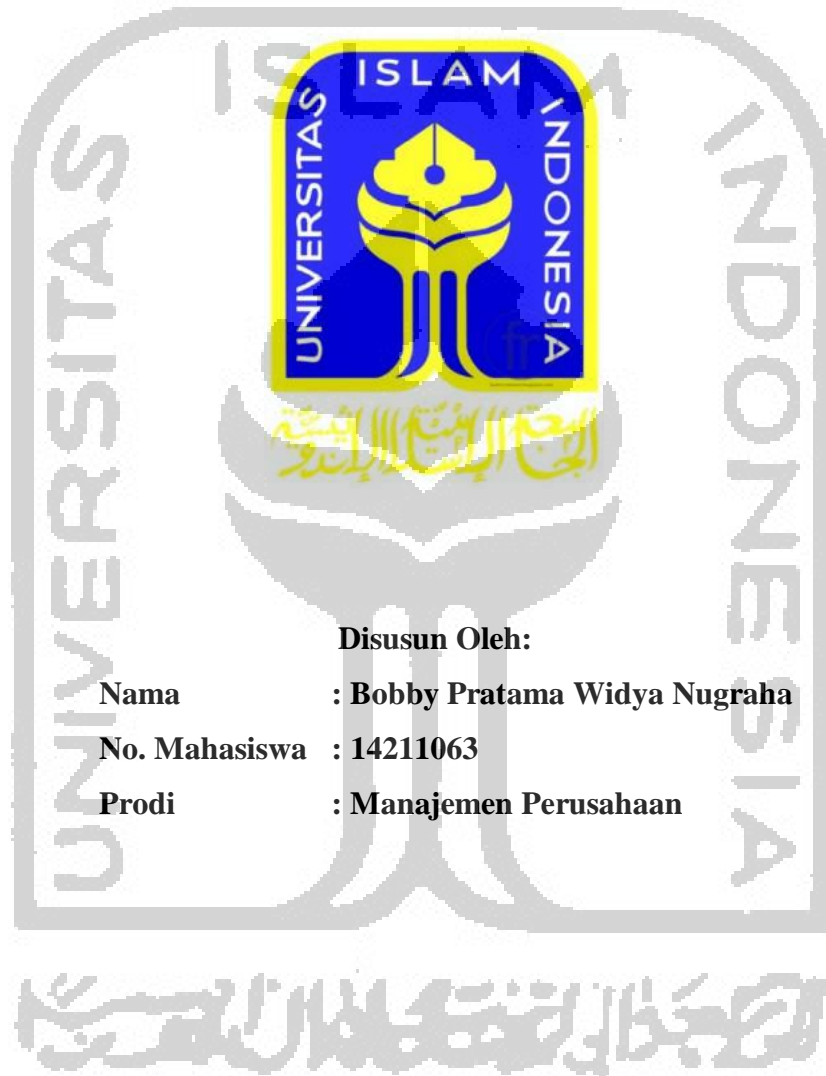


**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN
PADA KANTOR OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN DIY**

LAPORAN MAGANG



Disusun Oleh:

Nama : Bobby Pratama Widya Nugraha

No. Mahasiswa : 14211063

Prodi : Manajemen Perusahaan

**Program Studi Manajemen
Program Diploma III Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**Sistem dan Prosedur Pelayanan
pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia**

Perwakilan DIY



Disusun Oleh:

Nama : Bobby Pratama Widya Nugraha

No. Mahasiswa : 14211063

Prodi : Manajemen Perusahaan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal : 29 NOV 2019

Dosen Pembimbing



(Rr. Sita D. Kusumaningrum S.E., MPM)

**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN
PADA KANTOR OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN DIY**

LAPORAN MAGANG

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Bobby Pratama Widva Nugraha
14211063

**Proigram Studi Manajemen
Program Diploma III Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**Sistem dan Prosedur Pelayanan
pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan DIY**



Disusun Oleh:

Nama : Bobby Pratama Widya Nugraha

No. Mahasiswa : 14211063

Prodi : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal :

Dosen Pembimbing

(Rr. Sita D. Kusumaningrum S.E., MPM)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”



Yogyakarta, November 2019

Penulis,

Bobby Pratama Widya Nugraha

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Allhamdulillah puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi junjungan kita Rasulullah SAW beserta sahabat dan para pengikutnya.

Laporan tugas akhir ini berjudul “Sistem dan Prosedur Pelayanan pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY”. Bertempat di Jalan Wolter Monginsidi No. 20, Karangwaru, Tegalrejo, Yogyakarta.

Penulisan tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak yang berkenaan memberikan dorongan, baik materi maupun non materi. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, nikmat serta karunia-Nya.
2. Kedua orang tua dan keluarga atas semua dukungan dan motivasinya dalam menyelesaikan penyusunan laporan magang ini.
3. Dra. Sri Mulyati, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
4. Rr. Sita Dewi Kusumaningrum S.E., MPM selaku dosen pembimbing penulis.

5. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY yang telah memberikan kesempatan untuk magang dan membantu dalam menyelesaikan Laporan Magang ini.
6. Bapak Budhi Masthuri, Ibu Rulli Arafah selaku pembibing magang Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Karyawan Diploma III Fakultas Islam Indonesia yang membantu dalam membantu pengurusan tugas akhir.
9. Sahabat-sahabat yang telah membantu memberikan ide dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis mengharapkan kritik dan saran demi sempurnanya penulisan laporan tugas akhir ini.

Wassalamualikum wr.wb.

Yogyakarta, November 2019

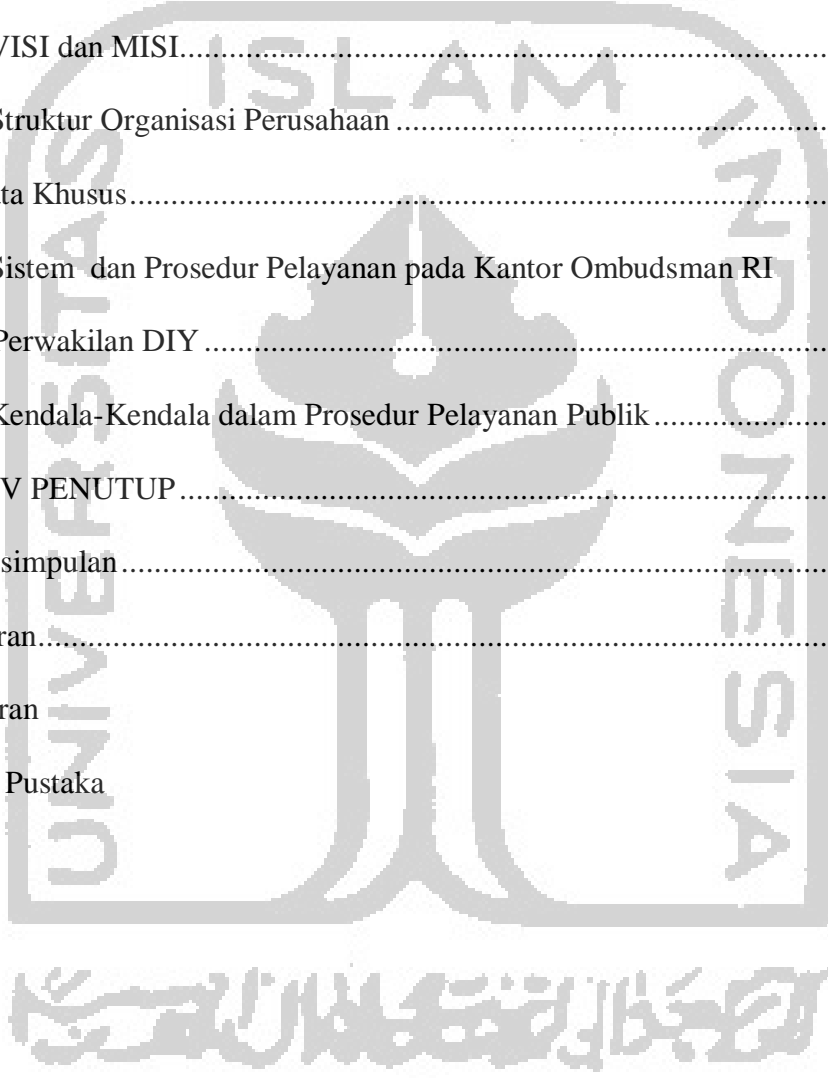
Penulis,

Bobby Pratama Widya Nugraha

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman pengesahan	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran.....	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Target Magang.....	3
1.4 Bidang Magang.....	4
1.5 Lokasi Magang	5
1.6 Rincian dan Jadwal Perencanaan Magang	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Sistem dan Prosedur.....	8
2.2 Instansi Pemerintah dan Lembaga Negara	9
2.3 Pengertian Pelayanan publik	9
2.4 Pelayanan Jasa	12
2.5 Standar Pelayanan Publik.....	12
2.6 Prosedur Operasi Standar	15
2.7 Kendala-Kendala Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.....	16

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF	19
3.1 Data Umum.....	19
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	19
3.1.2 VISI dan MISI.....	21
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	21
3.2 Data Khusus.....	25
3.2.1 Sistem dan Prosedur Pelayanan pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan DIY	25
3.2.2 Kendala-Kendala dalam Prosedur Pelayanan Publik.....	51
BAB IV PENUTUP	55
4.1 Kesimpulan.....	55
4.2 Saran.....	57
Lampiran	
Daftar Pustaka	



