



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN RIAU TERHADAP  
PELAYANAN PT PLN (PERSERO) KOTA PEKANBARU BERDASARKAN  
UNDANG - UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)  
Fakultas Syariah dan Hukum



**OLEH:**

**SYADZA FITRI ANJANI**  
**NIM. 12120722368**

**PROGRAM S1  
ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2025 M/1446 H**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul **“Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia”**, yang ditulis oleh:

Nama : Syadza Fitri Anjani  
 Nim : 12120722368  
 Program studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasah di Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 26 Mei 2025

Pembimbing Skripsi I

Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H.

Pembimbing II

Dr. Joni Alizon, S.H., M.H.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Skrripsi dengan judul **“Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia”**, yang ditulis oleh:

Nama : Syadza Fitri Anjani  
 NIM : 12120722368  
 Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 11 Juni 2025 Waktu : 13:00 WIB  
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universtitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 11 Juni 2025**  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
 Dr. H. Akmal Abdul Munir, LC., MA

Sekretaris  
 Rudiadi, SHI., MH

Penguji I  
 Mahmuzar, M.Hum

Penguji II  
 Asril, S.HI., M.Hum

Mengetahui:  
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

**Dr. Zulkfli, M.Ag.**  
 NIP. 197410062005011005





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Syadza Fitri Anjani  
 NIM : 12120722368  
 Tempat/Tgl. Lahir : Payakumbuh/04 Desember 2002  
 Fakultas : Syari'ah dan Hukum  
 Prodi : Ilmu Hukum  
 Judul Skripsi : Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi/Karya Ilmiah dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Olehkarena itu Skripsi/Karya Ilmiah saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi/(Karya Ilmiah saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



**Syadza Fitri Anjani**  
 12120722368



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

Syadza Fitri Anjani, **Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia**

Keberadaan lembaga Ombudsman menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ialah sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik guna meningkatkan mutu pelayanan di segala bidang. Namun, laporan Ombudsman Perwakilan Riau tahun 2024 mengindikasikan peningkatan dugaan maladministrasi oleh PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru yang semulanya sudah membaik di tahun dari tahun 2022 hingga 2023. Hal ini tentu mempertanyakan bagaimana pengawasan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia serta kendala yang dihadapinya.

Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan utama yakni efektivitas hukum. Sedangkan, sumber data yang digunakan terdiri dari sumber data primer yang diperoleh melalui wawancara, dan sumber data sekunder diperoleh dari buku atau jurnal terkait pengawasan pelayanan oleh Ombudsman, serta laporan pengawasan dari Ombudsman Perwakilan Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan atau penurunan jumlah laporan pada tahun 2022–2024 tidak dapat dijadikan indikator tunggal untuk menilai kualitas pengawasan ataupun capaian kinerja Ombudsman Perwakilan Riau. Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru telah sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia hanya saja belum terlaksana secara optimal. Sebab, ada 3 (tiga) kendala yang mempengaruhi kinerja Ombudsman Perwakilan Riau, yakni kurangnya jumlah dan minimnya pelatihan untuk meningkatkan kapasitas SDM, terjadinya efisiensi anggaran, dan adanya keterbatasan kewenangan Ombudsman dalam mengawasi PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru karena kedudukan dan keberadaannya.

**Kata Kunci:** *Pengawasan, Ombudsman, PT PLN (Persero), Pelayanan Publik.*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Wr. Wb**

Pertama penulis ingin mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa ajaran agama Islam yang sempurna dan menjadi anugrah serta rahmat bagi seluruh alam semesta, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, **“Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia”**.

Dalam penulisan penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Untuk itu, secara khusus dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta, Ayahanda Bahsan dan Ibunda Mimi yang telah menyayangi dan mengusahakan segalanya. Adik tersayang, Jihan dan Keisha yang menghibur penulis. Tidak lupa, Tian yang telah menemani penulis.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Novianti, MS., S.E., M.Si., Ak selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.H.I., S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum dan Ibu Dr. Febri Handayani, S.H.I., M.H. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum.
5. Bapak Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Joni Alizon, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak Mohd. Kastulani, S.H., M.H. selaku Penasihat Akademis
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
8. Seluruh staf Ombudsman Perwakilan Riau yang telah membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi penelitian.
9. Keluarga besar Alm. Syawal yaitu Alm. Kakek, Nenek, One, Alm. Ibu dan Qahan yang telah merawat penulis. Mama Mai, Ka Shee, dan Ka Yan selaku kerabat yang membantu penulis selama perkuliahan. Terima kasih atas setiap doa dan masakan bergizi untuk penulis.
10. Teman-teman Ilmu Hukum Angkatan 2021 yang saling memotivasi dan berbagi ide untuk menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Pihak-pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyelesaian skripsi di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Semoga segala bantuan dan pertimbangan yang telah diberikan dinilai sebagai amal ibadah oleh Allah SWT, Aaamiin.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

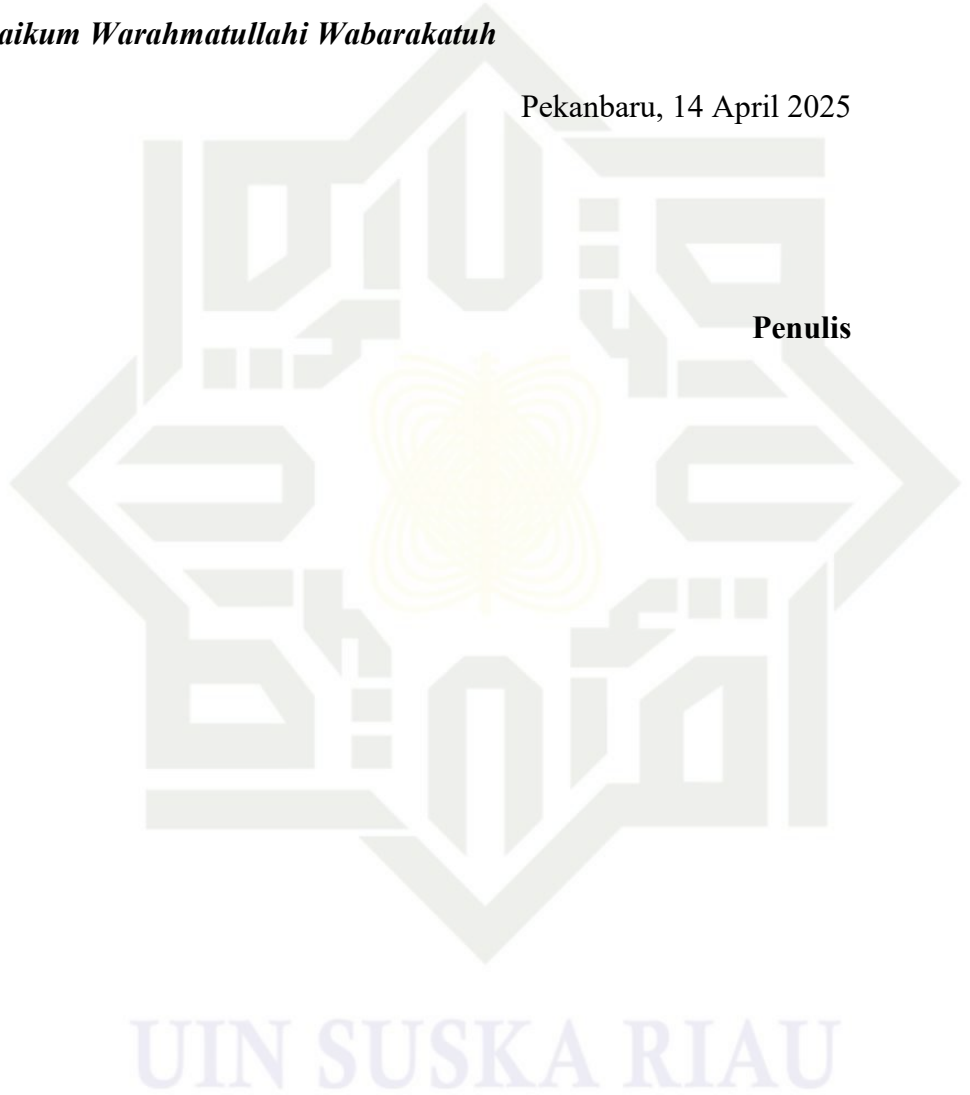
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akhirnya, penulis berharap terlibat di masa yang akan datang maha karya tulis ilmiah ini dapat mencapai tujuannya dan memberikan manfaat bagi semua pihak terlibat dengan kesimpulan bahwa data yang terkumpul dapat dimanfaatkan dengan baik.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pekanbaru, 14 April 2025

**Penulis**







**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Kerangka Teoritis.....	14
1. Pengawasan .....	14
2. Ombudsman Republik Indonesia .....	18
3. Pelayanan Publik oleh PT PLN (Persero) .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Pendekatan Penelitian .....	37
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	38
E. Informan Penelitian.....	39
F. Sumber Data Penelitian.....	40
1. Sumber Data Primer .....	40
2. Sumber Data Sekunder.....	40
G. Teknik Pengumpulan Data.....	41
H. Analisis Data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.....	43
B. Kendala Yang Dihadapi Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Mengawasi Pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru .....	67



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN</b>	





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel I.1	Jumlah Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Riau Tahun 2022-2024 .....	5
Tabel I.2	Data Laporan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru Tahun 2022-2024 .....	9
Tabel III.1	Informan Penelitian .....	39
Tabel IV.1	Data Laporan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru Tahun 2022-2024 .....	49
Tabel IV.2	Hasil Pemeriksaan Laporan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru Tahun 2022-2024 .....	56





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Ombudsman Republik Indonesia atau disingkat ORI adalah lembaga negara yang hadir dalam rangka memperkuat Indonesia sebagai negara hukum sebagaimana dinyatakan di dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu upaya transformasi dari paham negara hukum demokratis menuju paham negara hukum yang bertanggungjawab.<sup>1</sup> Paham negara hukum demokratis merujuk pada konsep negara yang berlandaskan hukum dengan prinsip demokrasi di dalamnya seperti partisipasi rakyat dalam pemerintahan.<sup>2</sup> Sedangkan, paham negara hukum yang bertanggungjawab merupakan konsep negara hukum yang menekankan pentingnya prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan, sehingga rakyat dapat mengawasi dan meminta pertanggungjawaban atas segala tindakan yang diambil oleh pemerintah.<sup>3</sup> Artinya, keberadaan Ombudsman berfungsi untuk memperkuat negara hukum yang transparan dan akuntabel dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Melalui Ombudsman pemerintah berupaya menjalankan fungsi dasarnya yakni memberikan pelayanan (*service*), memberdayakan segala potensi yang

<sup>1</sup> Yusnani Hasjimzoem, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia," dalam *Fiat Justitia*, Volume 8., No. 2., (2014), h.196.

