

**SKRIPSI**

**PERAN OMBUDSMAN TERHADAP PENGAWASAN STANDAR BIAYA  
PEMBUATAN KTP-ELETRONIK DI KABUPATEN MAMUJU PROVINSI  
SULAWESI BARAT**

(Studi Di Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju)



**RATNAWATI**

**C02 17 305**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT  
MAJENE  
2024**

## ABSTRAK

**RATNAWATI** judul skripsi *Peran Ombudsman Terhadap Pengawasan Standar Biaya Pembuatan KTP-Elektronik di Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat ( Studi di Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju)*. Yang dibimbing oleh Taufik Hidayat B. Tahawa, SE., M.Ak,CSRS.CSP.CTT selaku pembimbing I Ahmat Mansur AM, SE., M.S.A selaku pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana standar Biaya terhadap pembuatan KTP-Elektronik di kota mamuju.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif studi kasus dengan pendekatan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tersebut dibandingkan dengan menggunakan indikator-indikator untuk mencari apakah indikator tersebut telah dipenuhi atau belum.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Faktor penghambat pengawasan standar biaya peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat dalam penyelesaian laporan atas dugaan kelalaian dalam pelaksanaan pembuatan KTP-elektronik penyelenggaraan pelayanan standar biaya publik yaitu belum teraturnya jadwal untuk melakukan pemeriksaan, pemerintah kurang mematuhi suatu kajian atau saran yang diberikan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat.

Menurut Peneliti terhadap peran Ombudsman dalam pengawasan standar biaya pembuatan KTP-elektronik di Kantor Kecamatan Mamuju Kota Mamuju sudah sesuai, keberadaan peran lembaga pengawas sangat penting karena jika tidak adanya pengawasan maka tidak berjalan baik juga dalam pemerintahannya.

**Kata Kunci:** Peran, Pengawasan, Standar Biaya, dan Pembuatan KTP-Elektronik.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Istilah ombusman berasal dari swedia kuno, yang memiliki beberapa definisi. Istilah tersebut bisa diartikan sebagai pengacara, agen, perwakilan, pelindung, atau delegasi yang diminta orang lain untuk mewakili kepentingannya. Namun, dinegara Indonesia ombudsman adalah lembaga Negara yang dikenal mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan public yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan usaha milik daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta Badan Swasta yang ada di Negara Indonesia.

Peran ombusman terhadap pengawasan Standar Biaya pembuatan ktp-elektronik di kota mamuju provinsi sulawesi barat penyelenggaraan publik yang dinilai belum memuaskan ini ditandai dengan banyaknya pengaduan dari masyarakat. ombusman sebagai lembaga negara pengawasan pelayanan standar biaya publik berkewajiban untuk meningkatkan partisipasi dan keikut sertaan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Permasalahan dalam penelitian adalah bagaimana peran ombusman perwakilan provinsi sulawesi barat dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pengawasan standar biaya pelayanan publik, apakah yang menjadi faktor penghambat peran ombusman perwakilan provinsi sulawesi barat dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pengawasan standar biaya publik. (Maisaroh S, 2019:21).

Peran tersebut dilaksanakan sebagai konsultator dan verifikator,investigator, klarifikator, penyusun konsep rekomendasi, mediator, konsiliator, adjudikator, serta pihak pelaksana monitoring dan kepatuhan beberapa faktor penghambat penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh ombusman yaitu kurangnya SDM, minimnya anggaran,belum teratur jadwal investigasi reguler,kurang mendapat antusiasme masyarakat,terlapor kurang mematuhi hasil rekomendasi,kurangnya pemahaman penyelenggaraan pelayanan publik terhadap UU No.25 tahun 2019 tentang pelayanan publik. (Lukman umar)

Peran ombusman dalam pengawasan standar biaya pembuatan Ktp-Elektronik di Kabupaten Mamuju studi kasus di kantor ombusman berdasarkan UU No. 37 tahun 2018, ombusman merupakan negara yang memiliki kewenangan dalam mengawasi yang di selenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang di selenggarakan oleh BUMN,BHMN,APBN dan APBD Namun, pada kenyataan dalam pelaksanaan pengawasan standar biaya pembuatan Ktp-El yang dilakukan pemerintahan masih terdapat praktek maladministrasi. (Situmeang fernandus,hamidah upik,eka putri marliya)

Kedudukan dan peran ombusman dalam mencegah dan mengatasi maladministrasi pembuatan E-ktp di mamuju skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kedudukan dan peranan ombusman berdasarkan undang-undang nomor 37 tahun 2018, serta prosedur pengajuan laporan maladmininstrasi pembuatan E-ktp di provinsi sulawesi barat dan untuk mengetahui solusi pencegahan maladministrasi pembuatan E-ktp provinsi sulawesi barat.

Pada kasus diatas menunjukkan bahwa peran Ombusman sangat penting untuk meningkatkan akan pengawasan secara langsung terhadap Ktp elektronik di Kota Mamuju, Sulawesi Barat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PERAN OMBUDSMAN TERHADAP PENGAWASAN STANDAR BIAYA PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI KABUPATEN MAMUJU PROVINSI SULAWESI BARAT”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, kiranya dapat di kemukakan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran ombusman dalam pengawasan standar biaya pembuatan KTP Elektronik di Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat.?
2. Bagaimana peran ombusman dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pengawasan standar biaya publik di Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat.?
3. Apakah yang menjadi faktor penghambat peran ombusman dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten Mamuju?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui peran ombudsman dalam upaya meningkatkan kuantitas dan kualitas Pengawasan standar biaya pembuatan ktp Elektronik
2. Untuk mengetahui peran ombusman terhadap penanganan laporan pelapor hendaknya ombudsman menindak lanjuti dengan tuntas sehingga terdapat penyelesaian kedua pihak
3. Untuk mengetahui pengaruh ombusman dalam melakukan pengawasan langsung mengenai kinerja dan minimnya anggaran.

4. Untuk mengetahui bagaimana cara memperjelas hukum ombudsman dalam menindak lanjuti laporan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

##### **1.4.1 Manfaat teoritis**

1. Bagi Penulis

Untuk menambah referensi mengenai peran ombudsman terhadap pengawasan standar biaya dalam pembuatan pelayanan KTP-elektronik.

2. Bagi Pembaca

Agar memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai peran ombudsman dalam pengawasan standar biaya pembuatan KTP-elektronik

##### **1.4.2 Manfaat praktis**

1. Bagi Penulis

Agar memberikan wawasan kepada penulis dalam menanggapi permasalahan hukum.

2. Bagi Pembaca

Menambah dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan tentang peran ombudsman dalam pengawasan standar biaya pembuatan KTP-elektronik.

#### **1.5 Batasan penelitian**

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Ruang lingkup hanya meliputi tentang peran ombudsman terhadap pengawasan standar biaya pembuatan ktp elektronik di kota mamuju provinsi sulawesi barat

- b. Informasi yang di sajikan yaitu bersifat dekskriptif kualitatif yang mengungkapkan kejadian fakta,keadaan,fenomena,variabel, di kantor ombudsman kab.mamuju provinsi sulawesi Barat pada saat penelitian berlangsung.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. LANDASAN TEORI**

##### **2.1.1. Pengertian Peran**

Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga /organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (*expected role*) dan peran yang dilakukan (*actual role*). Dalam melaksanakan peran yang diembannya, terdapat faktor pendukung dan penghambat. (Ahmed Rizwan,2022).

Peran menurut terminology (2022). adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa inggris peran disebut "*role*" yang definisinya adalah "*person's task or duty in undertaking*" artinya tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan. Peran diartikan sebagai seperangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.

Peran menurut koentjaraningrat (2021). berarti tingkah laku individu yang memutuskan suatu kedudukan tertentu dengan demikian konsep peran menunjukkan kepada pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki status/posisi tertentu dalam organisasi atau sistem. Menurut abu ahmadi peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya manusia harus

bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Pengertian peran menurut Suerjono Soekanto (2017:212-213), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Dari beberapa pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa pengertian peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu.

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa Peran berarti sesuatu yang dimainkan. Peran dapat diartikan sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi.

Jenis-jenis peran :

- 1) Peranan nyata (*anacted role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran.
- 2) Peranan yang dianjurkan (*prescribed role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
- 3) Konflik peranan (*role conflict*) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
- 4) Kesenjangan peranan (*role distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.

- 5) Kegagalan peran (*role failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
- 6) Model peranan (*role model*) yaitu seseorang yang tingkahlakunya kita contoh, tiru, di ikuti.
- 7) Rangkaian atau lingkup peranan (*role set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya.

Dari berbagai jenis-jenis peran diatas, penulis menggunakan jenis peran nyata (*anacted role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan peran. Disini penulis akan melakukan penelitian pada pembuatan Ktp-Elektronik dan penelitian ini akan membahas tentang peran ombudsman terhadap pengawasan anggaran pembuatan Ktp-Elektronik di kota mamuju provinsi Sulawesi barat.

### **2.1.2. Pengertian Ombudsman**

Pengertian Ombudsman menurut Soerjono Soekanto (2017:213) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggaran negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD) dan badan hukum milik negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD).

Dalam Ensiklopedia Columbia, ombudsman diartikan dengan :

*”as a government agent serving as an intermediary between citizens and the government bureaucracy, the ombudsman is usually independent, impartial, universally accesible and empowered only to recommended”.*

”Agen pemerintah yang melakukan fungsi mediasi antara masyarakat dengan penyelenggara atau aparat pemerintah, ombudsman biasanya bersifat independen, tidak berat sebelah, umum dan berwenang hanya untuk rekomendasi”.