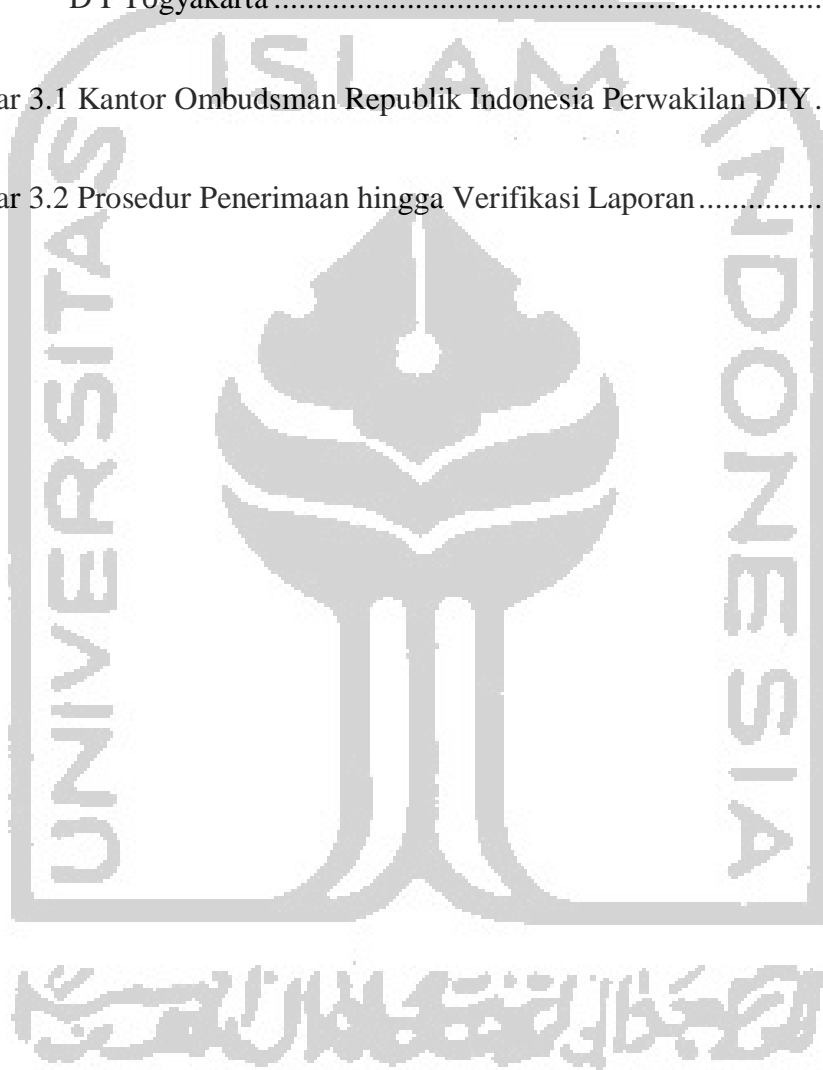
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Jadwal Pelaksanaan Magang	6
---	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Lokasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DI Yogyakarta	5
Gambar 3.1	Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY	20
Gambar 3.2	Prosedur Penerimaan hingga Verifikasi Laporan	26



DAFTAR LAMPIRAN

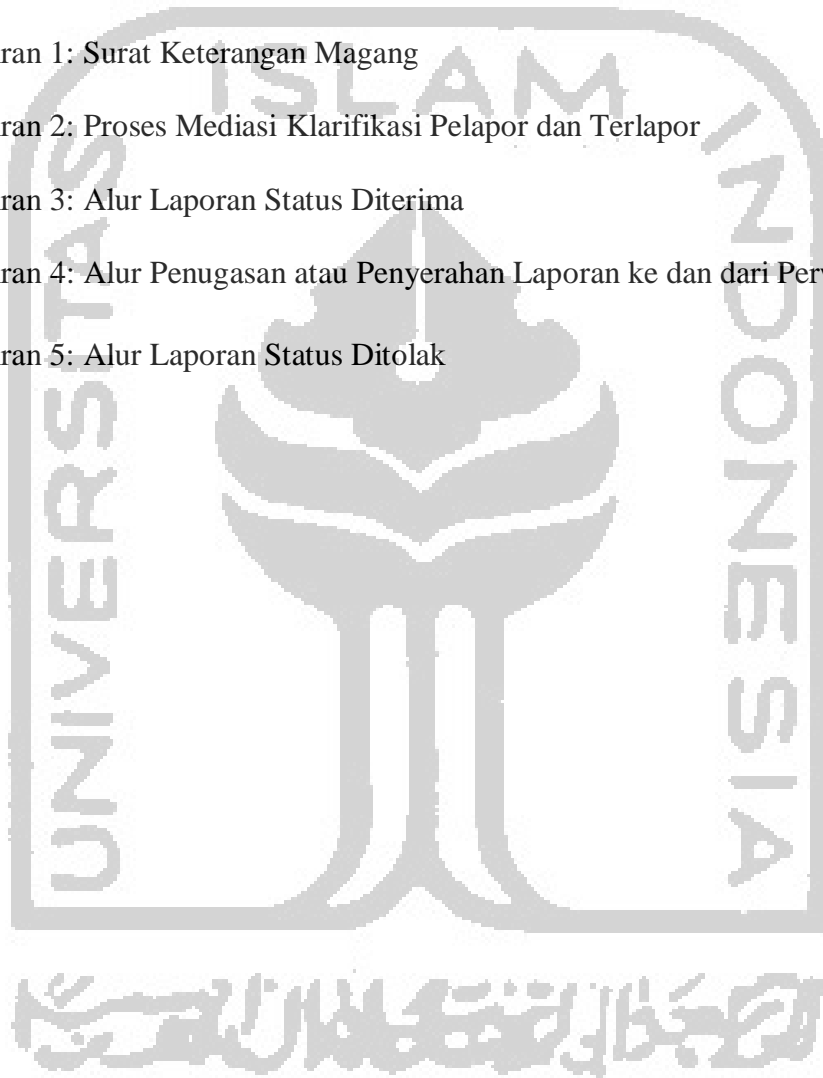
Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

Lampiran 2: Proses Mediasi Klarifikasi Pelapor dan Terlapor

Lampiran 3: Alur Laporan Status Diterima

Lampiran 4: Alur Penugasan atau Penyerahan Laporan ke dan dari Perwakilan

Lampiran 5: Alur Laporan Status Ditolak



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Dwiyanto, 2017:19). Pelayanan publik dibagi menjadi 3 bentuk. Pertama, pelayanan administratif, yaitu antara lain Kartu Tanda Penduduk, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Izin Mengemudi, Surat Tanda Kendaraan Bermotor, Ijin Mendirikan Bangunan, Paspor, Surat Kepemilikan/pengusaan Tanah dan sebagainya. Kedua, pelayanan barang, yaitu antara lain jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. Ketiga, pelayanan jasa, yaitu antara lain pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Pada proses pelaksanaannya, penyelenggaraan administrasi publik masih sering terdapat maladministrasi, sehingga diperlukan adanya pengawasan untuk meminimalisir terjadinya maladministrasi pada jasa pelayanan publik. Dalam penyelenggara pelayanan publik tidak jarang terjadi praktek maladministrasi yaitu perilaku atau perbuatan yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan

wewenang untuk tujuan lain dari wewenang itu sendiri, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Instansi Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan immateril bagi masyarakat dan perseorangan sehingga sangat diperlukan pengawasan (Desiana, 2013).

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari kemungkinan pengalihan atau penyimpangan dari tujuan yang ingin dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu mengimplementasikan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan melalui pengawasan ada kegiatan yang terkait erat dengan penentuan atau evaluasi sejauh mana pekerjaan telah dilakukan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauh mana kebijakan pemimpin diimplementasikan dan sejauh mana penyimpangan yang telah terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan (Desiana, 2013).

Salah satu lembaga yang berwenang untuk mengawasi pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga Negara ini memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Wolter Monginsidi No. 20, Karangwaru, Tegalrejo, Yogyakarta merupakan Lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan dengan Lembaga negara dan instansi pemerintah lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta setiap tahunnya menerima ratusan pengaduan, dan hampir dari 90 persen laporan setiap tahunnya dapat terselesaikan.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis bermaksud menyusun laporan magang yang berjudul **”Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta”**.

1.2 Tujuan Magang

- a. Untuk mengidentifikasi jenis-jenis layanan dan prosedur penanganan keluhan yang diterapkan pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala dan hambatan dalam prosedur pelayanan publik pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta.

1.3 Target Magang

- a. Mampu merumuskan jenis-jenis layanan dan prosedur penanganan keluhan yang diterapkan oleh Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta.
- b. Mampu merumuskan kendala-kendala dan hambatan dalam prosedur pelayanan publik oleh Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta pada bidang Pelayanan administratif umum. Dengan tugas dan wewenang melayani konsultasi dan keluhan terkait pelayanan publik.



1.5 Lokasi Magang

Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta

Alamat : Wolter Monginsidi No. 20, Karangwaru, Tegalrejo,
Yogyakarta.

Kode pos : 55241

Telp : (0274) 565314

Peta Lokasi



Sumber: <https://www.google.co.id/maps/>

Gambar 1.1 Peta Lokasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan D I Yogyakarta

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam pembuatan Laporan Magang ini terdiri dari empat bab, yaitu bab pertama pendahuluan, bab kedua landasan teori, bab ketiga analisis data, bab keempat kesimpulan dan saran.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, tujuan dan target magang, dan bidang magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori yang berisi teori yang akan digunakan untuk memecahkan masalah. Meliputi sistem dan prosedur pelayanan publik, Instansi Pemerintah dan Lembaga Negara, pelayanan jasa, standar pelayanan publik, kendala-kendal dalam pelaksanaan pelayanan publik.

BAB III ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan serta data yang dipergunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, berkaitan dengan kegiatan penelitian.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan, dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Sistem dan Prosedur

Sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat sesuai dengan pola yang terintegrasi untuk melaksanakan kegiatan utama perusahaan, organisasi, lembaga atau lembaga lain (Mulyadi, 2013: 5). Sistem adalah kerangka kerja prosedur saling terkait yang diatur sesuai dengan skema keseluruhan, untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama perusahaan, organisasi, lembaga atau lembaga (Baridwan, 2009: 3). Adapun contoh sistem pelayanan yang digunakan untuk memudahkan memberikan pelayanan adalah dengan media-media seperti *call center*, *sms center*, Instagram, Email, fax, surat, dan lain sebagainya.

Prosedur adalah kegiatan administrasi, biasanya melibatkan beberapa orang di suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan yang teratur atau seragam dalam melakukan transaksi perusahaan yang berulang (Mulyadi, 2013: 5), sedangkan menurut Crisyanti (2011: 143), prosedur adalah tata cara kerja yang merupakan serangkaian tindakan, langkah atau tindakan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tepat untuk mencapai tahap tertentu dalam hubungan untuk mencapai tujuan akhir. Adapun contoh prosedur pelayanan yang digunakan untuk memudahkan memberikan pelayanan seperti *SOP* atau Prosedur Operasi Standar.

2.2. Instansi Pemerintah dan Lembaga Negara

Instansi pemerintahan adalah pemerintah sebagai lembaga yang peduli oleh negara untuk mengatur kesejahteraan rakyat atau warga negara dan kepentingan rakyat mereka untuk melaksanakan dan menjalankan tugas eksekutif, legislatif dan yudikatif (Kusnardi: 2003). Adapun contoh-contoh instansi, yaitu dinas pendidikan, dinas ketenagakerjaan, dinas perdagangan, rumah sakit, dan lain sebagainya.

Lembaga negara adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan konstitusi, undang-undang, atau peraturan yang lebih rendah. Lembaga negara di tingkat pusat dapat dibagi menjadi empat tingkat kelembagaan (Lubis dan Husaini, 2014). Pertama, yaitu lembaga yang dibentuk berdasarkan UUD seperti Presiden, Wakil Presiden, MPR, DPR, DPD. Kedua, yaitu lembaga yang dibentuk berdasarkan UU seperti Kejaksaan Agung, KPK, Bank Indonesia, KPU, KPI, PPATK, dan Ombudsman. Ketiga, yaitu lembaga yang dibentuk berdasarkan aturan pemerintah atau peraturan presiden. Keempat, yaitu lembaga yang dibentuk berdasarkan peraturan menteri.

