

SKRIPSI

**PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA KANTOR PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**

A MUH JANUARIBU AKBAR L

E011181337



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2022



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

A Muh Januaribu Akbar L (E011181337), Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan. xvi + 135 Halaman + 4 Gambar + 3 Tabel + 31 Pustaka + Lampiran, dibawah bimbingan Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si dan Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si

Pengawasan sebagai proses memantau kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan itu diselesaikan sebagaimana telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti. Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Fokus penelitiannya berdasarkan pada proses pengawasan yang dikemukakan oleh Handoko (2013) yaitu penetapan standar pelaksanaan, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran pelaksanaan kegiatan, perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan analisis penyimpangan, serta pengambilan tindakan korektif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan berjalan dengan baik, dilihat dari kelima tahapan proses pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Kata Kunci: Pengawasan, Pelayanan Publik, Ombudsman.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

A Muh Januaribu Akbar L (E011181337), Implementation of the Ombudsman Supervisory Function of the Republic of Indonesia Representative Office of South Sulawesi Province. xvi + 135 Pages + 4 Pictures + 3 Tables + 31 Libraries + Attachments, under the guidance of Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si and Dr. Hasniati, S. Sos., M. Si

Supervision is the process of monitoring activities to ensure that they are completed as planned and the process of correcting any significant deviations. Ombudsman is a state institution that has the authority to supervise the implementation of public services.

In general, this study aims to determine the implementation of the supervisory function carried out by the RI Ombudsman Representative of South Sulawesi. The research method used is descriptive qualitative. The focus of his research is based on the supervisory process proposed by Handoko (2013), namely the setting of implementation standards, determining the measurement of the implementation of activities, measuring the implementation of activities, comparing the implementation of activities with standards and analysis of deviations, and taking corrective actions. Data collection techniques through interviews, observation and documentation.

This study shows that in general the supervision carried out by the Indonesian Ombudsman Representative of South Sulawesi went well, seen from the five stages of the supervision process carried out by the Indonesian Ombudsman Representative of South Sulawesi.

Keywords: Supervision, Public Service, Ombudsman.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : A MUH JANUARIBU AKBAR L

NIM : E011 18 1337

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA KANTOR PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI SELATAN adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 02 September 2022

Yang Menyatakan



A MUH JANUARIBU AKBAR L



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : A MUH JANUARIBU AKBAR L
NIM : E011 18 1337
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Judul : PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA KANTOR
PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI SELATAN

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, Januari 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si
NIP. 19570507 198403 1 002

Pembimbing II

Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
NIP. 19680101 199702 2 001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si

NIP. 19631015 198903 1 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : A MUH JANUARIBU AKBAR L
NIM : E011 18 1337
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Judul : PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA KANTOR
PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI SELATAN

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin.

Makassar, September 2022

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si

(.....)

Sekretaris Sidang : Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si

(.....)

Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus, MA.

(.....)

: 2. Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si

(.....)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmah, karunia dan ridho-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan**”. Skripsi ini dibuat dan diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar S.A.P pada Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Sholawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada junjungan dan panutan umat yang dimuliakan oleh Yang Maha Mulia, yang membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yaitu junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kendala yang dihadapi oleh penulis. Terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan ilmu, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati menerima saran dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan karya ini kedepannya.

Banyak pihak yang mendukung dan menjadi penyemangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini dengan segala rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **A Fahrudin** dan **Nadhira Amiruddin** yang telah banyak membantu dan mendukung baik secara moril dan materil serta motivasi dan doa yang selama ini beliau panjatkan kepada Allah SWT buat penulis. Terima kasih atas pengorbanan di setiap tetes keringat, air mata dan kasih sayangnya yang senantiasa diberikan kepada penulis dari kecil sampai sekarang sehingga penulis dapat berada pada titik ini. Terima kasih juga kepada adik saya A Rezky Putri Amalia Wulandari Latief, A Tenriawaru Auliyah Latief, A Rahmat Ramadhan Latief, dan A Nasrah Fahira Demelia Latief yang sangat saya sayangi dan kasih yang senantiasa menjadi penghibur bagi penulis. Dengan hati yang tulus dan penuh harap penulis mendoakan mereka agar senantiasa dalam lindungan Allah SWT, Aamiin.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si sebagai dosen pembimbing 1 (satu) dan Ibu Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si sebagai dosen pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan waktunya memberikan ilmu, masukan, arahan, maupun dorongan yang sangat berarti sejak awal studi hingga persiapan serta terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini juga tidak akan berhasil tanpa bantuan, dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak **Dr. Phil. Sukri, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta wakil dekan, staf dan jajarannya.
3. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si.** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin pada masanya.
4. Bapak **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
5. Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP.** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
6. Bapak **Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si** sebagai dosen pembimbing I dan Ibu **Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si** sebagai dosen pembimbing II dan sebagai dosen penasehat akademik yang telah memberikan arahan, masukan serta waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.

7. Bapak **Dr. Muhammad Yunus, MA.** dan Ibu **Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si** sebagai dosen penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
8. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan.
9. Terima kasih kepada Seluruh **staf Departemen Ilmu Administrasi** dan **staf di lingkup FISIP Unhas** tanpa terkecuali.
10. Terima kasih kepada **kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Bapak Ismu Iskandar, Bapak A. Anas Chaerul Asisten Pemeriksaan, dan Bapak Muslimin B. Putra Keasistenan Pencegahan, serta Bapak Arwifan Arsyad** atas bantuan, informasi dan waktu yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Terima kasih **LENERA 2018** yang menjadi keluarga baru pada kehidupan kampus. Semoga harapan dan cita-cita kalian dapat tergapai dan tetap merawat serta menjaga hubungan kekeluargaan kita hingga nanti.
12. **HUMANIS FISIP UNHAS** yang menjadi tempat belajar, berproses, dan pengalaman berorganisasi penulis dengan kekeluargaan dan kebersamaan yang tak terlupakan yang diberikan selama ini.
13. **Departemen Kaderisasi HUMANIS FISIP UNHAS** (Kak Rijal, Kak Zuhari, Kak Juni, Kak Moe, Kak Dillah, Hasan, Ricky, Ninda, Mega, Ratu, Laeho, Jek, Resti, dan Vera) yang menjadi *partner* selama kepengurusan.
14. **Sobat DPO Ceria** (sul, hasan, ricky, Irma) yang menjadi kawan untuk berproses dalam berorganisasi, yang telah berjuang bersama melewati tantangan dan dinamika organisasi. Bersama tumbuh dan berproses mendewasakan diri.
15. **Ukm Prisma Fisip Unhas** yang menjadi wadah bagi penulis dalam belajar dan mengembangkan minat kepenulisan.