Lebih lanjut lagi *American Bar Association* menjelaskan mengenai ombudsman dengan :

*”The ombudsman is an office provided for by the constitution or by action of the legislature or parliament and headed by an independent, high-level public official who is responsible to the legislature or parliament, who receives complaints from aggrieved persons against government agencies, officials and employees or who acts on his own motion and who has the power to investigate, recommend corrective action and issue reports”.*

Yang artinya “ombudsman adalah perkantoran yang menyajikan suatu konstitusi atau tindakan untuk mengawasi dan memimpin dengan suatu independensi, pejabat resmi dengan level tinggi yang mana mempunyai tanggung jawab kepada badan legislasi, yang mana menerima keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pejabat pemerintah, pegawai negeri dan karyawan atau perbuatan yang berlawanan dengan ketentuan, ombudsman mempunyai

kekuasaan untuk melakukan penyelidikan, menganjurkan aksi kebenaran dan laporan pokok persoalan”. (Fernandus situmeang, 2021).

Awalmula ombudsman sebenarnya berasal dari Swedia yang mempunyai beberapa definisi. Kata ombudsman bisa diartikan dengan *representative, agent, delegate, lawyer, guardian or any other person who is authorized by others to act on their behalf and serve their in terest*, yang berarti “perwakilan, agen, delegasi, pengacara, pelindung atau orang-orang yang diminta oleh orang lainnya untuk melakukan mewakili kepentingan mereka dan melayani keuntungan mereka. Cita-cita untuk menyelenggarakan pemerintahan negara yang bersih merupakan cikal bakal didirikannya komisi ombudsman, hal ini tertuang dalam keputusan presiden republik Indonesia nomor 44 tahun 2020 tentang komisi ombudsman nasional yang menyatakan :

“Pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme” (Gama putra,2020).

Lebih dari itu, ketetapan MPR nomor VIII/MPR/2020 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusidan nepotisme telah memerintahkan penyelenggara negara agar segera membentuk undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya untuk pencegahan korupsi yang muatannya meliputi salah satu diantaranya adalah komisi ombudsman. Dengan demikian posisi komisi ombudsman nasional dalam pemberantasan korupsi sesuai dengan TAP MPR No. VIII/MPR/2020 berada pada wilayah prevensi.

Pada dasarnya ombudsman sangat erat hubungannya dengan keluhan masyarakat terhadap suatu tindakan dan keputusan dari pejabat administrasi publik yang dinilai merugikan masyarakat. Pemilihan anggota ombudsman dilakukan melalui suatu pemilihan oleh parlemen dan diangkat oleh kepala negara dalam hal ini presiden setelah berkonsultasi dengan pihak parlemen. Peranan ombudsman adalah untuk melindungi masyarakat terhadap pelanggaran hak, penyalahgunaan wewenang, kesalahan, kelalaian, keputusan yang tidak *fair* dan mal administrasi dalam rangka meningkatkan kualitas administrasi publik dan membuat tindakan-tindakan pemerintah lebih terbuka dan pemerintah serta pegawainya lebih akuntabel terhadap anggota masyarakat.

### **2.1.3. Fungsi dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia**

Fungsi komisi ombudsman berdasarkan Keppres No. 44 tahun 2020, yaitu sebagai berikut :

- a. Memberdayakan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.
- b. Mengajukan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan.
- c. Memberdayakan pengawasan oleh masyarakat merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur negara dapat diminimalisasi.

- d. Dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.
- e. Lembaga ombudsman merupakan suatu komisi pengawasan yang bersifat mandiri dan berdiri sendiri lepas dari campur tangan lembaga kenegaraan lainnya.

Adapun yang menjadi tujuan dari dibentuknya komisi ombudsman Indonesia, yaitu :

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera.
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka serta bebas dari KKN.
- c. Melalui peran masyarakat membantu menciptakan dan/atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.
- d. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan semakin baik.
- e. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi.
- f. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

#### 2.1.4. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia

Negara Indonesia yang merupakan salah satu negara demokratis hampir sama seperti negara demokrasi lainnya di dunia, yakni menganut sistem *trias politica*. Sistem *trias politica* ini membagi kekuasaan ke dalam legislatif, yudikatif dan eksekutif. Ombudsman tidak mempunyai yurisdiksi terhadap cabang kekuasaan legislatif dan yudikatif, namun mempunyai wewenang untuk melakukan investigasi atas keluhan masyarakat terhadap lembaga eksekutif. Secara umum lembaga ombudsman berhubungan dengan keluhan masyarakat akan adanya malpraktik yang dilakukan oleh lembaga

penyelenggara pemerintahan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif terhadap keluhan-keluhan masyarakat mengenai administrasi pemerintahan. Sering kali ombudsman juga mempunyai kewenangan untuk berinisiatif melakukan penyelidikan walaupun tanpa adanya pengaduan.

Hal yang terpenting dari keberadaan lembaga ombudsman adalah independen dari administrasi pemerintah dan tidak memihak pihak manapun serta bertindak adil dan merata. Ombudsman dalam melaksanakan segala kebijakannya senantiasa tidak terlibat dalam pembuatan kebijakan (*policy-making*) layaknya lembaga pemerintahan. Ombudsman mengawasi kegiatan termasuk kebijakan penguasa publik, Dalam melaksanakan fungsi pengawasannya, ombudsman juga dapat bekerjasama dengan lembaga- lembaga berwenang lainnya, seperti : Dewan Perwakilan Rakyat dan Komisi Pemberantasan Korupsi.

Ombudsman nasional adalah lembaga pengawasan yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring



atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya oleh penyelenggara negara dalam hal ini pemerintah. Berdasarkan ketentuan inilah, maka kewenangan ombudsman nasional lebih difokuskan kepada masalah pelayanan kepada masyarakat.

Dalam bidang peradilan, kewenangan ombudsman dibatasi sepanjang yang terkait dengan bidang administrasi pelayanan, bukan kepada materi putusan pengadilan. Hal ini sesuai dengan prinsip yang dianut oleh lembaga peradilan sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman, yaitu : bahwa kekuasaan

kehakiman merupakan kekuasaan yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan. Administrasi pelayanan dalam bidang peradilan antara lain meliputi kapan para pencari keadilan mengetahui perkaranya dapat diperiksa, kecepatan penanganan dan pemeriksaan perkara, biaya perkara yang pasti, penanganan perkara yang tidak berlarut-larut. Apabila seseorang tidak puas dengan keputusan pengadilan, maka pihak korban tidak dapat mengadukan masalahnya ke ombudsman, tetapi sudah tersedia upaya hukum lainnya, yaitu : banding, kasasi dan peninjauan kembali.

Semua ombudsman di dunia mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan terhadap keluhan-keluhan yang berasal dari perorangan. Selain itu kebanyakan ombudsman juga hanya berwenang untuk membuat rekomendasi jika ditemukan penyimpangan-penyimpangan dan tidak bisa mengambil keputusan yang mengikat secara hukum. Namun, ada juga beberapa ombudsman yang diberikan kewenangan lebih besar, yakni kewenangan untuk mengambil keputusan, menuntut dan meneruskan kasus tersebut ke pengadilan untuk

diputuskan. Ombudsman Indonesia tidak berwenang untuk membuat atau mengubah undang-undang, meskipun ombudsman mempunyai wewenang untuk merekomendasikan amandemen undang-undang terhadap badan legislative.

Lembaga ombudsman tidak perlu memasukkan hak asasi manusia dalam yurisdiksi kewenangannya. Hal ini disebabkan karena sudah ada lembaga sendiri yang menangani masalah hak asasi manusia, namun kadang tidak bisa dihindarkan bahwa dalam memberikan rekomendasi dapat didasarkan kepada peraturan perundang-undangan yang terkait dengan hak asasi manusia. Di negara-negara Amerika Latin dan kebanyakan negara eropatenengah, masalah hak asasi manusia merupakan yurisdiksi dari lembaga ombudsman. Lebih tepatnya disebut dengan ombudsman hibrida.

Ombudsman ada yang bersifat reaktif namun ada juga yang bersifat proaktif. Ombudsman yang dianut di Indonesia biasanya menganut sistem ombudsman proaktif, hal ini dirasa penting dikarenakan dapat selalu mengawasi tindakan yang maladministrasi dan mengambil tindakan proaktif untuk menjamin bahwa standar dan prosedur administratif yang telah ditetapkan tetap diikuti.

Dalam menjalankan wewenangnya, lembaga yang bisa diadukan ke komisi ombudsman nasional adalah semua lembaga dan pejabat di lingkungan pemerintah Indonesia yang melakukan tugas umum dan pembangunan yang dapat melakukan tindakan maladministrasi, seperti :

- a. Departemen-departemen
- b. Lembaga non-departemen

- c. Kejaksaan Agung
- d. TNI/POLRI
- e. Bank pemerintah
- f. Lembaga-lembaga bentukan pemerintah
- g. Lembaga peradilan (kecuali yang mempunyai peran memeriksa dan memutus suatu perkara).