<sup>2</sup> Kadar Pamuji et al., *Hukum Administrasi Negara*, (Purwokerto: Unsoed Press, 2023). h. 19.

<sup>3</sup> Ias Muhlashin, "Negara Hukum, Demokrasi Dan Penegakan Hukum Di Indonesia," dalam *Al-Qadau: Peradilan Dan Hukum Keluarga Islam*, Volume 8., No. 1., (2021), <https://doi.org/10.24252/al-qadau.v8i1.18114>, h. 93-94.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimiliki (*empowerment*), dan melaksanakan pembangunan (*development*).<sup>4</sup> Hal itu dapat dicapai melalui peran Ombudsman yang bertugas melindungi hak-hak rakyat dari pelanggaran, penghinaan, kesalahan, kelalaian, dan keputusan yang tidak adil di dalam pelayanan.<sup>5</sup> Ombudsman bertujuan untuk mengawal keberlangsungan pemerintahan agar tidak terjadi praktik penyimpangan dalam pelayanan atau dikenal dengan maladministrasi.

Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.<sup>6</sup> Maladministrasi merupakan kendala yang dapat menghambat terwujudnya negara hukum yang demokratis dan bertanggungjawab terhadap warga negaranya. Untuk mencegah dampak buruk dari maladministrasi tersebut maka Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan kewenangan kepada Ombudsman, sebagai berikut:<sup>7</sup>

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi

<sup>4</sup> Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014). Cet. Ke-1, h.14.

<sup>5</sup> Jayanti Armida Sari et al., “Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat,” dalam *PUBLIKAUMA*, Volume 10., No. 2., (2022), h. 129.

<sup>6</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 Angka 3.

<sup>7</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 Angka 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.”

Berdasarkan bunyi pasal di atas terdapat dua poin penting yakni, pengawasan sebagai kewenangan Ombudsman dan pelayanan publik sebagai objek yang diawasi oleh Ombudsman. Pertama, pengawasan menurut Viktor M. Situmorang adalah setiap usaha dan tindakan dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas yang dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai.<sup>8</sup> Dalam hal pengawasan oleh Ombudsman dimaknai sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman guna mengetahui sejauh mana tugas yang dilakukan telah sesuai dengan ketentuan dan mencapai sasarannya. Serangkaian kegiatan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori yakni, pengawasan preventif (pencegahan), pengawasan represif (penindakan laporan) dan pengawasan umum (memantau dan menilai kepatuhan).<sup>9</sup> Ketiga bentuk pengawasan tersebut diuraikan di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut:<sup>10</sup>

“Ombudsman bertugas:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

<sup>8</sup>Riyadi, *Manajemen Pengawasan*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2019). h. 76.

<sup>9</sup>Reni Yunita Ariany, “Awasi Mengawasi Dalam Pelayanan Publik,” artikel dari *Ombudsman Republik Indonesia*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--awas-mengawasi-dalam-pelayanan-publik>. Diakses pada 2 Desember 2024.

<sup>10</sup>Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 7.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- c. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- f. Membangun jaringan kerja
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.”

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman di atas harus dilakukan secara optimal agar tujuan dari keberadaan Ombudsman dapat tercapai. Tujuan dari keberadaan Ombudsman dimuat di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang berbunyi:<sup>11</sup>

“Ombudsman bertujuan:

- a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.”

Akan tetapi, untuk mencapai tujuan di atas tidak semudah yang dibayangkan, justru menjadi tantangan terbesar oleh Ombudsman. Hal ini

---

<sup>11</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Tahun 139; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 4.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dirasakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau) yang berkedudukan di Kota Pekanbaru.

Laporan tahunan Ombudsman Perwakilan Riau 3 (tiga) tahun terakhir (2022-2024) menunjukkan penurunan persentase capaian kinerja. Misalnya, pada tahun 2022 capaian kinerja Ombudsman Perwakilan Riau meliputi dukungan manajemen, penyelesaian laporan, hingga pencegahan maladministrasi mencapai 99%, kemudian tahun 2023 turun menjadi 97%. Penurunan capaian kinerja tersebut bersamaan dengan peningkatan laporan dugaan maladministrasi dalam 3 (tiga) tahun terakhir, sebagai berikut:<sup>12</sup>

**Tabel I.1**  
**Jumlah Laporan Tahunan**  
**Ombudsman Perwakilan Riau 2022-2024**

No	Jenis Dugaan Maladministrasi	Jumlah Laporan		
		2022	2023	2024
1	Tidak memberikan pelayanan	20	28	76
2	Penundaan berlarut	53	61	72
3	Penyimpangan prosedur	14	18	19
4	Tidak kompeten	26	73	12
5	Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum	0	1	11
6	Penyalahgunaan wewenang	13	6	6
7	Permintaan uang barang & jasa	3	5	2
8	Diskriminasi	1	1	1
9	Tidak patut	1	2	0
10	Berpihak	0	1	0
<b>Total Laporan</b>		<b>131</b>	<b>196</b>	<b>199</b>

Sumber: Data olahan penelitian tahun 2025

Data di atas menunjukkan bahwa terdapat kelemahan dalam pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Riau karena

<sup>12</sup> Laporan Ombudsman Perwakilan Riau Tahun 2022 hingga Tahun 2024.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terjadi penurunan capaian kinerja dan peningkatan laporan dugaan maladministrasi 3 (tiga) tahun terakhir, terutama di Kota Pekanbaru, Ibukota Provinsi Riau sebagai daerah dengan laporan tertinggi se-Provinsi Riau.<sup>13</sup>

Kedua, pelayanan publik menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>14</sup> Lingkup pelayanan publik berdasarkan definisi tersebut ialah barang publik seperti listrik dari PLN, jasa publik seperti pelayanan kesehatan, dan pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP.<sup>15</sup> Dengan demikian, pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan Ombudsman yang bertujuan untuk memastikan apakah pelayanan yang dijalankan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik yang meliputi barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrasi telah tepat sasaran, serta mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Misalnya, pemenuhan kebutuhan energi listrik bagi masyarakat oleh PT PLN (Persero). Hampir semua peralatan dan bahan penunjang dalam kehidupan masyarakat menggunakan energi listrik sebagai penggeraknya

<sup>13</sup> Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Riau 2024.

<sup>14</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Angka 1.

<sup>15</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 tentang Pelayanan Publik, Pasal 5 Ayat (1)





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga kebutuhan masyarakat akan listrik setiap tahunnya meningkat.<sup>16</sup> Ketersediaan listrik yang handal memungkinkan penyediaan penerangan rumah dan jalan yang memadai, pengoperasian peralatan rumah tangga, penyediaan sistem perawatan kesehatan yang modern, serta pengolahan air yang optimal. Hal-hal yang demikian merupakan hak masyarakat yang harus diselenggarakan oleh PT PLN (Persero) sebagaimana Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, berikut:<sup>17</sup>

“Konsumen berhak:

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik
- b. Mendapatkan tenaga listrik terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik
- c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar
- d. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik
- e. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.”

Listrik merupakan elemen kunci dalam modernisasi infrastruktur dan pelayanan publik karena berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat.<sup>18</sup> Hal ini didasarkan pada Pasal 33 UUD 1945 bahwa listrik merupakan salah satu hajat hidup orang banyak. Kemudian, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis

<sup>16</sup> Lindawati et al., “Edukasi Budaya Hemat Listrik Bagi Pelajar Sekolah Dasar,” dalam *Abdimas Indonesia*, Volume 2., No. 3., (2022), h. 410.

<sup>17</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052 tentang Ketenagalistrikan.

<sup>18</sup> Andre Saptho, “Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Maluku,” dalam *Cita Ekonomika*, Volume 17., No. 2., (2023), <https://doi.org/10.51125/citaekonomika.v17i2.11315>, h. 200.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu.<sup>19</sup> Tidak hanya di dalam peraturan, pentingnya listrik juga dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan sehari-hari dari fenomena gangguan seperti pemadaman arus listrik.

Pada 4 Juni 2024 terjadi pemadaman arus listrik total (*blackout*) di wilayah Sumatera yang disebabkan oleh gangguan sistem transmisi SUTT 275 kV di Linggau-Lahat, Sumatera Selatan.<sup>20</sup> Sistem ini merupakan jaringan interkoneksi yang terhubung dengan sejumlah wilayah di Sumatera, akibatnya seluruh wilayah Sumatera nyaris gelap gulita selama 3 (tiga) hari yakni 4-6 Juni 2024 karena proses pemulihan yang memakan waktu 2 hari. Provinsi Riau merupakan salah satu wilayah yang terdampak pemadaman arus listrik total (*blackout*), dimana sebanyak 927.463 pelanggan mengalami kerugian.<sup>21</sup> Kerugian yang dialami seperti terganggunya aktivitas harian masyarakat yang membutuhkan aliran listrik.