16. **Ukm Seni Tari Universitas Hasanuddin** yang menjadi tempat bagi penulis mengenal dan mempelajari banyak kesenian yang menjadi pengalaman baru bagi penulis
17. **PAKARENA 12** yang merupakan keluarga baru dan kawan berjuang dalam berproses dengan kehangatan persaudaraan dalam berorganisasi tanpa perbedaan latar belakang. Seni menyatukan kita. Semangat kompak solid super winnn.
18. **Paguyuban KSE Unhas** yang menjadi tempat untuk mendapatkan pengalaman baru dan pelajaran yang berharga dengan rasa kekeluargaan. Guyub sampai surga.
19. **Karya Salemba Empat (KSE)** dan **Beasiswa Bakti Bca** yang telah memberikan bantuan finansial dan pengembangan *softskill* bagi penulis selama menjalani perkuliahan
20. Teman-teman **KKN Gelombang 106 (Rappocini 3)** yang senantiasa membangun kerjasama dan keceriaan serta pengalaman yang tak terlupakan. Terima kasih telah bekerjasama memberikan dan menebarkan kebaikan pada sesame.
21. Rekan **Pertukaran Mahasiswa Merdeka** dan **Universitas Dian Nuswantoro Semarang** yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk merasakan pengalaman yang sangat berharga. Terima kasih atas cerita tak terduga, keseruan, serta pengetahuan baru selama berada di perantauan. Sampai bertemu dengan cerita terbaik menurut takdir.
22. Kawan **PARASIT** (Nublan, Dimas, Faiz, Anto, Rahmah, Ica, Adel, Cania) yang menjadi sahabat dan saudara selama ini dengan canda tawa, emosi, *akhlakless*, dan semua cerita tak terduga serta hiburan dan wacana yang senantiasa dihadirkan demi merajut persahabatan.
23. Kawan **Street** (fahmi, latif, dani, faiz, dian, nanda, ramlah) yang menjadi kawan untuk menikmati banyaknya ciptaan tuhan yang sangat indah dengan moment-moment yang sangat berharga dengan hiburan sederhana namun berkelas.
24. Kawan **RK** (Borju, Dien, Erwin, Azimi, Fendy, Hafiz, Hasan, Indra, Inoo, Iqra, Kappi, Aan, Abe, Andrian, Farhan, Rahmat, Reza, Ricky, Sandi, Sul, Syahrizal, Syahli, Amin, Firman, Jema) dengan berbagai cerita,

tindakan, humor, serta perilaku diluar nalar tanpa dapat diprediksi dan melewati batas kenormalan.

25. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan dan doanya. Semoga segala yang diupayakan demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, mendapat balasan yang besar dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan para pembaca. Mohon maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Makassar, 02 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
II.1. Konsep Pelayanan Publik.....	11
II.1.1. Pengertian Pelayanan Publik	11
II.1.2. Klasifikasi Pelayanan Publik	13
II.1.3. Asas-Asas Pelayanan Publik	16
II.1.4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	18
II.1.5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	19
II.1.6. Standar Pelayanan Publik.....	21
II.2. Konsep Fungsi Manajemen.....	22
II.2.1. <i>Planning</i>	22
II.2.2. <i>Organizing</i>	23
II.2.3. <i>Actuating</i>	23
II.2.4. <i>Controlling</i>	24
II.3. Konsep Pengawasan	25
II.3.1. Pengertian Pengawasan	25
II.3.2. Pengawasan Yang Efektif	27

II.3.3. Maksud Dan Tujuan Pengawasan	28
II.3.4. Tahap-Tahap Proses Pengawasan.....	30
II.3.5. Fungsi-Fungsi Pengawasan.....	35
II.3.6. Tipe-Tipe Pengawasan	35
II.4. Ombudsman RI	39
II.4.1. Sejarah Ombudsman RI.....	39
II.4.2 Sifat, Asas dan Tujuan Ombudsman.....	42
II.4.3 Fungsi, Tugas dan wewenang	45
II.5. Kerangka Pikir.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
III.1. Pendekatan Penelitian.....	51
III.2. Lokasi Penelitian	51
III.3. Fokus Penelitian.....	51
III.4. Tipe Penelitian	53
III.5. Narasumber atau Informan.....	53
III.6. Sumber Data	54
III.7. Teknik Pengumpulan Data	54
III.8. Teknik Analisis Data	55
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	57
IV.1. Gambaran Umum Provinsi Sulawesi Selatan	57
IV.1.1. Letak, Luas, dan Kondisi Geografis Provinsi Sulawesi Selatan.....	57
IV.1.2. Visi Misi Provinsi Sulawesi Selatan	58
IV.1.3. Lembaga Pelayanan Provinsi Sulawesi Selatan	58
IV.2. Gambaran Umum Ombudsman RI.....	61
IV.2.1. Ombudsman Republik Indonesia.....	61
IV.2.2. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	62
IV.2.3. Tujuan dan Sasaran Strategis	62
IV.2.4. Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia.....	63
IV.3. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan	64
IV.3.1. Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi	64
IV.3.2. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	66
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
V.I. Penetapan Standar Pelaksanaan.....	68

V.2. Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan	80
V.3. Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan	86
V.4. Perbandingan Pelaksanaan Kegiatan dengan Standar dan Analisis Penyimpangan	91
V.5. Pengambilan Tindakan Korektif	96
BAB VI PENUTUP	103
VI.1. Kesimpulan	103
VI.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1. Laporan Masyarakat Dugaan Maladministrasi	7
Tabel V.1. Jurusan Pendidikan Aparat Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan	73
Tabel V. 2. Substansi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Semester I (Januari-Juni 2022).....	89
Tabel V. 3. Jumlah Laporan Diterima, Ditutup, dan Masih Diproses	99
Tabel V. 4. Hasil survey/penilaian kepatuhan pada 24 kabupaten/kota di Sulawesi Selatan	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Berpikir	50
Gambar IV.1. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, 2022.....	64
Gambar V.1. Pelatihan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.....	76
Gambar V.2. Grafik Cara Penyampaian Laporan Ombudsman RI Sulsel	84
Gambar V. 3. Jumlah Laporan 2020	84
Gambar V.4. Jumlah Laporan 2021	85
Gambar V. 5. Instansi Terlapor 2020	90
Gambar V. 6 Instansi Terlapor 2021	90
Gambar V. 7. Perjanjian Kerja Sama Ombudsman	94

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Salah satu unsur berdirinya sebuah negara adalah keberadaan pemerintah. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, Indonesia menerapkan asas desentralisasi dimana pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam mengatur dan mengurus penyelenggaraan pemerintahannya dalam menjalankan otonomi daerah.

Otonomi sangat penting bagi pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan menerapkan pemerintahan yang baik dan berintegritas maka tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara efektif, efisien dan akuntabel dapat diwujudkan.

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan aspek yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa, pemerintah memiliki kekuasaan untuk menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, termasuk pelayanan berupa pengaturan atau pelayanan lain yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam memenuhi kebutuhan individu atau kelompok (masyarakat) yang memiliki kepentingan tertentu sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sementara itu pelayanan publik menurut pendapat lain adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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. Dalam Undang-Undang tersebut juga dijabarkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, serta kemudahan dan keterjangkauan.