Keluhan yang diajukan kepada ombudsman sifatnya rahasia dan penyelidikannya dilakukan secara diam-diam. Dalam melakukan penyelidikannya, pihak ombudsman tidak boleh memungut biaya dengan alasan apa pun. Ombudsman tidak berwenang untuk melakukan penyelidikan terhadap keluhan mengenai kebijakan pemerintah atau isi undang-undang karena penetapan kebijakan merupakan wewenang pemerintah sedangkan penyusunan dan perubahan undang-undang merupakan wewenang DPR. Ombudsman juga tidak berwenang melakukan penyelidikan terhadap kejahatan yang telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Putusan hakim dan tindakan yang diambil atas perintah hakim juga bukan merupakan wewenang ombudsman, demikian juga dengan masalah yang terkait dengan pertahanan dan keamanan nasional yang bersifat rahasia negara.

Berdasarkan penyelidikan yang dilakukan, ombudsman dapat menyimpulkan bahwa keluhan baik secara keseluruhan atau sebagian benar dan/atau tidak benar. Jika ombudsman menemukan bahwa keluhan benar, maka dapat merekomendasikan bahwa organisasi yang diadukan dapat diambil tindakan hukum. Ombudsman tidak berwenang untuk memaksakan rekomendasinya. Oleh

karena itu, hal yang diperlukan adalah kerja sama dan pemerintah seyogyanya menerima rekomendasinya. Apabila pemerintah atau lembaga yang diadukan tidak menanggapi rekomendasi yang disampaikan oleh ombudsman, maka kinerja ombudsman akan menjadi sia-sia karena ombudsman tidak mempunyai wewenang untuk memaksakan rekomendasinya. Pelaksanaan rekomendasi ombudsman sepenuhnya terletak pada lembaga pemerintahan yang diadukan.

Apabila dalam penyelidikannya ternyata ditemukan kesalahan prosedur atau sistem, maka laporan ombudsman tersebut akan mengarahkan agar departemen atau lembaga yang diadukan tersebut memperbaiki prosedur atau sistemnya sehingga tidak mendapat kesulitan yang sama. Hal yang sangat mendasar dari ombudsman adalah kemandiriannya dari cabang eksekutif/administratif pemerintahan. Dalam rangka penyelidikan dan rekomendasi yang kredibel, baik terhadap masyarakat maupun pemerintah, ombudsman menjaga dan melindungi ketidak berpihakan dan integritas kantornya. Tindak lanjut dari rekomendasi ombudsman sangat bergantung kepada instansi yang diadukan untuk memutuskan tindakan apa yang akan diambil.

Hal inilah yang membedakan rekomendasi atau keputusan yang diambil oleh ombudsman nasional dengan keputusan yang diambil oleh lembaga peradilan. Rekomendasi yang tidak mengikat dari ombudsman nasional inilah, maka kualitas kinerja ombudsman menjadi sangat penting dan merupakan dasar kewenangannya untuk efektifitas kerjanya. Oleh karena itu, penyelidikan terhadap aduan yang diajukan harus benar-benar cermat dan menghasilkan kesimpulan yang tidak menimbulkan perdebatan dan perselisihan. Selain itu,

keputusan dan rekomendasinya harus bersifat persuasif (meyakinkan). Hasil ini diperlukan standar tertentu bagi alasan yang diberikan dalam pengambilan keputusan atau rekomendasi. Persyaratan ini sangat penting karena tidak ada banding terhadap keputusan atau rekomendasi yang diberikan oleh ombudsman Indonesia. Jika rekomendasi yang dibuat dalam kasus tertentu tersebut tidak diterima oleh pemerintah, maka rekomendasi ini akan diteruskan kepada lembaga DPR.

Agar lebih jelas mengenai kewenangan komisi ombudsman nasional, maka ada baiknya jika kita melihat rangkuman wewenang ombudsman berikut ini:

- 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 atau pun terlapor untuk mendapatkan kebenaran atau suatu laporan.
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain yang terkait 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 para 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 presiden dan/atau DPR, DPD dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.
- j. Melakukan penyelidikan terhadap penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang bertentangan dengan undang-undang atau tidak *fair*.
- k. Jika setelah dilakukan penyelidikan secara obyektif ternyata ditemukan administrasi yang tidak layak, maka dibuatlah rekomendasi untuk mengeliminasi tindakan administratif yang tidak layak tersebut.
- l. Melaporkan kegiatannya dalam kasus-kasus tertentu kepada pemerintah dan pengadu/pelapor dan jika rekomendasi yang dibuat dalam kasus tertentu tersebut tidak diterima oleh pemerintah, maka diteruskan kepada legislator. Pada umumnya, ombudsman juga membuat laporan tahunan kinerjanya kepada legislator dan masyarakat.

Menurut [https:// ombudsman.gov.id\(faq.ombudsmanri2020:110-113\)](https://ombudsman.gov.id/faq/ombudsmanri2020:110-113) Ombudsman yang bergerak di bidang sektor publik mempunyai yurisdiksi yang luas dalam organisasi pemerintahan. Bahkan ada yang lebih luas lagi ke bidang peradilan, kepolisian dan militer. Beberapa negara juga menciptakan ombudsman yang hanya berkaitan dengan aspek khusus pemerintahan, seperti : akses terhadap informasi, lembaga pemasyarakatan, kepolisian, angkatan bersenjata dan perilaku etika dari pejabat.

Di samping itu, ada juga ombudsman yang hanya memberikan mandat khusus untuk melindungi lingkungan, berkaitan dengan hak-hak budaya atau bahasa untuk melakukan penyelidikan terhadap korupsi pemerintahan. Pada tahun-tahun terakhir ini, banyak negara mengalami transisi ke arah bentuk pemerintahan yang demokratis. Sebagai bagian dari demokratisasi pemerintahan, sering juga dibentuk kantor ombudsman dalam rangka memperbaiki administrasi pemerintahan. Beberapa kantor baru ini diberikan tugas secara eksplisit untuk menyelidiki keluhan-keluhan dari anggota masyarakat yang dilanggar hak asasinya oleh pemerintah. Kantor seperti ini terkadang juga diberikan kewenangan tambahan untuk membawa ke pengadilan dalam rangka menjamin hak asasi manusia yang dijamin oleh konstitusi atau misi untuk memajukan pendidikan hak asasi manusia.

Beberapa negara telah mendirikan komisi hak asasi manusia yang menggunakan konsep ombudsman sebagai alat untuk memperbaiki perlindungan hak asasi manusia. Di negara-negara tersebut komisi hak asasi manusia bertindak sebagai ombudsman dalam menyelidiki keluhan masyarakat dalam rangka

program pendidikan aktif untuk menciptakan budaya hak asasi manusia.

Model ombudsman juga digunakan oleh sektor swasta sebagai suatu bentuk penyelesaian sengketa internal atau untuk mengatasi keluhan-keluhan terhadap lembaga swasta yang bermasalah, misalnya : ombudsman khusus universitas dan perusahaan swasta.

#### **2.1.5. Perbandingan Ombudsman Republik Indonesia menurut Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2020 dan Undang-Undang RI No. 37 Tahun 2008 serta Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik.**

Dasar hukum yang mengatur mengenai komisi ombudsman di Indonesia ada 3 (tiga), yaitu :

- a. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2020.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2018.
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019.

Ketiga peraturan perundang-undangan ini mempunyai perbedaan antara yang satu dengan yang lainnya.

##### **2.1.5.1.Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2020.**

Pasal 2 (pengertian ombudsman) ombudsman nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Pasal 3 (tujuan ombudsman) ombudsman nasional bertujuan :

- a. Melalui peran serta masyarakat membantu menciptakan dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.
- b. Meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik.

Pasal 4 (tugas ombudsman) ombudsman nasional mempunyai tugas :

- a. Menyebarluaskan pemahaman mengenai lembaga ombudsman.
- b. Melakukan koordinasi dan atau kerjasama dengan instansi pemerintah, perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, para ahli, praktisi, organisasi profesi dan lain-lain.
- c. Melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi mengenai terjadinya penyimpangan oleh penyelenggara Negara dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum.
- d. Mempersiapkan konsep rancangan undang-undang tentang ombudsman nasional.

Pasal 5 (susunan organisasi) susunan organisasi ombudsman nasional, terdiri atas :

- a. Rapat Paripurna.
- b. Sub Komisi.
- c. Sekretariat.
- d. Tim Asistensi dan Staf Administrasi.

Dalam pasal 6 dijelaskan tentang pimpinan ombudsman, yaitu;

- a. Ombudsman nasional dipimpin oleh seorang ketua dan dibantu oleh seorang wakil ketua, serta anggota sebanyak-banyaknya 9 (sembilan) orang, yang terdiri dari tokoh-tokoh yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pasal 4 guna mencapai tujuan sebagaimana dimaksud pasal 3;
- b. Untuk pertama kali susunan keanggotaan ombudsman nasional ditetapkan dengan keputusan presiden dengan susunan sebagaimana terdapat dalam lampiran keputusan presiden ini.

Pasal 7 (1) rapat paripurna adalah pemegang kekuasaan tertinggi ombudsman nasional. (2) Rapat paripurna terdiri dari seluruh anggota ombudsman nasional.

Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai syarat- syarat menjadi ketua, wakil dan anggota ombudsman, namun pemilihan ketua dan wakil ketua pada masa itu langsung melalui penunjukan presiden sedangkan anggota dipilih oleh ketua ombudsman. Peraturan perundang- undangan ini tidak mengatur mengenai laporan dari masyarakat.