Atas keluhan-keluhan tersebut masyarakat dapat menyampaikannya kepada Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga yang berwenang

<sup>19</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052 tentang Ketenagalistrikan

<sup>20</sup> Unik Susanti, "Listrik Pelanggan Di Riau Pulih Total, 100 Persen Menyala Kembali," artikel dari Cakaplah.com, <https://www.cakaplah.com/berita/baca/111265/2024/06/06/listrik-pelanggan-di-riau-pulih-total-100-persen-menyala-kembali#sthash.OtoU71jZ.dpbs>. Diakses pada 12 Februari 2025.

<sup>21</sup> *Ibid.*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengawasi pelayanan publik, termasuk pelayanan yang diselenggarakan oleh PT PLN (Persero).

Ombudsman Perwakilan Riau sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di Provinsi Riau dari tahun 2022 hingga Triwulan III 2024 telah menerima sebanyak 5 (lima) buah laporan dugaan maladministrasi terkait pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru, sebagai berikut:<sup>22</sup>

**Tabel I.2**  
**Data Laporan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru**  
**Tahun 2022-2024**

No	Pokok Permasalahan	Dugaan Maladministrasi	Jumlah Laporan		
			2022	2023	2024
1	P2TL/Penertiban Listrik	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Pencabutan aliran listrik	Penundaan Berlarut	1	0	0
3	Pemadaman listrik	Tidak Memberikan Pelayanan	1	0	0
4	Ganti kerugian/ Kompensasi	Tidak Memberikan Pelayanan	0	0	1
5	Pemasangan listrik	Tidak Memberikan Pelayanan	0	0	1
<b>Total</b>			<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Sumber: Data olahan penelitian 2025

Data di atas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan laporan terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru dari tahun 2023 menuju tahun 2024 yang semula sudah membaik dari tahun 2022 hingga tahun 2023.

<sup>22</sup> Data Ombudsman Perwakilan Riau tentang laporan masyarakat terkait PLN Pekanbaru 2022-2024.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Atas peningkatan laporan tersebut hasil observasi sementara pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau menunjukkan adanya indikasi masalah, sebagai berikut:

1. Kualitas SDM bidang pengawasan yang belum memadai untuk melakukan pengawasan terhadap setiap laporan yang ada. Dalam laporan tahunan Ombudsman Perwakilan Riau Tahun 2024, disebutkan bahwa kurangnya tenaga analis hasil pengawasan dan diperlukan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam menjalankan tugas di setiap bidang berupa program pendidikan dan latihan bagi pegawai.<sup>23</sup>
2. Adanya penurunan anggaran yang diberikan dari tahun 2023 sebanyak Rp.1.718.382.900 menjadi Rp.1.050.443.000 pada tahun 2024. Hal ini berdampak pada kinerja kantor perwakilan baik dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, melaksanakan sosialisasi, dan dalam hal penyerapan anggaran.<sup>24</sup>

Berdasarkan permasalahan di atas hal ini patut untuk dikaji secara mendalam dengan judul **“Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia”**.

<sup>23</sup> Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Riau Tahun 2024.

<sup>24</sup> Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Riau Tahun 2023-2024.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### B. Batasan Masalah

Penelitian ini membahas pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru. PT PLN (Persero) dipilih karena merupakan BUMN penyelenggara pelayanan publik bidang ketenagalistrikan sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Listrik merupakan kebutuhan dasar masyarakat sebagaimana Pasal 33 UUD 1945, sehingga kualitas pelayanan PLN berdampak langsung pada kehidupan masyarakat.

Walaupun laporan maladministrasi terkait PLN di Ombudsman Riau dalam periode 2022–2024 hanya berjumlah 5 laporan, namun permasalahannya menyangkut hak dasar konsumen seperti tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, dan ketidakkompetenan. Fluktuasi laporan dari nihil pada 2023 menjadi dua laporan di 2024 menunjukkan pentingnya pengawasan berkelanjutan. Oleh karena itu, kajian ini relevan untuk menganalisis pengawasan Ombudsman dalam menjamin hak publik dan menambah literatur ilmiah pengawasan pada sektor BUMN.

### C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apa kendala yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Riau dalam mengawasi pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru?

**D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Riau dalam mengawasi pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru.

**2. Manfaat Penelitian**

**a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang hukum administrasi negara, khususnya mengenai fungsi dan peran Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di segala bidang.

**b. Manfaat Praktis**

Bagi Ombudsman, temuan dalam penelitian ini dapat memberikan masukan guna memperbaiki dan meningkatkan pengawasan pelayanan publik. Bagi PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi terkait pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan di bidang ketenagalistrikan.



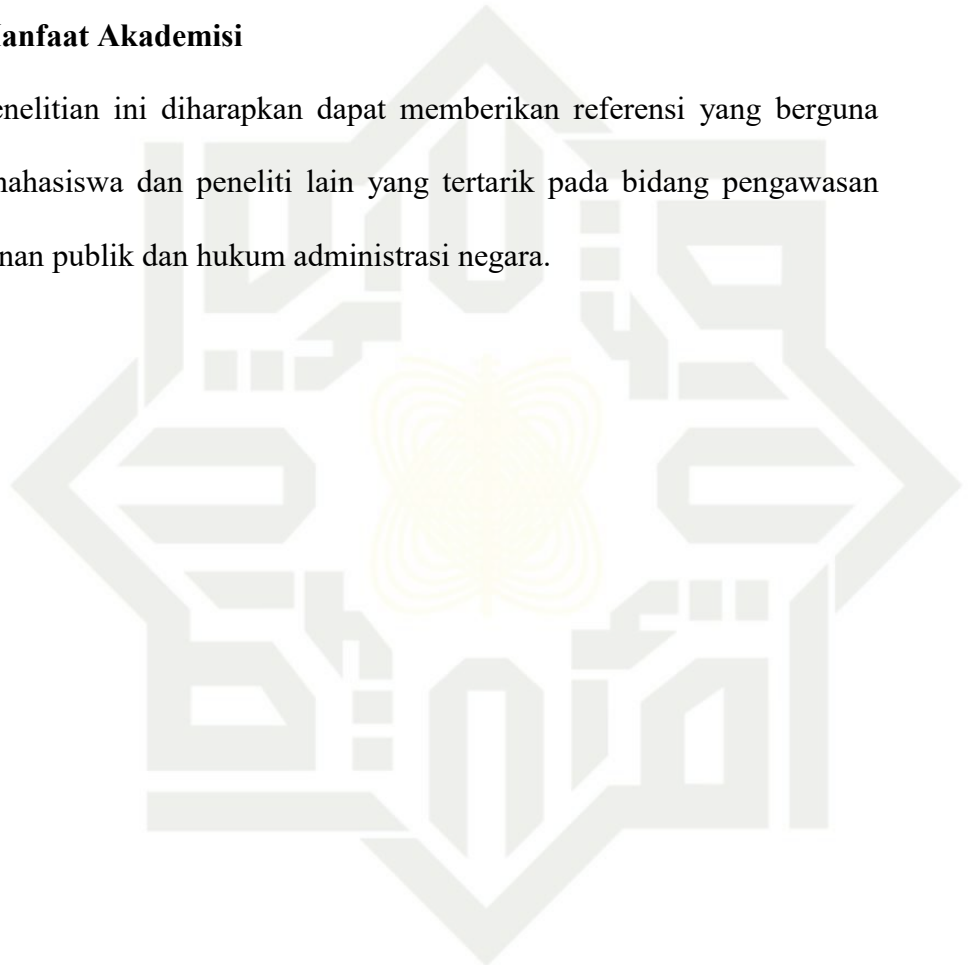
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terakhir, bagi masyarakat penelitian ini dapat membantu masyarakat mengetahui dan memahami haknya selaku pengguna layanan publik dan mengetahui fungsi Ombudsman serta peran masyarakat itu sendiri untuk meningkatkan kualitas pengawasan pelayanan oleh Ombudsman.

**c. Manfaat Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi yang berguna bagi mahasiswa dan peneliti lain yang tertarik pada bidang pengawasan pelayanan publik dan hukum administrasi negara.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teoritis

##### 1. Pengawasan

Pengawasan dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah *controlling* merupakan suatu proses, kegiatan, atau aktivitas, yang memiliki maksud dan tujuan.<sup>25</sup> Apabila dikaitkan dengan Hukum Tata Negara pengawasan berarti suatu kegiatan yang ditujukan untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan negara oleh lembaga-lembaga kenegaraan sesuai dengan hukum yang berlaku.<sup>26</sup> Para ahli kemudian memberikan definisi-definisi dari istilah pengawasan, sebagai berikut:

- a. Menurut Terry dan Leslie pengawasan adalah proses mengevaluasi pelaksanaan kerja dengan membandingkan pelaksanaan aktual dengan apa yang diharapkan (*goal and objectives*) serta mengambil tindakan yang perlu.<sup>27</sup>
- b. Menurut S.P Siagian menyatakan pengawasan yaitu proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>28</sup>

<sup>25</sup> Riyadi, *op.cit.*, h. 34.

<sup>26</sup> Dwi Juliana Pertiwi, "Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Medan", (Skripsi: Universitas Negeri Medan, 2019), h. 21.

<sup>27</sup> *Ibid.*, h. 35.