2.3. Pengertian Pelayanan publik

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan layanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah menyediakan dana dalam bentuk pembayaran pajak dan berbagai pungutan

lainnya. Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan layanan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik (Mahmudi, 2013: 223).

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan ladsan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan adalah suatu proses. Sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan terus menerus meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2010: 26). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik yang menyediakan layanan kepuasan pelanggan (Sampara dalam Sinambela, 2011: 5).

Dapat diketahui bahwa pelayanan adalah layanan yang disediakan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan publik yang berinteraksi langsung dengan orang atau dengan mesin secara fisik untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan selalu melibatkan upaya manusia (karyawan) dan peralatan lain untuk melakukan kegiatan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan yang diinginkan oleh perusahaan penyedia layanan.

Munculnya pelayanan publik atau umum dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut berbagai macam bentuknya sehingga pelayanan publik juga dilakukan dengan beberapa macam. Berdasar keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik dibagi menjadi tiga, antara lain:

a. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah jenis layanan yang dilakukan oleh unit layanan di bidang pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administrasi lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir dalam bentuk dokumen. Adapun pelaku pelayanan administrasi yaitu kantor Kelurahan, Bank, dan lain-lain.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah jenis layanan yang disediakan oleh unit layanan dalam bentuk menyediakan dan mengelola bahan berwujud fisik termasuk distribusi atau penyimpanan kepada konsumen secara langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan ini menghasilkan produk dalam bentuk objek yang memberikan nilai tambah langsung kepada penerimanya. Adapun pelaku pelayanan barang yaitu, pengiriman ekspedisi, JNE, JNT, dan lain-lain.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah jenis layanan yang disediakan oleh unit layanan yang menyediakan infrastruktur dan fasilitas pendukung. Pengoprasiaannya didasarkan pada sistem pengoprasian tertentu dan pasti, produk akhirnya adalah layanan yang menguntungkan penerima secara langsung dan memiliki masa manfaat dalam jangka waktu tertentu. Adapun pelaku pelayanan jasa yaitu Ombudsman, kantor Asuransi dan lain-lain.

2.4. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang disediakan oleh penyedia sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoprasiaannya berdasarkan sebuah sistem tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang bermanfaat bagi penggunaanya secara langsung dan memiliki manfaat dalam jangka waktu tertentu. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk pelayanan yang manfaatnya dapat langsung dirasakan publik atau masyarakat berupa pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, pos, dan lain sebagainya (Ratminto dan Atik, 2015).

2.5. Standar Pelayanan Publik

Setiap perusahaan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang memenuhi syarat guna sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, adapun standar pelayanan sebagai berikut :

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi layanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.

e. Sarana Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

a. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya atau Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g. Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok.

h. Kompetensi Pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i. Pengawasan Internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atas langsung pelaksana.

j. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah Pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

Berdasarkan penjelasan di atas disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi Pemerintah atau lembaga Negara.

Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

2.6. Prosedur Operasi Standar

Prosedur Operasi Standar atau *Standar Operasional Prosedur(SOP)* pelayanan publik merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah dan lembaga Negara berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko, 2012).

Dilihat dari fungsinya *SOP* berfungsi untuk membentuk sistem kerja dan alur kerja yang terorganisir, sistematis dan akuntabel, menggambarkan bagaimana tujuan kerja dilakukan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Menjelaskan

bagaimana proses melaksanakan kegiatan berlangsung sebagai cara memilah pelaksanaan pekerjaan sehari-hari sebagai metode yang ditentukan, memastikan konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan membangun hubungan timbal balik antara unit kerja.

Secara umum, Prosedur Operasi Standar (*SOP*) merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Secara umum standar operasional prosedur (*SOP*) sebagai suatu dokumen atau instrument membuat tentang proses dan prosedur satuan kerja suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

2.7. Kendala-Kendala Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik

Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan menjadi keluhan utama masyarakat. Hal ini disebabkan karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal setiap instansi pemerintahan memiliki Standar Pelayanan Minimal (*SPM*) dalam melakukan pelayanan.

Diketahui terdapat beberapa faktor umum pada pelayanan publik yang mempengaruhi adanya kendala-kendala yang terjadi, beberapa faktor yang sering terjadi yaitu :

a. Kemampuan Aparat

Kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan tugas dalam suatu pekerjaan. Seseorang yang memiliki kemampuan (*ability*) adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang (Robbins dan Coulter,

2010). Suatu organisasi pemerintah menurut adanya aparatur atau perangkat daerah memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan suatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja suatu instansi atau organisasi. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari instansi atau organisasi yang melayani masyarakat tersebut.

b. Terjadinya Pungli atau Pungutan Liar

Dalam memberikan pelayanan publik biasanya para petugas menawarkan dua cara kepada masyarakat, yaitu dengan cara cepat dan lambat. Cara cepat inilah yang saya maksud dengan proses pungli. Biasanya cara cepat ini membutuhkan biaya yang lebih dari biaya normal yang biasa diberikan. Dalam hal ini yang menjadi korban adalah masyarakat atau individu yang tidak memiliki waktu yang lama untuk mengutus proses tersebut atau masyarakat yang tidak memiliki uang atau masyarakat miskin. Dalam pembuatan KK atau Kartu Keluarga biasanya pungli sering dilakukan. Dengan beberapa alasan para petugas menyatakan bahwa proses pembuatan KK membutuhkan waktu yang lama. Padahal pembuatan KK hanya membutuhkan beberapa jam saja.

c. Tidak adanya Kepastian atau Penundaan Berlarut

Dalam memberikan pelayanan publik instansi pemerintahan biasanya tidak memberikan kepastian, baik itu dari waktu dan biaya yang dibutuhkan. Dengan ketidak adanya kepastian inilah maka aparat pemerintah atau instansi terkait menjadikan ini sebagai peluang untuk melakukan pungli untuk meningkatkan *income* dengan cara tidak baik.



BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Ombudsman dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden No. 55 Tahun 1999 tentang tim pengkaji untuk pembentukan lembaga Ombudsman, keputusan tersebut dilandasi oleh pemikiran perlunya mendirikan lembaga Ombudsman Indonesia untuk meningkatkan penyediaan perlindungan bagi hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyalahgunaan pelayanan publik negara. yang tidak sesuai dengan kewajiban hukum, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu ke lembaga independen yang dikenal sebagai Ombudsman. Pada bulan Maret 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga sejak saat itu, Indonesia memasuki fase baru dalam sistem pengawasan. Dengan demikian, sejak berlakunya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada 10 Maret 2000, lembaga Ombudsman Indonesia didirikan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY terbentuk pada tahun 2004. Saat itu Ombudsman Republik Indonesia masih bernama Komisi Ombudsman Nasional dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Namun dalam Keputusan Presiden tersebut tidak

mengamanatkan untuk dibentuknya Ombudsman perwakilan dari tiap-tiap daerah. Pembentukan Ombudsman perwakilan daerah merupakan terobosan baru karena melihat respon masyarakat yang baik dan dalam perkembangannya juga diperlukan terbentuknya Ombudsman perwakilan daerah, maka dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY. Kemudian pada tahun 2008 barulah disahkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang saat ini menjadi acuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.



Sumber: Ombudsman.go.id

Gambar 3.1 Kantor Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan DIY

3.1.2 VISI dan MISI

VISI

“Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif dan Adil”

MISI

1. Memperkuat Kelembagaan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI.
3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.
4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan.
5. Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

1) Struktur Organisasi

Struktur organisasi diperlukan dalam rangka menjalankan fungsi manajemen secara menyeluruh, hal ini agar kegiatan kantor dapat terlaksanakan dengan efektif dan efisien. Dengan struktur organisasi yang baik maka tiap individu didalamnya akan memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

2) Deskripsi Tugas

Ruang lingkup tugas dan wewenang struktur organisasi sebagai berikut :

A. Kepala Perwakilan

Kepala perwakilan memiliki tugas :

1. Bertanggung jawab penuh atas kinerja Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Memimpin rapat pleno yang diadakan minimal 2 kali sebulan.
3. Menandatangani setiap surat keluar, surat keluhan atas nama Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta baik rekomendasi, surat kerjasama, surat permintaan investasi dan lainnya yang bersifat strategis.
4. Mengatur dan melaksanakan program Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Staf Sekretariat

Dalam menyelenggarakan tugas, Sekretariat mempunyai fungsi :

1. Membuat konsep dan mengetik surat.
2. Menerima telepon, menerima tamu, mengatur jadwal kegiatan kantor.
3. Membantu tugas akuntansi dan administrasi.

C. Keuangan

Dalam menyelenggarakan tugas, keuangan mempunyai fungsi :

1. Merancang dan mengelola keuangan, anggaran dan menyusun dan mempertanggung jawabkan pengelolaan keuangan secara periodik.
2. Bertanggungjawab secara hukum apabila melakukan kesengajaan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian, bekerja secara jujur, adil, transparan, akuntabel.

D. Asisten Kordinator Penyelesaian Laporan

Dalam menyelenggarakan tugas, asisten kordinator penyelesaian laporan mempunyai fungsi :

1. Menerima laporan dan menindaklanjuti laporan mengenai terjadinya penyimpangan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Meminta klarifikasi secara lisan maupun tertulis kepada pihak terlapor, pelapor, dan atau pihak terkait lainnya.
3. Memediasi pertemuan antara terlapor, pihak terlapor dan atau pihak terkait lainnya.

E. Asisten Kordinator Bidang Pencegahan

Dalam menyelenggarakan tugas, asisten kordinator bidang pencegahan mempunyai fungsi :

1. Memberikan akses kepada pihak lain yang membutuhkan informasi terkait kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Menyebarkan pemahaman mengenai tugas, pokok, fungsi Ombudsman Republik Indonesia kepada masyarakat luas.
3. Melakukan kordinasi atau kerjasama dengan berbagai pihak seperti lembaga sosial, lembaga swadaya, perguruan tinggi, instansi atau lembaga pemerintah, dan sebagainya untuk mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, nepotisme,

kolusi, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tidak sewenang-wenang lainnya.