Pasal 17 (pembiayaan) Segala biaya yang diperlukan bagi pelaksanaan tugas ombudsman nasional dibebankan kepada anggaran belanja sekretariat negara. Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai laporan berkala dan tahunan ombudsman. Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai ketentuan pidana.

### **2.1.5.2.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2018.**

Pasal 1 (pengertian ombudsman) 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 4 (tujuan ombudsman) 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.

Pasal 7 (tugas ombudsman) ombudsman bertugas:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
  - c. Menindaklanjuti 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.
- 
- a) 1 (satu) orang ketua merangkap anggota;
  - b) 1 (satu) orang wakil ketua merangkap anggota; dan
  - c) 7 (tujuh) orang anggota. (2) Dalam hal ketua ombudsman berhalangan, wakil ketua ombudsman menjalankan tugas dan kewenangan ketua ombudsman.

Pasal 12 (1) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, ombudsman dibantu oleh asisten ombudsman. (2) Asisten ombudsman diangkat atau diberhentikan oleh ketua ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota ombudsman. (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai syarat dan tata cara

pengangkatan dan pemberhentian serta tugas dan tanggung jawab asisten ombudsman diatur dengan peraturan ombudsman.

Pasal 13 (1) Ombudsman dibantu oleh sebuah sekretariat yang dipimpin oleh seorang sekretaris jenderal. (2) Sekretaris jenderal diangkat dan diberhentikan oleh presiden. (3) Syarat dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian sekretaris jenderal dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian. (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan, susunan organisasi, fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab, sekretariat jenderal diatur dengan peraturan presiden. (5) Ketentuan mengenai sistem manajemen sumber daya manusia pada ombudsman diatur dengan peraturan pemerintah.

Pasal 19 (Syarat menjadi ketua, wakil dan anggota ombudsman) Untuk dapat diangkat menjadi ketua, wakil ketua, dan anggota ombudsman seseorang harus memenuhi syarat-syarat, yaitu:

- a. Warga negara Republik Indonesia;
- b. Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- c. Sehat jasmani dan rohani;
- d. Sarjana hukum atau sarjana bidang lain yang memiliki keahlian dan pengalaman sekurang-kurangnya 15 (lima belas) tahun dalam bidang hukum atau pemerintahan yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Berusia paling rendah 40 (empat puluh) tahun dan paling tinggi 60 (enam puluh) tahun;
- f. Cakap, jujur, memiliki integritas moral yang tinggi, dan memiliki reputasi

yang baik;

- g. Memiliki pengetahuan tentang ombudsman;
- h. Tidak pernah dijatuhi pidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih;
- i. Tidak pernah melakukan perbuatan tercela; dan
- j. Tidak menjadi pengurus partai politik.

Pasal 23 (1) Setiap warga negara Indonesia atau penduduk berhak

menyampaikan laporan kepada ombudsman. (2) Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apa pun. Pasal

24 (1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat

(1) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: a. Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor; b. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci; dan c. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya. (2) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan. (3) Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi. (4) Dalam keadaan tertentu, penyampaian laporan dapat dikuasakan kepada pihak lain.

Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai pembiayaan ombudsman.

Pasal 42 (Laporan berkala dan tahunan) (1) Ombudsman menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.

(2) Laporan berkala disampaikan setiap 3 (tiga) bulan sekali dan laporan tahunan disampaikan pada bulan pertama tahun berikutnya. (3) Ombudsman dapat menyampaikan laporan khusus kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden selain laporan berkala dan laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

(4) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan setelah disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden oleh ombudsman.

(5) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) sekurang-kurangnya memuat mengenai: a. Jumlah dan macam laporan yang diterima dan ditangani selama 1 (satu) tahun; b. Pejabat atau instansi yang tidak bersedia memenuhi permintaan dan/atau melaksanakan rekomendasi; c. Pejabat atau instansi yang tidak bersedia atau lalai melakukan pemeriksaan terhadap pejabat yang dilaporkan, tidak mengambil tindakan administratif, atau tindakan hukum terhadap pejabat yang terbukti bersalah; d. Pembelaan atau sanggahan dari atasan pejabat yang mendapat laporan atau dari pejabat yang mendapat laporan itu sendiri; e. Jumlah dan macam laporan yang ditolak untuk diperiksa karena tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) dan Pasal 36 ayat

(1); f. Laporan keuangan; g. Kegiatan yang sudah atau yang belum terlaksana dan hal-hal lain yang dianggap perlu.

Pasal 44 Setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 di pidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00

(satu miliar rupiah).

### **2.1.5.3.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019.**

Pasal 1 Ayat (13) (pengertian ombudsman) 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, maupun 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 3 (Tujuan pelayanan publik) Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah: a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c. Terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Gama putra Dion, 2021).

Peraturan perundang-undangan ini tidak merumuskan tugas ombudsman nasional. Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai susunan organisasi ombudsman. Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai syarat-syarat menjadi ketua, wakil dan anggota ombudsman.



Pasal 46 (1) Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang ini. ( 2 ) Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara. (3) Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah yang bersifat hierarkis untuk mendukung tugas dan fungsi ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik. (4) Pembentukan perwakilan ombudsman di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lambat 3 (tiga) tahun sejak undang-undang ini diundangkan. (5) Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak. (6) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan oleh perwakilan ombudsman di daerah. (7) Mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan oleh ombudsman diatur peraturan ombudsman. Lebih lanjut dalam peraturan ombudsman. Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai pembiayaan ombudsman. Peraturan perundang-undangan ini tidak mengatur mengenai laporan berkala dan tahunan ombudsman. Peraturan perundang- undangan ini tidak mengatur mengenai ketentuan pidana. (sofyan sari,2020).

Dari ketiga peraturan perundang-undangan tersebut dapat kita ambil kesimpulan bahwa undang-undang republik Indonesia nomor 37 tahun 2018 jauh lebih lengkap dari pada kedua peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur tentang ombudsman. Undang-undang republik Indonesia nomor 25 tahun 2019 kurang mengatur mengenai ombudsman dirasakan sebagai hal yang wajar karena pada dasarnya peraturan ini sebenarnya merupakan undang-undang

yang khusus mengatur tentang pelayanan publik.

Jadi hanya beberapa pasal yang terkait secara langsung dengan komisi ombudsman nasional. Keputusan presiden republik Indonesia nomor 44 tahun 2020 tentang ombudsman nasional tidak selengkap undang-undang RI No. 37 Tahun 2018 karena pada awalnya ombudsman dibentuk berdasarkan atas keputusan presiden pada masa itu yaitu Abdurrahman Wahid. Jadi pada Keppres RI No. 44 Tahun 2020 tidak banyak pasal yang tercantum di dalamnya, hanya terdapat 20 pasal yang mengatur mengenai ombudsman nasional.

#### **2.1.6. Kedudukan dan Peran Ombudsman berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan**

##### **2.1.6.1. Kedudukan dan Peran Ombudsman Provinsi**

Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, serta Ombudsman memiliki sifat mandiri dan tidak memiliki hubungan dengan lembaga negara dan Instansi pemerintah lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lain. 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 belanja Daerah.

“Komisi Ombudsman Nasional”, lembaga ini dibentuk pada tanggal 10 maret 2000 dengan keputusan presiden Nomor 44 Tahun 2000. Menurut keputusan Presiden tersebut Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga masyarakat yang berassaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan masyarakat khususnya pelaksanaan oleh aparatur Pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun tujuan dari terbentuknya komisi Ombudsman Nasional tersebut adalah untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantas korupsi, kolusi, dan nepotisme melalui peran serta masyarakat. Selain itu, untuk meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik. Untuk mewujudkan tujuan tersebut Ombudsman Nasional diberi tugas pokok antara lain melakukan langkah-langkah untuk menindak lanjuti laporan atau informasi mengenai terjadinya penyimpangan oleh penyelenggaraan negara dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum.

Gagasan pembentukan Ombudsman di Indonesia sendiri sesungguhnya sudah pernah muncul di tahun 1999. Tanggal 8 Desember 1999 Presiden KH Abdulrahman Wahid (Gus Dur) pernah menerbitkan keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999. Tentang tim pengkaji pembentukan lembaga Ombudsman. Keputusan tersebut ternyata keluar dari hasil pembicaraan yang telah disepakati sebelumnya antara Gus Dur, Marzuki Darusman dan Antonius Sujata. Keputusan



“Merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peran”.

Ombudsman berkedudukan (berstatus) sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan publik. Maka peran Ombudsman dilakukan sesuai dengan fungsi tugas dan wewenang. Dalam Bab IV Undang-undang Nomor 37 Tahun 2018 fungsi Ombudsman adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Selanjutnya Ombudsman memiliki beberapa tugas berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2018 Pasal 7 adalah sebagai berikut:

- a. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan Publik.
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
- c. Menindak lanjuti laporan yang tercapuk dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga masyarakat atau perseorangan.

- f. Membangun jaringan kerja.
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-undang.

Ombudsman memiliki wewenang yang diatur dalam Undang-undang

Nomor 47 Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

- a. Meminta keterangan secara lisan atau tertulis dari pelapor, terlapor dan 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 salinan atau photocopy dokumen yang diperlukan dari instansi dari 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 atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

- h. Menyampaikan saran kepada presiden, kepada daerah atau pimpinan penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan prosedur pelayanan publik.
- i. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat atau Presiden, DPRD atau Kepala Daerah agar terhadap Undang-undang dan Peraturan Perundang-undang lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Dalam melaksanakan kewenangannya, Ombudsman dilarang mencampuri kebebasan hakim dalam memberikan putusan, dan dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, di interogari, dituntut atau digugat dimuka pengadilan

#### **2.1.6.2. Peranan Ombudsman**

dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan belanja Daerah. Menurut Widodo dan Nurhayati (2020:196) “Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek adminitrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi.”