<sup>28</sup> Nurfaika Ishak, "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia," dalam *Mulawarman Law Review*, Volume 7., No. 1., (2022), <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>, h. 76.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Viktor M. Situmorang mendefinisikan pengawasan adalah setiap usaha dan tindakan dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas yang dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai.<sup>29</sup>

Selanjutnya, pengawasan menurut Sujamto dalam teori pengawasan yang ia kemukakan adalah segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan, apakah sesuai dengan yang semestinya atau tidak. Menurut Sujamto pengawasan tersebut dapat dilakukan, sebagai berikut:<sup>30</sup>

1. Pengawasan preventif adalah pengawasan yang dilakukan sejak masih menjadi rencana.
2. Pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan setelah pekerjaan atau kegiatan dilaksanakan. Dapat pula dikatakan bahwa pengawasan represif sebagai salah satu bentuk pengawasan atas jalannya pemerintahan.

Hakikatnya, dengan pengawasan dapat diketahui sampai dimana penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, pemborosan, penyelewengan, dan lain-lain kendala di masa yang akan datang. Namun, pengawasan dilakukan bukan untuk mencari kesalahan saja melainkan fungsi manajemen

<sup>29</sup> Ibid.

<sup>30</sup> Ali Zuryat Hakim, "Mekanisme Pelaksanaan Pengawasan Aparatur Sipil Negara Di Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Pekanbaru Menurut Peraturan Bersama Menteri Pendidikan Nasional Dan Badan Kepegawaian Negara Nomor : 01/III/PB/2001-6 Tahun 2011.", (Skripsi: Universitas Islam Riau, 2017), h. 14.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang mutlak diperlukan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintah.<sup>31</sup>

Sebab, pengawasan menurut Husnaini bertujuan untuk:<sup>32</sup>

1. Menghentikan atau meniadakan kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, dan hambatan.
2. Mencegah terulang kembalinya kesalahan, penyimpangan, pemborosan, dan hambatan.
3. Meningkatkan kelancaran operasi perusahaan.
4. Melakukan tindakan koreksi terhadap kesalahan yang dilakukan dalam pencapaian kerja yang baik.

Pengawasan juga bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) menunjuk pada bagaimana cara kekuasaan dan kewenangan digunakan. tata pemerintahan dinilai baik ketika kekuasaan dikelola dan digunakan untuk merespon masalah-masalah publik dengan mengikuti prinsip-prinsip dan nilai tertentu yang menjadi nilai luhur yang dianggap baik oleh masyarakat.<sup>33</sup> Maksudnya, pengawasan diperlukan untuk penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta bersih dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan dari dalam organisasi/instansi (internal) dan pengawasan dari organisasi/instansi (eksternal). Kedua bentuk pengawasan tersebut juga

<sup>31</sup> *Ibid*, h. 18.

<sup>32</sup> Sahat Parulian Remus, "Analisis Sistem Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Krakatau Medan," dalam *Ilmiah Methonomi*, Volume.3., No. 2., (2017), h. 28-29.

<sup>33</sup> Sobirin Malian dan Muhammad Uhaib As'ad, *Kebijakan Publik Dalam Negara Hukum* (Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2021). h. 105.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menentukan subjek pengawasan atau pihak yang melakukan pengawasan. Sedangkan, objek pengawasan secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat), yakni: <sup>34</sup>

- a. Kuantitas dan kualitas program, yakni barang atau jasa yang dihasilkan oleh kegiatan/program tersebut.
- b. Biaya program, dengan menggunakan 3 macam standar, yakni modal yang dipakai, pendapatan yang diperoleh dan harga program.
- c. Pelaksanaan (implementasi) program, yaitu pengawasan terhadap waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan dan proses pelaksanaan, apakah sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam perencanaan.
- d. Hal-hal yang bersifat khusus, yaitu pengawasan yang ditujukan kepada hal-hal khusus yang ditetapkan oleh pimpinan.

Pelaksanaan pengawasan juga memiliki landasan sebagaimana Harold Koontz dan Cyrill O Donnell menetapkan 14 (empat belas) asas-asas pengendalian/pengawasan sebagai dasar-dasar nilai atau prinsip pokok dalam penerapan pengawasan, sebagai berikut: <sup>35</sup>

- a. Asas tercapainya tujuan (*principle of assurance of objective*)
- b. Asas efisiensi pengendalian
- c. Asas tanggung jawab pengendalian
- d. Asas pengendalian terhadap masa depan
- e. Asas pengendalian langsung
- f. Asas refleksi perencanaan
- g. Asas penyesuaian dengan organisasi
- h. Asas pengendalian individual
- i. Asas standar
- j. Asas pengawasan terhadap hal strategis
- k. Asas kekecualian

<sup>34</sup> Yusri Munaf, *Hukum Administrasi Negara*, (Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing, 2015). h. 99-101.

<sup>35</sup> Riyadi, *op.cit*, h. 44.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Asas pengendalian fleksibilitas pengawasan
  - m. Asas peninjauan kembali
  - n. Asas tindakan

## 2. Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman berasal dari bahasa Swedia kuno, “*umbudsman*” yang berarti “kasus ke empat” (*accusative*) dan dari kata “*umbuds man*” yang berarti perwakilan (*representative*). Di Islandia, yang banyak dipengaruhi oleh bahasa skandinavia, mempergunakan istilah “*umboðsmaður*”, kemudian di Norwegia dengan istilah “*Ombudsmann*” dan di Denmark dikenal dengan istilah “*Ombudsmand*”. Menurut Kamus Oxford, Ombudsman adalah pejabat yang ditunjuk pemerintah untuk menyelidiki keluhan publik terhadap otoritas pelayanan publik dan melaporkannya.<sup>36</sup>

Di Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia selanjutnya disebut Ombudsman merupakan lembaga yang lahir sebagai salah satu upaya transformasi dari paham negara hukum demokratis menuju paham negara hukum yang bertanggungjawab.<sup>37</sup> Artinya, hadirnya Ombudsman sebagai upaya pemerintah untuk mendorong perkembangan negara hukum yang mulanya hanya berorientasi pada prinsip demokrasi menuju negara hukum yang memperkuat prinsip demokrasi melalui penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan, sehingga rakyat dapat mengawasi dan meminta pertanggungjawaban atas segala tindakan yang diambil oleh pemerintah. Lembaga ini didirikan melalui Keputusan Presiden Nomor 44

<sup>36</sup> Muhammad Idris Patarai, *Ombudsman Dan Akuntabilitas Publik Perspektif Daerah Istimewa Yogyakarta*, (Makassar: De La Macca, 2015), h. 37.

<sup>37</sup> Yusanani Hasjimzoem, “Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia,” dalam *Fiat Justitia*, Volume 8., No. 2., (2014), h.196.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional tertanggal 10 Maret 2000.

Kemudian, keberadaan Ombudsman diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan disusul dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat pemberian tugas terhadap Ombudsman. Tujuan keberadaan Ombudsman telah dimuat di dalam visi dan misi Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut:<sup>38</sup>

“Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”.

Dengan 3 (tiga) misi, yaitu:

1. Mewujudkan profesionalisme fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik; kompetensi, integritas, dan inovasi.
2. Mewujudkan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap hasil pengawasan ombudsman; kepatuhan (*compliance*) dan disiplin.
3. Mewujudkan pelayanan publik yang inklusif bagi seluruh rakyat Indonesia, partisipatif, non diskriminatif, dan mudah diakses.

Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut maka Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut

<sup>38</sup> Ombudsman Republik Indonesia, “Visi Dan Misi Ombudsman Republik Indonesia,” dari Ombudsman.go.id, <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfvm>, Diakses pada 12 Februari 2025.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-Undang Ombudsman) memberikan kewenangan kepada Ombudsman, sebagaimana bunyi Pasal 1 angka 1 berikut:<sup>39</sup>

“ Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.”

Ombudsman sebagai lembaga yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik bebas dari campur tangan kekuasaan manapun karena Ombudsman merupakan lembaga negara yang mandiri berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Ombudsman. Oleh karena itu, Ombudsman dalam melakukan tugasnya sebagai lembaga pengawas bebas bertindak dan hasil pengawasan yang dilakukan akan bersifat netral. Karena, dalam pelaksanaan tugas dan kewenangannya, Ombudsman harus mengacu pada asas yang dimuat di dalam Pasal 3 Undang-Undang Ombudsman, berikut:

1. Kepatuhan
2. Keadilan
3. Non diskriminasi
4. Tidak memihak
5. Akuntabilitas
6. Keseimbangan
7. Keterbukaan
8. Kerahasiaan.

Hal di atas mendukung tercapainya tujuan dari keberadaan Ombudsman yakni:<sup>40</sup>

<sup>39</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Tahun 139; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 angka 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang sehingga setiap warga negara dan penduduk Indonesia memperoleh keadilan, rasa aman serta peningkatan kesejahteraan.
- b. Membantu menciptakan serta meningkatkan upaya pemberantasan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, dan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
- c. Meningkatkan budaya hukum nasional dan membangun kesadaran hukum masyarakat, sehingga supremasi hukum dapat ditegakkan untuk mencapai kebenaran dan keadilan.

Pasal 4 Undang-Undang Ombudsman telah menguraikan tujuan dari keberadaan Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut:<sup>41</sup>

“Ombudsman bertujuan untuk:

- a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.”

Agar tujuan-tujuan di atas dapat tercapai maka Ombudsman wajib menjalankan fungsinya sebagai lembaga pengawas melalui tugas yang telah diuraikan di dalam Pasal 7 Undang-Undang Ombudsman, berikut:

<sup>40</sup> Evi Satispi dan Taufiqurokhman, *Peningkatan Investigasi Ombudsman Dalam Kualitas Pelayanan Publik* (Jakarta Pusat: Moestopo Publishing, 2022). h. 5.

<sup>41</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Tahun 139; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 4.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Ombudsman bertugas:

- a. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
- c. Menindak lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- f. Membangun jaringan kerja
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.”