F. Asisten Kordinator Bidang Penjamin Mutu

Dalam menyelenggarakan tugas, asisten kordinator bidang penjamin mutu mempunyai fungsi :

1. Merencanakan dan mengusulkan sistem kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Melakukan peningkatan kapasistas kelembagaan dan personalia Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

G. Asisten Kordinator Bidang Pengawasan Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan tugas, asisten kordinator bidang pengawasan pelayanan publik mempunyai fungsi :

1. Melakukan pengawasan pelayanan publik kepada penyelenggara pelayanan publik.
2. Melakukan peningkatan kapasistas terhadap instansi yang mengalami hambatan dalam melaksanakan reformasi pelayanan publik

H. Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

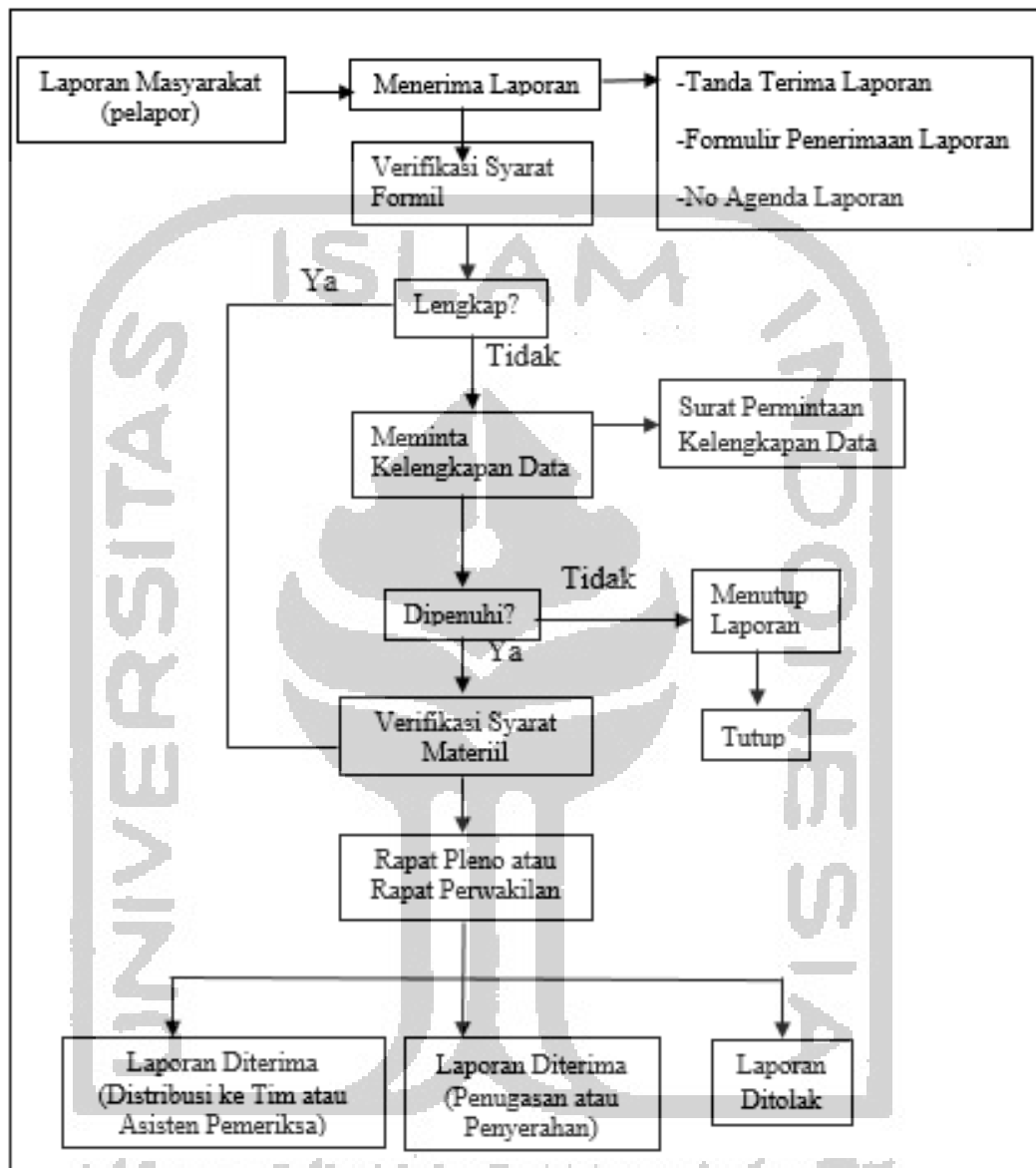
Dalam penyelenggarakan tugas asisten unit PVL mempunyai fungsi:

1. Menemui pelapor atau terlapor yang datang ke kantor.
2. Mendatangi pelapor dan terlapor untuk memintai klarifikasi.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Sistem dan Prosedur Pelayanan pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan DIY

Ombudsman dibentuk dengan tujuan untuk mendorong dan merealisasikan pemberian layanan, dari pemerintah negara bagian dan lokal yang bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan dan jabatan dan untuk bertindak sewenang-wenang dari aparatur negara dan pemerintah daerah, dan untuk meningkatkan kualitas layanan dan perlindungan. hukum kepada orang-orang di daerah tersebut. Sesuai tujuan di atas, Ombudsman Republik Indonesia menunjukan bahwa peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan instansi maupun lembaga pemerintahan di daerah. Ombudsman merupakan lembaga milik negara yang menangani tentang keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, seperti terjadinya maladministrasi, penundaan berlarut.



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY

Gambar 3.2 Prosedur Penerimaan hingga Verifikasi Laporan

A) Sistem Pelayanan

Berikut ini adalah sistem yang digunakan dalam melakukan pelayanan di kantor Ombudsman Republik Indonesia(ORI) perwakilan DIY:

a) Datang Langsung

Datang langsung adalah salah satu sistem yang digunakan dalam melakukan pelayanan yang dimaksudkan adalah pelapor dapat menyampaikan laporan dengan cara datang langsung ke kantor Ombudsman.

b) Melalui Surat

Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan(PVL) menerima laporan baru dalam bentuk surat, baik yang disampaikan melalui pos, jasa pengiriman surat, kurir dan faksimili. Kemudian berkas laporan dimasukkan ke dalam map laporan, melakukan pemeriksaan pada *database* untuk mengklasifikasikan Laporan tersebut merupakan laporan baru atau laporan lanjutan, dan memberikan nomor agenda laporan di sudut kanan atas map laporan untuk dilanjutkan ke tahap verifikasi jika merupakan laporan baru.

c) Melalui Surat Elektronik (*E-mail*)

Ombudsman menyediakan saluran penyampaian laporan melalui surat elektronik (*e-mail*). Di kantor perwakilan, *e-mail* tersebut dapat diakses pada alamat ombudsman.yogyakarta@gmail.com, sedangkan di kantor perwakilan lain atau bahkan pusat juga dimungkinkan untuk menyediakan akses laporan melalui *e-mail* dengan menggunakan akun *e-mail* Ombudsman yang lain.

d) Melalui *Call Center* 137 dan Telephone

Media lain yang juga dapat diakses untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman adalah melalui telepon. Di kantor perwakilan (DIY), pelapor dapat menjangkau Ombudsman pada nomor (0274) 565314 yang akan diterima oleh asisten Ombudsman atau melalui *Call Center* pada Nomor 137 yang akan diterima oleh operator *call center* 137. Sedangkan di kantor perwakilan, masyarakat dapat memanfaatkan sambungan (*line*) telepon yang ada di kantor perwakilan masing-masing sebagai media untuk menyampaikan laporan.

e) Melalui Media Sosial, Aplikasi *Whatsapp* dan Media Lainnya.

Pelapor dapat mengirimkan pengaduan melalui *whats app center* Ombudsman di nomor 0811250088. Di Kantor Pusat, media tersebut dikelola oleh operator sehingga pengelolaan dan penerimaannya sama dengan penerimaan laporan melalui *call center* 137, dimana unit PVL bertugas sebagai Penghubung.

B) Prosedur Pelayanan

Prosedur menurut Mulyadi (2013: 5) adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara teratur atau terseragam dalam melakukan transaksi perusahaan yang berulang-ulang. Prosedur pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY dibagi menjadi dua tahapan. Tahapan pertama yaitu, alur penerimaan laporan lalu dilanjutkan pada tahapan kedua yaitu, verifikasi laporan.

Menurut Juknis atau petunjuk teknis Ombudsman Republik Indonesia, Masyarakat menyampaikan laporan terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan

publik kepada Ombudsman dapat dilakukan melalui datang langsung, telepon, surat, *e-mail*, pengaduan dalam jaringan (*online*), *Call Center* 137, maupun media lain yang disediakan oleh Ombudsman. Laporan tersebut kemudian dicatat ke dalam aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL). Selanjutnya laporan dilakukan verifikasi syarat formil untuk melihat kelengkapan syarat administratif sebuah laporan. Jika tidak lengkap, maka Unit PVL membuat surat permintaan kelengkapan berkas atau data yang akan dikirimkan kepada pelapor. Apabila dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak surat diterima pelapor masih belum juga melengkapi data, maka pelapor dianggap mencabut laporan dan laporan dinyatakan ditutup. Jika laporan dinyatakan lengkap secara formil maka akan dilanjutkan ke tahap verifikasi syarat materil untuk melihat wewenang Ombudsman yang akan menindaklanjuti hingga menyelesaikan laporan.

Berikut prosedur penerimaan laporan hingga verifikasi laporan (PVL) :

a) Penerimaan Laporan

Penerimaan laporan adalah kegiatan menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara tertulis atau lisan baik dengan cara datang langsung atau melalui berbagai media yang disediakan. Dalam penerimaan laporan tidak sedikit masyarakat yang hanya berkonsultasi terlebih dahulu sebelum pada akhirnya melapor ke Ombudsman. Beberapa diantaranya hanya ingin didengar, meminta saran atau pendapat mengenai langkah apa yang harus dilakukan untuk menyikapi permasalahan yang dialami.

Tujuan Penerimaan Laporan dan Konsultasi :

- 1) Memberikan akses pada masyarakat untuk menyampaikan laporan dan dokumen laporan.
- 2) Memberikan informasi kepada Pelapor mengenai syarat Laporan, alur dan prosedur penanganan Laporan di Ombudsman.
- 3) Memperoleh informasi secara lengkap dari Pelapor mengenai Laporan yang disampaikan, mencakup tentang peristiwa apa, kapan, dimana, oleh siapa, mengapa dan bagaimana peristiwa tersebut terjadi, serta harapan Pelapor dengan menyampaikan Laporan kepada Ombudsman.
- 4) Memberikan informasi kepada Pelapor dan masyarakat yang datang mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman.

b) Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Menerima Laporan dan Konsultasi

Hal yang perlu diperhatikan unit PVL dalam menerima laporan dan

konsultasi :

- 1) Bersikap santun dan ramah.
- 2) Aktif mendengarkan penjelasan pelapor dengan menunjukkan empati, bahwa pelapor terkadang datang atau menghubungi Ombudsman hanya karena ingin didengar, dihargai, diperlakukan

dengan baik, dan apabila melanjutkan melapor maka pelapor berharap laporannya dapat segera ditindaklanjuti.