Secara lebih umum maladministrasi di artikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (Good Governance).

Menurut klasifikasi Croosman (2021:11), bentuk tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi adalah; berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan

semena-mena. Sedangkan Ombudsman Nasional sendiri membuat kategori tindakan maladministrasi sebagai: 1. Tindakan yang dirasakan janggal (Inappropriate) karena tidak dilakukan sebagaimana mestinya. 2. Tindakan yang menyimpang (Deviate). 3. Tindakan yang melanggar ketentuan (irregular/illegitimate). 4. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (undue delay). 5. Tindakan yang tidak patut (inequity).

Dalam pasal 1 Ayat 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2018 Tentang Ombudsman Indonesia. Menjelaskan bahwa: “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 penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan atau/immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Memperhatikan bahwa perbaikan kualitas pelayanan publik saat ini dan harapan percepatan perbaikan itu bisa dilakukan sesegera mungkin, maka UU 37 Tahun 2018 tentang Ombudsman RI dan UU 25 Tentang Pelayanan Publik telah mengubah peran penting Ombudsman, beberapa diantaranya sebagai berikut:

- a. Ombudsman dikenal sebagai lembaga pemberi pengaruh (*magistrature of influence*) sekarang menjadi lembaga yang mampu menjatuhkansanksi (*magistrature of sanction*) melalui rekomendasi yang final mengikat wajib dilaksanakan oleh penerima rekomendasi. (Ayat 1, Pasal 38, UU 37 Tahun 2018).



- b. Dipandang sebagai lembaga yang sekedar meneruskan laporan masyarakat, sekarang menjadi lembaga yang berwenang menghadirkan secara paksa terlapor, Pelapor ataupun Saksi yang telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan (Pasal 31 UU 37 Tahun 2018 dan MOU antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Kepolisian RI).
- c. Sekarang Ombudsman RI tidak hanya berwenang menindak lanjuti laporan publik tetapi juga memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri. (Pasal 7, UU 37 Tahun 2018).
- d. Sekarang Ombudsman RI dapat melakukan pemeriksaan ke objek pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan, (Pasal 34, UU 37 Tahun 2018) dan berwenang memeriksa dokumen-dokumen terkait yang diperlukan dari instansi manapun untuk melakukan pemeriksaan laporan atau berdasarkan inisiatif investigasi sendiri (huruf b, ayat 1, pasal 8 UU 37 Tahun 2018).
- e. Terdapat ancaman pidana bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan, dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp. 1 milyar (Pasal 44, UU 37 Tahun 2018).
- f. Terdapat imunitas hukum: yaitu dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, Ombudsman Republik Indonesia tidak dapat ditangkap.

### 2.1.7. Pengertian Pengawasan

Menurut Schermerhorn (2015:317) dalam Ernie dan Saefullah (2015: 317), mendefinisikan pengawasan merupakan sebagai proses dalam menetapkan ukuran kinerja dalam pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan tersebut. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2016: 303), menyatakan bahwa pengawasan merupakan sebagai proses pemantauan kinerja karyawan berdasarkan standar untuk mengukur kinerja, memastikan kualitas atas penilaian kinerja dan pengambilan Defenisi ini tidak hanya terpaku pada apa yang direncanakan, tetapi mencakup dan melingkupi tujuan organisasi. Hal tersebut akan mempengaruhi sikap, cara, sistem, dan ruang lingkup pengawasan yang akan dilakukan oleh seorang manajer. Pengawasan sangat penting dilakukan oleh perusahaan dalam kegiatan operasionalnya untuk mencegah kemungkinan terjadinya penyimpangan–penyimpangan dengan melakukan tindakan koreksi terhadap penyimpangan tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya.

Menurut Halsey (2015:8) pengawasan ialah

- a. memilih orang yang tepat untuk tiap pekerjaan.
- b. menimbulkan minat terhadap pekerjaannya pada tiap-tiap orang dan mengerjakan bagaimana ia harus melakukan pekerjaannya.
- c. mengukur dan menilai hasil kerjanya untuk mendapatkan keyakinan apakah pekerjaan tersebut telah dipahami dengan wajar.
- d. mengadakan koreksi bagaimana perlu dan memindahkan orang kepada

pekerjaan yang lebih sesuai atau menghentikan mereka yang ternyata tidak dapat bekerja dengan baik.

- e. memuji bila ia selayaknya mendapat pujian dan memberi penghargaan atas kerja yang baik.
- f. akhirnya menelaraskan setiap orang dalam suasana kerja sama yang erat dengan rekan kerjanya.

Menurut Manulang (2018:124), pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses yang menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan mengoreksinya supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Menurut Hendry Fayol (2021: 10) mengartikan pengawasan mencakup upaya memeriksa apakah semua terjadi sesuai dengan rencana yang diterapkan, perintah yang dikeluarkan, dan prinsip yang dianut. Juga dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kesalahan agar dapat dihindari kejadiannya dikemudian hari.

Menurut Harahap (2021: 14), Pengawasan adalah keseluruhan sistem, teknik, cara yang mungkin dapat digunakan oleh seorang atasan untuk menjamin agar segala aktivitas yang dilakukan oleh dan dalam organisasi benar-benar menerapkan prinsip efisiensi dan mengarah pada upaya mencapai keseluruhan tujuan organisasi. Sedangkan menurut Maringan (2015: 61), pengawasan adalah proses dimana pimpinan ingin mengetahui hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan bawahan sesuai dengan rencana, perintah, tujuan, kebijakan yang telah ditentukan. Selain itu menurut Dessler (2012:2), menyatakan bahwa pengawasan (*Controlling*) merupakan penyusunan standar, seperti kuota penjualan, standar

kualitas, atau level produksi; pemeriksaan untuk mengkaji prestasi kerja aktual dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan; mengadakan tindakan korektif yang diperlukan. Pengawasan adalah salah satu fungsi organik manajemen, yang merupakan proses kegiatan pimpinan untuk memastikan dan menjamin bahwa tujuan dan sasaran serta tugas-tugas organisasi yang akan dan telah terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana (Yudono dan Rakhmat, 2019:57). Oleh karena itu, pengawasan biasa juga disebut control manajerial yang merupakan salah satu fungsi manajemen dalam organisasi. Fungsi tersebut mutlak dilakukan dalam setiap organisasi karena ketidakmampuan atau kelalaian untuk melakukan fungsi tersebut akan sangat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi.

Matry (2020:356) mengartikan pengawasan sebagai proses pengendalian dan evaluasi apakah semua kegiatan telah berjalan sesuai dengan rencana. Pengawasan tersebut dilakukan dengan maksud untuk mengetahui program-program organisasi yang telah dicapai. Dengan demikian, berarti bahwa pengawasan harus mengacu pada metode dan mekanisme yang manager gunakan untuk mengetahui bahwa sikap dan prestasi pegawai atau staf sesuai dengan tujuan, rencana, dan standar organisasi.

Sasaran pengawasan adalah mewujudkan dan meningkatkan efisiensi, efektivitas, rasional, dan ketertiban dalam mencapai tujuan dan pelaksanaan tugas-tugas organisasi (Sujak, 2016:34). Kaitannya dengan hal tersebut pengawasan merupakan tindakan pimpinan/manager di dalam mengendalikan organisasi sesuai dengan harapan yang ditentukan sebelumnya (Siagian, 2018:41)

Pengertian di atas mengisyaratkan, bahwa sebelum dilakukan pengawasan dalam organisasi tersebut telah ditetapkan tujuan-tujuan yang akan di capai. Program-program organisasi yang di rencanakan sebaiknya menegaskan bahwa perencanaan program dan pengawasan organisasi merupakan kegiatan yang saling mempengaruhi satu sama lain. Perencanaan yang baik dimungkinkan ditetapkan standar keberhasilan yang baik. Adanya standar yang baik memungkinkan dilakukan pengawasan yang baik (Purwanto, 2019 : 120).

Melalui pengawasan, perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi dapat dipantau, sehingga bisa diambil tindakan-tindakan tertentu untuk mencegah hal-hal yang mungkin dapat merugikan organisasi. Melalui kontroling dan pengawasan seorang pimpinan berkesempatan untuk mengoordinasikan bagian-bagian organisasi serta dapat melakukan identifikasi kelemahan-kelemahan anggota organisasi dalam tugas-tugasnya.

Suatu organisasi memerlukan pengawasan yang tergantung pada berbagai faktor situasional seperti ukuran organisasi, kebijakan organisasi, sasaran organisasi, perubahan yang terjadi, kompleksitas objek yang diawasi, dan sebagainya. Menurut Sayles (dalam Siagian, 2020 :57). ada empat alasan mendasar mengapa pengawasan diperlukan dalam suatu organisasi yaitu:

1. Pengawasan memberikan suatu kepercayaan kepada pihak luar bahwa organisasi berjalan lancar
2. Pengawasan memberikan jaminan kepada manager/pimpinan bahwa organisasi yang dipimpinya berjalan sesuai dengan arah dan tujuan yang diinginkan.