Pada penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih sering dijumpai praktek penyimpangan, dimana masih sering terjadi adanya masyarakat yang tidak mendapatkan perlakuan sama dan adil. Seperti pelayanan yang bertele-tele, pungutan tambahan, perilaku aparat, diskriminatif serta persoalan lainnya. Kepatuhan terhadap pelayanan publik tersebut belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) ayat (7) mengenai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyimpangan yang terjadi pada pelaksanaan tugas aparatur pemerintah disebabkan oleh kurang optimalnya pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah itu sendiri, Adanya kewenangan yang luas tanpa pengawasan yang optimal akan

sangat berpeluang mengakibatkan terjadinya penyimpangan-penyimpangan serta penyalahgunaan kewenangan tersebut. Peningkatan mutu pelayanan dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan diperlukan lembaga pengawas yang bertugas mengontrol kinerja aparatur serta proses pelayanan yang berkaitan dengan tugas penyelenggaraan kegiatan pemerintah dan negara.

Pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan merupakan sebuah implementasi terhadap prinsip demokrasi yang perlu diaplikasikan sehingga dapat mencegah dan menghapuskan penyimpangan dan penyalahgunaan kewenangan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan dalam rangka menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, efektif dan efisien, serta terbuka dan bebas dari KKN(Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme).

Pengawasan merupakan aspek penting dalam kegiatan manajemen agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai yang direncanakan, disamping itu pengawasan juga memiliki peran dalam membantu mengawal dan mewujudkan keinginan visi dan misi organisasi, pengawasan yang baik juga memiliki peran dalam menumbuhkembangkan keyakinan para *stakeholders*. Dalam sebuah organisasi biasanya seorang manajer melakukan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhatikan pelaksanaan fungsi manajemen lainnya, seperti perencanaan, pengorganisasian dan penggerakan.

Stephen P. Robins dan *Mary Coulter* (1999) dalam Effendi (2015) mendefinisikan pengawasan sebagai proses memantau kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan itu diselesaikan sebagaimana telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti. Sedangkan pengawasan menurut Brantas (2009) yaitu proses pemantauan,

penilaian, dan pelaporan rencana atas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk tindakan korektif guna penyempurnaan lebih lanjut.

Perkembangan unsur pengawasan hampir dimiliki seluruh lembaga dalam rangka menjamin akuntabilitas. Unsur pengawas tersebut dapat berupa pengawas internal dan eksternal. Keberadaan lembaga pengawas ini sangat penting dalam rangka menjamin terlaksananya fungsi kontrol demi mendukung penyelenggaraan layanan dilakukan dengan baik (*check and balance system*).

Dalam pelaksanaan pengawasan, dasar hukum yang dapat dijadikan acuan adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Keputusan Presiden Nomor 74 Tahun 2001 Tentang Tata Cara Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah serta Keputusan Menteri Nomor 41 Tahun 2001 Tentang Pengawasan Represif Kebijakan Daerah.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik menurut Pasal 35 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 dapat dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk 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 (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Menurut pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa ombudsman bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Dalam menjalankan tugas, fungsi, dan wewenangnya maka Ombudsman Nasional mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi maupun kabupaten/kota tidak terkecuali Provinsi Sulawesi Selatan yang mempunyai hubungan hierarkis dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah provinsi maupun kabupaten/kota dengan pertimbangan kondisi geografis Indonesia serta terkait dengan otonomi daerah itu sendiri. Perwakilan Ombudsman yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 5 dan pasal 43 Tentang Ombudsman

Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang strategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia.

Pembentukan perwakilan Ombudsman didasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, kompleksitas, dan beban kerja, hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 pasal 3 ayat 1 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah. Sehingga pembentukan perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota didasarkan pada kebutuhan masyarakat daerah.

Lemahnya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik menjadi latar belakang hadirnya lembaga Ombudsman Indonesia. Lembaga pengawas seperti inspektorat jenderal dan Badan Pengawas Daerah masih kurang optimal dalam penanganan penyimpangan yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik yang disebabkan oleh posisi lembaga pengawas tersebut secara struktural tidak independen serta tidak mengakomodasi partisipasi masyarakat (Antonius dkk, 2002).

Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 yang fokus mengawasi pelayanan publik dan menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sehingga diharapkan program-program yang telah dibuat dapat mencegah terjadinya maladministrasi. Namun kehadiran institusi Ombudsman selama ini diduga belum mampu mengurangi tingkat penyimpangan di sektor pelayanan publik.

Ombudsman RI pada tahun 2021 telah menerima laporan atau pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi pelayanan publik sebanyak 7.186

laporan/pengaduan. Laporan tersebut terdiri dari 6.176 laporan regular, 835 laporan respon cepat, dan 175 laporan investigas atas prakarsa sendiri. Tercatat laporan atau pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan sebanyak 6.421 laporan.

Tabel I. 1. Laporan Masyarakat Dugaan Maladministrasi

No	Substansi Laporan	Persentase
1.	Penundaan Berlarut	33.42%
2.	Tidak memberikan pelayanan	28.52%
3.	Penyimpangan prosedur	21.31%
4.	Tidak patut	7.08%
5.	Tidak kompeten	3.99%
6.	Penyalahgunaan wewenang	2.75%
7.	Permintaan imbalan, uang, barang dan jasa	2.01%
8.	Diskriminasi	0.64%
9.	Berpihak	0.20%
10.	Konflik Kepentingan	0.07%

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI 2021

Berdasarkan survey dan observasi yang telah dilakukan oleh Ombudsman terhadap lembaga, kementerian, dan pemerintah daerah itu mengungkap hasil keseluruhan yang buruk. Menurut Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai, pelayanan publik di daerah masih membutuhkan banyak pembenahan. Dalam *traffic lights system* yang dibuat Ombudsman, pelayanan publik daerah mayoritas berada di zona kuning. Hal ini dibuktikan dengan praktik pelayanan yang masih diskriminatif, pungutan liar, penyalahgunaan wewenang dan paling banyak dijumpai adalah penundaan berlarut dalam pelayanan birokrasi (*Liputan6.com*).

Data sekunder lainnya yang termuat dalam media online menyebutkan ada 97 laporan yang masuk sepanjang 2020 mengenai pelayanan publik di Pemerintah Kota (Pemkot) Makassar. Ada tiga Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mendapat aduan paling banyak yaitu Dinas Pendidikan (Disdik) 22 laporan, Dinas Sosial (Dinsos) 12 laporan, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) 3 laporan. Lapornya lainnya untuk BKPSDMD, Kesbangpol, kecamatan Tallo, Kecamatan Panakukang, Kecamatan Tamalanrea, Kelurahan Katimbang, Kelurahan Tanjung Merdeka dan Bantabantaeng (*Makassar.sindonews.com*).

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan mencatat telah menerima pengaduan masyarakat terkait maladministrasi sebanyak 1.269 laporan sejak tahun 2018 hingga tahun 2020. Sedangkan pada tahun 2021 Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan telah menerima sebanyak 241 laporan. Dengan cara penyampaian terbanyak yang dilakukan masyarakat adalah melalui *whatsapp* sebanyak 93 laporan, melalui surat sebanyak 80 laporan dan melalui datang langsung sebanyak 40 laporan.

Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan periode 2021, dari 241 laporan tersebut instansi terlapor yang terbanyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah yaitu sebanyak 109 laporan, Badan Pertanahan Nasional sebanyak 39 laporan dan kepolisian sebanyak 28 laporan. Klasifikasi instansi dari 241 laporan terbanyak dilaporkan adalah Organisasi Perangkat Daerah sebanyak 40 laporan, kantor Pertanahan sebanyak 37 laporan serta pemerintahan kota/kabupaten sebanyak 23 laporan. Sedangkan dari 241 laporan yang diterima, asal terlapor terbanyak yaitu dari kota Makassar sebanyak 112 terlapor, Kabupaten Gowa sebanyak 14 terlapor dan Kabupaten Bulukumba sebanyak 12 terlapor.

Data sekunder yang diperoleh dari media surat kabar online *Makassar.sindonews.com* memaparkan bahwa Provinsi Sulawesi Selatan pernah meraih peringkat terbaik di Indonesia pada tahun 2014 dan 2017 dalam Kepatuhan standar pelayanan publik. Namun, Pada tahun 2021 Provinsi Sulawesi Selatan berada pada peringkat 24. Hal ini menandakan bahwa adanya kelalaian dalam pelayanan publik yang semakin menurun disebabkan oleh beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) yang masih belum mengikuti standar pelayanan publik dan jauh dari harapan.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan di Provinsi Sulawesi Selatan masih jauh dari bebas praktek maladministrasi serta pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan belum maksimal. Sehingga memerlukan perhatian lebih dari Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik yang independen.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan **“Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti yaitu “Bagaimana pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia kantor perwakilan Sulawesi Selatan?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan fungsi

pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Sulawesi Selatan.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan penelitian selanjutnya yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dengan bidang penelitian yang sama

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran serta informasi tentang fungsi pengawasan kepada pihak terkait khususnya Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan beserta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Sulawesi Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Konsep Pelayanan Publik

II.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 menyebutkan bahwa 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum atau publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) atau di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2005).

Pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi “pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang ataupun jasa (Lukman, 2004). Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Wasistiono (2002) dalam Hardiansyah (2018) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai suatu aktivitas perbantuan dalam menyiapkan atau mengurus hal-hal yang dibutuhkan seseorang (kelompok). Tentu arti tersebut melihat secara umum bahwa setiap yang dilakukan baik oleh seseorang atau sekelompok orang yang berada dalam naungan institusi tertentu untuk menyiapkan atau mengurus keperluan orang lain atau kelompok lain disebut sebagai pelayanan. Menurut pendapat lain menyatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh konsumen/pelanggan/masyarakat yang merupakan tugas pokok administrasi negara (Sedarmayanti, 2013 dalam Rohman dan Willy, 2019).

Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum

oleh Lukman (2004) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

II.1.2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi (2005) dalam Hardiansyah (2018) menjelaskannya sebagai berikut :

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah yaitu: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang-undang dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar

untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*). Maka pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat (*right for health*) dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, memadai, merata, berkualitas dan terjangkau.

b. Pendidikan dasar

Pendidikan dasar adalah pelayanan dasar yang menjadi bentuk investasi sumber daya manusia yang sangat menentukan masa depan suatu bangsa, akan tetapi hal ini ditentukan oleh besarnya perhatian pemerintah terhadap pelayanan pendidikan untuk masyarakat.

c. Bahan kebutuhan pokok

Pelayanan dasar dalam hal ini penyediaan bahan kebutuhan pokok seperti beras, minyak goreng, susu, sayur, minyak tanah dan sebagainya, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan dan persediaan.

2. Pelayanan Umum

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik perlu memberikan pelayanan umum selain pelayanan kebutuhan dasar kepada warga negara. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi menjadi tiga kelompok yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrative merupakan pelayanan dalam bentuk penyediaan berbagai dokumen yang dibutuhkan warga negara, seperti pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), paspor dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, yaitu penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, jaringan telepon dan lainnya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan berbagai layanan dalam bentuk jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat, seperti penyelenggaraan transportasi, jasa pos, pemeliharaan kesehatan, pendidikan tinggi dan menengah, drainase, jalan, trotoar dan persampahan, serta dalam penanggulangan bencana seperti kebakaran, gunung meletus, banjir, tsunami dan bencana lainnya. Pelayanan sosial seperti asuransi atau jaminan sosial.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, menjelaskan tentang jenis pelayanan publik yang dibagi dalam tiga kelompok, sebagai berikut :

a. Kelompok pelayanan administratif

Kelompok ini menangani pelayanan yang berkenaan dengan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik. Pelayanan

dalam kelompok ini misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetisi; contoh, KTP, Akta pernikahan, Akta kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB, dan lainnya.

b. Kelompok pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.

c. Kelompok pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang digunakan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan lain sebagainya.

II.1.3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik selalu berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari interaksi antara pemerintah dengan masyarakat itu sendiri. Pelayanan publik tidak dilaksanakan berdasarkan kehendak segelintir orang saja, sehingga pelayanan publik harus memiliki pegangan dan landasan dalam penyelenggaraannya. Maka dari itu keberadaan asas dalam pelayanan menjadi sangat penting agar terhindar dari tindakan kesewenang-wenangan pihak-pihak yang hanya menguntungkan pribadi atau kelompoknya.

Asas merupakan prinsip dasar yang menjadi acuan dalam berpikir, bersikap, dan bertindak. Asas pelayanan publik berarti prinsip dasar yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan. Menjadi acuan bagi penyelenggara maupun bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Asas dalam pelayanan publik berlaku tidak untuk satu pihak saja, sehingga

menjadi keniscayaan untuk diketahui dan dipahami oleh semua. Penyelewengan dalam pelayanan dapat disebabkan antara salah satu pihak atau keduanya tidak mengetahui dan memahami asas pelayanan publik yang harus menjadi acuan bersama.

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. Transparansi

Pelayanan yang diselenggarakan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disajikan secara jelas dan memadai agar mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang diselenggarakan harus bersifat terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Kondisional

Pelayanan yang diselenggarakan harus dapat selalu menyesuaikan dengan kondisi dan kemampuan penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 4 menyebutkan asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Partisipatif
5. Keterbukaan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban
7. Keprofesionalan
8. Ketepatan waktu
9. Akuntabilitas
10. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan
12. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

II.1.4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 4 menyebutkan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, pada ayat 5 dalam undang-undang yang sama menyebutkan pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang

bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu : penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang bekerjasama dan atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, serta masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

II.1.5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan umum yang termuat dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c) Perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

II.1.6. Standar Pelayanan Publik

Menurut Zainal, dkk (2015) dalam Rohman & Willy (2019) menyebutkan standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dan diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati baik oleh pemberi pelayanan atau pengguna pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana Dan Prasarana
- 6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Standar pelayanan perlu disusun dan ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya untuk mendapatkan

saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta atas nama pemerintah harus ada standarnya, sebagai ukuran dan komitmen bersama bahwa pelayanan bukan diselenggarakan atas dasar subjektivitas. Standar tersebut juga penting sebagai media mempertegas bahwa masyarakat bukan lagi diposisikan sebagai pihak yang hanya bisa menerima, dan tidak memiliki hak untuk turut serta dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga pada evaluasi pelayanan publik yang diselenggarakan. Standar juga menghindarkan masyarakat untuk selalu menyudutkan penyelenggara karena harus melihat kemampuannya, sebaliknya standar juga menghindarkan penyelenggara untuk mengintimidasi, menyetir, dan mengontrol penuh masyarakat.