- 3) Menjelaskan tugas, fungsi dan batasan wewenang Ombudsman, syarat laporan serta alur dan prosedur penanganan laporan di Ombudsman.
- 4) Menanyakan harapan pelapor ketika melapor ke Ombudsman. Hal tersebut diperlukan untuk memastikan analisis awal Unit PVL terhadap permasalahan yang disampaikan sesuai dengan maksud Pelapor.
- 5) Mengelola harapan pelapor ketika pelapor menginginkan penyelesaian laporan di luar batas wewenang Ombudsman, sehingga pelapor paham bahwa dalam menjalankan tugas fungsi dan kewenangan, Ombudsman mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tidak mengacu dan menuruti harapan atau keinginan pelapor.
- 6) Menyampaikan beberapa pilihan atau alternatif solusi apabila laporan tidak dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman.
- 7) Mengucapkan terima kasih kepada pelapor atas penyampaian laporan kepada Ombudsman.
- 8) Bersikap tegas apabila pelapor tidak kooperatif atau berperilaku tidak santun.

c) Tata Cara dan Mekanisme Konsultasi

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada saat Unit PVL saat menerima masyarakat yang datang untuk melakukan konsultasi baik dengan cara datang langsung maupun telepon sebagai berikut:

- 1) Unit PVL mengucapkan salam dan memperkenalkan diri ke masyarakat yang datang dengan ramah, lalu mempersilahkan masyarakat untuk memperkenalkan diri serta menyampaikan maksud kedatangan serta menyampaikan maksud kedatangan serta uraian peristiwa yang akan dikonsultasikan.
- 2) Mencatat keterangan atau informasi penting yang disampaikan oleh masyarakat. Unit PVL dapat mengarahkan langkah yang sebaiknya ditempuh atau diupayakan oleh masyarakat dengan tetap mengedepankan asas kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- 3) Unit PVL dapat menjelaskan tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- 4) Jika masyarakat bermaksud untuk melapor kepada Ombudsman, Unit PVL menyampaikan syarat Laporan untuk dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

- 5) Mencatat kegiatan konsultasi pada aplikasi SIMPeL pada menu Registrasi Konsultasi Non Laporan.

d) Tata Cara dan Mekanisme Penerimaan Laporan

Laporan yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman adalah laporan yang ditujukan langsung kepada Ombudsman, bukan dalam bentuk tembusan. Penerimaan laporan dilakukan dengan cara menemui pelapor yang datang langsung ke kantor Ombudsman maupun melalui media lain yang disediakan oleh Ombudsman:

- 1) Melalui Datang Langsung

Pelapor dapat menyampaikan laporan dengan cara datang langsung ke kantor Ombudsman. Pelapor yang datang langsung ke kantor Ombudsman wajib diterima oleh unit PVL. Kelengkapan yang harus dipersiapkan dalam menerima pelapor yang datang langsung adalah:

- a. Tanda Terima Laporan

Tanda terima laporan untuk setiap laporan diserahkan kepada pelapor dan dimasukkan kedalam berkas laporan.

- b. Formulir Penerimaan Laporan

Formulir penerimaan laporan digunakan untuk pelapor yang datang langsung ke kantor Ombudsman. Formulir ini wajib diisi oleh

pelapor sebagai pengganti surat resmi dari pelapor kepada Ombudsman apabila pelapor belum membawa surat berisi kronologi peristiwa yang ditujukan kepada Ombudsman. Selain itu, formulir dapat digunakan oleh unit PVL sebagai alat pandu dalam mengajukan pertanyaan dalam rangka menggali informasi dari pelapor. Setelah selesai diisi, formulir ini disatukan dengan berkas Laporan dan salinan tanda terima laporan.

c. Kelengkapan Alat Tulis

Kelengkapan alat tulis pulpen dan buku diperlukan apabila unit PVL menerima laporan secara datang langsung atau sekedar konsultasi, sehingga dapat menuliskan beberapa keterangan penting dari pelapor.

Langkah-langkah yang dilakukan oleh unit PVL dalam menerima pelapor secara datang langsung:

1. Menemui pelapor di ruang penerimaan laporan, mengucapkan salam dan memperkenalkan diri kepada pelapor dengan ramah, mempersilakan pelapor untuk memperkenalkan diri serta menyampaikan maksud kedatangan serta uraian peristiwa yang akan dilaporkan atau dikonsultasikan.

2. Menanyakan kepada pelapor apakah laporan yang akan disampaikan sudah pernah disampaikan kepada Ombudsman di Kantor pusat maupun kantor perwakilan.
3. Mencatat keterangan atau informasi penting yang disampaikan oleh pelapor dan menanyakan apakah pelapor membawa dokumen laporan. Apabila pelapor hanya berkonsultasi, unit PVL mengarahkan langkah yang sebaiknya ditempuh atau diupayakan oleh pelapor dengan tetap mengedepankan asas kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan; keterbukaan, dan kerahasiaan sebagaimana diatur dalam pasal 3 undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
4. Menjelaskan tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
5. Jika pelapor bermaksud untuk melapor kepada Ombudsman, unit PVL menggali informasi dari pelapor dan wajib mencatatkan keterangan yang disampaikan pelapor ke dalam formulir penerimaan laporan.
6. Jika diketahui pelapor sedang mengupayakan permasalahan yang sama untuk diselesaikan di pengadilan, unit PVL harus menjelaskan

kepada pelapor bahwa dalam melaksanakan wewenangnya, Ombudsman dilarang mencampuri kebebasan hakim dalam memberikan putusan dan Ombudsman menolak laporan dalam hal substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, sebagaimana ketentuan Pasal 9 dan Pasal 36 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

7. Memastikan apakah pelapor melampirkan salinan dokumen pendukung laporan. Jika pelapor membawa salinan dokumen, unit PVL juga perlu memastikan apakah salinan tersebut dapat diserahkan kepada Ombudsman atau harus digandakan terlebih dahulu. Dalam rangka memberikan pelayanan yang mudah, jika salinan dokumen pendukung tidak terlalu banyak, unit PVL dapat menggandakan langsung pada saat menerima pelapor.
8. Meminta pelapor untuk menyerahkan dokumen persyaratan suatu laporan.
9. Mengisi tanda terima laporan dan menyerahkan kepada pelapor.
10. Menjelaskan kepada pelapor, bahwa alur penyelesaian laporan di Ombudsman terdiri dari tiga tahapan. Pertama, yaitu tahap penerimaan dan verifikasi. Kedua, yaitu tahap pemeriksaan. Ketiga,

yaitu dalam kondisi tertentu dapat dilanjutkan dengan tahap resolusi dan monitoring.

11. Menjelaskan kepada pelapor mengenai alur dan prosedur penanganan laporan di Ombudsman.

12. Menjelaskan kepada pelapor, bahwa apabila pelapor ingin mengetahui perkembangan atau tindak lanjut Laporrannya dapat menghubungi Ombudsman melalui telepon, *e-mail*, surat atau kembali datang ke Kantor Ombudsman sesuai dengan kenyamanan dan kemudahan pelapor.

13. Menjelaskan kepada pelapor, bahwa tindak lanjut dari Ombudsman pasti akan disampaikan secara resmi melalui surat.

14. Sebelum mengakhiri penerimaan laporan, unit PVL menanyakan kepada pelapor apakah ada hal lain yang masih ingin ditanyakan atau disampaikan kepada Ombudsman.

15. Setelah pelapor berpamitan dan akan meninggalkan ruang penerimaan laporan, unit PVL mengucapkan terima kasih dan salam penutup.

16. Unit PVL mengumpulkan semua berkas laporan dari pelapor yang baru saja ditemuinya termasuk salinan tanda terima laporan dari pelapor ke dalam map laporan (map kuning), kemudian mencatat

dan memberikan nomor agenda laporan atas laporan tersebut untuk dilanjutkan ke tahap verifikasi.

2) Melalui Surat

Unit PVL menerima laporan baru dalam bentuk surat, baik yang disampaikan melalui pos, jasa pengiriman surat, kurir dan faksimili. Kemudian berkas laporan dimasukkan ke dalam map laporan, melakukan pemeriksaan pada *database* untuk mengklasifikasikan Laporan tersebut merupakan laporan baru atau laporan lanjutan, dan memberikan nomor agenda laporan di sudut kanan atas map laporan untuk dilanjutkan ke tahap verifikasi jika merupakan laporan baru.

3) Melalui Surat Elektronik (*E-mail*)

Ombudsman menyediakan saluran penyampaian laporan melalui surat elektronik (*e-mail*). Di kantor perwakilan, *e-mail* tersebut dapat diakses pada alamat ombudsman.yogyakarta@gmail.com, sedangkan di kantor perwakilan lain atau bahkan pusat juga dimungkinkan untuk menyediakan akses laporan melalui *e-mail* dengan menggunakan akun *e-mail* Ombudsman yang lain.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengelola penerimaan laporan melalui *e-mail* adalah:

- a. Unit PVL membaca semua uraian laporan dan lampiran yang disampaikan oleh pelapor.

- b. Unit PVL melakukan pemeriksaan pada *database* untuk mengklasifikasikan laporan tersebut merupakan laporan baru atau laporan lanjutan.
- c. Jika laporan lanjutan, unit PVL meneruskannya (*forward*) ke alamat *e-mail* tim atau asisten yang menangani dengan tembusan kepada koordinator tim atau kepala perwakilan.
- d. Jika laporan tersebut mengadukan tentang kinerja internal Ombudsman, maka unit PVL meneruskan ke alamat *e-mail* unit manajemen mutu.
- e. Jika laporan bersifat konsultasi, maka unit PVL mengarahkan langkah yang sebaiknya ditempuh atau diupayakan oleh pelapor dengan tetap mengedepankan asas kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Untuk Laporan tertentu yang memerlukan penjelasan lebih lanjut tentang Ombudsman, unit PVL juga perlu menyampaikan mengenai tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- f. Jika laporan baru belum lengkap persyaratan formil, maka unit PVL menjawab *e-mail* pelapor untuk melengkapi laporan. Jika selanjutnya pelapor melengkapi laporan sesuai dengan batas

waktu yang ditentukan, maka unit PVL mencetak *e-mail* laporan dan berkas yang dilampirkan kemudian dimasukkan ke dalam map laporan dan memberikan nomor agenda di sudut kanan atas map laporan untuk kemudian dilanjutkan ke tahap verifikasi.

g. Jika laporan baru telah dinyatakan memenuhi persyaratan formil, maka unit PVL mencetak *e-mail* laporan dan berkas yang dilampirkan kemudian dimasukkan ke dalam map laporan dan memberikan nomor agenda laporan di sudut kanan atas map laporan untuk kemudian dilanjutkan ke tahap verifikasi.