Berdasarkan bunyi pasal di atas maka secara operasional pengawasan Ombudsman ialah mencegah maladministrasi, menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu perilaku melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merugikan masyarakat.<sup>42</sup> Selain itu, klasifikasi maladministrasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Standar Operasional Prosedur Pemeriksaan Laporan pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, meliputi tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, penyimpangan

<sup>42</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Tahun 139; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 Angka 3.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

prosedur, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, diskriminasi, ketidakpatutan, dan keberpihakan.<sup>43</sup>

Indikator-indikator ini menjadi acuan pengawasan Ombudsman dalam menilai ada atau tidaknya unsur maladministrasi pada setiap laporan masyarakat yang masuk. Pengawasan tersebut kemudian diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu pengawasan secara preventif, pengawasan represif dan pengawasan umum.<sup>44</sup>

1. Pengawasan preventif adalah kegiatan pencegahan yang tujuannya memberikan edukasi kepada masyarakat untuk berperan aktif mengawasi penyelenggara negara. Kegiatan yang dilakukan dalam bentuk sosialisasi.
2. Pengawasan represif berorientasi kepada laporan pengaduan masyarakat yang berasal dari laporan atau keluhan langsung dari masyarakat dan laporan pengaduan yang dilakukan secara mandiri yang disebut dengan laporan investigasi inisiatif.
3. Pengawasan secara umum memantau dan menilai secara langsung kepatuhan penyelenggara negara dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk menjalankan fungsi pengawasan dan tugas-tugas yang dibebankan kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) maka Ombudsman memiliki kewenangan berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Ombudsman, berupa:

<sup>43</sup> Indonesia, Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Tahun 1646, Lampiran Standar Operasional Prosedur Pemeriksaan Laporan.

<sup>44</sup> Reni Yunita Ariany, "Awasi Mengawasi Dalam Pelayanan Publik." artikel dari *Ombudsman Republik Indonesia*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--awas-mengawasi-dalam-pelayanan-publik>. Diakses pada 2 Desember 2024.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
2. Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan.
3. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi Terlapor.
4. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
6. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
7. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

### 3. Pelayanan Publik oleh PT PLN (Persero)

Pelayanan berasal dari kata “*service*” dalam bahasa Inggris yang berarti “melayani”. Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.<sup>45</sup> *Public* atau publik dalam perkembangannya tidak terbatas pada pemerintah (*government*) saja, Frederickson memiliki berbagai perspektif dalam mendefinisikan kata *public*, sebagai berikut.<sup>46</sup>

“Dalam berbagai perspektif publik dimaknai sebagai:

- a. Perspektif pluralis, publik sebagai suatu kelompok kepentingan
- b. Perspektif pilihan publik, publik sebagai pemilih rasional
- c. Perspektif perwakilan, publik sebagai pihak yang diwakili oleh *elected officials*
- d. Perspektif penerima pelayanan publik, publik sebagai unsur pelanggan
- e. Perspektif sebagai warganegara, publik tidak hanya mewakili kepentingan individu tetapi juga kepentingan publik.”

<sup>45</sup> Sri Maulidiah, *op.cit.*, h.35.

<sup>46</sup> Achmad Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama, 2010). h. 1.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik atau *public service* merupakan serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan umum/publik yang dalam hal ini diartikan sebagai masyarakat. Pelayanan publik diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disebut Undang-Undang Pelayanan Publik). Defenisi pelayanan publik tertuang di dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Pelayanan Publik, berikut:<sup>47</sup>

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Penyelenggaraan pelayanan publik baik barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif menurut Pasal 8 ayat (2) meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Penyelenggaraan tersebut harus memenuhi standar pelayanan yang kemudian menjadi tolok ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>48</sup> Pasal 21 Undang-Undang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa:<sup>49</sup>

“Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;

<sup>47</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Angka 1.

<sup>48</sup> Kriswahu et al., *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, (Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia, 2017). h. 4.

<sup>49</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 tentang Pelayanan Publik, Pasal 21.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.”

Apabila penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan, kemudian pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan maka masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan tersebut dapat dilakukan kepada pembina penyelenggara, yakni Ombudsman, dan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota berdasarkan Pasal 40 UU Pelayanan Publik.<sup>50</sup>

Listrik merupakan elemen kunci dalam modernisasi infrastruktur dan pelayanan publik karena berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat.<sup>51</sup> Hal ini didasarkan pada Pasal 33 UUD 1945 bahwa listrik merupakan salah satu hajat hidup orang banyak. Kemudian, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan bahwa tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam

<sup>50</sup> Moh. Taufik, *Hukum Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2022), Cet. Ke-1, h. 85.

<sup>51</sup> Andre Saptho, “Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Maluku,” dalam *Cita Ekonomika*, Volume 17., No. 2., (2023), <https://doi.org/10.51125/citaekonomika.v17i2.11315>. h. 200.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu.<sup>52</sup> Dengan pentingnya listrik maka menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai negara yang penyelenggaraannya dilakukan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

PT Perusahaan Listrik Negara atau dikenal dengan PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang penyelenggaraan ketenagalistrikan sebagai tulang punggung penyedia energi nasional. PT PLN (Persero) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Oleh karena itu, keberadaan PT PLN (Persero) bertujuan untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.<sup>53</sup>

<sup>52</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052 tentang Ketenagalistrikan

<sup>53</sup> Irpan, "Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Penyedia Tenaga Listrik Bagi Konsumen," dalam *Ilmu Hukum Legal Opinion*, Volume 1., No. 1., (2013). h. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT PLN (Persero) sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang kelistrikan dalam hal ini terdiri dari 2 (dua) aspek, di antaranya:<sup>54</sup>

1. Pelayanan teknik seperti kecepatan penyambungan,, mutu tegangan, frekuensi, kontinuitas pasokan dan kecepatan dalam pemulihan gangguan dan seterusnya.
2. Pelayanan non teknik, mulai dari penerimaan loket, penyelenggaraan administrasi tata usaha pelanggan, perhitungan rekening, fasilitas pembayaran rekening, pelayanan informasi, dan sebagainya.

Selain 2 (dua) aspek pelayanan di atas, terdapat juga beberapa jenis pelayanan lainnya yang diberikan oleh PT PLN (Persero), sebagai berikut:<sup>55</sup>

1. Memberikan ID Pelanggan kepada bagian penagih untuk mengetahui jumlah rekening tagihan pelanggan. Kemudian, menginformasikan kembali kepada pelanggan terkait rekening tagihan.
2. Memberikan pelayanan bagi calon pelanggan yang ingin mengetahui informasi pasang baru berdasarkan jumlah daya yang diminta.
3. Memberikan pelayanan dan informasi ubah daya bagi pelanggan yang telah memberikan ID pelanggan dan jumlah daya yang diminta.
4. Memberikan pelayanan dan informasi tentang pemakaian KWh bulan lalu dan bulan berjalan serta informasi *stand* meter kepada pelanggan yang telah memberikan ID pelanggan kepada bagian catat meter.

Semua aspek pelayanan di atas dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bidang ketenagalistrikan, meliputi:<sup>56</sup>

1. Kualitas produk, berupa pasokan listrik, harga jual, ketepatan waktu, penyambungan, dan lain sebagainya.

<sup>54</sup> Debi Aulia Sandi, "Peran Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Aceh", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020)., h. 38.

<sup>55</sup> Debi Aulia Sandi, *Ibid.*, h. 39.

<sup>56</sup> Ilma Husyaini, "Pelaksanaan Penyediaan Tenaga Listrik Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Kasus PT. PLN UPP Panam Pekanbaru)", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2023)., h. 19.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kualitas layanan (*service*), berupa keramahan petugas loket, operator, telepon, kemudahan membayar, kenyamanan, ruang tunggu, sampai keterbukaan (*Transparency*) proses mekanismenya.

**B. Penelitian Terdahulu**

1. Skripsi oleh Fadillah Basalamah, Universitas Negeri Gorontalo (2017), Efektifitas Pengawasan Ombudsman Terhadap Kegiatan Maladministrasi Di Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Provinsi Gorontalo. Penelitian ini berfokus pada pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Gorontalo terhadap Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Provinsi Gorontalo. Tujuannya untuk mengetahui dan menganalisa efektifitas Pengawasan Ombudsman terhadap serta kendala apa saja yang dihadapi Ombudsman terhadap kegiatan Maladministrasi di Provinsi Gorontalo. Dengan metode normatif-empiris, ditemukan bahwa efektifitas pengawasan lembaga Ombudsman terhadap pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah daerah kabupaten/kota yang ada di Provinsi Gorontalo masih tergolong jauh dari harapan pelayanan yang baik dan efektif. Hal ini disebabkan peningkatan laporan kepada instansi pemerintah daerah kabupaten/kota meningkat setiap tahunnya. Faktor penghambat yang dihadapi meliputi faktor internal dan eksternal karena kurangnya sinkronisasi dan koordinasi perencanaan sehingga seringkali penjadwalan kegiatan yang sudah disusun diperwakilan harus berubah karena banyaknya kegiatan yang diselenggarakan oleh pusat.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ringkasan di atas merupakan rujukan penelitian yang akan dilakukan penulis. Meskipun kajian tersebut sama-sama berfokus pada pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, namun terdapat perbedaan di dalamnya. Objek penelitian yang akan penulis lakukan ialah pelayanan PT PLN (Persero) yang berlokasi di Kota Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui memahami, dan menganalisis pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 serta kendala apa yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Riau dalam melakukan pengawasan terhadap PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru tersebut. Agar hasil penelitian sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan maka untuk menjawab penelitian tersebut penulis menggunakan penelitian hukum empiris.

2. Skripsi oleh Dwi Juliana Pertiwi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (2019), Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan.