II.2. Konsep Fungsi Manajemen

George R. Terry mendefinisikan manajemen dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011) yaitu “*suatu proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya*”. Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC.

II.2.1. Planning

George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011) mengemukakan tentang Planning sebagai berikut, yaitu :

“Planning is the selecting and relating of facts and the making and using of assumptions regarding the future in the visualization and formulation to proposed of proposed activation believed necessary to accieve desired result”.

“Perencanaan adalah pemilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi–asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan–kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan”

Perencanaan (*planning*) yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan.

II.2.2. Organizing

Pengorganisasian tidak dapat diwujudkan tanpa ada hubungan dengan yang lain dan tanpa menetapkan tugas - tugas tertentu untuk masing - masing unit. George R. Terry dalam bukunya Principles of Management (Sukarna, 2011) mengemukakan tentang organizing sebagai berikut, yaitu:

“Organizing is the determining, grouping and arranging of the various activities needed necessary for the attainment of the objectives, the assigning of the people to thesen activities, the providing of suitable physical factors of enviroment and the indicating of the relative authority delegated to each respectives activity.”

“Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam - macam kegiatan yang dipeelukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang - orang (pegawai), terhadap kegiatan - kegiatan ini, penyediaan factor - faktor physik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.”

Pengorganisasian (*organization*) yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.

II.2.3. Actuating

Menurut George R. Terry dalam bukunya Principles of Management (Sukarna, 2011) mengatakan bahwa :

“Actuating is setting all members of the group to want to achieve and to strike to achieve the objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing efforts”.

“Penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha - usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan”.

Penggerakan (*actuating*) yaitu untuk menggerakkan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bias berjalan sesuai rencana dan bias mencapai tujuan.

II.2.4. Controlling

Menurut George R. Terry (Sukarna, 2011) mengemukakan bahwa controlling, yaitu:

“Controlling can be defined as the process of determining what is to accomplished, that is the standard, what is being accomplished. That is the performance, evaluating the performance, and if the necessary applying corrective measure so that performance takes place according to plans, that is conformity with the standard”.

“Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bila mana perlu melakukan perbaikan - perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standard (ukuran)”.

Pengawasan (*controlling*) yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana.

II.3. Konsep Pengawasan

II.3.1. Pengertian Pengawasan

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling esensial. Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan, karena dapat dikatakan rencana itulah sebagai standar atau alat pengawasan bagi pekerjaan yang sedang berjalan.

Pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen yang mengandalkan penilaian dan sekaligus bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang sedang dilakukan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapainya tujuan yang sudah digariskan semula (Manulang, 2006). Menurut Noor (2015) dalam Abbas dan Karol (2020) Pengawasan ialah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengawasan yang baik membantu memperlancar hubungan antar manusia. Responsi manusianya terhadap langkah-langkah pengawasan merupakan kunci dari sebuah pertimbangan, usaha-usaha pengawasan dapat dan harus digunakan untuk mendorong hubungan yang baik diantara para karyawan (G.R.Terry, 2003). Sedangkan The Liang Gie dalam Satriadi (2016) mengartikan pengawasan sebagai suatu proses pengamatan dari keseluruhan kegiatan dalam organisasi yang mempunyai tujuan menjamin agar keseluruhan sesuai dengan perencanaan yang ditetapkan sebelumnya.

Pengawasan adalah hal yang sangat penting untuk setiap pekerjaan dalam suatu organisasi, karena dengan melalui pengawasan kita bisa memantau berbagai hal yang akan merugikan organisasi, seperti kesalahan-kesalahan dalam setiap pelaksanaan pekerjaan, kekurangan-kekurangan dan juga kelemahan pelaksanaan tata cara kerja, serta rintangan-rintangan yang dialami. Pada dasarnya pengawasan diartikan sebagai pengamatan dan pengukuran terhadap suatu kegiatan dan hasil yang ingin dicapai dibandingkan sasaran atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Brantas, 2009).

Controlling atau pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpang penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan. Pengawasan merupakan keseluruhan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan operasional guna menjamin bahwa berbagai kegiatan tersebut sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya (Siagian, 2012).

Fungsi pengawasan pada dasarnya merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan agar apa yang telah direncanakan berjalan sebagaimana mestinya (Tisnawati & Kurniawan, 2016). Termasuk ke dalam fungsi pengawasan adalah identifikasi berbagai faktor yang menghambat sebuah kegiatan dan juga pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan agar tujuan organisasi tetap tercapai.

Fungsi pengawasan diperlukan untuk memastikan apakah yang telah direncanakan dan diorganisasikan berjalan sebagaimana mestinya atau tidak, jika tidak berjalan dengan semestinya, maka fungsi pengawasan juga melakukan proses untuk mengoreksi kegiatan yang sedang jalan agar dapat tetap tercapai yang telah direncanakan.

II.3.2. Pengawasan Yang Efektif

Pengawasan yang efektif menurut Sarwoto (2010) yaitu :

1. Ada unsur keakuratan, dimana data harus dapat dijadikan pedoman dan valid.
2. Tepat-waktu, yaitu dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasikan secara cepat dan tepat dimana kegiatan perbaikan perlu dilaksanakan.
3. Objektif dan menyeluruh, dalam arti mudah dipahami
4. Terpusat, dengan memutuskan pada bidang-bidang penyimpangan yang paling sering terjadi.
5. Realistis secara ekonomis, dimana biaya sistem pengawasan harus lebih rendah atau sama dengan kegunaan yang didapat.
6. Realistis secara organisasional, yaitu cocok dengan kenyataan yang ada di organisasi.
7. Terkoordinasi dengan aliran kerja, karena dapat menimbulkan sukses atau gagal operasi serta harus sampai pada karyawan yang memerlukannya.
8. Fleksibel, harus dapat menyesuaikan dengan situasi yang dihadapi, sehingga tidak harus buat sistem baru bila terjadi perubahan kondisi.
9. Sebagai petunjuk dan operasional, dimana harus dapat menunjukkan deviasi standar sehingga dapat menentukan koreksi yang akan diambil.

10. Diterima para anggota organisasi, maupun mengarahkan pelaksanaan kerja anggota organisasi dengan mendorong peranan otonomi, tanggung jawab dan prestasi.