3. Pengawasan memungkinkan seorang pimpinan untuk membimbing bawahan atau staf. Melalui pengawasan bawahan mengetahui apa yang penting untuk dilakukan dan apa yang pimpinan dan organisasi harapkan.
4. Pengawasan memberikan bimbingan dan arahan kepada manager atau pimpinan pada tingkat yang lebih rendah dari manager yang lebih tinggi.

Pentingnya pengawasan dan control dalam kepemimpinan organisasi selain dipahami secara implisit melalui tujuan control yakni sebagai pengendalian hasil dan penyimpangan berdasarkan target dan kegiatan yang telah ditentukan, yang diikuti dengan penyesuaian tindakan, sehingga lebih memungkinkan pencapaian tujuan organisasi secara efektif.

#### **2.1.7.1. Tujuan Pengawasan**

Tujuan utama pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan mencapai kenyataan (Manulang, 2021:124) Terwujudnya tujuan yang dikehendaki oleh organisasi sebenarnya tidak lain merupakan tujuan dari pengawasan. Sebab setiap kegiatan pada dasarnya selalu mempunyai tujuan tertentu. Oleh karena itu pengawasan mutlak sangat diperlukan dalam usaha pencapaian suatu tujuan. menurut Maman Ukas (2014), tujuan pengawasan sebagai berikut:

1. Mensuplai pegawai dengan informasi yang tepat, teliti dan lengkap tentang apa yang akan di laksanakan.
2. Memberi kesempatan pada pegawai dalam meramalkan rintangan-rintangan yang akan mengganggu produktivitas kerja secara teliti dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk menghapuskan atau

mengurangi gangguan-gangguan yang terjadi.

3. Setelah kedua hal diatas telah dilaksanakan, kemudian para pegawai dapat membawa langkah terakhir dalam mencapai produktivitas kerja yang maksimum dan pencapaian yang memuaskan dari hasil-hasil yang diharapkan.

#### **2.1.7.2. Tipe Pengawasan**

Donnelly, etal (dalam Zuhad: 2019:002) mengelompokkan pengawasan menjadi tiga tipes dasar, yaitu *preliminary control*, *concurrent control*, dan *feedback control*. ketiga hal tersebut digambarkan sebagai berikut:

Pengawasan pendahuluan (*preliminary control*). Memusatkan perhatian pada masalah mencegah timbulnya deviasi-deviasi pada kualitas serta kuantitas sumber-sumber daya yang digunakan pada organisasi-organisasi. Sumber-sumber daya ini harus memenuhi syarat-syarat pekerjaan yang ditetapkan oleh struktur organisasi yang bersangkutan. Para pegawai atau karyawan perlu memiliki kemampuan, baik kemampuan fisik ataupun kemampuan intelektual untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada mereka. Bahan-bahan yang akan digunakan harus memenuhi kualitas tertentu dan mereka harus tersedia pada waktu dan tempat yang tepat. Disamping itu, modal harus pula tersedia agar dapat dicapai suplai peralatan serta mesin-mesin yang diperlukan. Akhirnya sumber-sumber daya finansial harus pula tersedia dalam jumlah dan waktu yang tepat.

Pengawasan pada saat pekerjaan berlangsung (*concurrent control*). Memonitor pekerjaan yang berlangsung guna memastikan bahwa sasaran-

sasaran telah dicapai. Alat prinsip dengan apa pengawasan dapat dilaksanakan adalah aktivitas para manajer yang memberikan pengarahan atau yang melaksanakan supervise.

Pengawasan feedback (*feedback control*). Memusatkan perhatian pada hasil-hasil akhir. Tindakan korektif ditunjukkan kearah proses pembelian sumber daya atau operasi-operasi actual. Tipe pengawasan ini mencapai namanya dari fakta bahwa hasil-hasil historical mempengaruhi tindakan-tindakan masa mendatang.

### **2.1.7.3. Teknik Pengawasan**

Dari pendapat Koontz, et.al.(dalam Hutaeruk : 2013:218) tentang teknik pengawasan, terdapat dua cara untuk memastikan pegawai merubah tindakan/sikapnya yang telah mereka lakukan dalam bekerja, yaitu dengan dilakukannya pengawasan langsung (*direct control*) dan pengawasan tidak langsung (*indirect control*). Pengawasan langsung diartikan sebagai teknik pengawasan yang dirancang bangun untuk mengidentifikasi dan memperbaiki penyimpangan rencana.

Dengan demikian pada pengawasan langsung ini, pimpinan organisasi mengadakan pengawasan secara langsung terhadap kegiatan yang sedang dijalankan, yaitu dengan cara mengamati, meneliti, memeriksa dan mengecek sendiri semua kegiatan yang sedang dijalankan tadi. Tujuannya adalah agar penyimpangan-penyimpangan terhadap rencana yang terjadi dapat diidentifikasi dan diperbaiki. Menurut Koontz et al, pengawasan langsung sangat mungkin dilakukan apabila tingkat kualitas para pimpinan dan bawahannya rendah.



Sementara pengawasan tidak langsung diartikan sebagai teknik, pengawasan yang dilakukan dengan menguji dan meneliti laporan-laporan pelaksanaan kerja. Tujuan dari pengawasan tidak langsung ini adalah untuk melihat dan mengantisipasi serta dapat mengambil tindakan yang tepat untuk menghindarkan atau memperbaiki penyimpangan. Menurut Koontz et al, pengawasan tidak langsung mungkin dilakukan apabila tingkat kualitas para pimpinan dan bawahannya tinggi.

#### **2.1.8. Pengertian KTP**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2021, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan KTP dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Online (2019), yang dimaksud dengan KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2015:02) mengatakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikathak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Jadi yang dimaksud dengan KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi serta memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan

sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional (Haq, 2014).

#### **2.1.8.1. Standar Pelayanan Minimal**

- a. Standar Pelayanan Minimal
- b. Perekaman dan Pencetakan KTP
- c. KK dan KTP Siak lama
  - 1) Penduduk membawa KK dan KTP di TPDK Kecamatan untuk perekaman KTP.
  - 2) Petugas melakukan verifikasi bio data yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung ( akte kelahiran/ akta nikah/akta cerai/ ijazah ).
  - 3) Apabila perubahan biodata menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan.
  - 4) Pemohon melakukan perekaman data KTP, sidik jari iris mata di Kecamatan.
  - 5) Petugas di Dinas dan tenaga perbantuan kecamatan melakukan pencetakan KTP.
  - 6) Pemohon bisa mengambil KTP di Disdukcapil dengan membawa Resi tanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.

## 2.2 Hasil penelitian terdahulu/ Tinjauan Empirik

Penelitian mengenai peran Ombudsman Terhadap Pengawasan Standar Biaya Pembuatan KTP-Elektronik sudah dilakukan beberapa kali oleh beberapa peneliti sebelumnya. Hasil peneliti oleh beberapa peneliti terdahulu dapat dilihat dalam tabel 2.3 berikut :

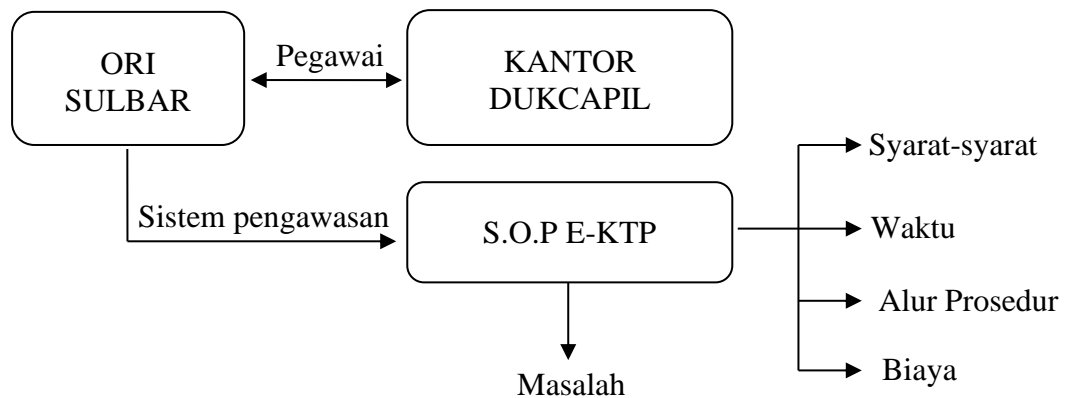
N O	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Imam Mashudi, (2019)	Kedudukan dan peran ombudsman dalam mencegah dan mengatasi maladministrasi pembuatan E-ktip di provinsi jambi.	Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kedudukan dan peranan ombudsman berdasarkan undang-undang nomor 37 tahun 2008 serta prosedur pengajuan maladministrasi pembuatan E-ktip di provinsi jambi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data sekunder dan primer	Objek penelitian sama yaitu sama-sama melakukan penelitian pada instansi di kantor ombudsman sama-sama meneliti tentang peran ombudsman pengawasan standar biaya pembuatan ktp Elektronik	Perbedaan di antara dua penelitian ini terletak pada variable judul yaitu judul penelitian terdahulu menggunakan variable mencegah sebagai variabel x sedangkan variabel x pada penelitian ini menggunakan peran. Vf
2.	Rega Edy Pratama (2021)	Pengawasan ombudsman dalam pembuatan E-ktip di kabupaten kendal dan implikasinya terhadap tertib administrasi kependudukan	Hasil penelitian dengan adanya pengawasan ombudsman dalam pembuatan E-ktip di kabupaten ini sangat membantu pihak pengawasan dalam pengambilan Keputusan pada kantor ombudsman di kabupaten Kendal dan hal yang	Persamaanya terletak pada objek penelitiannya yaitu sama sama melakukan penelitian pada instansi kantor ombudsman dan juga meneliti tentang implikasinya terhadap tertib	Perbedaan diantara dua penelitian ini terdapat pada masing-masing variabelnya yaitu penelitian terdahulu meneliti peranan sistem informasi akuntansi pengawasan ombudsman dalam pembuatan ktp Elektronik dan implikasinya