4) Melalui *Call Center* 137 dan Telephone

Media lain yang juga dapat diakses untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman adalah melalui telepon. Di kantor perwakilan (DIY), pelapor dapat menjangkau Ombudsman pada nomor (0274) 565314 yang akan diterima oleh asisten Ombudsman atau melalui *Call Center* pada Nomor 137 yang akan diterima oleh operator *call center* 137. Sedangkan di kantor perwakilan, masyarakat dapat memanfaatkan sambungan (*line*) telepon yang ada di kantor perwakilan masing-masing sebagai media untuk menyampaikan laporan.

Peralatan yang diperlukan dalam penerimaan laporan melalui telepon antara lain:

a. Formulir penerimaan laporan melalui telepon atau *call center*

137.

- b. Komputer yang dilengkapi jaringan internet atau catatan dan alat tulis.

Langkah – langkah penerimaan laporan melalui telepon sebagai berikut:

1. Unit PVL menyapa dan mengucapkan salam kepada pelapor.
2. Jika bersifat konsultasi, maka unit PVL mengarahkan langkah yang sebaiknya ditempuh atau diupayakan oleh pelapor dengan tetap mengedepankan asas kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Untuk laporan tertentu yang memerlukan penjelasan lebih lanjut tentang Ombudsman, unit PVL juga perlu menyampaikan mengenai tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman sebagaimana diatur dalam undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
3. Jika laporan baru, maka unit PVL meminta informasi sesuai dengan formulir penerimaan laporan melalui telepon dan *call center* 137, kemudian menyampaikan kepada pelapor bahwa laporannya dapat dicatat namun harus tetap melengkapi dokumen sesuai dengan mekanisme verifikasi persyaratan formil dan segera mengirimkan dokumen tersebut ke kantor Ombudsman.

4. Unit PVL menanyakan kepada pelapor apakah ada hal lain yang masih ingin ditanyakan atau disampaikan kepada Ombudsman.
 5. Setelah pelapor berpamitan dan akan menutup telepon, unit PVL mengucapkan terima kasih dan salam penutup.
 6. Unit PVL memasukkan formulir penerimaan laporan melalui telepon dan *call center* 137 ke dalam map laporan, memberikan nomor agenda laporan di sudut kanan atas map laporan untuk kemudian dilanjutkan ke tahap verifikasi.
- 5) Melalui Media Sosial, Aplikasi *Whatsapp* dan Media lainnya.
- a. Pelapor dapat mengirimkan pengaduan melalui *whats app center* Ombudsman di nomor 0811250088. Di Kantor Pusat, media tersebut dikelola oleh operator sehingga pengelolaan dan penerimaannya sama dengan penerimaan laporan melalui *call center* 137, dimana unit PVL bertugas sebagai Penghubung.
 - b. Di Kantor perwakilan juga menyediakan akses penyampaian laporan melalui media sosial, *whats app* dan media lainnya, untuk pengelolaannya sama dengan penerimaan laporan melalui telepon.

e) Verifikasi Syarat Formil

Verifikasi syarat formil adalah proses pemeriksaan sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindak lanjuti. Tujuan dari verifikasi syarat

formil itu sendiri untuk memastikan bahwa laporan yang disampaikan kepada Ombudsman telah memenuhi syarat formil laporan sesuai dengan Pasal 24 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Laporan dinyatakan tidak lengkap jika pelapor menerima laporan dari Ombudsman untuk melengkapi berkas laporan sebagaimana Pasal 25 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Adapun syarat yang harus dipenuhi oleh pelapor sebagai berikut:

1. Surat yang ditujukan langsung kepada Ombudsman (bukan sebagai tembusan) apabila laporan disampaikan melalui surat, atau formulir penerimaan laporan. Apabila laporan disampaikan dengan cara datang langsung yang memuat uraian kronologi peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan.
2. Salinan kartu identitas (KTP, SIM atau Paspor) pelapor yang masih berlaku.
3. Akta pendirian, anggaran dasar atau anggaran rumah tangga (AD atau ART) atau dokumen lain yang menunjukkan hubungan antara pelapor dengan institusi yang diwakilinya, apabila pelapor merupakan badan hukum atau organisasi (LSM, Perusahaan, Yayasan, Organisasi Masyarakat, dan Organisasi lainnya).

4. Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan belum lewat dua tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan yang bersangkutan terjadi. Dalam hal peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan telah lewat dua tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan yang bersangkutan terjadi, maka pelapor harus menyertai bukti upaya dalam kurun waktu dua tahun terakhir.
5. Bukti upaya terbaru yang dilakukan oleh pelapor dalam kurun waktu dua tahun terakhir terkait permasalahan yang dilaporkan. Apabila upaya kepada instansi terlapor atau atasannya berupa telepon atau datang langsung, cukup dengan menyebutkan waktu penyampaian dalam kronologi laporan.
6. Bukti-bukti, dokumen atau foto terkait peristiwa yang dilaporkan.
7. Alamat lengkap, nomor telepon yang dapat dihubungi atau *e-mail* aktif pelapor.
8. Surat kuasa dari pemberi kuasa kepada penerima kuasa, jika pelapor merupakan kuasa hukum atau advokat.
9. Apabila pelapor adalah warga negara Asing dan bukan penduduk, maka dapat disarankan untuk memberi kuasa kepada warga negara Indonesia.

f) Petunjuk Pengisian Formulir Verifikasi Syarat Formil

Pemeriksaan syarat formil laporan dilakukan berdasarkan daftar yang tertera pada formulir verifikasi syarat formil laporan dengan memberikan tanda centang pada kolom yang telah disediakan.

g) Mekanisme Permintaan Data Apabila Laporan Tidak Lengkap

1. Apabila diketahui laporan tidak lengkap syarat formil, unit PVL menyusun surat permintaan kelengkapan data dan dokumen laporan kepada pelapor.
2. Apabila diketahui laporan tidak lengkap syarat formil dan pelapor belum menyampaikan laporan kepada pihak terlapor atau atasannya, unit PVL menyusun surat permintaan kelengkapan data dan saran kepada pelapor.
3. Untuk mempercepat proses penyampaian informasi kekurangan data kepada pelapor, unit PVL dapat menghubungi pelapor melalui telepon dan *e-mail* pelapor.
4. Apabila diketahui laporan tidak lengkap syarat formil, namun pelapor tidak mencantumkan alamat lengkap, nomor telepon, dan alamat *e-mail* maka laporan dimasukkan ke dalam daftar berkas laporan yang ditunda (*pending*) sampai dengan jangka waktu tiga puluh hari. Apabila dalam jangka waktu dimaksud pelapor tidak menanyakan perkembangan laporan tersebut kepada Ombudsman maka pelapor dianggap telah mencabut laporan.

5. Apabila dalam jangka waktu enam puluh hari kalender setelah Ombudsman mengirim surat permintaan kelengkapan data kepada pelapor, namun pelapor tidak melengkapi sampai batas waktu tersebut maka laporan dinyatakan ditutup dan dibuatkan berita acara penutupan laporan masyarakat tidak memenuhi syarat formil serta dilakukan pemutakhiran status laporan di SIMPeL.

6. Apabila dikemudian hari pelapor menyampaikan kelengkapan data sebagaimana diminta, maka laporan tersebut dijadikan laporan baru dan memperoleh nomor agenda laporan baru. Berkas terdahulu yang pernah disampaikan pelapor kepada Ombudsman harus disampaikan kembali.

h) Mekanisme Verifikasi Syarat Formil untuk Pelapor yang Belum Menyampaikan Keberatan Kepada Terlapor Karena Alasan Khusus

Apabila pelapor menyampaikan laporan kepada Ombudsman, namun yang bersangkutan belum melakukan upaya kepada terlapor atau atasannya karena alasan mengancam keselamatan jiwa atau akan berimplikasi pada masa depan pelapor, maka terhadap laporan tersebut terverifikasi syarat formil dapat dilakukan dengan mengesampingkan upaya pelapor kepada instansi yang dilaporkan ataupun atasannya. Hal tersebut dilakukan dengan memperhatikan pasal 46 ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara.

i) Mekanisme Verifikasi Syarat Formil untuk Pelapor dengan Identitas

Rahasia

Apabila pelapor menyampaikan laporan kepada Ombudsman dan meminta agar identitasnya dirahasiakan, maka identitas pelapor akan dirahasiakan dari terlapor atau instansi terkait lainnya, namun demikian pelapor harus tetap menyampaikan salinan identitasnya untuk kepentingan Ombudsman.

Permintaan dirahasiakan tidak dapat diterapkan dalam hal pengurusan sertifikat, kenaikan pangkat atau status kepegawaian, tindak lanjut laporan polisi dan laporan lainnya yang dalam proses tindak lanjutnya diperlukan informasi rinci yang harus diketahui oleh terlapor terkait permasalahannya.

Terhadap laporan dengan identitas dirahasiakan, maka dalam situasi tertentu verifikasi syarat formil dapat dilakukan dengan mengesampingkan upaya pelapor kepada instansi yang dilaporkan ataupun atasannya.

j) Tindak Lanjut Setelah Laporan Berkas Dinyatakan Lengkap

Apabila berkas laporan telah dinyatakan lengkap secara formil, maka selanjutnya dilakukan proses verifikasi syarat materiil.

k) Syarat Materiil Laporan

Verifikasi syarat materiil adalah pemeriksaan terhadap hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.

Syarat materiil dari sebuah laporan adalah sebagai berikut:

1. Substansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan.

2. Substansi yang dilaporkan termasuk wewenang Ombudsman, yaitu :

a. Masih dalam ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

b. Bukan merupakan persoalan perseorangan atau keperdataan yang tidak berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Bukan merupakan perbuatan pidana.

Dalam hal ini substansi yang dilaporkan merupakan perbuatan pidana maka Ombudsman tidak memiliki wewenang untuk menindaklanjuti laporan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses tindak lanjut penanganan tindak pidana.

d. Instansi terlapor bukan merupakan instansi swasta atau perseorangan, kecuali yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sebagaimana ketentuan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

3. Laporan dengan substansi yang sama belum pernah dilaporkan oleh pelapor kepada Ombudsman sebelumnya, baik di kantor pusat maupun kantor perwakilan.
4. Substansi laporan yang dilaporkan belum pernah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak.