Lebih lanjut menurut Adisasmita (2011) menyatakan suatu pengawasan dapat dinilai efektif, apabila mempunyai karakteristik:

- a. Pengawasan mudah dipahami
- b. Pengawasan memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu
- c. Pengawasan bersifat ekonomis
- d. Pengawasan diterima oleh pekerja/pegawai dan pimpinan.

II.3.3. Maksud Dan Tujuan Pengawasan

Suatu organisasi atau perusahaan pasti terdapat pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan atau manajer, pastinya pengawasan tersebut memiliki tujuan untuk kepentingan perusahaan atau organisasi. Griffin menjelaskan terdapat empat tujuan dari fungsi pengawasan, yaitu (Tisnawati & Kurniawan, 2016):

- a. Adaptasi lingkungan, yaitu agar perusahaan dapat terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan perusahaan, baik lingkungan yang bersifat internal maupun eksternal.
- b. Meminimumkan kegagalan, yaitu ketika perusahaan melakukan kegiatan produksi ataupun kegiatan yang penting lainnya, perusahaan berharap agar kegagalan seminimal mungkin dapat diatasi.
- c. Meminimumkan biaya, fungsi pengawasan melalui penetapan standar tertentu dalam meminimumkan kegagalan dalam produksi

misalnya, akan dapat meminimumkan biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan.

- d. Antisipasi Kompleksitas Organisasi, yaitu agar perusahaan dapat mengantisipasi berbagai kegiatan organisasi yang kompleks.

Menurut Brantas (2009) adapun tujuan dari pengawasan yaitu :

1. Agar proses dalam pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan ketentuan- ketentuan dari suatu rencana.
2. Melakukan tindakan dari perbaikan (*corrective*), dan jika terdapat beberapa penyimpangan-penyimpangan (*deviasi*).
3. Agar tujuan yang dihasilkan berdasarkan dengan rencana.
4. Menghentikan dan menghapuskan kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, hambatan, serta ketidakadilan.
5. Mencegah untuk terulangnya kembali suatu kesalahan, penyimpangan, penyelewengan dan pemborosan, masalah, dan juga ketidakadilan.
6. Mendapatkan cara yang lebih baik dalam melakukan pembinaan yang lebih baik.
7. Membuat suasana keterbukaan, jujur, partisipasi, dan akuntabilitas dalam organisasi.
8. Meningkatkan kelancaran operasi dalam suatu organisasi.
9. Meningkatkan kinerja dalam suatu organisasi.
10. Memberikan opini kepada kinerja organisasi.
11. Memberikan arah kepada manajemen untuk melakukan koreksi atas masalah- masalah dalam pencapaian kinerja.
12. Menciptakan dan mewujudkan pemerintahan yang bersih.

Manfaat pengawasan untuk meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan. Yang pada dasarnya pengawasan bertujuan untuk meningkatkan langkah-langkah pembenahan atau koreksi yang objektif dan jika terjadi sebuah perbedaan atau penyimpangan antara pelaksanaan dengan perencanaannya. Dalam artian ini pengawasan juga dapat berarti mengarahkan atau mengkoordinasikan suatu kegiatan agar pemborosan sumber daya dapat dihindari (Brantas, 2009).

II.3.4. Tahap-Tahap Proses Pengawasan

Pengawasan tidak luput dari berbagai proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, maka dari itu perlu adanya proses –proses dalam pengawasan. Menurut Robbins dan Coulters, proses pengawasan terdiri dari empat tahapan yaitu (Solihin, 2012) :

1. Penetapan Tujuan (*Goal Setting*), proses pengendalian diawali dengan adanya penetapan terlebih dahulu berbagai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan, strategi untuk mencapai tujuan tersebut, sampai kepada penentuan anggaran yang menunjukkan rencana alokasi masing-masing sumber daya organisasi perusahaan dalam menunjang pencapaian tujuan.
2. Pengukuran (*Measuring*) merupakan penetapan satuan numerik terhadap suatu objek yang diukur. Aktivitas pengukuran menyangkut dua hal. Pertama, pengukuran berkaitan dengan apa yang diukur (objek pengukuran). Kedua, pengukuran berkaitan dengan bagaimana pengukuran dilakukan (metode pengukuran). Objek yang diukur dalam suatu proses pengendalian perusahaan merupakan

kinerja aktual (*actual performance*) yang ditunjukkan oleh sumber daya organisasi perusahaan.

3. Membandingkan (*Comparing*) merupakan suatu proses membandingkan kinerja aktual (*actual performance*) dengan standar kinerja dan berbagai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan maupun standar ditetapkan pada tahap perencanaan (*planning*), kegagalan perusahaan untuk menetapkan standar pada tahap perencanaan merupakan jalan untuk menuju kegagalan ini sendiri, atau dalam peribahasa manajemen dikatakan "*fail to plan is planning to fail*". hal ini tanpa adanya standar, perusahaan akan sangat sulit melakukan proses evaluasi, yakni membandingkan antara kinerja aktual dengan standar.
4. Tindakan managerial (*managerial action*), langkah terakhir dalam proses pengawasan yaitu melakukan evaluasi terhadap kinerja yang dicapai organisasi secara keseluruhan maupun pencapaian kinerja individu. Pada tahap ini manajer akan melakukan tindakan koreksi dengan memperbaiki cara utilisasi sumber daya organisasi apabila kinerja aktual menyimpang jauh dibanding standar.

Handoko (2013) mengemukakan bahwa ada lima tahap dalam proses pengawasan, yaitu :

1. Penetapan standar pelaksanaan (perencanaan).

Tahap pertama dalam pengawasan adalah penetapan standar pengawasan. Standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian

hasil-hasil, tujuan, sasaran, kuota dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar.

Ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam penentuan standar, yaitu :

- a. rencana atau hasil yang diinginkan oleh organisasi dengan memperhatikan kualitas pekerjaan, target waktu pengerjaan dan manfaat pengerjaan
- b. ketentuan undang-undang yang menyangkut objek yang diawasi
- c. daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pekerjaan

2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan.

Penetapan standar adalah sia-sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata. Oleh karena itu tahap kedua dalam pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan tepat.

3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata.

Setelah frekuensi pengukuran dan sistem monitoring ditentukan, pengukuran dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus-menerus. Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu pengamatan (observasi), laporan-laporan baik tertulis maupun lisan. Metoda-metoda otomatis dan inspeksi, pengujian (test) atau dengan pengambilan sampel.

4. Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan.

Perbandingan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan merupakan tahap yang paling mudah dilakukan, tetapi kompleksitas dapat terjadi pada saat menginterpretasikan adanya penyimpangan (deviasi). Penyimpangan-penyimpangan harus dianalisa untuk menentukan mengapa standar tidak dapat dicapai.