			paling terpenting adalah peranan sistem pengawasan ombudsman dalam pembuatan ektp dan implikasinya terhadap tertib administrasi kependudukan akan mempermudah pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat	administrasi kependudukan	terhadap tertib administrasi kependudukan sedangkan penelitian ini yang di teliti adalah peranan pengawasan standar biaya pembuatan ktp Elektronik
3.	Aryo martines (2022)	Lembaga ombudsman daerah pengawasan pelayanan public Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya sistem informasi akuntansi yang tidak mendukung evektifitas dan evesiensi dalam pengambilan Keputusan,karena terdapat suatu prosedur dan pemrosesan data yang tidak cukup baik sehingga menghambat penyajian laporan pengawasan standar biaya yg dibutuhkan	Persamaanya terletak pada objek penelitiannya yaitu sama-sama melakukan penelitian pada instansi kantor ombudsman dan juga meneliti pengambilan Keputusan pengawasan standar biaya pembuatan Ektp-Elektronik.	Perbedaan diantara dua penelitian ini terdapat masing-masing variabelnya yaitu yang Dimana variabel x pada penelitian terdahulu adalah pengawasan pelayanan public deskriptif kualitatif di lembaga ombudsman daerah Istimewa yogyakarta sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang pengawasan standar biaya pembuatan ktp-elektonik
4.	Bella putri dwi anggraeni (2019)	Peranan hubungan masyarat humas ombudsman republic Indonesia dalam mensosialisasikan layanan aspirasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan hubungan Masyarakat humas republik Indonesia dalam mensosialisasikan	Persamaan antara dua penelitian ini terletak pada jenis penelitian yaitu sama-sama	Perbedaan diantara dua penelitian ini terdapat pada objek penelitian yang di mana objek penelitian terdahulu

		pengaduan maladministrasi di jakarta	layanan aspirasi pengaduan maladministrasi dapat menyajikan informasi yang cukup jelas dalam pengawasan standar biaya pembuatan ktp elektronik karena sistem pengawasan standar biayanya sudah berpedoman dalam mengambil Keputusan pengawasan standar biaya maladministrasi.	menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif	dilakukan di kantor ombudsman Jakarta sedangkan objek penelitian ini dilakukan di kantor ombudsman mamuju kabupaten mamuju
5.	M.Ari pratama Noviansyah (2020)	Analisis yuridis penetapan standar pelayanan publik dalam layanan kependudukan oleh pemerintah kota batam.studi penelitian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kotam batam.	Hasil penelitian dengan adanya penetapan standar pelayanan publik dalam layanan kependudukan oleh pemerintah kota batam di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam sangat membantu pihak kantor ombudsman dalam pengambilan Keputusan maladministrasi standar biaya serta pelayanan yg kurang memadai secara cepat dan tepat.	Persamaan antara kedua penelitian ini adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif	Perbedaan diantaranya dua penelitian ini terdapat pada perbedaan objek penelitian yang di mana objek penelitian terdahulu dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam.sedangkan objek penelitian ini dilakukan di kantor ombudsman mamuju kabupaten mamuju

### 2.3. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dibuat untuk mengetahui gambaran tentang peran ombudsman terhadap pengawasan anggaran pembuatan Ktp-Elektronik di kota mamuju provinsi sulawesi barat. Lebih lanjut dapat digambarkan pada skema sebagai berikut:



**Gambar : 2.1 kerangka konseptual**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian menurut Vincent (2019:29) yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif, metode penelitian Kualitatif ialah penelitian tentang riset, yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, proses dan makna (perspektif subjek) lebih di tonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori di manfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

penelitian kualitatif menurut Sugiono (2019:13) menekankan pada metode penelitian observasi di lapangan dan datanya dianalisa dengan cara non-statistik meskipun tidak selalu harus mengesampingkan penggunaan angka. Penelitian kualitatif ini lebih menekankan pada penggunaan diri si peneliti sebagai alat. Peneliti harus mampu mengungkap gejala sosial di lapangan dengan mengerahkan segenap fungsi inderawinya. Dengan demikian, peneliti harus dapat diterima oleh responden dan lingkungannya agar mampu mengungkap data yang tersembunyi melalui bahasa tutur, bahasa tubuh, perilaku maupun ungkapan-ungkapan yang berkembang dalam dunia dan lingkungan responden.

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Propinsi Sulawesi Barat.

### 3.2. Waktu Penelitian

Waktu yang direncanakan untuk digunakan dalam penelitian ini adalah mulai pada bulan maret sampai April Tahun 2024.

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No	Keterangan	November 20 22				Februari 20 22				Maret 2 3				April 24			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penetapan judul																
2	Seminar proposal																
3	Permintaan izin Penelitian																
4	Pengumpulan data																
5	Pengolahan data																
6	Analisis data																
7	Penyusunan hasil penelitian																

### 3.3 Metode data pendekatan penelitian

metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif karena dengan penggunaan metode ini dapat mempermudah peneliti untuk menyelesaikan penelitian tersebut dan pendekatan peneliti yang digunakan adalah pendekatan studi kasus deskriptif.

### 3.4. Jenis Data dan Sumber Data

#### 3.4.1 Sumber data

##### a. Informan

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive sampling adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan. Maka



dalam ini informan yg dipilih oleh peneliti adalah pegawai lembaga kantor ombudsman.

Berdasarkan kondisi dan kebutuhan pada penelitian ini, penulis hanya menggunakan karakter informan dari yang pada umumnya ada di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Propinsi Sulawesi Barat.

Jadi informan dalam penelitian ini dapat dirinci seperti pada tabel 3.1 berikut:

**Tabel 3.2 Rincian dan Jumlah informan Penelitian**

No	Jaatan	Jumlah ( orang)
1	Pimpinan Ombudsman Ri Perwakilan Sulbar Lukman Umar S.Pd., M.Si	1
2	Keasistenan dan Verivikasi Laporan : Koordinator : Nurul Alif Densi., S.Pd Anggota : Muh Akhsan Amir., S.H : Indria Dela Putri., S,Kn	3
3	Keasistenan Penugasan : Koordinator : Mandaati., S.kn Anggota : Nirwana Natsir., S.Pd : Ayu Saputri., S.IP : Muh Asri., S.IP	4
4	Keasistenan Pemeriksaan Laporan : Koordinator : Komang Bagus., S.Pd Anggota : Irfan Bunadi., S.Pd : Amirullah B., S.Pd	3
5	Bendahara Pembantu Perwakilan (BPP) Hikmatul Khasanah., SE	1
6	Kestodian BMN Jamiluddin., S.IP	1
7	Pengelola Pengadua public Rahmaniah Widameita sari., A.Md	1
8	Tenaga Satuan Pengamanan : Koordinator : Muhibuddin Anggota : Rusdin Y Pramubakti Eko Cahyono Sitti Suhijjah M.Syahrul Ramadhan	6
	<b>Total Jumlah</b>	<b>20</b>

Untuk mempermudah proses penggalan data dan agar keabsahan data dari informan dan responden dapat diandalkan, maka penentuannya dipilih melalui beberapa kriteria yaitu sebanyak 32 orang selaku orang yang dapat dianggap sebagai juru kunci dari penelitian tersebut dan memiliki informasi yang berguna, berkaitan dengan tujuan penelitian serta bersedia menjadi informan.

b. Arsip atau Dokumen

Menurut Sugiono (2019) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan gambaran atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang dibutuhkan peneliti juga, yaitu dokumen sebagai organisasi, keterangan dan laporan. Dokumen yaitu catatan-catatan yang berasal dari arsip, buku pelaksanaan, laporan pelaksanaan, buku maupun arsip yang memuat pendapat maupun teori yang mendukung untuk masalah penelitian.

### 3.4.2. Jenis Data

Definisi data menurut Liang Gie (dalam Yuspitasari, 2018: 30) adalah hal, peristiwa atau kenyataan lainnya atau apapun yang mengandung suatu pengetahuan untuk menjadikan dasar guna menyusun keterangan, pembuatan kesimpulan atau penetapan Keputusan yang bisa

Berdasarkan sumbernya, maka jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun perwakilan kelompok. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dan berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi dalam

penelitian, yaitu mengenai peran ombudsman terhadap pengawasan anggaran pembuatan Ktp-Elektronik di Kota Mamuju provinsi Sulawesi barat.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, tetapi melalui dokumentasi-dokumentasi, buku-buku atau peraturan yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian. Data ini digunakan sebagai pendukung atau pelengkap dari data primer.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, dokumentasi dan wawancara yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Teknik Observasi

Sebagai metode ilmiah, observasi (pengamatan) diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena-fenomena yang diselidiki Lubis, (2019: 101). Pengumpulan data dengan teknik observasi adalah cara pengambilan data secara langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki Marzuki, (2019:58). Fokus observasi dilakukan terhadap tiga komponen utama yaitu ruang waktu, aktor (pelaku), dan aktifitas (kegiatan).