D) Petunjuk Pengisian Formulir Ringkasan Verifikasi Syarat Materiil

Dalam proses verifikasi syarat materiil dilakukan pengisian terhadap formulir ringkasan verifikasi syarat materiil yang berisi informasi tentang:

1. Identitas laporan yang memuat keterangan sebagai berikut:
 - a. Nomor agenda laporan
 - b. Tanggal agenda laporan
 - c. Nama pelapor
 - d. Alamat pelapor
 - e. Nomor telepon pelapor
 - f. *E-mail* pelapor
 - g. Terlapor atau instansi terlapor
 - h. Perihal paporan
2. Kronologi Laporan dan upaya yang telah dilakukan Pelapor terkait Laporan

Kronologi disusun secara rinci dan berurut dimulai dari peristiwa yang terlebih dahulu terjadi sampai peristiwa yang terbaru dengan

dilengkapi keterangan apakah peristiwa tersebut dilampirkan bukti atau tidak.

3. Lembar Verifikasi Laporan

Lembar verifikasi laporan memuat keterangan mengenai status laporan.

m) Pemetaan Proses

Informasi mengenai pemetaan proses mencakup keterangan mengenai:

1. *Legal standing* pelapor yakni menjelaskan posisi pelapor dalam laporan apakah merupakan korban langsung atau perorangan, kuasa korban, atau Badan Hukum atau Organisasi.
2. Substansi yang dilaporkan oleh pelapor sebagaimana tercantum dalam SIMPeL.
3. Harapan pelapor atas laporan yang disampaikan ke Ombudsman.

n) Catatan Resume

Catatan resume merupakan kesimpulan secara ringkas atas hasil verifikasi syarat materiil yang selanjutnya akan digunakan sebagai pertimbangan oleh pimpinan untuk menentukan apakah Ombudsman akan menerima atau menolak laporan. Catatan resume menjelaskan antara lain:

1. Ombudsman menolak Laporan.
2. Laporan merupakan wewenang Ombudsman.
3. Menerima laporan untuk melanjutkan pemeriksaan di kantor pusat.

4. Menerima laporan untuk melanjutkan pemeriksaan di kantor perwakilan.

o) Keputusan dan Tindak Lanjut hasil Verifikasi Laporan

1. Persetujuan status laporan.
2. Laporan diterima Ombudsman.
3. Penugasan laporan dari kantor Ombudsman pusat kepada kantor perwakilan Ombudsman.
4. Penyerahan laporan dari kantor perwakilan Ombudsman kepada kantor Ombudsman pusat.
5. Laporan ditolak Ombudsman.

3.2.2 Kendala-Kendala dalam Prosedur Pelayanan Publik

Berikut ini adalah beberapa faktor yang menghambat dalam prosedur penanganan pelayan publik di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY, adapun hambatan *internal* ataupun *external* sebagai berikut:

1) *Internal*.

a. Kurangnya Asisten atau karyawan

Kurangnya karyawan termasuk salah satu kendala *internal*, diluar kurangnya petugas piket PVL yang bertugas dan selalu bergiliran setiap harinya. Kurangnya karyawan termasuk hal yang sangat mempegaruhi aktivitas yang terjadi saat ada tiga petugas piket PVL yang harus keluar kantor untuk menemui pelapor dan terlapor, dan setiap petugas piket PVL juga harus

membuat laporan klarifikasi, laporan investigasi, dan juga harus membuat laporan hasil pemeriksaan dokumen secara mandiri hingga laporan yang ditangani setiap karyawan dinyatakan ditutup.

b. Kurangnya Petugas Piket PVL

Disini yang dimaksud adalah kurangnya SDM pada kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY yang piket atau bertugas setiap harinya. Setiap hari hanya terdapat tiga orang asisten yang piket PVL, sedangkan saat adanya agenda untuk menemui pelapor dan terlapor untuk meminta klarifikasi terdapat hambatan jika ada pelapor baru datang ke kantor Ombudsman untuk melakukan laporan terkait adanya dugaan maladministrasi.

c. Kurangnya Sarana Transportasi

Disini yang dimaksud adalah kurangnya sarana transportasi untuk datang menemui pelapor maupun terlapor dikarenakan tidak adanya mobil dinas pada kantor Ombudsman Republik Indonesia, sedangkan saat harus datang untuk menemui pelapor maupun terlapor unit PVL harus meminjam mobil di persewaan atau rental.

2) *Eksternal*

a. Kesempatan Untuk Menemui Pelapor dan Terlapor

Disini yang dimaksud adalah kendala ketika pihak Ombudsman sudah menyusun jadwal untuk menemui pelapor ataupun terlapor yang saat sudah melakukan kontak dengan petugas yang akan datang menemui untuk

melakukan permintaan klarifikasi tiba-tiba membatalkan secara sebelah pihak dengan alasan yang kadang kurang masuk akal.

b. Kurang Kooperatifnya Pelapor

Disini yang dimaksud adalah kurang terbukanya pelapor dalam melaporkan atau mengkonsultasikan suatu masalah yang dialami sehingga menyulitkan petugas piket PVL dalam memahami dan mengetahui dugaan kasus yang dialami oleh pelapor tersebut atau tidak mau terus terangnya pelapor terhadap laporan yang diajukan kepada kantor Ombudsman.

c. Sulitnya Mempertemukan Pelapor dan Terlapor untuk Mediasi

Disini yang dimaksud adalah sulitnya pihak Ombudsman mempertemukan pelapor dan terlapor untuk melakukan mediasi menyelesaikan suatu masalah atau kasus yang terjadi, saat sudah menemukan waktu yang sama-sama disepakati oleh kedua belah pihak biasanya salah satu dari pelapor maupun terlapor tidak datang untuk melakukan mediasi tanpa adanya alasan yang jelas.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Sistem dan Prosedur pelayanan sudah sesuai dengan petunjuk teknis dan sesuai dengan prosedur operasi standar menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Setandar Pelayanan. Peraturan tersebut sudah diberlakukan di Ombudsman Republik Indonesia, dan sudah diterapkan dengan baik.
2. Kendala-kendala yang ada dalam prosedur pelayanan dalam prosedur pelayanan, adalah sebagai berikut:
 - 1) Kendala *Internal*
 - a. Kurangnya asisten atau karyawan yang bertugas sebagai unit PVL, akibatnya saat ada petugas piket PVL yang bertugas keluar kantor untuk mendatangi pelapor dan terlapor menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien
 - b. Kurangnya sarana transportasi yang ada, hal ini menyebabkan petugas PVL harus memakan waktu yang cukup lama jika harus menggunakan sarana transportasi *online* atau umum untuk menemui pelapor dan terlapor.

2) Kendala *External*

a. Kesempatan Untuk Menemui Pelapor dan Terlapor

Ketika pihak Ombudsman sudah menyusun jadwal bertemu dengan pelapor ataupun terlapor untuk melakukan permintaan klarifikasi tiba-tiba membatalkan secara sepihak dengan alasan yang kadang kurang masuk akal.

b. Kurang Kooperatifnya Pelapor

Kurang terbukanya pelapor saat melaporkan atau mengkonsultasikan suatu masalah yang dialami sehingga menyulitkan petugas piket PVL dalam memahami dan mengetahui dugaan kasus yang dialami oleh pelapor tersebut.

c. Sulitnya Mempertemukan Pelapor dan Terlapor untuk Mediasi

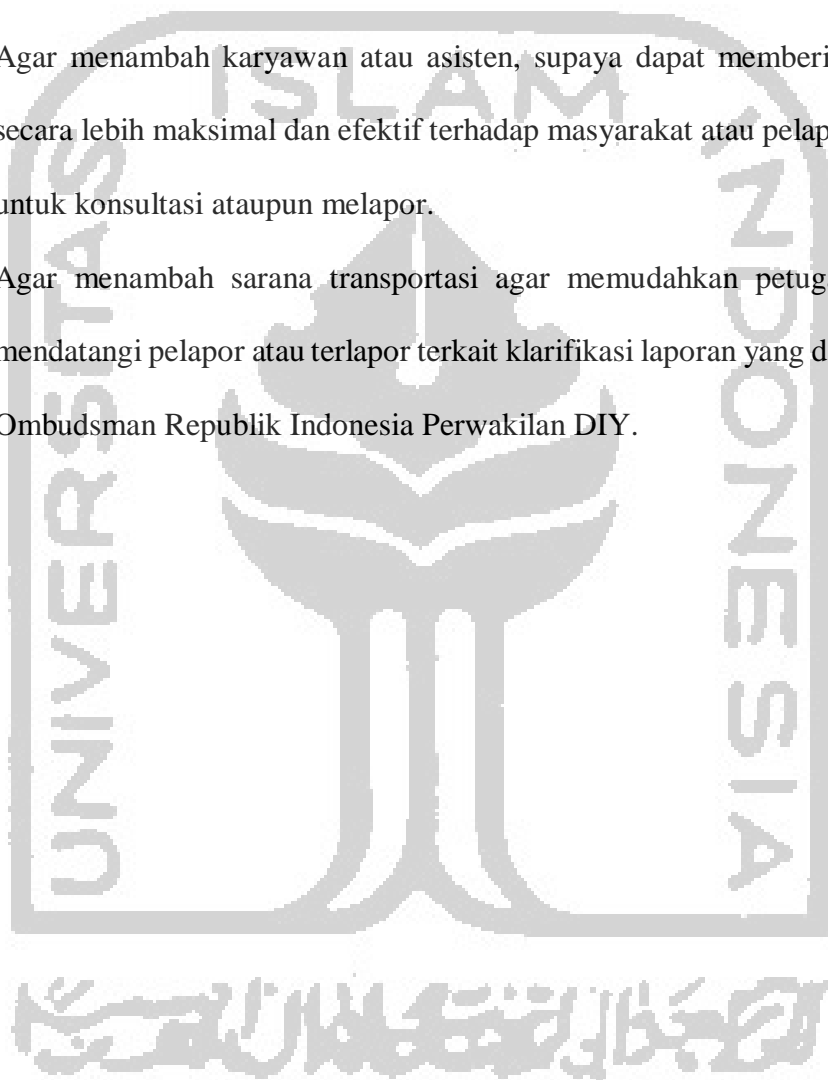
Sulitnya pihak Ombudsman mempertemukan pelapor dan terlapor untuk melakukan mediasi menyelesaikan suatu masalah atau kasus yang terjadi,

ketika waktu untuk bertemu sudah dijadwalkan biasanya salah satu dari pelapor maupun terlapor tidak datang untuk melakukan mediasi tanpa adanya alasan yang jelas.

4.2 Saran

Saran yang diberikan penulis untuk kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY adalah:

1. Agar menambah karyawan atau asisten, supaya dapat memberikan pelayanan secara lebih maksimal dan efektif terhadap masyarakat atau pelapor yang datang untuk konsultasi ataupun melapor.
2. Agar menambah sarana transportasi agar memudahkan petugas PVL untuk mendatangi pelapor atau terlapor terkait klarifikasi laporan yang di terima Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.