5. Pengambilan tindakan korektif bila perlu.

Bila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam tiga bentuk. Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan. Tindakan koreksi mungkin berupa:

- a. Mengubah standar mula-mula (barangkali terlalu tinggi atau terlalu rendah).
- b. Mengubah pengukuran pelaksanaan (inspeksi terlalu sering frekuensinya atau kurang atau bahkan mengganti sistem pengukuran itu sendiri).
- c. Mengubah cara dalam menganalisa, dan menginterpretasikan penyimpangan-penyimpangan.

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Menurut Handoko (2011) proses pengawasan terdiri dari tiga bagian yaitu :

1. Menetapkan alat pengukur atau standar, berupa :
 - a. Standar fisik yang termasuk kuantitas, kualitas, dan waktu.
 - b. Standar biaya, termasuk biaya-biaya penghasilan dan investasi

2. Mengadakan penelitian (evaluasi) dengan cara :
 - a. Laporan tertulis
 - b. Langsung mengunjungi bawahan untuk menanyakan hasil pekerjaan atau bawahan dipanggil untuk memberikan laporan lisan.
3. Mengadakan tindakan perbaikan, tindakan ini dilaksanakan bila pada fase sebelumnya dapat dipastikan terjadinya penyimpangan, dengan demikian perbaikan diartikan sebagai tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan senyatanya dengan penyimpangan agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, manajer memiliki tiga pilihan tindakan manajerial, yaitu (Solihin, 2012) :

- a. Tindakan perbaikan (*corrective action*), bertujuan agar penyimpangan yang terjadi tidak berlangsung terus menerus.
- b. Revisi standar (*revise standar*), selain melakukan tindakan koreksi terhadap penyimpangan yang terjadi, manajer dapat melakukan tindakan merevisi standar (*revise standard*) apabila standar yang digunakan sebagai pembanding dianggap tidak akurat.
- c. Tidak melakukan tindakan apa apa (*do nothing*) apabila kinerja aktual sesuai dengan standar yang dibuat dan standar yang ditetapkan masih akurat, maka manajer dapat membiarkan kegiatan berjalan sebagai mana adanya (*do nothing*).

II.3.5. Fungsi-Fungsi Pengawasan

Pengawasan pada dasarnya merupakan tindak lanjut. Pengawasan adalah suatu proses mencakup beberapa hal, yaitu (Wijayanti, 2008):

1. Penentuan yang akan dicapai atau dituju oleh organisasi itu sendiri.
2. Penentuan yang harus dipegang sebagai suatu pedoman salah satunya standar.
3. Menelaah yang sedang diperbuat atau telah saat ini dan penganalisisannya lebih lanjut.
4. Penentuan tindakan apa yang harus diambil sebagai suatu langkah membenaran jika dalam kegiatan ternyata tidak sesuai dari rencana yang telah ditetapkan

Menurut Belkoui (2000) dalam Sukmawati (2022), fungsi pengawasan pada dasarnya mencakup 4 unsur, yaitu:

1. Penetapan standar pelaksana.
2. Penentuan ukuran-ukuran pelaksana.
3. Pengukuran pelaksanaan nyata dan membandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.
4. Mengambil tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar.

II.3.6. Tipe-Tipe Pengawasan

Tipe pengawasan dirancang untuk mengantisipasi penyimpangan-penyimpangan atau masalah-masalah dari standar atau tujuan dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan, dan adapun tipe-tipe pengawasan sebagai berikut (Solihin, 2012) :

- a. *Feedforward control* yaitu pengawasan yang memungkinkan manajer melakukan antisipasi terhadap masalah sebelum masalah itu timbul.
- b. *Concurrent control* yaitu pengawasan yang dilakukan manajer selama proses produksi berlangsung. Pengawasan jenis ini akan memberikan kepada para manajer umpan balik yang cepat mengenai tingkat efisiensi penggunaan input yang diubah menjadi output sehingga para manajer dapat segera melakukan perbaikan terhadap masalah yang terjadi.
- c. *Feedback control* atau pengawasan umpan balik, para manajer menerapkan *feedback control* dengan tujuan memperoleh informasi mengenai reaksi dari para konsumen setelah mereka menggunakan produk perusahaan, sehingga manajer dapat mengambil tindakan manajerial yang diperlukan berdasarkan informasi yang diperoleh dari konsumen.

Seorang pimpinan atau manajer dapat melakukan pengawasan dengan berbagai macam sesuai kebutuhan yang diperlukan, Pengawasan mempunyai banyak macam - macam yaitu sebagai berikut (Hasibuan ,2019):

- a. *Internal control* , yaitu pengawasan yang dilakukan oleh seorang manajer kepada bawahannya, cakupan dalam pengawasan ini meliputi hal hal yang cukup luas baik pelaksanaan tugas, prosedur kerja, kedisiplinan karyawan, dan sebagainya.
- b. *External control*, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh pihak luar pengawasan ekstern ini dapat dilakukan secara formal atau informal misal pemeriksaan pembukuan oleh kantor akuntan dan penilaian yang dilakukan oleh masyarakat.

- c. *Formal control*, yaitu pemeriksaan yang dilakukan oleh instansi atau pejabat resmi dan dapat dilakukan secara intern maupun ekstern.
- d. *Informal control*, yaitu penilaian yang dilakukan oleh masyarakat atau konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.

Adapun jenis-jenis pengawasan menurut makmur (2011) dalam Henriyani (2018), adalah sebagai berikut :

1. Pengawasan fungsional
2. Pengawasan masyarakat
3. Pengawasan administratif
4. Pengawasan teknis
5. Pengawasan Pimpinan
6. Pengawasan barang
7. Pengawasan jasa
8. Pengawasan internal
9. Pengawasan eksternal

Menurut Murnawantika (2014) pengawasan merupakan hal penting dalam menjalankan suatu perencanaan. Dengan adanya pengawasan maka perencanaan yang diharapkan oleh manajemen dapat terpenuhi dan berjalan dengan baik. Sedangkan Siagian (2008) membagi dalam dua macam teknik yaitu Pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung :

- a. Pengawasan langsung, adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “on the spot” di tempat

pekerjaan, dan menerima laporan-laporan secara langsung pula dari pelaksana. Pengawasan langsung dapat berbentuk:

- 1) Inspeksi langsung
- 2) Observasi di tempat
- 3) Laporan ditempat.

- b. Pengawasan tidak langsung, diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana baik lisan maupun tertulis, mempelajari pendapat-pendapat masyarakat dan sebagainya tanpa pengawasan "on the spot".