Adapun observasi yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap subyek maupun obyek penelitian untuk mendapatkan data yang relevan. Pada penelitian ini, pengamatan dilakukan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat.

#### 2. Dokumentasi (Studi Dokumen)

Menurut Moleong (2019: 216), studi dokumen adalah setiap bahan tertulis yang sifatnya resmi maupun pribadi sebagai salah satu sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Sedangkan menurut Arikunto (2019: 231) bahwa metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.

Dokumentasi atau telaah dokumen dalam penelitian ini merupakan suatu tekpengumpulan data melalui usaha pengumpulan sejumlah dokumen, arsip-arsip dan bahan-bahan tertulis lainnya, baik yang diperoleh di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat maupun dari menelaah sejumlah buku dan karya ilmiah yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Penggunaan dokumentasi ini sebagai upaya untuk menunjang data-data yang telah diperoleh melalui observasi.

### 3. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan *interview* pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan, dimana *Interview guide* sudah harus disusun dan pewawancara harus mengerti akan isi serta makna dari *interview guide* tersebut Tanzeh, (2020:62). Definisi lain menurut Narbuko dan Achmadi (2021:83) bahwa wawancara adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam dua orang atau lebih secara bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan dari fnarasumber.

**Tabel 3.2**

**Kisi-kisi wawancara**

<b>N0</b>	<b>Kisi-kisi pertanyaan</b>	<b>Variabel</b>
1	Factor-faktor penyebab terjadinya masalah pengawasan	Peran ombudsman terhadap pengawasan standar biaya pembuatan ktp Elektronik
2	Mengidentifikasi masalah	
3	Pengumpulan dan penganalisan data	
4	Pembuatan alternatif kebijakan	
5	Pemilihan salah satu alternatif terbaik	
6	Pelaksanaan Keputusan	
7	Pemantaun dan pengevaluasian hasil pelaksanaan	

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman mencakup empat kegiatan sebagai berikut Basrowi ( 2019:209)

- 1 .pengumpulan data ( Data collection )

Pengumpulan data menjadi aktivitas pertama utama dalam menggali informasi, data hal yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data merupakan kegiatan untuk mengumpulkan data dari informasi secara langsung, baik dari dokumen atau arsip yang terkait.

## 2. Reduksi data (Data reduction)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Fungsinya untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik. Dalam proses ini peneliti benar-benar mencari data yang valid. Ketika peneliti menyangsikan kebenaran data yang diperoleh akan dicek ulang dengan informan lain yang dirasa peneliti lebih mengetahui.

## 3. Penyajian data (Data Reduction )

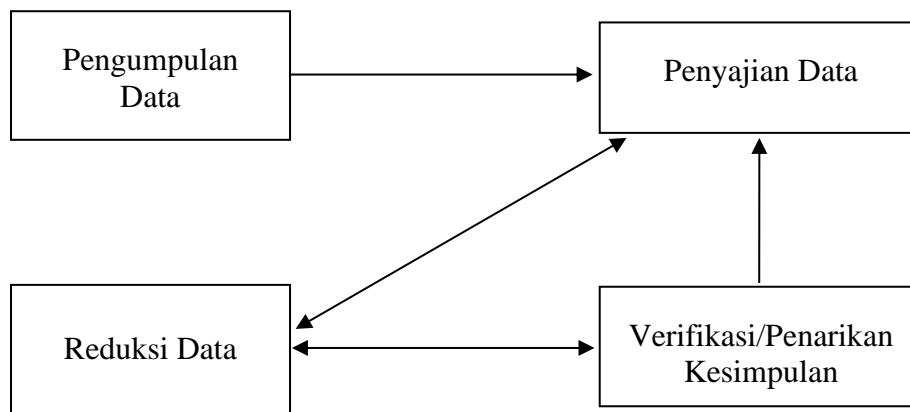
adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan, atau

agan. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan.

Dalam proses ini peneliti mengelompokkan hal-hal yang serupa menjadi kategori atau kelompok satu, kelompok dua kelompok tiga, dan seterusnya. Dalam proses ini, data diklasifikasikan berdasarkan teori-teori yang ada.

## 4. Verifikasi (verification)

Menarik kesimpulan atau verifikasi, dimana kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin. Kemudian langkah selanjutnya adalah melaporkan hasil penelitian dengan lengkap.



Sumber: Huberman dalam Sugiyono (2018)

**Gambar 3.1**

**Model Analisis**

**Model Analisis Miles dan Hubberman**

**3.7 Prosedur Penelitian**

**a. Tahap Persiapan**

4. Pada tahap persiapan penelitian, langkah yang dilakukan itu yaitu penyusunan proposal yang berisi rancangan penelitian. Dalam penyusunan proposal peneliti di bimbing dan di arahkan oleh dosen pembimbing kemudian di setujui, dan peneliti kemudian mengembangkannya sesuai dengan rancangan dalam proposal yang telah dibuat. Setelah proposal disetujui oleh dosen pembimbing, selanjutnya penelitian akan didasarkan pada rumusan masalah terkait dengan Bagaimana peran ombusman dalam pengawasan standar biaya pembuatan KTP Elektronik di Kabupaten mamuju provinsi sulawesi barat. Pada tahap ini peneliti juga mempersiapkan



pedoman wawancara serta mempersiapkan surat izin penelitian dari instansi terkait guna untuk memudahkan dalam proses penelitian.

**b. Tahap pelaksanaan**

Dalam tahap pelaksanaan, peneliti akan melakukan penggalian informasi dari pihak-pihak yang terkait. Setelah penggalian informasi dilakukan selanjutnya peneliti melakukan analisis data.

**c. Tahap Pelaporan**

Pada tahap ini peneliti akan mengecek kebenaran informasi yang telah diperoleh dan kemudian peneliti akan melakukan konfirmasi ulang kepada informan tentang data-data yang telah dikumpulkan setelah proses pengumpulan data selesai. Kemudian peneliti menyusun laporan hasil berdasarkan prosedur pelaporan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Z., Rizwan, M., Ahmad, M., Haq, M. (2014), Effect of Brand Trust and Customer Satisfaction on Brand Loyalty in Bahwalpur, *Journal of Sociological Research*, Vol.5, No.1.
- Atep Adya Brata. (2019). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ahaditya, ZulfiA.N. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi tidak diterbitkan. UniversitasNegeri Yogyakarta
- Apriansyah, Wahyu. 2019. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disduk Capil) Kabupaten Pandeglang*. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas SultanAgeng Tirtayasa.
- Bogor: Vinchristo Publication.
- FernandusSitumeang ,dkk (2020). Peran Ombusman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah hukum,administasi negara 5 (2) Mahasiswa Akuntansi*, 9(3), 85–97.
- Gama Putra, Dhion. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota*

*Blitar*). Jurnal Administrasi Publik JAP), Vol. 3.No. 12, Hal. 2118-2122.

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.

Harahap, Sofyan Sari. 2020. *Sistem Pengawasan Manajemen (Management Control System)*, PT Pustaka Quantum: Jakarta.

Harahap, Sofyan Syafiri, 2021. *Sistem pengawasan manajemen*. Pustaka Quantum: Jakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. 2019, *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*, Edisi Revisi. Bumi Aksara : Jakarta.

Hamalik, Oemar. 2019. *Kurikulum dan Pembelajaran*, Sinar Grafika : Jakarta.

Herman. Sofyandi. 2019. *Manajemen sumber daya manusia*, Graha Ilmu. Yogyakarta.

Insi Nurul ,dkk (2020). Penerapan KYPSO Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan Dan New Publik Service Paradigma . (*jurnal legislatif*, 322,346).

Kasmir.(2020).*Etika Costumer Service*. Jakarta. PT Raja grafindo Persada. Kencana, Inu. 2018. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Refika Aditama.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2019 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.Moenir, H. A. 2019. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta:

- BumiAksara Pasolong, Harbani. 2021. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Koontz, Harold dan Cyril O' Donnel & Heinz Wehrich. 2013, *Manajemen*. Jilid 2.
- Maisaroh S. (2019). Ombusman Dalam Pengawasan Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Di Kota Bandar Lampung. (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi S1*), 7(1).
- Mashudi Imam,dkk (2019). Kedudukan Ombusman Dalam Mencegah Dan Mengatasi Maladministrasi Pembuatan E-Ktp Di Provinsi Jambi *Cendekia : Jurnal Pengabdian Masyarakat*.
- Manulang, M. 2018. *Manajemen Personalia*. Gadjah Mada University: Yogyakarta.
- Muhamad Zainur Roziqin, 2022. *Kepuasan kerja*, Averroes Press: Malang.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2019. *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Cetakan Kedua, penerbit PT retika aditamo, Bandung.
- Permendagri Nomor 9 Tahun 2019 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nosional dalam pasal 2 ayat (1).
- Sinambela, Lijian Poltak. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.

Vincent, Gaspesz. 2019. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*.

Terjemahan: Gunawan Hutaaruk. Penerbit Erlangga: Jakarta.

Umar Lukman (2020). Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulbar Organisasi Pemerintah.sulbar.\_ombusman.go.id ombudsmansulbar137,ombudsman RI sulbar,<http://www.ombudsman.go.id/>.

Yulfadiana, Reza. 2022. *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan E-KTP Pada Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Di kota Tanjung pinang tahun 2019*. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Maritim Raja Ali Haji