Penelitian ini mengkaji pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap pelayanan administrasi Rumah Sakit Pemerintah Kota Medan. Tujuannya untuk mengetahui pengawasan, kendala, serta tindakan hukum yang dilakukan Ombudsman terhadap pelayanan administrasi rumah sakit pemerintah di Kota Medan. Dengan metode empiris, dipahami bahwa pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan administrasi rumah sakit

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah di Kota Medan dilakukan dengan 2 (dua) metode yang mencakup pengawasan ketika adanya pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang tidak baik, lalu pengawasan dari inisiatif sendiri pihak Ombudsman di setiap Rumah Sakit. Kendalanya terbagi dua yaitu kendala internal terdiri dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas, sarana dan prasarana yang tidak memadai, dan anggaran yang terbatas, tidak adanya komitmen, pelapor yang masih belum faham akan hukum, Ombudsman yang tidak Faham soal Medis. Kendala eksternal kepada kewenangan Ombudsman yang tidak diberikan untuk memberikan sanksi. Perkara yang masuk tersebut setelah diinvestigasi hanya diberikan masukan dan saran kepada pihak Rumah Sakit. Setelah itu pihak Rumah Sakit mengerjakan saran dan masukan tersebut lalu dapat dimonitoring oleh Ombudsman.

Dari ringkasan di atas diketahui bahwa persamaannya dengan penelitian yang penulis kaji ialah pengawasan oleh Ombudsman dengan metode empiris. Namun perbedaannya terletak pada lokasi, objek, informan, serta tujuan. Penulis akan mengkaji pengawasan Ombudsman Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru. Tujuannya untuk mengetahui memahami, dan menganalisis pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 serta kendala apa yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Riau dalam melakukan pengawasan terhadap PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru tersebut. Oleh

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena itu, selain observasi dan dokumentasi, penulis akan memperoleh data melalui wawancara dengan informan utama dari Ombudsman Perwakilan Riau dan informan pendukung dari PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru.

3. Skripsi oleh Al Ihwal, Insitut Agama Islam Negeri Palopo (2021), Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah.

Penelitian ini mengkaji pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan publik di Makasar dengan tujuan untuk menganalisis peran lembaga Ombudsman dalam meningkatkan pengawasan terhadap kesadaran pengguna pelayanan publik, peneraoan sanksi hukum ombudsman terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan maladministrasi, serta menganalisis kedudukan Ombudsman dalam telaah *Siyasah Syariah*. Dengan metode normatif-yuridis, ditemukan bahwa peran pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan publik telah dilaksanakan secara efektif dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Begitu pun dalam hal penerapan sanksi, Ombudsman menerapkannya sesuai ketentuan Pasal 39 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam telaah *siyasah syariah*, kedudukan dan kewenangan Ombudsman mengambil prinsip lembaga pengawasan Islam yakni *wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah*.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sama halnya dengan penelitian di atas, penelitian yang akan dilakukan penulis mengkaji pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman, namun objek kajiannya lebih terfokus pada pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan PT PLN (Persero) di Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024. Selain itu, penulis hanya menelaah dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui memahami, dan menganalisis pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 serta kendala apa yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Riau dalam melakukan pengawasan terhadap PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru tersebut. Agar hasil penelitian sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan maka untuk menjawab penelitian tersebut penulis menggunakan penelitian hukum empiris.

4. Skripsi oleh Cory Nurhasnah, Universitas Borneo Tarakan (2023), Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Utara Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dr.H. Jusuf SK.

Penelitian ini fokus mengkaji pengawasan Ombudsman Kalimantan Utara terhadap pelayanan kesehatan di RS dr.H.Jusuf SK guna mengetahui bagaimana pengawasan yang dilakukan dan kendala apa yang dihadapinya. Dengan metode normatif, ditemukan bahwa pengawasan yang dilakukan Ombudsman Kalimantan Utara terhadap penyelenggaraan pelayanan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keehatan di RS dr.H.Jusuf SK terbagi 2 (dua) metode yakni, pengawasan ketika ada laporan/aduan dari masyarakat dan pengawasan inisiatif oleh Ombudsman. Dalam pelaksanaan pengawasan terdapat 2 kendala pula yakni, kenda internal dan kendala eksternal.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Meskipun berorientasi pada pengawasan oleh Ombudsman, objek penelitian penulis ialah pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru tahun 2023-2024. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana pengawasannya dan kendala yang dihadapi pula. Namun, penulis akan mengkaji secara empiris agar data yang diperoleh tidak hanya berorientasi pada apa kebenarannya secara nyata tetapi juga memahaminya secara mendalam sehingga penulis menggunakan metode empiris.

5. Skripsi oleh Salsabila Az-Zahra Matondang, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (2024), Peran Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik Di Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyasah.

Penelitian ini berfokus mengkaji pengawasan bidang pencegahan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap maladministrasi di Kota Pekanbaru pada tahun 2022. Tujuannya untuk menjelaskan peranan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru periode tahun 2022

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam tinjauan *Fiqh Siyasah* dan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008. Dengan metode empiris, ditemukan bahwa peranan Ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7 huruf g, sudah sesuai hanya saja kurang maksimal terutama dibagian penyuluhan dan edukasinya. Telaah *fiqh siyasah* yang cocok untuk penelitian ini adalah *Fiqh Siyasah Idariyyah*, Ombudsman menurut fiqh siyasah yang menjalankan peran pengawasan sudah sesuai yaitu *al- amr bi al ma'ruf wa al-nahy „an al-munkar*, dan lembaga pengawasan dalam *Fiqh Siyasah* yakni dalam Ketatanegaraan Islam disebut *Wilayat al-Hisbah*. Hasil tersebut diperoleh melalui observasi, dokumentasi dan wawancara dengan informan hanya dari pihak Ombudsman Perwakilan Riau saja.

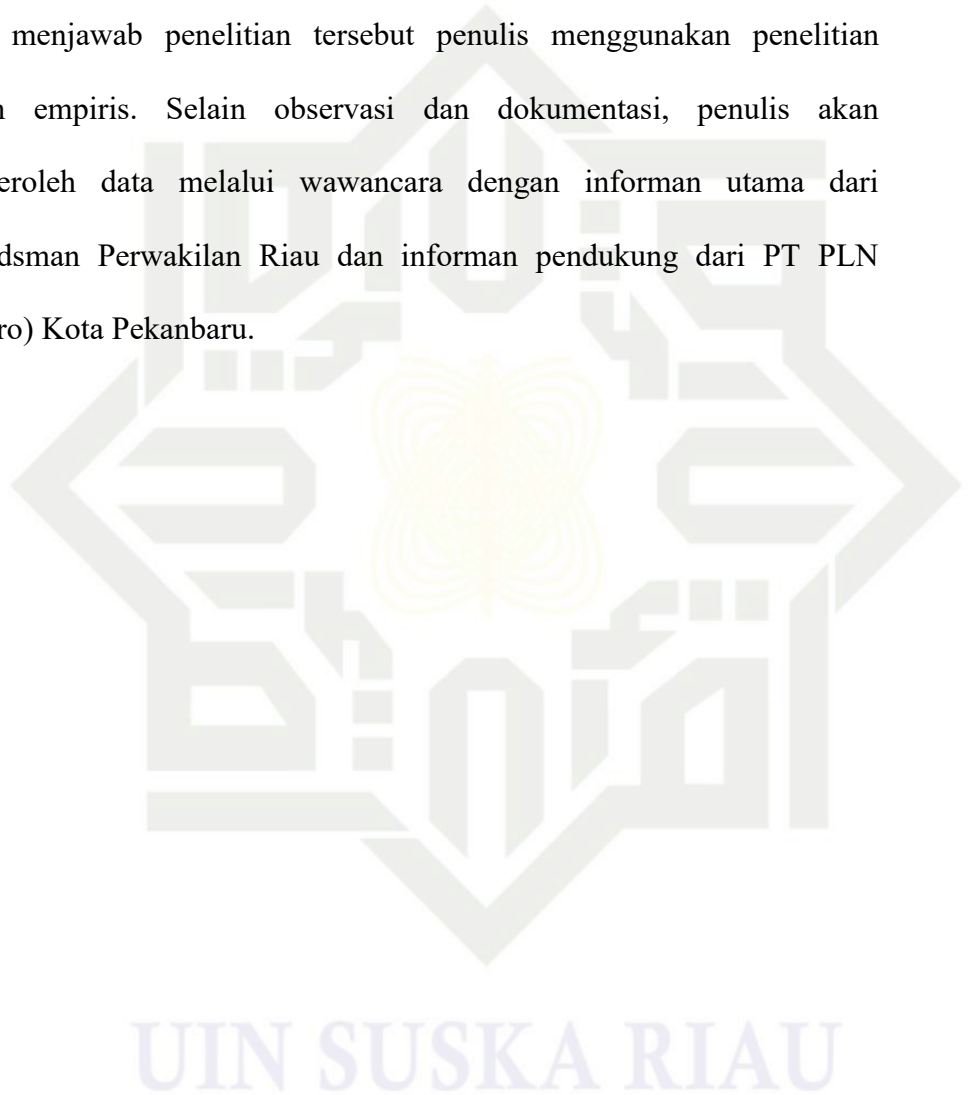
Sama halnya dengan penelitian yang di atas, subjek dalam penelitian yang akan dilakukan adalah Ombudsman Perwakilan Riau. Sedangkan perbedaannya terletak pada batasan pengawasan, objek kajian, serta telaah penelitian. Tidak hanya pencegahan, pada penelitian ini penulis juga akan mengkaji pengawasan preventif dan pengawasan umum yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) di Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024. Selain itu, penulis hanya menelaah dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui memahami, dan menganalisis pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 serta kendala apa yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Riau dalam melakukan pengawasan terhadap PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru tersebut.