Situmorang & Juhir (1994) dalam Putra & susi (2021) mengklasifikasikan teknik pengawasan sebagai berikut:

1. Pengawasan preventif dan represif
 - a. Pengawasan preventif, dilakukan melalui pre audit sebelum pekerjaan dimulai. Misalnya dengan mengadakan pengawasan terhadap persiapan-persiapan, rencana kerja, rencana anggaran, rencana penggunaan tenaga dan sumber-sumber lain.
 - b. Pengawasan represif, dilakukan melalui post-audit, dengan pemeriksaan terhadap pelaksanaan di tempat (inspeksi), meminta laporan pelaksanaan dan sebagainya.
2. Pengawasan intern dan pengawasan ekstern
 - a. Pengawasan intern, adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam organisasi itu sendiri. Pada dasarnya pengawasan harus dilakukan oleh pucuk pimpinan sendiri. Setiap pimpinan unit dalam organisasi pada dasarnya berkewajiban membantu

pucuk pimpinan mengadakan pengawasan secara fungsional sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

- b. Pengawasan ekstern, adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dari luar organisasi sendiri, seperti halnya pengawasan dibidang keuangan oleh Badan Pemeriksa Keuangan sepanjang meliputi seluruh Aparatur Negara dan Direktorat

II.4. Ombudsman RI

II.4.1. Sejarah Ombudsman RI

Transisi demokrasi menjadi latar belakang berdirinya Komisi Ombudsman Nasional (Ombudsman) di Indonesia yang pada saat itu dipimpin oleh K.H. Abdurrahman Wahid sebagai Presiden Republik Indonesia dengan berusaha melakukan perubahan atas aspirasi dari masyarakat. Ombudsman diberi kewenangan dalam mengawasi kinerja pemerintahan (termasuk Presiden) dan pelayanan umum serta lembaga peradilan.

Lembaga Ombudsman dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional yang disahkan pada tanggal 10 Maret 2000. Keberadaan Ombudsman yang bertugas sebagai badan pengawas eksternal diperkuat dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI yang memuat secara rinci dan jelas terkait tugas, fungsi serta wewenang Ombudsman.

Dalam perkembangannya, Komisi Ombudsman Nasional yang dibentuk berdasarkan Keppres Nomor 44 Tahun 2000 tersebut kemudian mengalami perubahan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan tersebut

antara lain menyangkut nama, status kelembagaan, ruang lingkup kewenangannya serta beberapa hal yang substansial didalamnya dengan harapan mampu memperkuat kedudukan dan fungsi Ombudsman itu sendiri (Rizki, 2018).

Ombudsman Republik Indonesia atau yang disingkat ORI merupakan lembaga negara di Indonesia yang dibentuk berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pada tanggal 9 September 2008. Ombudsman berwenang dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan serta pihak lain yang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dananya bersumber dari APBN dan APBD.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa Ombudsman RI merupakan pengawas penyelenggara pelayanan publik dari sektor eksternal yang menerima pengaduan masyarakat mengenai masalah kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 35 ayat 3 UU RI Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dilakukan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia juga melakukan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, peningkatan penyelesaian laporan masyarakat, peningkatan partisipasi masyarakat

dalam pengawasan pelayanan publik, serta penyampaian saran perbaikan suatu kebijakan.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga yang tidak mempunyai hubungan struktural atau hierarkis dengan lembaga lain. Hal ini menempatkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang tidak berada dalam ranah cabang kekuasaan eksekutif, legislatif, maupun yudikatif.

Mengenai pembentukan perwakilan Ombudsman di daerah, berlandaskan pada Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang berisi:

1. Apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota.
2. Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan.
3. Kepala perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibantu oleh asisten Ombudsman.
4. Ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman secara mutatis mutandis berlaku bagi perwakilan Ombudsman.

Selanjutnya mengenai peraturan pembentukan perwakilan Ombudsman termuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Pasal 2 dan 3 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah. Pada pasal 2 menyebutkan :

1. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat membentuk perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota.
2. Pembentukan perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan public yang baik.
3. Pembentukan perwakilan Ombudsman ditetapkan dengan keputusan ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno anggota Ombudsman.

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah menyebutkan:

1. Pembentukan perwakilan Ombudsman dilakukan berdasarkan studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, efisiensi, kompleksitas, dan beban kerja.
2. Mekanisme pembentukan perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

II.4.2 Sifat, Asas dan Tujuan Ombudsman

Tujuan Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Keppres Nomor 44 Tahun 2000 adalah untuk membantu menciptakan

dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan KKN serta meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 2 menyebutkan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Selanjutnya pada Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan (Peso dan Edi, 2022):

- a. Kepatutan, dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman harus secara patut tidak menyeleweng dari semestinya.
- b. Keadilan, artinya Ombudsman harus adil dan tidak memihak salah satu pihak dalam menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan.
- c. non-diskriminasi, artinya tidak boleh ada sikap maupun perilaku yang membedakan antara masyarakat dengan pejabat dan lembaga penyelenggara negara.
- d. tidak memihak, artinya ombudsman harus netral dalam setiap sikap serta tindakannya.

- e. Akuntabilitas, artinya ombudsman dalam setiap kegiatannya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat.
- f. Keseimbangan, artinya ombudsman harus menghendaki keseimbangan antara hak dan kewajibannya.
- g. Keterbukaan, artinya dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya ombudsman harus terbuka kepada masyarakat dengan adanya akses bagi masyarakat untuk melihat sejauh mana laporan yang telah dilaporkan kepada ombudsman di tindaklanjuti.
- h. Kerahasiaan, artinya ombudsman harus menjaga kerahasiaan pelapor yang bersifat pribadi.

Pada Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan tentang tujuan Ombudsman. Adapun tujuan Ombudsman yaitu :

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, korupsi, kolusi dan nepotisme.

5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

II.4.3 Fungsi, Tugas dan wewenang

Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 6, ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Selanjutnya pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, menguraikan tugas Ombudsman yaitu :

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. Membangun jaringan kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;

8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Ombudsman memiliki wewenang sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 8 Ayat 1 dan 2, yaitu :

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
- d. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.
- h. menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;

- i. menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Sebagai pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang, wewenang Ombudsman RI makin luas dan kuat, antara lain:

1. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 50 tentang Pelayanan Publik, wewenang Ombudsman RI makin luas termasuk pengawasan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal menyelesaikan ganti rugi, Ombudsman RI dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus.
2. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, wewenang Ombudsman RI makin kuat. Berdasarkan Pasal 351: Kepala Daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat diberikan sanksi berupa pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk.

Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik

Indonesia di daerah menyebutkan Perwakilan Ombudsman mempunyai tugas;

- a. menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public di wilayah kerjanya;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan di wilayah kerjanya;
- c. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public di wilayah kerjanya.
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintah daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan public di wilayah kerjanya
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh Ombudsman.

Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah menyebutkan Perwakilan Ombudsman berwenang;

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada perwakilan Ombudsman;
- b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;

- c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan atau dari instansi terlapor;
- d. melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak
- f. menyampaikan usul rekomendasi kepada Ombudsman mengenai penyelesaian laporan, termasuk usul rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan
- g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

II.5. Kerangka Pikir

Sugiyono (2016) mendefinisikan kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang menjadi dasar dari pemahaman-pemahaman lain atau sebagai suatu bentuk dari setiap proses pemikiran atau keseluruhan proses penelitian.

Dalam menjawab pertanyaan penelitian, maka penulis menggunakan teori proses pengawasan dari Handoko (2013) bahwa terdapat lima tahap dalam proses pengawasan. Sehingga dapat digambarkan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar II.1. Kerangka Berpikir