DAFTAR PUSTAKA

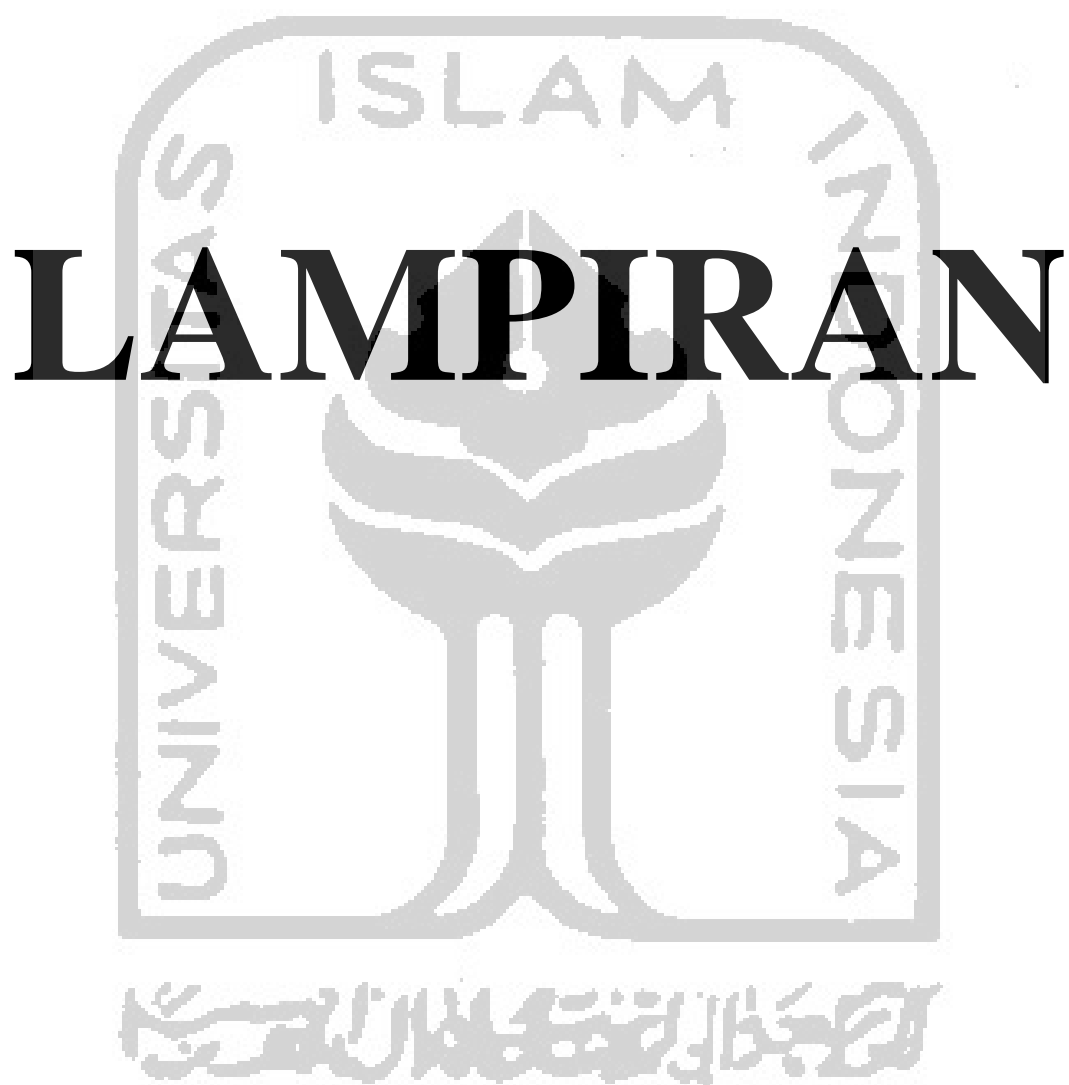
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad : Jakarta.
- Baridwan. 2009. Dalam Mulyadi. 2013. *Syarat, Sistem dan Prosedur Pelayanan Terhadap Pembayaran Pajak*. Skripsi UMY : Yogyakarta.
- Crisyanti. 2011. Dalam Mulyadi. 2013. *Syarat, Sistem dan Prosedur Pelayanan Terhadap Pembayaran Pajak*. Skripsi UMY : Yogyakarta.
- Desiana, Ayu. 2013. *Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jurnal Konsep Pengawasan Ombudsman.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan Ke-1. Yogyakarta : Gadjah Mada Universiti Press.
- Kusnardi. 2003. *Pengertian Instansi Menurut Para Ahli*: <https://www.gurupendidikan.co.id/11-pengertian-pemerintah-menurut-para-ahli/>.
- Lubis dan Husaini. 2014. *Manajemen Pemerintahan*. <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/768/EBUMY2062.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Menpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2013. *Syarat, Sistem dan Prosedur Pelayanan Terhadap Pembayaran Pajak*. Skripsi UMY : Yogyakarta.
- Ombudsman.go.id/
- Ratminto & Winarsih, Atik. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan Ke-8. Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR.

Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

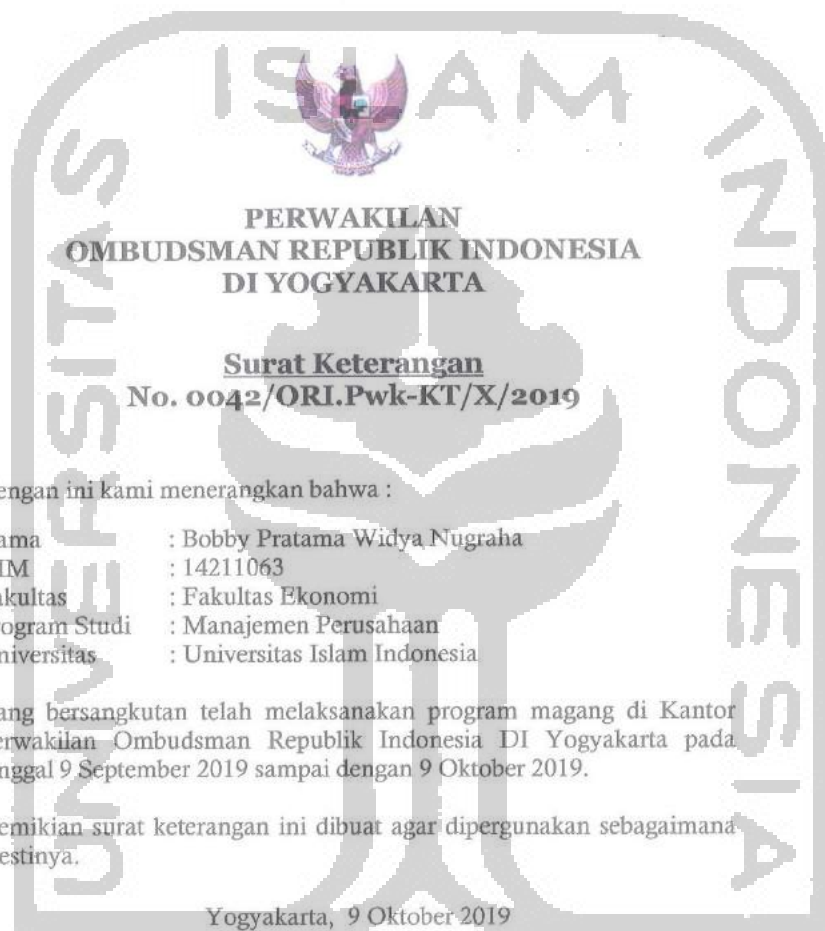




LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang



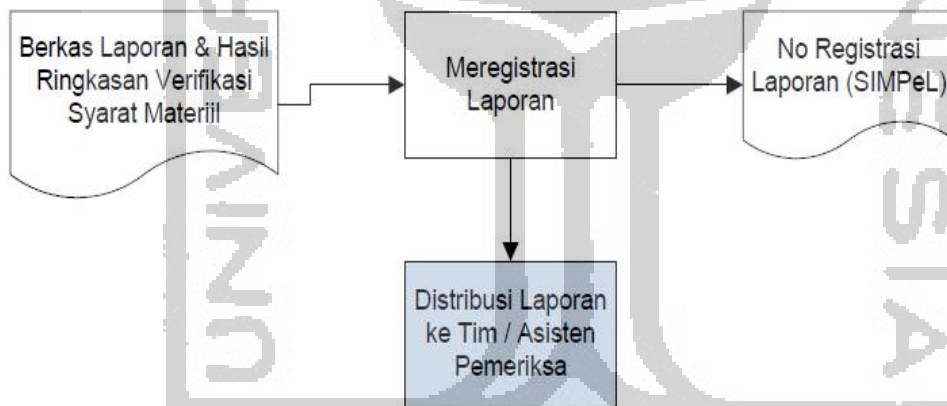
Perwakilan Ombudsman RI



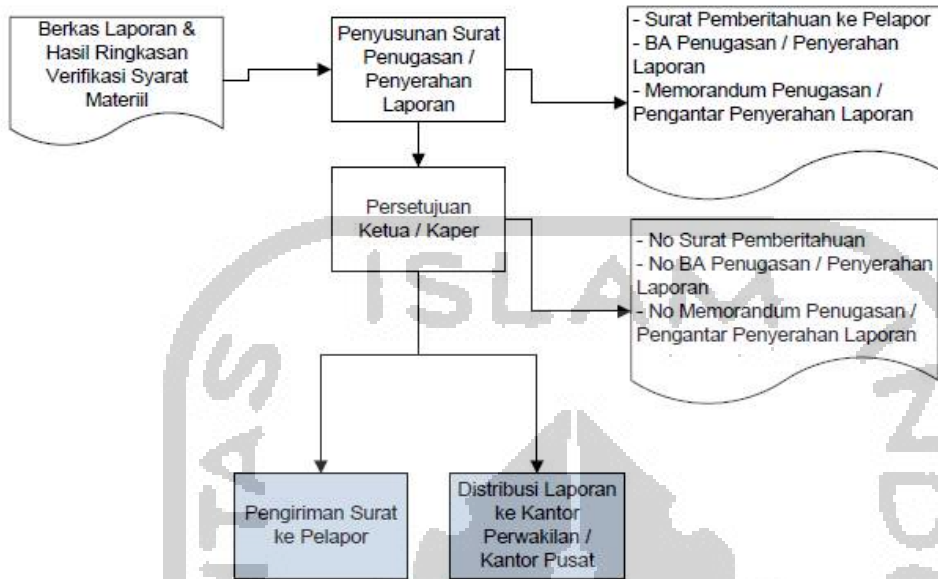
Lampiran 2. Proses Mediasi Klarifikasi Pelapor dan Terlapor



Lampiran 3. Alur Laporan Status Diterima



Lampiran 4. Alur Laporan Penugasan atau Penyerahan Laporan ke dan Dari Perwakilan



Lampiran 5. Alur Laporan Status Ditolak