Agar hasil penelitian sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan maka untuk menjawab penelitian tersebut penulis menggunakan penelitian hukum empiris. Selain observasi dan dokumentasi, penulis akan memperoleh data melalui wawancara dengan informan utama dari Ombudsman Perwakilan Riau dan informan pendukung dari PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis dan sifat penelitian yang digunakan ialah penelitian hukum empiris (*empirical legal research*) yang disebut juga penelitian sosiologis hukum atau penelitian lapangan. Penelitian ini bermaksud untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.<sup>57</sup> Dalam hal ini, penelitian hukum empiris menganalisis tentang penerapan hukum dalam kenyataannya dengan menitikberatkan pada perilaku individu atau masyarakat, organisasi atau lembaga hukum dalam kaitannya dengan penerapan atau berlakunya hukum.<sup>58</sup>

#### B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dapat diartikan sebagai cara pandang peneliti dalam memilih ruang bahasan yang diharap mampu memberi kejelasan uraian dari karya ilmiah.<sup>59</sup> Pendekatan utama yang digunakan ialah pendekatan efektivitas hukum karena penelitian ini mengkaji keberlakuan, pelaksanaan, dan keberhasilan pelaksanaan hukum terkait pengawasan yang dilakukan Ombudsman terhadap penyelenggara pelayanan publik.<sup>60</sup> Dengan demikian, penelitian ini mengkaji keberlakuan, pelaksanaan, dan keberhasilan

<sup>57</sup> Marsudi dan Asep Saepudin, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: ISI Yogyakarta, 2014). h. 6.

<sup>58</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), Cet. Ke-1., h. 83.

<sup>59</sup> Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021). h. 58.

<sup>60</sup> *Ibid.*, h. 63.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengawasan Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian dan mengumpulkan data serta informasi maupun objek penelitian yang diteliti. Pada penelitian ini dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

Lokasi ini dipilih karena objek penelitian adalah pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN Kota Pekanbaru. Hal ini dilatarbelakangi oleh kewenangan yang dimiliki Ombudsman Riau sebagai perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dalam menyelenggarakan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik di Provinsi Riau.

### Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian adalah ‘orang dalam’ pada latar penelitian yang menjadi sumber informasi atau yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Menurut Tatang M. Amirin, subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian atau lebih tepat dimaknai sebagai seseorang atau sesuatu yang mengenaunya ingin diperoleh keterangan.<sup>61</sup> Oleh karena itu, dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

<sup>61</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), h. 61.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudian, objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian karena objek penelitian merupakan sasaran yang hendak dicapai untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi.<sup>62</sup> Adapun objek dalam penelitian ini adalah pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru.

### E. Informan Penelitian

Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian.<sup>63</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi informan utama yakni subyek yang mengetahui secara teknis dan detail tentang permasalahan penelitian ialah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang diuraikan dalam tabel berikut:

**Tabel III.1**  
**Informan Penelitian**

No	Jenis Informan	Identitas informan	Jumlah
1	Informan Utama	Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi	1
		Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan	1
		Analisis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat (unit Arsip dan Walidata)	1
Total Informan Penelitian			3

Sumber: Data olahan penelitian 2025

<sup>62</sup> Agil Erdiansyah, et.al., "Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Shukaku Di Kota Garut," dalam *JUMPER*, Volume 2., No. 1., (2023), h. 111.

<sup>63</sup> Ade Heryana, *Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif*, (Jakarta Barat: Universitas Esa Unggul, 2020). h. 4-5.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Sumber Data Penelitian

### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data-data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama, yaitu informan penelitian.<sup>64</sup> Untuk memperoleh data primer maka dilakukan wawancara langsung dengan informan penelitian yakni pejabat Ombudsman Perwakilan Riau yang berkenaan langsung dengan fungsi pengawasan. Adapun pejabat Ombudsman Perwakilan Riau yang dimaksud ialah Kepala Keasistenan Pencegahan, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, dan Analis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat.

### 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan kepustakaan, seperti buku-buku, laporan terkait, dan sejenisnya.<sup>65</sup> Selain itu, data sekunder adalah data yang telah ada atau telah dikumpulkan oleh orang atau instansi lain dan siap digunakan oleh orang ketiga.<sup>66</sup> Oleh karena itu, dalam penelitian ini data sekunder berasal dari buku atau jurnal terkait pengawasan pelayanan oleh Ombudsman, serta laporan pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap PT PLN (Persero) di Kota Pekanbaru dari tahun 2022 hingga tahun 2024.

<sup>64</sup> Muhaimin, *op.cit.*, h. 111.

<sup>65</sup> *Ibid*

<sup>66</sup> Elvis F. Purba dan Parulian Simanjuntak, *Metode Penelitian*, (Medan: Universitas HKBP Nonmensen, 2011). h. 107.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## G Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan teknik pengumpulan data untuk memperoleh keterangan-keterangan secara lisan dengan bercakap-cakap dan berhadap-hadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti.<sup>67</sup> Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan informan penelitian yakni pejabat Ombudsman Perwakilan Riau yang berkenaan langsung dengan fungsi pengawasan, terdiri dari Kepala Keasistenan Pencegahan, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, dan Analis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat.

### b. Observasi

Observasi dalam konteks penelitian hukum adalah tiang yang menopang pemahaman mendalam terhadap sistem hukum. Observasi merupakan pengamatan langsung yang memungkinkan peneliti merekam perilaku, kejadian, dan proses tanpa campur tangan yang dapat memengaruhi hasil.<sup>68</sup> Dalam penelitian ini, observasi dilakukan terhadap pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman Perwakilan Riau, khususnya dalam menerima laporan. Observasi juga dilakukan terhadap pelayanan PT PLN kepada masyarakat di Kota Pekanbaru.

<sup>67</sup> Muhammad Muhyi, et al., *Metodologi Penelitian*, (Surabaya: Adi Buana University Press, 2018), h. 57.

<sup>68</sup> Tiyas Vika Widyastuti, et.al., *Metodologi Penelitian Dan Penulisan Bidang Ilmu Hukum Teori Dan Praktek*, (Medan: PT Media Penerbit Indonesia, 2024), h. 93.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen tertulis maupun foto atau video yang diambil selama proses pengumpulan data berkenaan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh melalui data dan laporan tertulis dari Ombudsman Perwakilan Riau, rekaman wawancara dan foto dengan informan penelitian.

### H. Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data deskriptif-kualitatif yaitu jenis analisis dengan mendapatkan data dalam bentuk deskripsi, gambaran, foto, yang diperoleh melalui hasil wawancara, dan sebagainya.<sup>69</sup> Artinya, analisis data ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan data-data yang diperoleh secara sistematis dan terstruktur. Setelah menjelaskan data secara terstruktur maka akan ditarik kesimpulan secara deduktif, yakni menarik kesimpulan dari suatu permasalahan yang bersifat umum terhadap permasalahan konkrit yang dihadapi.<sup>70</sup>

<sup>69</sup> *Ibid.*, h. 68.

<sup>70</sup> Muhaimin, *op.cit.*, h.108.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian penelitian yang berjudul “Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia” maka diperoleh kesimpulan, sebagai berikut:

1. Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru pada tahun 2022–2024 telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Mekanisme pengawasan yang dilakukan umumnya bersifat reaktif, yaitu berdasarkan laporan masyarakat, meskipun secara normatif Ombudsman juga memiliki kewenangan melakukan pengawasan atas inisiatif sendiri seperti investigasi maupun pencegahan. Dengan demikian, pengawasan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Riau terhadap PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru masih belum optimal. Meskipun demikian, peningkatan atau penurunan jumlah laporan pada tahun 2023–2024 tidak dapat dijadikan indikator tunggal untuk menilai kualitas pengawasan ataupun capaian kinerja Ombudsman Perwakilan Riau.
2. Dalam mengawasi pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru terdapat 3 (tiga) kendala yang mempengaruhi kinerja Ombudsman Perwakilan Riau, yakni:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Terbatasnya jumlah sumber daya manusia (SDM) serta minimnya pelatihan yang tersedia bagi asisten pelaksana fungsi pengawasan, baik di Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Unit Pemeriksaan Laporan, maupun Unit Pencegahan, sehingga berdampak pada keterbatasan kapasitas teknis pengawasan.
- b. Efisiensi anggaran yang menyebabkan kurang optimalnya pelaksanaan program dan kegiatan pengawasan, sehingga diperlukan penyesuaian alokasi anggaran yang memadai.
- c. Keterbatasan kewenangan Ombudsman Perwakilan dalam mengawasi PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru. Hal ini dikarenakan status PT PLN (Persero) sebagai BUMN yang pengawasannya secara vertikal dan komprehensif sebagian menjadi kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Pusat. Selain itu, Ombudsman Perwakilan Riau tidak memiliki kewenangan menjatuhkan sanksi, melainkan hanya dapat memberikan saran korektif kepada penyelenggara pelayanan publik sebagai bagian dari fungsi *Magister of Influence*, yaitu mempengaruhi penyelenggara untuk melakukan perbaikan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**B. Saran**

Berdasarkan temuan penelitian dan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran guna perbaikan ke depannya, sebagai berikut:

1. Ombudsman Perwakilan Riau diharapkan berperan secara aktif dalam melakukan pengawasan pelayanan publik tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk mengoptimalkan kinerja Ombudsman hendaknya dilakukan penambahan jumlah dan pengadaan pelatihan bagi SDM, perbaikan dan penyesuaian terhadap efisiensi anggaran, serta penguatan kewenangan pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau.







## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Achmad Nurmandi. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama, 2010.
- Ade Heryana. *Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif*. Jakarta Barat: Universitas Esa Unggul, 2020.
- Aziz Syamsudin. *Ombudsman Republik Indonesia, Merengkuh Keluhan Rakyat, Menjwer Sang Pejabat*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2009.
- Elvis F. Purba, dan Parulian Simanjuntak. *Metode Penelitian*. Medan: Universitas HKBP Nonmensen, 2011.
- Evi Satispi, dan Taufiqurokhman. *Peningkatan Investigasi Ombudsman Dalam Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta Pusat: Moestopo Publishing, 2022.
- Freddy Rangkuti. *Great Sales Forecast For Marketing*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Kadar Pamuji, Abdul Aziz Nasihuddin, Kartono, Sri Kunarti, Tedi Sudrajat, Sri Wahyu Handayani, Sri Hartini, Weda Kupita, dan Eny Dwi Cahyani. *Hukum Administrasi Negara*. Purwokerto: UNSOED PRESS, 2023.
- Kriswahyu, Ibnu Firdaus Zayyad, M. Arief Wibowo, Hendi Renaldo, Diani Indah R, dan Indah Fajarwati. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia, 2017.
- Makmur. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama, 2011.
- Marsudi, dan Asep Saepudin. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ISI Yogyakarta, 2014.
- Moh. Taufik. *Hukum Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2022.
- Muh Abdul Kadir. *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Muhammad Idris Patarai. *Ombudsman Dan Akuntabilitas Publik Perspektif Daerah Istimewa Yogyakarta*. Makassar: De La Macca, 2015.
- Muhammad Muhyi, Hartono, Sunu Catur Budiyono, Rarasaning Satianingsih, Sumardi, Irfan Rifai, A.Qomaru Zaman, Erna Puji Astutik, dan Sri



Rahmawati Fitriatien. *Metodologi Penelitian*. Surabaya: Adi Buana University Press, 2018.

Nur Solikin. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.

Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.

Riyadi. *Manajemen Pengawasan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2019.

Sobirin Malian, dan Muhammad Uhaib As'ad. *Kebijakan Publik Dalam Negara Hukum*. Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2021.

Sondang P. Siagian. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.

Sri Maulidiah. *Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014.

Tiyas Vika Widyastuti, Achmad Irwan Hamzani, dan Fajar Dian Aryani. *Metodologi Penelitian Dan Penulisan Bidang Ilmu Hukum Teori Dan Praktek*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia, 2024.

UU Nurul Huda. *Hukum Lembaga Negara*. Bandung: PT Refika Aditama, 2020.

Victor M Situmorang. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998.

Yusri Munaf. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing, 2015.

Zachri Abdussamad. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV.Syakir Media Press, 2021.

## Jurnal

Agil Erdiansyah, Ramayani Yusuf, dan Rohimat Nur Hasan. "Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Shukaku Di Kota Garut." *JUMPER* Volume 2. No. 1 (2023): h. 109–119. <https://doi.org/10.51771/jumper.v2i1.558>

Andre Sapthu. "Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Maluku." *Cita Ekonomika* Volume 17, No. 2 (November 22, 2023): h. 199-207. <https://doi.org/10.51125/citaekonomika.v17i2.11315>.

Dian Herdiana, "Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar" *Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, Volume. 1., No. 3, (2018): h. 13-26.

Ias Muhlashin. "Negara Hukum, Demokrasi Dan Penegakan Hukum Di Indonesia." *Al-Qadau: Peradilan Dan Hukum Keluarga Islam* Volume 8,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No. 1 (2021): h.87-100 <https://doi.org/10.24252/al-qadau.v8i1.18114>.

Ipan. "Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Penyedia Tenaga Listrik Bagi Konsumen." *Ilmu Hukum Legal Opinion* Volume 1. No. 1 (2013).

Jayanti Armida Sari, Mary Ismowati, Nur Sukmawati, dan Nur Ambia Arma. "Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat." *PUBLIKAUMA* Volume 10. No. 2 (2022): h. 127-136. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7886>

Lindawati, Iqbal, Ryan Mandala Putra, Yusrizal, Amri Amin, Mery Silviana, dan Putri Raisah. "Edukasi Budaya Hemat Listrik Bagi Pelajar Sekolah Dasar." *Abdimas Indonesia* Volume 2. No. 3 (2022): h. 409-414. <https://doi.org/10.53769/jai.v2i3.318>

Nurfaiqa Ishak. "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia." *Mulawarman Law Review* Volume 7. No. 1 (June 30, 2022): h.71–88. <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>.

Sahat Parulian Remus. "Analisis Sistem Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Krakatau Medan." *Ilmiah Methonomi* Volume 3, No. 2 (2017):26-35.

Yusnani Hasjimzoem. "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia." *Fiat Justitia* Volume 8. No. 2 (2014):192-207

#### Skripsi

Al Ithwal. "Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasa Syariah." Skripsi: Insitut Agama Islam Negeri Palopo, 2021.

Ali Zuryat Hakim. "Mekanisme Pelaksanaan Pengawasan Aparatur Sipil Negara Di Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Pekanbaru Menurut Peraturan Bersama Menteri Pendidikan Nasional Dan Badan Kepegawaian Negara Nomor : 01/III/PB/2001-6 Tahun 2011." Skripsi: Universitas Islam Riau, 2017

Cory Nurhasnah. "Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Utara Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dr.H. Jusuf SK." Skripsi: Universitas Borneo Tarakan, 2023.

Debi Aulia Sandi, "Peran Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Aceh." Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

Dwi Juliana Pertiwi. "Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayan Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Medan." Skripsi: Universitas Negeri Medan, 2019.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fadillah Basalamah. "Efektifitas Pengawasan Ombudsman Terhadap Kegiatan Maladministrasi Di Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Provinsi Gorontalo." Skripsi: Universitas Negeri Gorontalo, 2017.

Ilma Husyaini, "Pelaksanaan Penyediaan Tenaga Listrik Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Kasus PT. PLN ULP Panam Pekanbaru)." Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2023.

Salsabila Az-Zahra Matondang. "Peran Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik Di Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyasah." Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024.

### Internet

Ombudsman Republik Indonesia. "Visi Dan Misi Ombudsman Republik Indonesia." Artikel dari Ombudsman.go.id, diakses pada 12 Februari 2025 melalui. <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfvm>.

Reni Yunita Ariany. "Awat Mengawasi Dalam Pelayanan Publik." Artikel dari *Ombudsman Republik Indonesia*, diakses pada 02 Desember 2024 melalui. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--awat-mengawasi-dalam-pelayanan-publik>.

Unik Susanti. "Listrik Pelanggan Di Riau Pulih Total, 100 Persen Menyala Kembali." Artikel dari Cakaplah.com, diakses pada 12 Februari 2025 melalui <https://www.cakaplah.com/berita/baca/111265/2024/06/06/listrik-pelanggan-di-riau-pulih-total-100-persen-menyala-kembali#sthash.OtoU71jZ.dpbs>.

### Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Peraturan Pemerintah Nomor 22 tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional

Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAPORAN HASIL WAWANCARA PENELITIAN**

**Judul Penelitian** : Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

**Waktu Penelitian** : Rabu, 19 Maret 2025

**Lokasi Penelitian** : Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

**Informan Penelitian** : 1.Deny Rendra, S.IP., M.Si. selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan  
2.Dasuki, S.Sos selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi  
3.Fatwa Ferdiansyah, S.H. selaku Analis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat (Unit Arsip dan Walidata)

**Pertanyaan Wawancara**

1. Bagaimana pelaksanaan pengawasan dan pentingnya pengawasan oleh Ombudsman Perwakilan Riau terhadap penyelenggaraan pelayanan publik?
2. Apa saja bentuk pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap pelayanan PT PLN Kota Pekanbaru?
3. Apakah pencegahan maladministrasi hanya dilakukan oleh Unit Pencegahan?
4. Bagaimana mekanisme Ombudsman dalam menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan terhadap PLN Kota Pekanbaru?
5. Apa bentuk penyelesaian laporan dugaan maladministrasi oleh Ombudsman kepada PLN Pekanbaru?
6. Jika saran korektif tidak berjalan dengan baik, apakah pihak Ombudsman memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi? Jika ada, apa bentuk sanksi yang diberikan?
7. Apakah Ombudsman melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap PT PLN Kota Pekanbaru? Jika ada, bagaimana mekanisme pelaksanaannya?
8. Apakah terdapat korelasi peningkatan laporan dugaan maladministrasi yang diterima pada tahun 2024 dengan kualitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Riau?
9. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman Riau 2022 hingga 2024, bagaimana bentuk praktis upaya penyelesaian laporan dugaan maladministrasi oleh pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru?
10. Apakah ada kendala dalam pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan PT PLN Pekanbaru?

# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Dokumentasi



Wawancara dengan Bapak Deny Rendra, S.IP., M.Si.



Wawancara dengan Bapak Fatwa Ferdiansyah, S.H.



Wawancara dengan Bapak Dasuki, S.Sos.







## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/2628/2025  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 05 Maret 2025

Kepada Yth.

Kepala Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : SYADZA FITRI ANJANI  
NIM : 12120722368  
Jurusan : Ilmu Hukum S1  
Semester : VIII (Delapan)  
Lokasi : 1. Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :  
Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau Terhadap Pelayanan PT PLN (PERSERO) Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Dr. Zulkifli, M. Ag  
NIP.19741006 200501 1 005

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PROVINSI RIAU**

Jl. Hang Tuah No. 34 Pekanbaru - Riau 28131  
Telp/ Faks. (0761) 888100 Layanan Pengaduan 0811 9533737  
Email : riau@ombudsman.go.id Website : www.ombudsman.go.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : B/012/HM.02.03-04/V/2025

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bambang Pratama  
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Syadza Fitri Anjani  
NIM : 12120722368  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau guna menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan judul "Pengawasan Ombudsman Perwakilan Riau Terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia".

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 9 Mei 2025

Kepala Perwakilan,



Bambang Pratama

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE*