

**Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman
Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan**

SKRIPSI

Oleh:

ATIKA SURI MASYITA DAULAY

1603100019

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Kebijakan Publik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama : ATIKA SURI MASYITA DAULAY
NPM : 1603100019
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK
OLEH OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA
UTARA DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN

Medan, 16 Oktober 2020

PEMBIMBING



NALIL KHAIIRIAH, S.IP., M.Pd

DISETUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI



NALIL KHAIIRIAH, S.IP., M.Pd

DEKAN



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP

BERITA ACARA PENGESAHAN



Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : ATIKA SURI MASYITA DAULAY
NPM : 1603100019
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, Tanggal : Jumat, 16 Oktober 2020
Waktu : 08.30 WIB s.d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : IDA MARTINELLY, SH, MM (.....)

PENGUJI II : SYAFRUDDIN, S.Sos, MH (.....)

PENGUJI III : NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP

Sekretaris

Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, ATIKA SURI MASYITA DAULAY, NPM 1603100019, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 31 Agustus 2020

Yang Menyatakan



ATIKA SURI MASYITA DAULAY

NPM. 1603100019

Abstrak

Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan

Atika Suri Masyita Daulay

1603100019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian melalui prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan, wawancara, menggambarkan keadaan penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa dalam Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan sudah terimplementasi namun belum berjalan dengan cukup baik. Hal ini dikarenakan belum maksimalnya kerjasama yang dilakukan dan sumberdaya manusia dalam peningkatan partisipasi masyarakat untuk melaporkan adanya dugaan maladministrasi karena masyarakat masih ada yang belum mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman. Namun, tindakan-tindakan Ombudsman dan Dinas Sosial dalam menangani kebijakan Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan telah didelegasikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang. Dari aspek pelaksanaan pengawasan pelayanan Ombudsman menerima laporan masyarakat sesuai dengan kewenangan, kerjasama yang dilakukan antar lembaga, serta sistem dan prosedur yang dilakukan sesuai dengan Undang – Undang. Pengaruh pelaksanaan yang didapatkan masyarakat dan seluruh perangkat daerah di pemerintah Kota belum berjalan secara maksimal dikarenakan belum sepenuhnya masyarakat mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman. Sementara Ombudsman sangat membutuhkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi untuk menjalankan tugas dan fungsi Ombudsman.

Kata Kunci: Pengawasan, Pelayanan, Publik

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan karunia serta petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriringan salam juga penulis persembahkan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang penuh ilmu pengetahuan bagi kehidupan didunia maupun akhirat.

Skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis Membuat Skripsi dengan judul **“Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan”**.

Pada proses penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan pengalaman yang luar biasa dan pihak-pihak yang telah banyak membantu penyelesaian skripsi ini baik bantuan moril, materil, berupa petunjuk, bimbingan, nasehat, dan saran yang bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Yang terutama dan paling utama kepada ALLAH SWT.

2. Teristimewa kepada Ayahanda penulis Sofyan Daulay dan Ibunda tercinta Farida Yanti Harahap serta adik Febrina Juwita Daulay dan Muhammad Adriyan Aulia Daulay yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat dari awal sampai akhir kepada penulis.
3. Bapak Dr. Agussani, M.Ap selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP selaku Plt Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah,S.IP.,M.Pd. selaku ketua jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, serta selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta pengarahan kepada Penulis selama Penulisan Skripsi.
6. Bapak Abyadi Siregar, S.Sos selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.
7. Bapak Edward Silaban, S.S selaku Kepala Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.
8. Bapak Ardianto selaku Kepala Bidang Seksi Jaminan Sosial Keluarga di Dinas Sosial Kota Medan.
9. Bapak Dedi Irwanto Pardede selaku Kordinator Program Keluarga Harapan di Dinas Sosial Kota Medan.

10. Buat sahabat - sahabat saya Daniel Beznajer Nainggolan, S.H., Elisa Sinaga, S.Ak., Dodi Nanza Alifa, S.M. yang telah memberikan saya semangat dan dukungan kepada saya.
11. Kepada teman - teman saya Elimawati, Asma Husna, Bayu Krisna yang telah membantu dan memberikan saran.
12. Kepada teman – teman seperjuangan Nazri, Risda, Taufik, Sopiah, Nadya, Fajar, Mawaddah, Nabila, Fahmi, Febri, Asma, Bayu yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
13. Kepada seluruh teman – teman kelas C angkatan 2016 yang telah meberikan dukungan.

Atas segala bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya seta membalas segala budi baik yang diberikan kepada penulis. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, Agustus 2020

Penulis

Atika Suri Masyita Daulay

NPM : 1603100019

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------------|----------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Pembatasan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 9 |
| BAB II URAIAN TEORITIS | |
| 2.1 Implementasi | 10 |
| 2.1.1 Pengertian Implementasi | 10 |
| 2.2 Kebijakan..... | 12 |

| | |
|---|----|
| 2.2.1 Pengertian Kebijakan..... | 12 |
| 2.3 Kebijakan Publik..... | 14 |
| 2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik | 14 |
| 2.4 Implementasi Kebijakan..... | 16 |
| 2.4.1 Pengertian Implementasi Kebijakan..... | 16 |
| 2.4.2 Model – Model Implementasi Kebijakan | 18 |
| 2.5 Implementasi Kebijakan Publik..... | 19 |
| 2.5.1 Pengertian Kebijakan Publik..... | 19 |
| 2.6 Pengawasan | 20 |
| 2.6.1 Pengertian Pengawasan | 20 |
| 2.7 Pelayanan Publik..... | 22 |
| 2.7.1 Pengertian Pelayanan Publik..... | 22 |
| 2.8 Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara Di Dinas Sosial Kota Medan | 23 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|----------------------------|----|
| 3.1 Jenis Penelitian | 25 |
| 3.2 Kerangka Konsep..... | 26 |
| 3.3 Definisi Konsep | 26 |
| 3.4 Kategorisasi | 27 |

| | |
|---|----|
| 3.5 Informan atau Narasumber | 29 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 30 |
| 3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 32 |
| 3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian..... | 32 |
| 3.9.1 Fungsi, Tugas dan Kewenangan Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara..... | 32 |
| 3.9.2 Visi dan Misi Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara | 35 |
| 3.9.3 Struktur Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara | 37 |
| 3.9.4 Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Medan | 38 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 40 |
| 4.1.1 Deskripsi Narasumber | 40 |
| 4.2 Deskripsi Hasil wawancara Berdasarkan Kategorisasi..... | 43 |
| 4.2.1 Adanya Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik | 43 |
| 4.2.2 Adanya Kerjasama Antara Ombudsman dan Dinas Sosial..... | 48 |
| 4.2.3 Adanya Sumberdaya Manusia Yang Kompeten | 52 |
| 4.2.4 Adanya Sistem dan Prosedur Dalam Pengawasan Pelayanan Publik | 57 |
| 4.3 Pembahasan | 61 |
| 4.3.1 Adanya Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik | 61 |
| 4.3.2 Adanya Kerjasama Antara Ombudsman dan Dinas Sosial..... | 55 |

| | |
|---|----|
| 4.3.3 Adanya Sumberdaya Manusia Yang Kompeten | 74 |
| 4.3.3 Adanya Sistem dan Prosedur Dalam Pengawasan Pelayanan Publik | 77 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 81 |
| 5.2 Saran..... | 83 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 85 |
|----------------------------|-----------|

| | |
|----------------------|-----------|
| LAMPIRAN..... | 87 |
|----------------------|-----------|

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 4.1.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin | 41 |
| Tabel 4.1.2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur | 42 |
| Tabel 4.1.3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan | 43 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 0.1 Struktur Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara | 37 |
| Gambar 0.2 Laporan Berdasarkan Dugaan Maladministrasi..... | 67 |
| Gambar 0.3 Cara Penyampaian Laporan | 69 |
| Gambar 0.4 Data Laporan Tahun 2014 - 2019..... | 70 |
| Gambar 0.5 Mekanisme Penyelesaian Laporan | 78 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah pelayanan publik adalah masalah yang tidak dapat dipandang sebelah mata di negeri ini, sebab tugas maupun kewajiban utama dari Pemerintah baik pusat maupun daerah adalah untuk melayani publik (masyarakat). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Di Indonesia pelayanan publik sampai saat ini belum cukup memuaskan bagi masyarakat dan masih belum memenuhi standart pelayanan publik. Berbagai macam permasalahan buruknya pelayanan publik seperti: rendahnya kualitas pelayanan publik, tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), dan birokrasi yang panjang. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil survei menyebutkan sebanyak 57 persen kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia berada pada zona kuning atau memiliki tingkat kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah. Sedang kementerian dan lembaga yang berada pada zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan tinggi hanya 35 persen.

Sejalan dengan semangat reformasi yang bertujuan menata kembali kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah telah melakukan perubahan-perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintahan Republik Indonesia. Perubahan dilakukan antara lain dengan membentuk lembaga-lembaga negara dan lembaga-lembaga pemerintahan baru, salah satu diantaranya adalah Komisi Ombudsman atau yang lazim disebut Ombudsman Nasional.

Melalui Keppres Nomor 44 Tahun 2000 Komisi Ombudsman Nasional hadir sebagai manifestasi konkret bahwa rakyat juga berhak mendapatkan perlakuan secara prioritas dalam hal pelayanan publik. Tugas pokoknya adalah melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan umum oleh penyelenggara negara. Untuk mempertegas eksistensinya maka dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan demikian, maka keberadaan Ombudsman Nasional tersebut dalam sistem pemerintahan negara adalah sebagai lembaga yang membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pada Pasal 6 Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 berbunyi : Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah 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. Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga negara bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Yang sudah dilakukan ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik dengan menerima laporan masyarakat mengenai maladministrasi dan melakukan mediasi terhadap pelapor, apabila bukti dan berkas sudah terlengkapi maka Ombudsman akan memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditanda tangani oleh Ketua Ombudsman. Pemberitahuan tersebut dapat memuat saran kepada Pelapor untuk menyampaikan Lapornya kepada instansi lain yang berwenang.

Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan pelayanan publik belum terlaksana secara efektif dan efisien, dikarenakan minimnya sumberdaya manusia dan luasnya jangkauan daerah pengawasan. Untuk memperlancar tugas pengawasan di daerah, maka Ombudsman Republik Indonesia dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Republik Indonesia.

Cara Ombudsman melakukan pengawasan pelayanan publik, yaitu :

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; h.melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Salah satu Ombudsman Republik Indonesia ada di Sumatera Utara. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara memiliki program yaitu mengajak masyarakat berperan aktif dan berpartisipasi dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan program tersebut diharapkan masyarakat dapat memudahkan Ombudsman dalam menjalankan tugasnya.

Oleh sebab itu masyarakat diberi kesempatan untuk melaporkan pihak yang menyalahgunakan wewenang atau melakukan maladministrasi. Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada tahun 2014 ada 161 laporan masyarakat, pada tahun 2015 ada 177 laporan masyarakat, pada tahun 2016 ada 282 laporan masyarakat dan pada tahun 2017 ada 258 laporan masyarakat. Dari jumlah ini, pelayanan pemerintah daerah paling banyak diadakan, yakni 878 laporan. (*Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara*)

Dinas Sosial Kota Medan memiliki beberapa pelayanan publik seperti : pelayanan program keluarga harapan, pelayanan rehabilitas penyandang

disabilitas, pelayanan rehabilitas sosial tuna sosial (korban HIV/AIDS, WARIA, EKS Narapidana dan lain-lain) serta pelayanan Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan dan lain-lain. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 20 menyebutkan : 1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan; 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait; 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1); 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan ke beragaman; 5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Pelayanan Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan dilakukan oleh Dinas Sosial dibidang Seksi Jaminan Sosial Keluarga. Dalam Peraturan Walikota Medan Nomor 35 Tahun 2017 Pasal 18 ayat 2 bagian e menyebutkan : penyusunan bahan verifikasi dan fasilitasi penerima Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu Indonesia Pintar (KIP), Kartu Keluarga Sehat (KKS), dan Kartu Perlindungan Sosial (KKS).

Adapun syarat untuk menjadi PBI Jaminan Kesehatan tercantum dalam Pasal 5 ayat 1 Peraturan Menteri Sosial Nomor 21 Tahun 2019, yakni: PBI merupakan penduduk WNI, memiliki NIK yang terdaftar di Direktorat Jenderal

yang menangani bidang kependudukan dan catatan sipil, dan terdaftar dalam data terpadu kesejahteraan sosial. Dan pasal 5 ayat 2 menyebutkan : Untuk peserta jaminan kesehatan pada segemen lain yang terdapat dalam berkas induk BPJS Kesehatan yang belum memenuhi kewajiban pembayaran iuran jaminan kesehatan dapat dimutasi menjadi peserta PBI jika memenuhi persyaratan.

Prosedur yang harus dilakukan untuk memenuhi ketentuan dari Dinas Sosial. 1) peserta melaporkan data diri dan anggota keluarganya ke Dinas Sosial dengan membawa Data Kependudukan (KTP dan Kartu Keluarga) serta Kartu Indonesia Sehat (KIS); 2), Dinas Sosial akan melakukan verifikasi dan validasi data untuk memastikan peserta telah memenuhi kriteria fakir miskin dan tidak mampu.

Dari pemaparan diatas pengawasan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan belummenuhi standar pelayanan sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Hal ini dibuktikan dari laporan masyarakat mengenai adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik yang ada di Dinas Sosial Kota Medan. Seperti data yang diperoleh oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Medan, pada 2019 Pemerintah Kota Medan telah menyediakan sebanyak 75.000 Kartu PBI BPJS bagi warga miskin dan kurang mampu di Kota Medan. Namun, berdasarkan surat keputusan Menteri Sosial dan Menteri Kesehatan tentang pendaftaran peserta PBI pada tahun 2019 terdapat 16.018 peserta PBI Kota Medan yang dinonaktifkan, dengan alasan tidak memenuhi ketentuan syarat dalam pembuatan Kartu Penerima Bantuan Iuran

BPJS kesehatan. Artinya ada 21,3% tidak memenuhi syarat. Hal ini karena ketidaksesuaian data sehingga terjadi pengurangan PBI BPJS, diduga karena belum memenuhi standar pelayanan publik dan tidak mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan kebutuhan pelayanan publik di Dinas Sosial. Oleh sebab itu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara harus maksimalkan pengawasan pelayanan publik agar masyarakat menikmati pelayanan publik di Dinas Sosial.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik memilih judul dalam penulisan ini yaitu : “Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan”.

1.2 Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Ruang lingkup hanya meliputi pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam penerima Kartu Penerima Bantuan Iuran (PBI) BPJS Kesehatan di Dinas Sosial Kota Medan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

- a) Aspek teoritis, penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan.
- b) Aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.
- c) Aspek akademis, hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji dari penelitian secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah pengertian implementasi, pengertian kebijakan, pengertian kebijakan publik, pengertian implementasi kebijakan, pengertian implementasi kebijakan publik, pengertian pengawasan, pengertian pelayanan publik.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informan narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan lokasi waktu penelitian.

BAB II

Uraian Teoritis

2.1 Implementasi

2.1.1 Pengertian Implementasi

Wahab (2008:65), menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa: memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan Negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Implementasi menurut Metter dan Horn (1975:447), Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Meter dan Horn mengemukakan bahwa terdapat enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni: a. Standar dan sasaran kebijakan, di mana standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan apabila standar dan sasaran kebijakan kabur; b. Sumberdaya, dimana implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia; c. Hubungan antar organisasi, yaitu dalam banyak program, implementor sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, sehingga diperlukan koordinasi dan kerja sama antar instansi bagi

keberhasilan suatu program; d. Karakteristik agen pelaksana yaitu mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program; e. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi. Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak, bagaimana sifat opini public yang ada di lingkungan, serta apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan; f. Disposisi implementor yang mencakup tiga hal yang penting, yaitu respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan, kognisi yaitu pemahaman terhadap kebijakan, intensitas disposisi implementor, yaitu preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

Implementasi adalah proses mentransformasi suatu rencana ke dalam praktik dimana sering dilihat sebagai suatu proses yang penuh dengan muatan politik dimana mereka yang berkepentingan berusaha sedapat mungkin mempengaruhinya untuk mencapai suatu sasaran strategi. (Wijaya &Supardo,2006:81).

Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang

telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni: a. Tahapan pengesahan peraturan perundangan; b. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana; c. Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan; d. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak; e. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana; f. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Nurdin (2002:70) implementasi adalah bermuara pada aktifitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu system implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai kegiatan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu rangkaian program yang dilakukan oleh pemerintah ataupun swasta untuk mencapai tujuan dengan dibuatnya keputusan atau kebijakan yang disepakati bersama.

2.2 Kebijakan

2.2.1 Pengertian Kebijakan

Abidin (2002;193) menyatakan bahwa secara umum suatu kebijakan dianggap berkualitas dan mampu dilaksanakan bila mengandung beberapa elemen, yaitu :

- a. Tujuan yang ingin dicapai atau alasan yang dipakai untuk mengadakan kebijakan itu, dimana tujuan suatu kebijakan dianggap baik apabila tujuannya : 1). Rasional, yaitu tujuan dapat dipahami atau diterima oleh akal yang sehat. Hal ini terutama dilihat dari faktor-faktor pendukung yang tersedia, dimana suatu kebijakan yang tidak mempertimbangkan faktor pendukung tidak dapat dianggap kebijakan nasional; 2). Diinginkan (*desirable*), yaitu tujuan dari kebijakan menyangkut kepentingan orang banyak, sehingga mendapat dukungan dari banyak pihak; 3). Asumsi yang dipakai dalam proses perumusan kebijakan itu realistis, asumsi tidak mengada-ada. Asumsi juga menentukan tingkat validitas suatu kebijakan; 4). Informasi yang digunakan cukup lengkap dan benar, dimana suatu kebijakan menjadi tidak tepat jika didasarkan pada informasi yang tidak benar atau sudah kadaluarsa.

Federick (2008:7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam satu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (keseulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Wahab (2001:8) megemukakan kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang disepakati dan bukan sekedar keputusan acak untuk melakukan sesuatu. Maka untuk memahami istilah kebijakan, Wahab (2008:40-50) memberikan beberapa pedoman sebagai berikut : a). Kebijakan harus dibedakan dari keputusan; b). Kebijakan sebenarnya tidak serta dapat dibedakan dari administrasi; c). Kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan; d). Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan; e). Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai; f). Setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implisit; g). Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu; h). Kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar organisasi dan yang bersifat intra organisasi; i). Kejadian public meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci lembaga-lembaga; j). kebijakan itu dirumuskan atau definisi secara subyektif.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan merupakan serangkaian tindakan yang saling berhubungan yang dibuat untuk menyelesaikan hambatan-hambatan yang terjadi didalam suatu lingkungan dan harus dikerjakan bukan hanya sekedar diusulkan.

2.3 Kebijakan Publik

2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik

Dye(2009: 19) mendefinisikan kebijakan publik sebagai apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan. Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan “tindakan”

dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu.

Tangkilisan (2003: 1) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.

Dun (2000:132) kebijakan publik adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk bertindak yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah, pemahaman bahwa pola ketergantungan yang kompleks menyangkut pada bidang-bidang tugas pemerintah, keamanan, pendidikan, kesehatan, kesejahteraan masyarakat dan lain-lain

Easton(2009: 19) memberikan definisi kebijakan publik sebagai “ the autorative allocation of values for the whole society”.Definisi ini menegaskan bahwa hanya pemilik otoritas dalam sistem politik (pemerintah) yang secara resmi dapat berbuat sesuatu pada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu diwujudkan dalam bentuk

pengalokasian nilai-nilai. Hal ini disebabkan karena pemerintah termasuk ke dalam “authorities in a political system” yaitu para penguasa dalam sistem politik yang terlibat dalam urusan sistem politik sehari-hari dan mempunyai tanggungjawab dalam suatu masalah tertentu dimana pada suatu titik mereka diminta untuk mengambil keputusan di kemudian hari kelak diterima serta mengikat sebagian besar anggota masyarakat selama waktu tertentu.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah untuk memecahkan masalah- masalah yang ada di publik maupun pemerintah.

2.4 Implementasi Kebijakan

2.4.1 Pengertian Implementasi Kebijakan

Wibawa (1994:29) implementasi kebijakan merupakan pengejawatan keputusan mengenai kebijakan yang mendasar, biasanya tertuang dalam suatu undang-undang, namun juga dapat berbentuk instruksi-instruksi eksekutif yang penting atau keputusan perundangan. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat berkaitan erat dengan beberapa aspek diantaranya pertimbangan para pembuat kebijakan, komitmen dengan konsistensi tinggi para pelaksana kebijakan, dan perilaku sasaran. Implementasi sebuah kebijakan secara konseptual bisa dikatakan sebagai sebuah proses pengumpulan sumber daya alam, manusia maupun biaya dan diikuti dengan penentuan tindakan-tindakan yang harus diambil untuk mencapai tujuan kebijakan.

Menurut Lester dan Stewart(2008: 196) mengatakan bahwa: Implementasi kebijakan sebagai tahap penyelenggaraan kebijakan segera setelah ditetapkan menjadi undang-undang. Dalam pandangan luas implementasi kebijakan diartikan sebagai pengadministrasian undang-undang kedalam berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik-teknik yang bekerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dan dampak yang ingin diupayakan oleh kebijakan tersebut.

Menurut Bressman dan Wildansky (2008: 198) menyatakan bahwa: Implementasi kebijakan adalah suatu proses interaksi antara suatu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu mencapai tujuan. Implementasi kebijakan merupakan proses lanjutan dari tahap formulasi kebijakan. Pada tahap formulasi ditetapkan strategi dan tujuan-tujuan kebijakan sedangkan pada tahap implementasi kebijakan, tindakan (action) diselenggarakan dalam mencapai tujuanyang diinginkan.

Menurut Mazmanian dan Sabatier (2008: 196) menjelaskan bahwa: Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah-masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Sementara Wahab (2001:65) mengatakan bahwa implementasi kebijakan dibatasi sebagai menjangkau tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu pemerintah dan individu-individu swasta (kelompok-kelompok) yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijaksanaan sebelumnya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah tahap penyelenggaraan kebijakan yang telah ditetapkan dalam suatu undang-undang untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam undang-undang.

2.4.2 Model-Model Implementasi Kebijakan

Menurut Hood dan Gunn (1984 : 199-206) untuk dapat mengimplementasikan kebijakan negara secara sempurna (perfect implementation) maka diperlukan beberapa persyaratan tertentu. Syarat-syarat itu adalah sebagai berikut : a) kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan/instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan/kendala yang serius; b) untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai; c) perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia, d) kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kausalitas yang andal; e) hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya; f) hubungan saling ketergantungan harus kecil; g) pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan; h) tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat; i) komunikasi dan koordinasi yang

sempurna; j) pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Dari uraian diatas makan dapat disimpulkan bawah model implementasi yang sesuai digunakan untuk terimplementasinya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Dalam Rangka Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan.

2.5 Implementasi Kebijakan Publik

2.5.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Dwijowijoto (2003:158) implementasi kebijakan publik adalah cara-cara sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang dilakukan yaitu : a) langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau; b) melalui formulasi kebijakan turunan dari kebijakan publik tersebut.

Implementasi kebijakan menurut Mustopadijaja (2002 :118) implementasi kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah.

Tangklian (2003:1) implementasi kebijakan publik adalah tahapan pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan-kebijakan seperti halnya dalam pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, pengeluaran sebuah

peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan atau keluarnya standard peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kebijakan.

Tachjan (2005:25) implementasi kebijakan publik adalah proses kegiatan administratif yang disetujui sebuah kebijakan ditetapkan. Kegiatan ini terletak diantara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan publik mengandung logika yang menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau mikro.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan pemerintah untuk memandang permasalahan publik secara realitas melalui kebijakan yang telah dibuat untuk mencapai tujuan.

2.6 Pengawasan

2.6.1 Pengertian Pengawasan

Siagian (1990:107) menyebutkan bahwa pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan dari seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Siagian(1990:130-136) pengawasan akan berlangsung efektif apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

a) pengawasan harus merefleksikan sifat dari berbagai kegiatan yang

diselenggarakan; b) pengawasan harus segera memberikan petunjuk tentang kemungkinan adanya penyimpangan dari rencana; c) pengawasan harus menunjukkan pengecualian pada titik-titik strategi tertentu; d) objektivitas dalam melakukan pengawasan; e) keluwesan pengawasan; f) pengawasan harus memperhitungkan pola dasar organisasi; g) efisiensi pelaksanaan pengawasan; h) pemahaman system pengawasan oleh semua pihak yang terlibat; i) pengawasan mencari apa yang tidak beres; j) pengawasan harus bersifat membimbing.

Sarwoto (1991:93) pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki. Dalam rangka pelaksanaan pekerjaan dan untuk mencapai tujuan pemerintah yang telah direncanakan maka perlu ada pengawasan, karena dengan pengawasan tersebut serta tujuan yang akan dicapai yang dapat dilihat dengan berpedoman rencana yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pemerintah sendiri.

Victor dan Jusuf, (1998:22-25) pengawasan dapat diadakan dengan maksud sebagai berikut:

a) mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak; b) memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang lama atau timbulnya kesalahan yang baru; c) mengetahui apakah pengguna budget yang telah ditetapkan dalam rencana terarah kepada sarannya dan sesuai dengan yang telah direncanakan; d)

mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program (fase tingkat pelaksanaan) seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah proses pengamatan kegiatan atau pekerjaan agar mengetahui kegiatan atau pekerjaan berjalan sesuai rencana dan untuk mengetahui kesalahan-kesalahan yang ada dalam proses tersebut.

2.7 Pelayanan Publik

2.7.1 Pengertian Pelayanan Publik

Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa: pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain.

Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa : pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD),

dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Sedangkan pelayanan umum menurut Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk jasa publik atau barang publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah ataupun pihak swasta.

2.8 Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan.

Implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Dalam Rangka Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman dengan tujuan menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme. Untuk melakukan pengawasan pelayanan publik Ombudsman menerima laporan atas dugaan

Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara serta lembaga kemasyarakatan dan perorangan. Hal ini didukung dengan adanya kegiatan training of trainer yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB III

Metode Penelitian

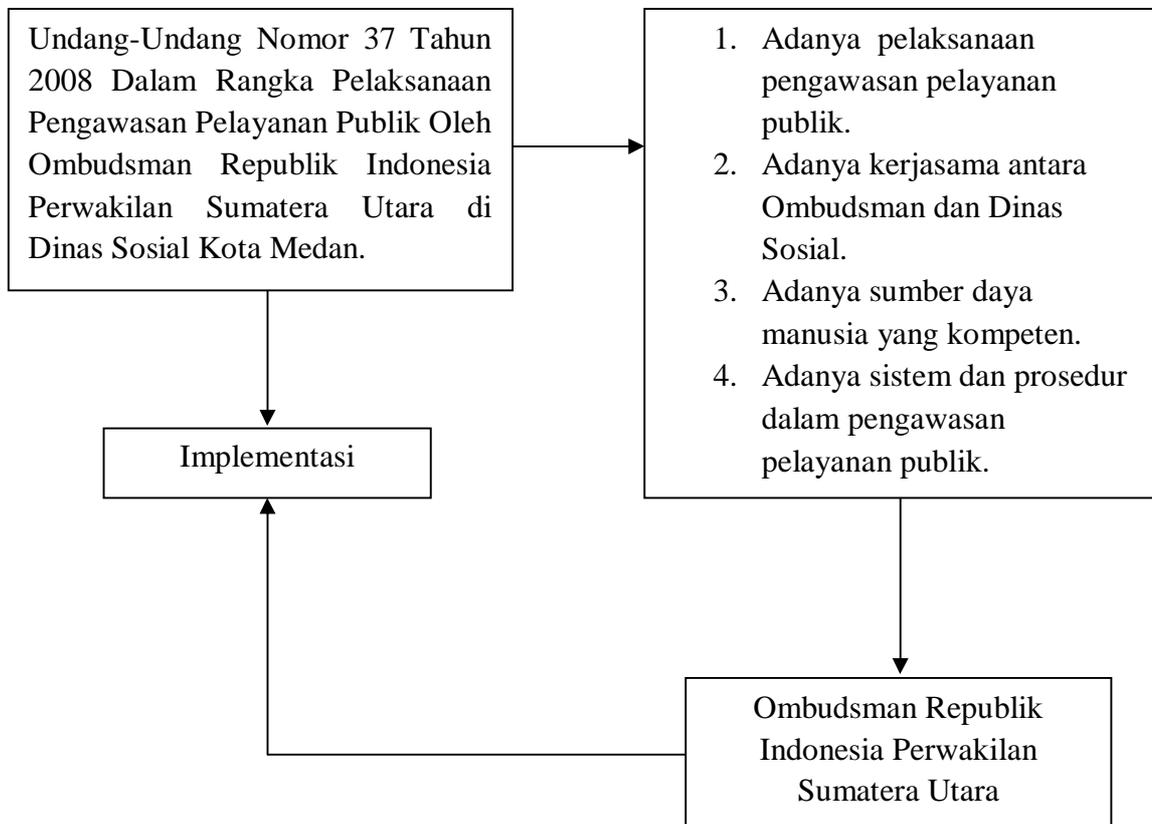
3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta.

Moelong (2006:11) pada penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan dan lain-lain.

Sugiono (2010-11) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu dengan variable lain.

3.2 Kerangka Konsep



3.3 Definisi Konsep

1. Implementasi merupakan suatu rangkaian program yang dilakukan oleh pemerintah ataupun swasta untuk mencapai tujuan dengan dibuatnya keputusan atau kebijakan yang disepakati bersama.
2. Kebijakan merupakan serangkaian tindakan yang saling berhubungan yang dibuat untuk menyelesaikan hambatan - hambatan yang terjadi didalam suatu lingkungan dan harus dikerjakan bukan hanya sekedar diusulkan.

3. Kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah untuk memecahkan masalah - masalah yang ada di publik maupun pemerintah .
4. Implementasi kebijakan adalah tahap penyelenggaraan kebijakan yang telah ditetapkan dalam suatu undang-undang untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam undang - undang.
5. Implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan pemerintah untuk memandang permasalahan publik secara realitas melalui kebijakan yang telah dibuat untuk mencapai tujuan.
6. Pengawasan adalah proses pengamatan kegiatan atau pekerjaan agar mengetahui kegiatan atau pekerjaan berjalan sesuai rencana dan untuk mengetahui kesalahan - kesalahan yang ada dalam proses tersebut.
7. Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk jasa publik atau barang publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah ataupun pihak swasta.

3.4 Katagorisasi Penelitian

Kategorisasi bertujuan untuk menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun kategorisasi dari penelitian adalah:

| NO | KATEGORISASI | INDIKATOR |
|----|--|--|
| 1. | Adanya pelaksanaan pengawasan pelayanan publik. | a. Tindakan untuk mencapai tujuan. b. Penerimaan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi. |
| 2. | Adanya kerjasama antara Ombudsman dan Dinas Sosial. | a. Terwujudnya administrasi yang baik. b. Tidak terjadinya diskriminatif dalam pelayanan publik. |
| 3. | Adanya sumber daya manusia yang kompeten | a. Pelayanan berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur. b. Pengawasan Ombudsman dilakukan secara efektif dan efisien. |
| 4. | Adanya sistem dan prosedur dalam pengawasan pelayanan publik | a. Training of trainer b. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. |

3.5 Informan atau Narasumber

Untuk melengkapi data - data yang akan dianalisis secara kualitatif, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan individu sebagai narasumber. Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah :

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara
 - a) Kepala Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara : Abyadi Siregar, S.Sos.
 - b) Kepala Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara : Edward Silaban

2. Dinas Sosial Kota Medan
 - a) Kepala Seksi Jaminan Sosial Keluarga : Ardianto
 - b) Kordinator Program Keluarga Harapan : Dedi

3. Masyarakat Penerima Bantuan Iuran BPJS
 - a) Wiraswasta : Sukirman

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Data Primer

Data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung dilapangan atau tempat penelitian melalui wawancara suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang diambil dari sumber data secara langsung melalui pertanyaan atau dialog dengan satu orang atau lebih, terkait objek penelitian.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah teknik pengumpulan data lapangan dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, maupun elektronik. Dokumen yang diperoleh kemudian dianalisis, dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu kajian yang sistematis, padu dan utuh.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber data yang terkumpul, mempelajari data, menelaah, menyusunnya dalam satuan-satuan yang kemudian

dikategorikan pada tahap berikutnya, dan memeriksa keabsahan data serta menapsirkannya dengan menganalisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian. Penggunaan metode tersebut dengan mempertimbangkan bahwa penelitian ini berusaha untuk menggambarkan Implementasi Peraturan Daerah Tentang Peruntukan dan Penggunaan Jalan, dan mengambil kesimpulan berdasarkan jawaban yang diberikan narasumber.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Humberman yaitu:

a. Reduksi Data

Mereduksi data berate merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan penggumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila dibutuhkan.

b. Penyajian Data

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data, maka akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam data kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Kesimpulan ini sebagai hipotesis, dan bila didukung oleh data maka akan dapat menjadi teori.

3.8 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dan Dinas Sosial Kota Medan. Waktu penelitian Juli - Agustus 2020.

3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

3.9.1 Fungsi, Tugas dan Kewenangan Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara adalah sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, serta bersifat mandiri dan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utamerupakan satu-satunya Perwakilan Ombudsman yang ada di Provinsi Sumatera Utara yang menangani dan mengawasi pelayanan publik untuk seluruh daerah yang ada di Provinsi Sumatera Utara dan kantornya sendiri terletak di Kota Medan.

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utaramempunyai kewajiban untuk mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas yang dimilikinya kepada Ombudsman RI. Ombudsman sendiri berfungsi mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta

badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Ombudsman di perwakilan dasarnya adalah PP No. 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan Susunan dan Tata Kerja Ombudsman di Daerah. Bahwa di Perwakilan Ombudsman di pimpin oleh satu kepala perwakilan dan dibantu oleh maksimal 7 orang asisten Ombudsman. Dimana asisten Ombudsman bukan sebagai pembuat keputusan, asisten Ombudsman hanya bertugas membantu kepala perwakilan dalam melakukan tugas Ombudsman. Asisten Ombudsman di atur dalam Peraturan Pemerintah No 64 Tahun 2012 tentang sistem manajemen sumber daya manusia pada Ombudsman.

Adapun tugas yang diemban oleh Ombudsman di daerah sama dengan tugas yang diemban oleh Ombudsman pusat. Adapun tugas yang harus dikerjakan oleh Ombudsman antara lain:

- 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;
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya diatas, Ombudsman memiliki wewenang untuk:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. Memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotocopy dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- e. Penyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;

- f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi.

Dalam melaksanakan kewenangannya, Ombudsman dilarang mencampuri kebebasan hakim dalam memberi putusan. Dan dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugat di muka pengadilan.

3.9.2 Visi dan Misi Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utaramemiliki visi dan misi yang menjadi acuan dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Visi dan Misi Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara, yaitu:

Visi:

Mewujudkan pelayanan publik prima yang menyejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Misi:

- a. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
- c. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan.
- d. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang berintegritas berbasis teknologi informasi.

Moto : AWASI. TEGUR, LAPORKAN

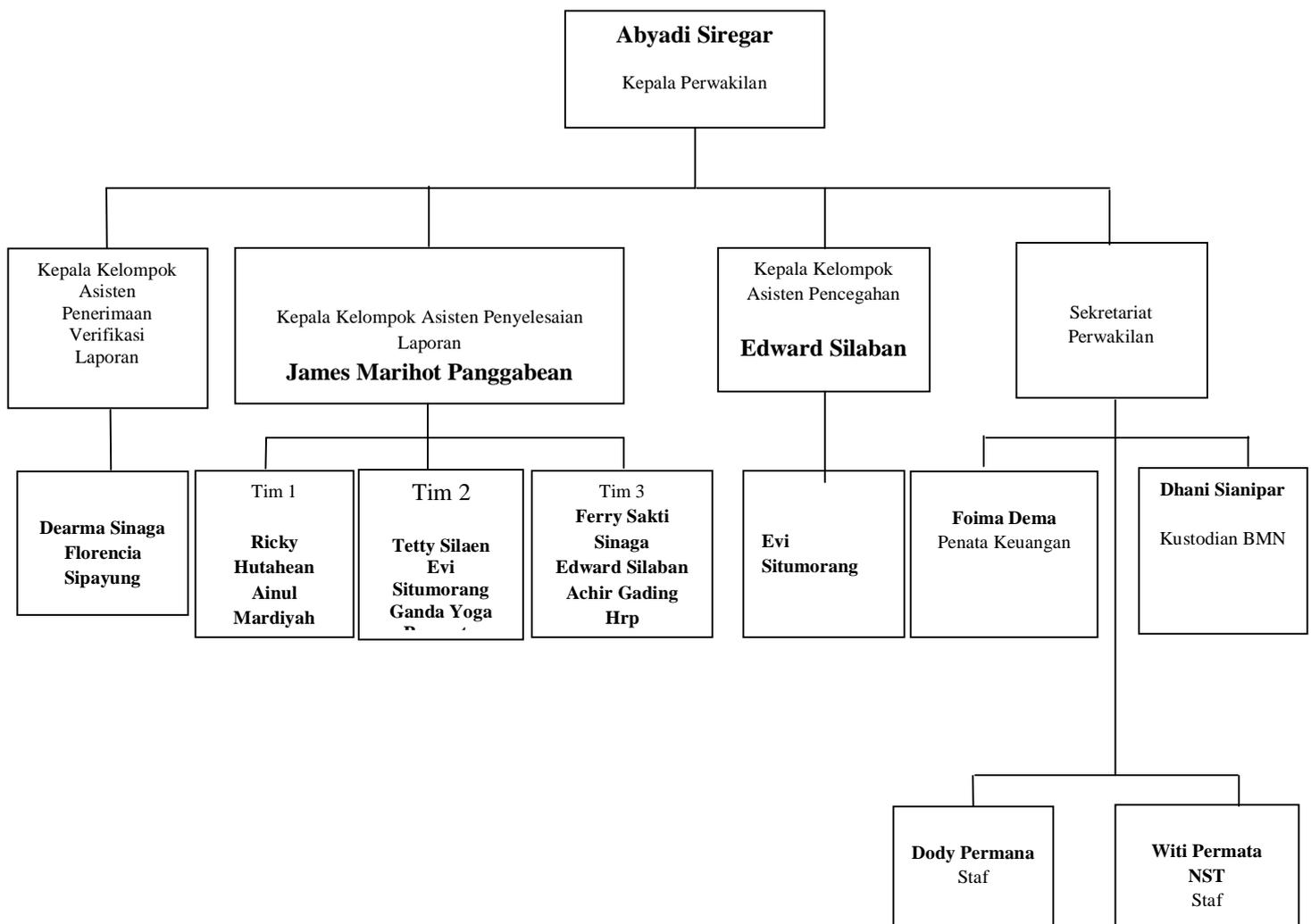
Maklumat :

Ombudsman RI menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelanggaran terhadap maklumat ini akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan. Selain visi dan misi diatas tujuan dari Ombudsman sendiri yaitu:

- 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 dan menciptakan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, korupsi, kolusi dan nepotisme
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan .

3.9.3 Struktur Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara



Gambar 0.1 Struktur Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara.

3.9.4 Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Medan

Visi adalah pandang kedepan kearah mana Dinas Sosial harus dibawa agar dapat eksis,antisipasi, dan inovatif. Jadi visi adalah pandangan ideal masa depan yang ingin diwujudkan Instansi Pemerintah. Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Medan merupakan Implementasi yang harus dilakukan oleh Perangkat Daerah yang mengacu kepada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Medan Tahun 2016-2021 dimana RPJMD tersebut merupakan perwujudan Visi dan Misi Wali kota Medan terpilih periode 2016-2021. Adapun visi Dinas Sosial adalah “Menjadi Kota Masa Depan yang Multikultural, Berdaya Saing, Humanis, Sejahtera, dan Religius.”

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Untuk mencapai visi tersebut diatas, maka upaya yang harus dilakukan sebagai berikut:

- a. Menumbuhkembangkan Stabilitas, Kemitraan, Partisipasi dan Kebersamaan dari seluruh pemangku kepentingan pembangunan kota Medan.
- b. Menumbuhkembangkan harmonisasi, kerukunan, solidaritas, persatuan, dan kesatuan serta keutuhan sosial, berdasarkan kebudayaan daerah dan identitas lokal multikulturalisme.
- c. Meningkatkan efisiensi melalui deregulasi dan debirokratisasi sekaligus penciptaan iklim investasi yang semakin kondusif termasuk

pengembangan kreatifitas dan inovasi daerah guna meningkatkan kemampuan kompetitif serta komparatif daerah.

- d. Mewujudkan tata ruang kota yang konsisten serta didukung oleh ketersediaan infrastruktur dan utilitas kota yang semakin modern dan berkelanjutan.
- e. Mendorong peningkatan kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat melalui peningkatan taraf pendidikan dan kesehatan masyarakat secara merata dan berkeadilan.
- f. Mengembangkan kepribadian masyarakat kota berdasarkan etika dan moralitas keberagaman agama dalam bingkai kebhinekaan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Dalam bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh selama dilapangan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan komunikasi langsung bersama para narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan yang kemudian ditarik kesimpulan. Analisis ini terfokus pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dan Dinas Sosial Kota Medan. Sumber data dari penelitian ini adalah empat (4) orang dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dan Dinas Sosial.

Untuk mendukung perolehan data maka akan dideskripsikan atau dengan kata lain akan menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan tingkat karakteristik jawaban narasumber.

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dilapangan terhadap narasumber dapat dikelompokkan data-data yang berkaitan dengan kategorisasi menurut jenis kelamin, umur, dan pendidikan. Sehingga dapat memudahkan dalam pendistribusian berdasarkan objek penelitian.

Karakteristik dan jawaban narasumber yang digunakan sebagai sumber informasi dan data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan yang akan diuraikan sebagai berikut :

a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Narasumber hanya dikelompokkan menjadi dua yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Pada tabel 4.1.1 berikut disajikan presentase untuk masing-masing kategorisasi sebagai berikut :

Tabel 4.1.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1 | Laki-laki | 4 | 100% |
| 2 | Perempuan | 0 | 0% |
| Jumlah | | 4 | 100% |

Berdasarkan tabel 4.1.1 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 100%.

b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi tiga kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 30 – 39 tahun, umur 40 – 49 tahun dan umur 50 -59 tahun. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi dan presentase masing – masing kategorisasi umur sebagai berikut:

Tabel 4.1.2**Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur**

| No | Umur | Frekuensi | Prsentase |
|--------|---------|-----------|-----------|
| 1 | 30 – 39 | 1 | 25% |
| 2 | 40 – 49 | 2 | 50% |
| 3 | 50 – 59 | 1 | 25% |
| Jumlah | | 4 | 100% |

Berdasarkan tabel 4.1.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berusia mulai dari 40 – 49 tahun dengan frekuensi 2 orang atau 50 % dan usia 30 –39 tahun sebanyak 1 orang atau 25% serta usia 40 – 49 tahun sebanyak 1 orang atau 25%.

c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

Narasumber yang akan diwawancara dikategorisasikan berdasarkan pendidikan yang dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu tingkat sekolah menengah atas dan tingkat sarjana. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing – masing sebagai berikut :

Tabel 4.1.3**Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan**

| No | Pendidikan | Frekuensi | Presentase |
|--------|--------------------------|-----------|------------|
| 1 | Sekolah Menengah Atas | 2 | 50% |
| 2 | Sarjana | 2 | 50% |
| Jumlah | | | 100% |

Berdasarkan tabel 4.1.3 dapat dilihat bahwa narasumber memiliki pendidikan dengan Sekolah Menengah Atas dengan frekuensi 2 orang atau 50% dan Sarjana dengan frekuensi 2 orang atau 50%.

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

4.2.1 Adanya Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik

Pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapus penyalahgunaan wewenang oleh aparat penyelenggara negara dan pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan pada Selasa tanggal 4 Agustus 2020 dengan Bapak Abyadi Siregar, S.Sos selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, mengatakan bahwa Ombudsman

melakukan pengawasan tanpa membeda – bedakan bagi semua unit dan instansi penyelenggara pelayanan publik baik itu di Kementerian, Lembaga, Pemerintahan Daerah dan Pemerintahan Kota. Ada beberapa instansi – instansi yang memiliki tingkat laporan tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi – instansi terlapor.

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman yaitu dengan menerima laporan masyarakat dan kemudian ditindak lanjutin, apabila laporan dari masyarakat memang merupakan kewenangan Ombudsman maka laporan akan ditindak lanjutin. Kemudian, Ombudsman juga bisa melakukan investigasi langsung atas inisiatif Ombudsman hal itu dapat dilakukan apabila mendengar adanya pelanggaran penyelenggara pelayanan publik yang massif, berkelanjutan, terus – menerus maka Ombudsman akan melakukan sidak langsung. Atau melakukan kajian singkat tentang pelayanan di unit atau instansi tersebut.

Dinas Sosial Kota Medan termasuk salah satu instansi yang banyak dilaporkan masyarakat. Dinas Sosial Kota Medan menjadi salah satu instansi yang diperhatikan Ombudsman, karena Dinas Sosial salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yang banyak melakukan interaksi langsung dengan masyarakat. Dampak yang dihasilkan dari pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman di Dinas Sosial yaitu menghasilkan dampak yang positif seperti Dinas Sosial Kota Medan memperbaiki kebijakan-kebijakannya dan meningkatkan pelayanan yang diberikan Dinas Sosial.

Hal ini senada juga disampaikan oleh bapak Edward Silaban, S.S selaku Kepala Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara ketika diwawancara pada tanggal 3 Agustus 2020, mengatakan bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman melalui laporan, kordinasi dan kunjungan. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman di Dinas Sosial yaitu mengenai laporan, ketika adanya laporan maka Ombudsman akan melakukan kordinasi dan turun langsung kelapangan untuk membuktikan kebenaran dari laporan masyarakat atau mencari solusi yang diberikan oleh Dinas Sosial untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat. Karena, di Sumatera Utara termasuk tinggi angka penyimpangan bantuan sosial jadi Ombudsman melakukan pengawasan dengan ekstra.

Terkait laporan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial hampir setiap bulan adanya laporan mengenai pelayan di Dinas Sosial, terutama pada musim penyaluran bantuan sosial. Yang dilakukan Ombudsman terhadap laporan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Sosial adalah dengan mentabulasi laporan, lalu mendatangi langsung Dinas Sosial dengan membawa tabulasi laporan yang telah terkumpul, setelah itu Ombudsman mendengarkan klarifikasi dari Dinas Sosial mengenai laporan masyarakat yang kemudian akan dijelaskan Ombudsman kepada masyarakat mengenai alasan terjadinya masalah yang dialami oleh masyarakat bisa itu karena masyarakat tidak memenuhi persyaratan penerima bantuan atau adanya hal-hal yang lain.

Dampak yang didapatkan dari pengawasan pelayanan publik di Dinas Sosial oleh Ombudsman yaitu Dinas Sosial menjadi berhati-hati dalam

memberikan pelayanan pada masyarakat serta berkurangnya laporan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial.

Berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di Dinas Sosial oleh Ombudsman, yang dikatakan bapak Ardianto, selaku Kepala Seksi Jaminan Sosial Keluarga pada tanggal 8 Juli 2020 bahwa pelaksanaan pengawasan yang dilakukan Ombudsman dengan menerima laporan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Medan atau apabila laporan masyarakat tersebut terbukti dan dengan keadaan yang darurat maka Ombudsman melakukan kunjungan ke Dinas Sosial atau mengundang pimpinan Dinas Sosial ke Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara untuk meminta keterangan dari Dinas Sosial mengenai laporan masyarakat. Ada beberapa laporan masyarakat mengenai pelayanan yang dilakukan di Dinas Sosial, belakangan ini laporan yang diterima Dinas Sosial dari Masyarakat yaitu mengenai bantuan sosial PKH (Program Keluarga Harapan).

Laporan dari masyarakat terkadang kebanyakan masyarakat tidak mengetahui prosedur bantuan jaminan sosial padahal, dinas Sosial sudah membuat pemberitahuan syarat dan prosedur penerimaan yang telah ditempelkan pada dinding – dinding dikantor Dinas Sosial serta masyarakat tidak menyadari bahwa Dinas Sosial hanya membuat surat rekomendasi bagi masyarakat yang memenuhi persyaratan yang berpedoman pada sensus penduduk tidak mampu, data sensus tersebut juga di dapatkan pada tahun 2010, apabila surat rekomendasi sudah dikeluarkan oleh Dinas Sosial maka yang memutuskan masyarakat berhak menerima bantuan jaminan sosial atau tidak yaitu Kementerian Sosial. Laporan

yang diterima Dinas Sosial dari masyarakat mengenai pelayanan yang disampaikan Ombudsman akan ditindak lanjuti dengan cara memberi klarifikasi kepada Ombudsman serta memberikan saran untuk menyelesaikan laporan masyarakat tersebut. Dampak dari pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman yaitu adanya hal positif yang diterima oleh Dinas Sosial salah satunya pemecahan masalah yang dilaporkan masyarakat tentang pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial.

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Dedi Irwanto Pardede, selaku Kordinator PKH (Program Keluarga Harapan), beliau mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan Ombudsman terhadap pelayanan di Dinas Sosial dengan menyampaikan laporan masyarakat mengenai pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat. Kemudian ada beberapa laporan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial, hal tersebut tentu membuat Dinas Sosial harus memberikan klarifikasi serta memberikan saran untuk memecahkan laporan yang telah dibuat oleh masyarakat. Dampak dari pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman di Dinas Sosial tentu sangat membantu dalam hal memperbaiki pelaksanaan pelayanan yang ada pada di Dinas Sosial.

Tahapan yang dilakukan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik sesuai dengan standard operasional prosedur pengawasan pelayanan publik yang telah ditetapkan, sehingga menghasilkan dampak yang positif bagi penyelenggara pelayanan publik.

4.2.2 Adanya Kerjasama Antara Ombudsman dan Dinas Sosial

Kerjasama merupakan kegiatan yang mempunyai tingkatan berbeda dimulai dari tahapan koordinasi sampai terjadinya kolaborasi dalam suatu kegiatan kerjasama. Bersumber kekuatan yang muncul dalam sebuah organisasi sehingga bisa mempengaruhi keputusan juga tindakan organisasi.

Bapak Abyadi Siregar, S.Sos selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, beliau mengatakan Secara kelembagaan Ombudsman dengan Dinas Sosial Kota Medan tidak membuat MoU (Memorandum Of Understanding) tetapi Ombudsman dengan Pemerintah Kota Medan membuat kerjasama, kerjasama yang dilakukan agar penyelenggaraan pelayanan publik dilingkup Pemerintah Kota Medan memberikan pelayanan yang sesuai harapan yang telah ditetapkan

Tujuan kerjasama yang dilakukan Ombudsman kepada pimpinan instansi langsung yaitu Pemerintah Kota Medan untuk mengakomodir atau koperatif dalam upaya perbaikan pelayanan publik di Kota Medan termasuk Dinas Sosial di dalam lingkup Pemerintah Kota Medan. Tapi Ombudsman juga membangun komunikasi dan komunikasi yang intens terhadap instansi-instansi di lingkup Pemerintah Kota Medan termasuk Dinas Sosial Kota Medan. Melalui kepala Dinas Sosial Kota Medan, Ombudsman memiliki hubungan yang baik dengan Dinas Sosial untuk menindak lanjutin MoU antara Ombudsman dan Pemerintah Kota Medan.

Dampak yang dihasilkan dari kerjasama dengan komunikasi yang intens antara Ombudsman dan Dinas Sosial Kota Medan mempermudah menindak lanjuti laporan masyarakat dan laporan juga akan terselaikan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Sosial, Ombudsman melakukan kunjungan untuk memberi saran kepada Dinas Sosial tentang bagaimana prosedur pelayanan yang baik.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Edward Silaban , S.S selaku Kepala Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, kerjasama yang dilakukan Ombudsman dengan Dinas Sosial Kota Medan yaitu dengan membangun komunikasi dengan cara mengundang atau berkunjung langsung ke Dinas Sosial untuk menyampaikan saran agar pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dapat di nikmati oleh masyarakat.

Dengan adanya kerjasama antara Ombudsman dengan Dinas Sosial maka dampak yang dihasilkan yaitu berkurangnya laporan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kota Medan. Upayang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Sosial, Ombusman melakukan komunikasi yang intens dengan memberitahu kepada Dinas Sosial mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Bapak Ardianto selaku Kepala Seksi Jaminan Sosial Keluarga mengatakan bahwa kerjasama yang dilakukan antara Dinas Sosial dengan Ombudsman yaitu dengan memenuhi panggilan serta memberikan klarifikasi yang dibutuhkan Ombudsman, untuk menyelesaikan laporan masyarakat terhadap

pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan juga merupakan tugas Ombudsman untuk melaksanakan pengawasan pelayanan publik. Dengan adanya kerjasama antar Ombudsman dan Dinas Sosial berdampak pada perbaikan pelayanan yang diberikan Dinas Sosial untuk dinikmati masyarakat serta terselesaikannya laporan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial.

Upaya yang dilakukan Dinas Sosial untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan cara memperbaiki dan menyelesaikan apa yang dilaporkan dan dikeluhkan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial.

Bapak Dedi Irwanto Pardede selaku Kordinator PKH (Program Keluarga Harapan) juga mengatakan bahwa kerjasama yang dilakukan Dinas Sosial dengan Ombudsman dalam bentuk saling berkomunikasi, apabila Ombudsman memanggil salah satu perwakilan Dinas Sosial maka dengan respon yang cepat Dinas Sosial akan mengirimkan perwakilan ke Ombudsman untuk memberikan klarifikasi.

Dampak yang dihasilkan dari kerjasama tersebut terselesaikannya laporan masyarakat dengan cepat dan pelayanan yang diberikan Dinas Sosial juga semakin membaik. Untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Sosial melakukan perbaikan serta melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur.

Dalam meningkatkan kinerja satu sama lain, keduanya melakukan kerjasama yang dilakukan dengan komunikasi yang intens serta saling membantu dalam penyelesaian laporan dari masyarakat. Adapun hal yang dilakukan

Ombudsman dalam melakukan kerjasama dengan Dinas Sosial yaitu dengan mengundang perwakilan Dinas Sosial atau mengunjungi langsung Dinas Sosial, untuk memberikan saran serta memberitahu Dinas Sosial tentang laporan masyarakat yang telah diterima oleh Ombudsman. Sedangkan, Dinas Sosial melakukannya kerjasama dengan cara memberikan respon yang cepat dalam memberikan klarifikasi kepada Ombudsman untuk menyelesaikan laporan masyarakat dengan cepat.

Dampak yang dihasilkan dari kerjasama Ombudsman dan Dinas Sosial tentu menghasilkan dampak yang positif bagi keduanya. Hal itu, dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial semakin membaik dan dapat menikmati pelayanan serta berkurangnya laporan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial. Dampak positif juga dirasakan oleh Ombudsman yaitu meningkatnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi serta meningkatkan rasa percaya masyarakat kepada Ombudsman. Kejasama yang dilakukan dengan komunikasi dan pengawasan yang intens saling menguntungkan bagi Ombudsman dan Dinas Sosial.

Upaya yang dilakukan oleh Ombudsman dan Dinas Sosial untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Sosial, Ombudsman terus melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial. Dan memberikan saran kepada Dinas Sosial, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standard prosedur pelayanan. Dan upaya yang dilakukan Dinas Sosial untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan dengan cara mengikuti prosedur

sesuai standar prosedur pelayanan. Dan memberikan respon yang cepat, untuk menyelesaikan laporan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Sosial.

4.2.3 Adanya Sumberdaya Manusia Yang Kompeten

Sumber Daya Manusia memiliki arti keahlian terpadu yang berasal dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki oleh setiap orang. Yang melakukan serta sifatnya dilakukan masih memiliki hubungan yang erat seperti keturunan dan lingkungannya, sedangkan untuk prestasi kerjanya dimotivasi oleh sebuah keinginan dalam memenuhi keinginannya. SDM meliputi daya pikir serta daya fisik pada setiap individu. Lebih jelasnya SDM merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan.

Meskipun peralatan yang ada cukup canggih, tanpa adanya SDM berkualitas hal tersebut tidak akan berarti apa-apa. Sebab Daya Pikir merupakan modal dasar yang dibawa sejak lahir sedangkan keahlian dapat diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan seseorang dapat diukur dari tingkat *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Emotional Quality (EQ)*. Untuk kompeten merupakan karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Secara umum, kompetensi adalah sebuah kombinasi antara keterampilan (*skill*), atribut personal dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kinerja (*job behavior*) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan pada Selasa tanggal 4 Agustus 2020 dengan Bapak Abyadi Siregar, S.Sos selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, mengatakan bahwa menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 18 dikatakan bahwa masyarakat berhak melakukan pengawasan standard pelayanan, memberitahu kepada pimpinan pelaksana penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standard pelayanan. Kemudian, jika hal tersebut tidak memperbaiki atau menyelesaikan masalah maka masyarakat berhak mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman. Disitulah keterlibatan publik dalam mengawasi pelayanan salah satunya pelayanan di Dinas Sosial.

Upaya yang dilakukan Ombudsman untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan seminar dan membuka kelas pelayanan publik yang nantinya, pengikut kelas pelayanan publik akan lebih mendalami pelajaran tentang pelayanan publik. Agar pengawasan yang dilakukan dapat sesuai dengan prosedur dan kemudian nantinya akan dibentuk menjadi kelompok KEDAN Ombudsman yang berfungsi membantu Ombudsman untuk mengawasi pelayanan publik.

Yang dilakukan Ombudsman untuk memperdayakan laporan masyarakat, Ombudsman akan membuktikan kebenaran atas laporan yang dibuat oleh masyarakat setelah laporan tersebut benar, maka Ombudsman akan menindak lanjuti laporan masyarakat dengan cara mengundang instansi terlapor atau turun

langsung ke lapangan. Dengan meminta klarifikasi dari perwakilan instansi terlapor untuk menyelesaikan laporan yang telah dilaporkan masyarakat.

Hal ini senada juga disampaikan oleh bapak Edward Silaban, S.S selaku Kepala Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara ketika diwawancara pada tanggal 3 Agustus 2020, mengatakan keterlibatan publik dalam pengawasan di Dinas Sosial dengan cara melaporkan, apabila ditemukan hal yang tidak sesuai dengan standard pelayanan yang diberikan Dinas Sosial. Keterlibatan publik dalam mengawasi pelayanan publik tentu sangat membantu Ombudsman, karena kurangnya sumberdaya manusia dan kurangnya anggaran Ombudsman untuk melakukan pengawasan serta luasnya jangkauan daerah yang di awassi oleh Ombudsman.

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan yang dilakukan Ombudsman adalah membuka kelas pelayanan bagi masyarakat yang sukarela untuk membantu Ombudsman mengawasi pelayanan, kelas pelayanan tersebut akan mempelajari lebih dalam tentang prosedur pelayanan untuk mengikuti kelas tersebut maka masyarakat harus mengikuti tes agar dapat mengikuti kelas pelayanan. Setelah jadwal kelas tersebut selesai maka akan bergabung menjadi kelompok KEDAN Ombudsman, bukan hanya itu yang dilakukan Ombudsman untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, Ombudsman juga melakukan seminar-seminar.

Untuk memperdayakan laporan masyarakat Ombudsman mentabulasi semua laporan masyarakat dengan membuktikan kebenaran dengan bukti lisan

maupun tulisan, kemudian hasil tabulasi laporan masyarakat akan dibawa ketika meninda lanjuti ke Dinas Sosial atau memberikan hasil tabulasi kepada perwakilan Dinas Sosial untuk meminta klarifikasi agar dapat terselesaikan laporan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial.

Berkaitan dengan sumberdaya manusia yang kompeten, yang dikatakan bapak Ardianto, selaku Kepala Seksi Jaminan Sosial Keluarga pada tanggal 8 Juli 2020 bahwa keterlibatan publik dalam pengawasan pelayanan di Dinas Sosial, besar partisipasinya dibuktikan dengan adanya beberapa laporan masyarakat kepada Ombudsman tentang keluhan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial. Dengan adanya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik tentu dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial.

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan pelayanan dengan menampung semua kritik dan saran yang diberikan masyarakat kepada Dinas Sosial. Dan untuk memperdaya laporan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Sosial makan yang dilakukan adalah menanggapi laporan masyarakat kemudian memperbaiki dan menyelesaikan laporan dari msasyarakat.

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Dedi Irwanto Pardede, selaku Kordinator PKH (Program Keluarga Harapan), beliau mengatakan bahwa keterlibatan publik dalam pengawasan pelayan publik di Dinas Sosial dengan memberikan kritik dan saran untuk menilai pelayanan yang diberikan Dinas Sosial.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan cara menerima kritik dan saran yang diberikan masyarakat untuk memperbaiki pelayanan publik. Untuk memperdaya laporan tersebut, maka Dinas Sosial menindak lanjutin kritik dan saran yang diberikan masyarakat dengan cara memperbaiki dan menyelesaikan masalah. Tentu hal itu juga dapat memperbaiki pelayanan yang ada di Dinas Sosial.

Keterlibatan publik dalam pengawasan publik, memang sangat dibutuhkan karena pengawasan yang dilakukan publik dapat membantu Ombudsman dalam melakukan pengawasan. Salah satu bentuk dari keterlibatan publik dalam pengawasan yaitu dengan melaporkan instansi yang melakukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standard pelayanan, dengan bukti yang nyata dalam lisan maupun tulisan. Apabila bukti yang didapatkan masyarakat sudah kuat maka masyarakat bisa melaporkan ke Ombudsman. Yang nantinya akan ditindak lanjuti sampai selesai.

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat maka Ombudsman melakukan seminar-seminar tentang wawasan pelayanan publik dan membuka kelas pelayanan publik, yang berguna untuk menambah wawasan masyarakat agar melakukan pengawasan pelayanan publik sesuai dengan prosedur pengawasan. Tentu hal tersebut, mempermudah publik untuk melakukan pengawasan di berbagai instansi yang memberikan pelayanan. Untuk memperdayakan laporan masyarakat, maka Ombudsman harus meminta bukti yang kuat dalam bentuk lisan maupun tulisan, kemudian mentabulasinya menjadi laporan yang akan

diberitahukan atau menindak lanjutinya kepada Dinas Sosial untuk menyelesaikan laporan dengan cara meminta keterangan dari salah satu perwakilan Dinas Sosial.

4.2.4 Adanya Sistem dan Prosedur Dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Pendekatan sistem mempunyai banyak manfaat dalam memahami lingkungan kita. Pendekatan sistem berusaha menjelaskan sesuatu yang dipandang dari sudut pandang sistem, yang berusaha menemukan struktur unsur membentuk sistem tersebut dan diidentifikasi proses bekerjanya setiap unsur yang berbentuk sistem. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagisuatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Bapak Abyadi Siregar, S.Sos selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, beliau mengatakan sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman di Dinas Sosial, untuk sistem pengawasan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 7 huruf a sampai dengan huruf f. dan untuk prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman juga sama menggunakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 8 huruf a sampai huruf g.

Yang dilakukan Ombudsman unttuk memberitahu kepada publik bagaimana sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman dengan melakukan sosialisasi di daerah - daerah, dengan

mengumpulkan semua tokoh - tokoh penting di daerah, kemudian membuka kelas pelayanan publik yang nanti didalam pembelajaran akan dibahas tentang sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik. Sampai saat ini sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman sudah berjalan sesuai dengan telah ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Upaya yang dilakukan agar sistem dan prosedur berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan maka Ombudsman berpedoman pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Apabila, sistem atau prosedur pelaksanaan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan contohnya seperti kurangnya berkas pelapor maka Ombudsman mengadakan rapat dan kemudian mengirim surat pemberitahuan kepada pelapor untuk memenuhi semua berkas.

Bapak Edward Silaban, S.S selaku Kepala Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengatakan hal yang serupa, untuk sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Publik mengetahui sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik, dengan cara membuka kelas pelayanan publik serta melakukan sosialisasi – sosialisasi terbuka untuk publik. Sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman sudah berjalan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan pada Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman

Republik Indonesia. Untuk upaya yang dilakukan Ombudsman agar sistem dan prosedur berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan, maka untuk pelaksanaannya harus mengacu pada sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.

Hal serupa juga dikatakan oleh bapak Ardianto selaku Kepala Seksi Jaminan Sosial Keluarga, bahwa pengawasan yang dilakukan Ombudsman dengan sistem dan prosedur yang tertera dalam Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Dinas Sosial mengetahuinya dari sosialisasi yang telah dibuat oleh Ombudsman, serta penjelasan yang mereka berikan ketika melakukan kunjungan ke Dinas Sosial atau ketika kami memenuhi panggilan dari Ombudsman.

Sama halnya Dinas Sosial dan Publik mengetahui sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman dari sosialisasi – sosialisasi yang dilakukan Ombudsman atau dari penjelasan Ombudsman ketika masyarakat melaporkan dan menjelaskan juga kepada instansi terlapor. Sampai saat ini, saya rasa sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan, saya mengatakan hal tersebut karena tidak adanya penilaian buruk yang diberikan publik kepada Ombudsman. Upaya yang dilakukan Ombudsman untuk melakukan sistem dan prosedur pengawasan sesuai yang telah ditetapkan pastinya Ombudsman melakukannya sesuai dengan pedoman standard operasional prosedur mereka.

Bapak Dedi Irwanto Pardede selaku Kordinator PKH (Program Keluarga Harapan) juga mengatakah hal yang sama, pengawasan yang dilakukan

Ombudsman dengan sistem dan prosedur yang tertera dalam Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Dinas Sosial mengetahuinya hal tersebut dari sosialisasi yang telah dibuat oleh Ombudsman, serta penjelasan yang mereka berikan ketika melakukan kunjungan ke Dinas Sosial atau ketika kami memenuhi panggilan dari Ombudsman.

Publik juga pasti meengetahui sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman juga dari sosialisasi yang mereka adakan. Saya sebagai pihak yang mewakili Dinas Sosial merasa bahwa sistem dan prosedur pengawasan yang dilakukan Ombudsman sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Upaya yang dilaakukan Ombudsman untuk melaksanakan sistem dan prosedur pengawasan tentu berpegang teguh kepada aturan yang sudah ditetapkan sebagai sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik.

Sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan tercantum dalam Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 7 dan 8. Publik mengetahui sistem dan prosedurnya, dari sosialisasi – sosialiasi yang dibuat Ombudsman, serta penjelasan yang diberikan kepada masyarakat yang melapor dan kepada instasi – instansi terlapor. Sistem dan prosedur pengawasan sudah berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Upaya yang dilakukan Ombudsman agar sistem dan prosedur berjalan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, maka Ombudsman berpedoman dan berpegang teguh pada sistem dan prosedur pengawasan yang tertera dalam Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 7 dan 8.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Adanya Pelaksanaan Pengawasan Pelayan Publik

Pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapus penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan.

Kewenangan Ombudsman dalam sistem negara hukum Republik Indonesia sebagaimana dapat disimpulkan dari Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 jo Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah fungsi pengawasan pelayanan publik, yang jika ditinjau dari klasifikasinya dalam sistem pengawasan termasuk dalam klasifikasi pengawasan preventif dan represif yang bersifat eksternal. Guna mendorong terwujudnya pemerintah yang bersih dan berwibawa (clean and strong government),pelaksanaan kewenangan Ombudsman tersebut harus diletakkan di atas landasan negara hukum yang demokratis. Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan fungsi tersebut dapat berjalan secara efektif.

Ombudsman dalam pelaksanaan tugas memeriksa laporan, wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah pelapor. Dengan demikian Ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat

memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintahannya mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Maksud dan tujuan berdirinya Ombudsman di Indonesia dengan kewenangan yang luar biasa sebagai pengawas pelayanan publik adalah dilandasi oleh alasan - alasan argumentatif sebagai berikut:

a. Sasaran Pengawasan adalah pemberian pelayanan artinya dalam bertindak seharusnya aparat menjadi pelayan sehingga warga masyarakat diperlakukan sebagai subyek pelayanan dan bukan obyek/korban pelayanan. Selama ini belum/tidak ada lembaga yang memfokuskan diri pada pengawasan atas pemberian pelayanan umum, padahal jika dicermati sebenarnya pelayanan inilah yang merupakan inti dari seluruh proses pemerintahan karena di dalamnya terkandung nilai - nilai kepatutan, penghormatan hak-hak dasar, keadilan serta moralitas.

b. Keberhasilan suatu pengawasan sangat ditentukan oleh prosedur ataupun mekanisme yang digunakan, apabila proses pengawasan berbelit-belit melalui liku - liku yang panjang maka pelaksanaan pengawasan akan beralih dari masalah substansional ke masalah prosedural. Padahal inti persoalan pokok adalah penyimpangan dalam pelayanan umum. Jika pada akhirnya terjebak pada prosedur yang panjang maka akan menghabiskan waktu penyelesaian yang lama sehingga penyimpangan akan terus berlangsung tanpa ada perbaikan dan jalan keluar. Bahkan mungkin sekali akan muncul problem baru yaitu tentang mekanisme itu

sendiri. Sesungguhnya suatu prosedur penyelesaian yang singkat dan sederhana dimanapun akan lebih efisien. Termasuk dalam aspek ini adalah cara penyelesaian melalui mediasi di mana masing - masing pihak langsung bertemu dan membahas permasalahan sekaligus menentukan jalan keluar terbaik melalui prinsip saling memberi dan saling menerima (win – winsolution).

c. Masalah pelayanan yang menjadi sasaran pengawasan Ombudsman dalam praktek lebih banyak menimpa masyarakat secara individual, meskipun juga tidak jarang berkaitan dengan suatu sistem atas kebijakan sehingga melibatkan (mengobankan) kepentingan individu – individu dalam jumlah yang lebih banyak. Biasanya anggota masyarakat kurang peka terhadap pemberlakuan sistem/kebijakan yang merugikan karena merasa lemah berhadapan dengan kekuasaan. Dengan demikian ia membutuhkan bantuan, membutuhkan dukungan dan membutuhkan pihak lain untuk menyelesaikan masalah tanpa harus menanggung resiko munculnya masalah baru.

d. Berkenaan dengan substansi pengawasan yaitu pelayanan umum oleh penyelenggara negara meskipun nampaknya sederhana namun memiliki dampak yang amat mendasar. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas - asas pemerintahan yang baik (good governance). Asas pemerintahan yang baik dalam implementasinya diwujudkan melalui ketaatan hukum, tidak memihak,

bersikap adil, keseimbangan bertindak, cermat, saling percaya dan lain-lain. Dengan demikian sesungguhnya pelayanan umum sebagai hakikat dasar dari asas pemerintahan yang baik menjadi harapan utama keberadaan lembaga Ombudsman.

e. Masyarakat kecil ataupun korban pelayanan secara mayoritas adalah kelompok ekonomi lemah karena itu mereka menjadi ragu untuk memperjuangkan keluhannya karena keterbatasan masalah keuangan. Institusi Ombudsman dengan tegas dan terbuka mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan ataupun laporan yang disampaikan kepada Ombudsman tidak dipungut biaya. Ketentuan bebas biaya ini merupakan salah satu prinsip Ombudsman yang bersifat universal yang sekaligus sebagai implementasi integritasnya. Ombudsman sangat menjunjung tinggi asas ini sehingga diharapkan sekaligus warga masyarakat tidak memberikan imbalan sekecil apapun kepada Ombudsman sebelum, pada waktu dan ataupun sesudah berurusan dengan Ombudsman. Berurusan dengan Ombudsman tanpa memberi imbalan kepadanya merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap eksistensi Ombudsman.

Setelah melakukan beberapa peninjauan secara ilmiah dilapangan tentang Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Medan, maka diperoleh informasi yang berkaitan sebagai berikut:

a. Penetapan Standar Pelaksanaan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam melakukan

pengawasan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan, telah sesuai dengan proses penetapan standar pelayanan. Ombudsman Republik Perwakilan Sumatera Utara telah memiliki pedoman atau dasar hukum Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 dalam menjalankan tugas atau kewenangannya dan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai pendorong dalam melakukan pengawasan pelayanan publik, yang mana standar Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 sedangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di kantor Dinas Sosial Kota Medan terdapat di Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan dan Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Standar ini sudah ditetapkan oleh Pemerintah dan standar peraturan Ombudsman ditetapkan melalui rapat pleno pimpinan Ombudsman RI. Adanya kasus terkait Dinas Sosial Kota Medan yang dilaporkan, tidak terdapat standar khusus dalam penyelesaian kasusnya, semua kasus yang dilaporkan di Ombudsman akan di selesaikan dengan cara yang sama melalui alur yang ada di Peraturan Ombudsman (PO).

Dari hasil investigasi, Ombudsman tidak pernah melakukan pengukuran terhadap pelaksanaan kegiatan kinerja pegawai yang ada di Dinas Sosial karena itu masih ranah internal sehingga Ombudsman hanya memberi saran dan tetap mempertegas bahwa sebagai pelaksana penyelenggara pelayanan publik dapat menterjemahkan berdasarkan regulasi yang ada. Dengan melihat perbandingan proses penetapan standar pelaksanaan dengan terkait kasus, proses penetapan standar pelaksanaan pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

Sumatera Utara dapat dikatakan efektif. Penetapan Standar yang ada di Dinas Sosial Kota Medan sudah di atur berdasarkan SOP didalamnya terdapat proses pendaftaran dan perubahan data peserta, manfaat penjamin pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan dan prosedur penjamin pelayanan kesehatan.

b. Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Proses penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diharapkan dapat mempermudah untuk mengukur kinerja asisten yang ada di Ombudsman sejauh mana dapat menerapkan perencanaan yang telah dibuat atau ditetapkan dalam standarnya yaitu Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 sehingga dapat mencapai tujuan secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan, Ombudsman perwakilan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dasar pelaksanaan kegiatan secara tepat untuk pengukuran pelaksanaan kegiatan yang telah di tetapkan dalam menyelesaikan kasus terkait tindakan maladministrasi, adanya pengukuran pelaksanaan kegiatan sebelum melakukan tindakan pengawasan, meskipun dalam melakukan pengawasan, Ombudsman masih tetap di nilai oleh tim penjamin mutu dari pusat untuk meninjau kembali dan mengetahui apakah dalam menjalankan kewenangan atau menindak lanjutin laporan sesuai dengan SOP.

Berdasarkan hasil laporan yang dikeluhkan masyarakat di Ombudsman terkait permasalahan PBI (Penerima Bantuan Iuran) BPJS Kesehatan membenarkan bahwa pihak dari Dinas Sosial sudah menyadari dan berusaha untuk memperbaiki adanya masalah tersebut. Berikut kegiatan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat ke pihak Ombudsman.

| D. BERDASARKAN DUGAAN MALADMINISTRASI | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|---------------|------|
| No | MALADMINISTRASI | JUMLAH | |
| | | 2019 (182) | % |
| 1 | Berpihak | - | - |
| 2 | Diskriminasi | - | - |
| 3 | Konflik Kepentingan | - | - |
| 4 | Penundaan Berlarut 2 | 74 | 40,6 |
| 5 | Penyalahgunaan Wewenang 3 | 8 | 4,3 |
| 6 | Penyimpangan Prosedur 1 | 94 | 51,6 |
| 7 | Permintaan Uang | 1 | 0,5 |
| 8 | Tidak Kompeten | - | - |
| 9 | Tidak Memberi Layanan A | 4 | 2,1 |
| 10 | Tidak Patut | 1 | 0,5 |

Gambar 0.2: Laporan Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

Sedangkan bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman bisa dengan inisiatif dengan bentuk monitoring, survey kepatuhan, ataupun berbasis laporan pengaduan. Dalam melakukan pengawasan langsung yang dilakukan perwakilan ke Dinas Sosial sudah ada, tetapi ada bentuk komunikasi yang dilakukan terhadap Dinas Sosial seperti bidang informasi dan pengaduan yang ada di Dinas Sosial. Pengawasan dilakukan Ombudsman terhadap Dinas Sosial dilakukan apabila ada pengaduan terkait Penerima Bantuan Iuran BPJS masuk ke Ombudsman hal ini

sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dalam Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.

c. Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu: a. Pengamatan (observasi) yakni melakukan pengamatan terhadap objek yang dijadikan bahan pekerjaan. b. Laporan-laporan lisan tertulis yakni membuat laporan yang didapat dari hasil pengamatan terhadap objek, untuk dijadikan bahan langkah yang akan dilakukan selanjutnya. c. Metode-metode otomatis yakni melaksanakan pengukuran dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. d. Inspeksi pengujian (test) atau dengan mengambil sampel yakni melakukan pengujian terhadap objek yang telah didapat dan proses apakah objek tersebut layak atau tidak, bahkan diperlukan sampel untuk percobaannya itu untuk menguatkan hasil.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan, dapat dilihat melalui kegiatan observasi yang dilakukan Ombudsman ke Dinas Sosial, observasi yang dilakukan ini merupakan kegiatan dari pusat yang dilimpahkan ke Ombudsman perwakilan. Setelah dilakukan Observasi lapangan terkait dengan PBI BPJS, maka asisten penanggungjawab laporan melakukan penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), di dalam LAHP nanti dilihat apakah ditemukan tindakan maladministrasi atau tidak, apabila tidak ditemukan tindakan

maladministrasi maka LAHP itu diberikan kepada pelapor di tembuskan kepada pihak yang dilaporkan. Berikut cara penyampaian laporan untuk pelapor yang ingin melaporkan adanya maladministrasi.

| No | CARA PENYAMPAIAN LAPORAN | JUMLAH | |
|----|--------------------------|------------|------|
| | | 2019 (182) | % |
| 1 | Datang Langsung 1 | 90 | 49,4 |
| 2 | Email | 3 | 1,6 |
| 3 | Investigasi Inisiatif 5 | 4 | 2,1 |
| 4 | Media 3 | 7 | 3,8 |
| 5 | Surat 2 | 73 | 40,1 |
| 6 | Website 4 | 5 | 2,7 |

Gambar 0.3: Cara Menyampaikan Laporan

Apabila ditemukan maladministrasi maka LAHP itu disampaikan kepada pihak yang dilaporkan dalam hal ini PBI BPJS kemudian disampaikan tindak lanjutnya kepada pelapor bahwa Ombudsman telah mengeluarkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan telah ditemukan maladministrasi, Selanjutnya, pengaduan secara lisan dan tertulis yang dilaporkan ke Ombudsman terkait kasus PBI BPJS. Dalam melakukan pengawasan pengaduan terkait PBI BPJS itu bisa dilakukan pengawasan berkali-kali tidak terikat waktu serta dapat dipantau atau di monitoring lewat media. Berikut jumlah pelapor yang melaporkan adanya maladministrasi kepada ombudsman.

Data Laporan tahun 2014-2019

| TAHUN | JUMLAH LAPORAN | JUMLAH TUTUP | PERSENTASE (%) |
|--------------|----------------|--------------|----------------|
| 2014 | 161 | 161 | 100 |
| 2015 | 179 | 177 | 98,8 |
| 2016 | 328 | 319 | 97,2 |
| 2017 | 263 | 249 | 94,6 |
| 2018 | 219 | 154 | 70,3 |
| 2019 | 182 | 81 | 44,5 |
| TOTAL | 1.332 | 1.141 | 85,6 |

Abyadi Siregar
Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sum

Tembusan: 1. Ibu Wakil Ketua Ombudsman RI
2. Bapak Prof Adrianus Meliala (Pengampu Sumut)

Gambar 0.4: Data laporan tahun 2014-2019

Ombudsman dalam menyelesaikan kasus di Dinas Sosial mempunyai hambatan seperti instansi penyelenggara tidak komporatif misalnya ketika Ombudsman meminta keterangan dengan cara memanggil pihak yang dipanggil tidak datang dan yang paling utama adalah komitmen penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik serta adanya regulasi Dinas Sosial yang selalu berubah - ubah.

d. Pengambilan Tindakan Koreksi

Jika laporan pengaduan yang masuk di Ombudsman teridentifikasi dalam bentuk tindakan maladministrasi maka Ombudsman berhak mengambil tindakan koreksi. Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan, apabila laporan yang diterima terbukti tindakan maladministrasi maka dilakukan tindak lanjut berupa tindakan koreksi, penyimpangan-penyimpangan yang ada itu dituangkan dalam bentuk tindakan korektif, penyimpangan yang terbukti tersebut selama

pemeriksaan itu nanti menjadi bagian yang dikoreksi dalam tindakan korektif yang tertuang di Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).

Tindakan korektif ini menjadi langkah pertama yang dilakukan Ombudsman dalam menindaklanjuti kasus terkait BPJS. Dengan mengeluarkan tindakan korektif Ombudsman berhak memberi saran perbaikan sesuai dengan apa yang dilanggar berdasarkan kewenangan ombudsman, jika maladministrasinya itu terletak pada person, maka tindakan koreksi ini ditujukan kepada atasannya agar disampaikan kepada pegawai yang bersangkutan, apabila tindakan korektif berupa saran perbaikan tidak dilaksanakan maka akan melangkah di tahap akhir yaitu tahap rekomendasi. Dengan adanya laporan yang dikeluhkan masyarakat di Ombudsman, BPJS Kesehatan akan melakukan kerja sama dengan Ombudsman untuk mengetahui dan mengupdate laporan yang di keluhkan masyarakat.

Terdapat faktor penunjang dan faktor penghambat Ombudsman dalam melakukan pengawasan terkait pelayanan publik. Faktor penunjang yang dimaksud yaitu Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) harus di tambah dan anggaran perlu ditingkatkan dan penambahan kendaraan dinas yang lebih karena Ombudsman mencakup provinsi dan laporan tersebar luas. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu komunikasi yang tidak jalan dengan baik dari bawahan ke atasan dan sebaliknya oleh instansi terlapor sehingga laporan lambat terselesaikan dan tidak adanya koordinasi atau itikad baik untuk membantu menyelesaikan laporan dari terlapor.

Dampak yang dihasilkan dari pengawasan pelayan publik yang dilakukan Ombudsman di Dinas Sosial. Ada beberapa dampak positif yang dihasilkan salah

satunya yaitu Dinas Sosial lebih memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kedua Dinas Sosial menjadi lebih berhati – hati dalam memberikan pelayanan, karena harus sesuai dengan standard pelayanan publik. Ketiga, berkurangnya laporan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial.

Berdasarkan pendapat Wahab (2008:65), implementasi merupakan memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian - kejadian dan kegiatan - kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan Negara, yang mencakup baik usaha - usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. Pembahasan yang telah dipaparkan maka kebijakan yang diangkat telah terimplementasi dengan baik. Ombudsman telah melakukan pengawasan yang baik sesuai dengan wewenang Ombudsman yang tertera pada Undang – Undang.

4.3.2 Adanya Kerjasama Antara Ombudsman dan Dinas Sosial

Komunikasi sangat dibutuhkan dalam rangka penyampaian informasi kepada agen - agen pelaksana kebijakan, baik itu mengenai apa yang menjadi tujuan dan sasaran dari sebuah kebijakan yang dikerjakan. Komunikasi mengenai tujuan dan sasaran dari kebijakan tersebut harus dilakukan konsisten dan seragam dari berbagai sumber informasi. Komunikasi dalam hal ini juga berkaitan dengan

mekanisme prosedur yang dirancang untuk mencapai tujuan dan sasaran dari program tersebut.

Dengan komunikasi yang baik antar organisasi terkait implementasi program maka para implementor akan mengerti apa yang harus dilakukan, seperti apa yang menjadi tugas-tugas implementor tersebut. Komunikasi juga sangat penting dilakukan agar pemahaman dari setiap implementor sama mengenai apa yang menjadi tujuan dan sasaran dari sebuah program.

Kerjasama dan koordinasi lembaga yang menangani Kebijakan Kartu Indonesia Pintar melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur undang - undang yang telah ditetapkan. Sehingga, dengan adanya Kerjasama dan koordinasi antar lembaga ini semakin mempercepat atau memangkas waktu pelaksanaan karena setiap lembaga saling mengerjakan menjalankan tugas dan fungsinya masing – masing.

Berkaitan dengan pengawasan pelayanan yang diberikan Dinas Sosial, salah satu pelayanan yang diberikan Dinas Sosial yaitu adanya Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan, untuk menjalankan kevalidan data maka Dinas Sosial berpedoman pada data sensus penduduk miskin pada tahun 2010. Apabila, data yang sudah terverifikasi dari hasil sensus penduduk miskin akan dikirimkan ke Pemerintah Kota Medan. Yang menentukan masyarakat berhak mendapatkan Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan adalah Pemerintah Kota Medan.

Untuk membantu meningkatkan pelayanan di Dinas Sosial, diperlukan adanya partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan. Upaya yang dilakukan Dinas Sosial dalam meningkatkan pelayanan

adalah dengan mengajak masyarakat untuk memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang Dinas Sosial berikan. Dinas Sosial juga harus merespon dan menindak lanjuti kritik dan saran masyarakat.

Berdasarkan pendapat Metter dan Horn (1975:447), Implementasi adalah tindakan - tindakan yang dilakukan baik oleh individu – individu / pejabat - pejabat atau kelompok - kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan - tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Pembahasan yang telah dipaparkan maka kebijakan yang telah diangkat telah terimplementasi cukup baik. Dinas Sosial memberikan respon terhadap undangan Ombudsman untuk memberikan klarifikasi atau penjelasan untuk menyelesaikan laporan. Namun, adanya beberapa pihak dari Dinas Sosial Kota Medan tidak menyadari adanya kerjasama dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.

4.3.3 Adanya Sumberdaya Manusia Yang Kompeten

Sumber Daya Manusia memiliki arti keahlian terpadu yang berasal dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki oleh setiap orang. Yang melakukan serta sifatnya dilakukan masih memiliki hubungan yang erat seperti keturunan dan lingkungannya, sedangkan untuk prestasi kerjanya dimotivasi oleh sebuah keinginan dalam memenuhi keinginannya. SDM meliputi daya pikir serta daya fisik pada setiap individu. Lebih jelasnya SDM merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya. SDM

atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan.

Meskipun peralatan yang ada cukup canggih, tanpa adanya SDM berkualitas hal tersebut tidak akan berarti apa - apa. Sebab Daya Pikir merupakan modal dasar yang dibawa sejak lahir sedangkan keahlian dapat diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan seseorang dapat diukur dari tingkat *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Emotional Quality (EQ)*. Untuk kompeten merupakan karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Secara umum, kompetensi adalah sebuah kombinasi antara keterampilan (*skill*), atribut personal dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kinerja (*job behavior*) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi.

Keterlibatan publik dalam mengawasi pelayanan di Dinas Sosial tercantum dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan. Bahwasannya masyarakat berhak mengawasi pelaksanaan standard pelayanan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standard pelayanan, mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standard pelayanan dan memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman.

Untuk membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan di Dinas Sosial maka diperlukan sosialisasi tentang pelayan publik yang dilakukan Ombudsman. Dan Ombudsman telah membentuk kelompok yang dinamakan dengan KEDAN Ombudsman, kelompok tersebut dibentuk untuk

membantu Ombudsman dalam mengawasi pelayanan, dimana kelompok tersebut di bekalin wawasan tentang pelayanan publik.

Dalam memperdaya laporan masyarakat yang dilakukan Ombudsman melalui beberapa tahap, yaitu :

- a. Meminta keterangan secara lisan dan tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
- b. Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk menadapatkan kebenaran suatu laporan.
- c. Meminta klarifikasi dan salinan atau fotocopy dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
- f. Membuat laporan hasil akhir pemeriksaan (LHAP) mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Apabila laporan tersebut sudah memenuhi tahap-tahapan diatas maka Ombudsman dapat memperdaya laporan masyarakat. Hal tersebut tentu dapat membuat Ombudsman menindak lanjuti laporan karena, Ombudsman memiliki dokumen yang ditabulasikan secara lengkap.

Berdasarkan Mulyadi (2015:120), implementansi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar dalam kesediaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan. Pembahasan yang telah dipaparkan maka kebijakan yang diangkat telah terimplementasi cukup baik. Ombudsman sudah berupaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dengan sosialisasi dan membuka kelas pelayanan publik namun, dari upaya tersebut masih ada masyarakat yang tidak mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman.

4.3.4 Adanya Sistem dan Prosedur Dalam Pengawasan Pelayanan publik

Pendekatan sistem mempunyai banyak manfaat dalam memahami lingkungan kita. Pendekatan sistem berusaha menjelaskan sesuatu yang dipandang dari sudut pandang sistem, yang berusaha menemukan struktur unsur membentuk sistem tersebut dan diidentifikasi proses bekerjanya setiap unsur yang berbentusistem. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Berikut mekanisme penyelesaian yang dilakukan oleh masyarakat terkait maladministrasi.

H. MEKANISME PENYELESAIAN LAPORAN

| No | MEKANISME PENYELESAIAN | JUMLAH | |
|----|-----------------------------------|---------------|------|
| | | 2019 (182) | % |
| 1 | Bukan Wewenang 5 | 7 | 3,8 |
| 2 | Investigasi Lapangan 4 | 10 | 5,4 |
| 3 | Klarifikasi Lisan 1 | 27 | 14,8 |
| 4 | Klarifikasi Tertulis 2 | 18 | 9,8 |
| 5 | Mediasi/Konsiliasi | 1 | 0,5 |
| 6 | Permintaan Pelapor | 3 | 1,6 |
| 7 | Tidak Ditemukan Maladministrasi 3 | 14 | 7,6 |
| 8 | Tidak Melengkapi Data | 1 | 0,5 |

Gambar 0.5: Mekanisme penyelesaian laporan

Sistem dan prosedur yang digunakan Ombudsman untuk pengawasan pelayanan publik di Dinas Sosial sesuai yang tercantum pada Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia, adapun sistem sebagai berikut :

- a. Menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik artinya meminta keterangan secara lisan atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan artinya memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
- c. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman artinya bila laporan yang masuk masih mencakup ruang lingkup kewenangan Ombudsman maka laporan akan di tindak lanjuti.

- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik artinya meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor
- e. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan artinya melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
- f. Membangun jaringan kerja artinya menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik artinya membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan. Rekomendasi penyelesaian laporan hanya digunakan Ombudsman Republik Indonesia dan yang digunakan Ombudsman Perwakilan adalah laporan hasil akhir pemeriksaan (LHAP).
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang artinya mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi atau laporan hasil akhir pemeriksaan (LHAP) demi kepentingan umum.

Yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara agar publik mengetahui sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yaitu, yang pertama dilakukan Ombudsman dengan melakukan sosialisasi – sosialisasi terbuka untuk umum atau melakukan kuliah umum dan mengupulkan semua tokoh - tokoh penting daerah dan memberitahu sistem dan prosedur. Kedua, dengan cara membuka kelas pelayananan publik yang bertujuan agar publik lebih mengetahui sistem dan prosedur pengawasan, untuk mengikuti kelas tersebut maka harus melalui penyeleksian dengan mengikuti tes.

Setelah mengikuti kelas pelayanan maka masyarakat yang mengikuti tentu mengetahui sistem dan prosedur yang berguna untuk membantu Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik secara sukarela. Yang ketiga, memberitahu sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman kepada masyarakat yang melaporkan dugaan maladministrasi agar masyarakat memahami dan mengetahuinya, hal serupa juga dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara kepada instansi – instansi terlapor.

Sampai saat ini, pelaksanaan sistem dan prosedur pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Itu dibuktikan dengan dokumen – dokumen laporan yang telah terselesaikan dan tidak adanya kritik dari pihak pelapor dan terlapor.

Untuk melakukan sistem dan prosedur agar berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan, maka Ombudsman tetap melakukannya dengan sesuai standard

operasional prosedur yang dimiliki Ombudsman dan tetap perpedoman pada sistem dan prosedur yang ditetapkan di dalam Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Itula upaya yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara, sehingga sampai saat ini pelaksanaan sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendapat Nurdin (2002:70), implementasi adalah bermuara pada mekanisme suatu sistem yang terencana untuk mencapai suatu kegiatan.. Pembahasan yang telah dipaparkan maka kebijakan yang diangkat telah terimplementasi baik. Ombudsman telah melakukan sistem dan prosedur pengawasan sesuai dengan yang telah ditetapkan sehingga pihak pelapor dan terlapor tidak memberikan keluhan terhadap pelaksanaan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa dalam Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan sudah terimplementasi cukup baik. Hal ini dikarenakan berkurangnya laporan masyarakat terhadap Dinas Sosial Kota Medan. Akan tetapi, belum maksimalnya kerjasama yang dilakukan dan sumberdaya manusia dalam peningkatan partisipasi masyarakat untuk melaporkan adanya dugaan maladministrasi karena masyarakat masih ada yang belum mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman.

Namun, tindakan - tindakan Ombudsman dan Dinas Sosial dalam Menangani Kebijakan Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan telah didelegasikan sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi masing - masing Bidang. Dari aspek pelaksanaan pengawasan pelayanan Ombudsman menerima laporan masyarakat sesuai dengan kewenangan, kerjasama yang dilakukan antar lembaga, serta sistem dan prosedur yang dilakukan sesuai dengan Undang – Undang.

Pengaruh pelaksanaan yang didapatkan masyarakat dan seluruh perangkat daerah di Pemerintah Kota belum berjalan secara maksimal dikarenakan belum sepenuhnya masyarakat mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman. Sementara

Ombudsman sangat membutuhkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi untuk menjalankan tugas dan fungsi Ombudsman.

5.2. Saran

Berdasarkan Kesimpulan diatas dan uraian yang telah dijelaskan maka penulis memberikan saran dalam Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan Antara lain:

1. Untuk Pemerintah Kota Medan, Perlu memberikan Kepada Seluruh Implementator agar memahami dan mengetahui jelas apa yang menjadi standar dan sasaran dari program tersebut sehingga dapat melaksanakan program ini sesuai dengan hal tersebut.
2. Untuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, perlu dikomunikasikan dengan jelas dan terarah sesuai dengan yang telah diatur. Dan untuk komunikasi ke masyarakat sebagai sasarannya juga perlu diperbanyak lagi dan diperluas lagi sosialisasinya.
3. Dinas Sosial Kota Medan, untuk lebih memahami apa yang menjadi fungsi dan peran dari masing - masing instansi terkait dengan pelaksanaan program ini. Dan supaya adanya kejelasan yang diterima masyarakat.
4. Untuk Masyarakat, agar mengetahui dan memahami dengan baik fungsi serta prosedur pelaksanaan Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan, agar tidak terjadi kesalah pahaman dan kesalahan dalam

mencari informasi terkait bantuan.

5. Perlu Dilakukan Penelitian Yang lebih mendalam terkait kebijakan Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan.

Daftar Pustaka

Buku

- Abidin,Zainal Said.2012.*Kebijakan Publik*. Salemba Humanika. Jakarta.
- Asmara, Galang, 2008,*Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Laksbang pressindo,Yogyakarta.
- Mazmanian dan Sabatier. 2004. *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*. Rinneka Cipta. Jakarta.
- Moelong, Lexy J. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Sentosa. Jakarta.
- Mustopadidjaja. 2002. *Teori dan Aplikasi Kebijakan Publik*. Cendana Kencana Sentosa. Jakarta
- Sinambela, Lajian Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sogiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung
- Tachjan, H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI Bandung – Puslit KP2W Lemlit Unpad. Bandung.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Lukman Offset dan Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia. Yogyakarta.
- Wahab, Solichin, Abdul. 2001. *Pengantar Analisa Kebijakan Negara*. Bumi Aksara. Yogyakarta.
- Winarno, Budi. 2016. *Kebijakan Publik Era Globalisasi : Teori, proses dan Studi Komparatif*. Center Of Academic Publishing Service. Yogyakarta.

Jurnal

Fahrur, Taufan. Jurnal. *Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayanan Publik(Studi di Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat)*. Fakultas Hukum Universitas Mataram. 2018.

Solechan. Jurnal. *Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*. Administrative Law & Governance Journal. Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. Vol. 1 Edisi 2. Mei 2008.

Internet

<https://ombudsman.go.id/>

disos.pemkomedan.go.id



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 21 Desember 2019

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Atika Suri Masyita Daubay
N P M : 1603100019
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Tabungan sks : 125 sks, IP Kumulatif 3,51

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

| No. | Judul yang diusulkan | Persetujuan |
|-----|--|-------------|
| 1 | Implementasi Undang-Undang Nomor 37 dalam rangka pelaksanaan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan. | ✓ |
| 2 | Implementasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2014 dalam rangka kawasan Tanpa Rokok di Jasa Marga Cabang BELMERA Kota Medan. | |
| 3 | Implementasi Peraturan Daerah Kota Medan Tentang Penanggulangan Kemiskinan di Kota Medan. | |

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 22-12-2019

Ketua,

(.....)

Pemohon,

030

(Atika Suri Masyita Daubay)

pembimbing Nalul Khairi

*) dilampirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Jurusan.



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING

Nomor : 10.030/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2019

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL.3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **21 Desember 2019** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **ATIKA SURI MASYITA DAULAY**
N P M : 1603100019
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2019/2020
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA UTARA DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN**

Pembimbing : NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL.3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 21 Desember 2020.

Ditetapkan di Medan,
Medan, 14 Rajab 1441 H
09 Maret 2020 M

Dekan



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 27 Januari 2020

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Atika Suri Masyita Daulay
N P M : 1603100019
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. /SK/II.3/UMSU-03/F/20..... tanggal dengan judul sebagai berikut :

Implementasi Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 Dalam Rangka Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 5)

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(Nahid Khairiah, S.P., M.Pd.)

Pemohon,

(Atika Suri Masyita Daulay)

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 062/KEP/II.3-AU/UMSU-03/F/2020

Program studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Jumat, 31 Januari 2020
 Waktu : 14.00 WIB s/d. Selesai
 Tempat : Ruang Kuliah Gedung C UMSU
 Pemimpin Seminar : Nalili Khairiah, S.I.P., M.Pd

| No. | Nama Mahasiswa Penyaji | Nomor Pokok Mahasiswa | Dosen Penanggung | Dosen Pembimbing | Judul Proposal Skripsi |
|-----|----------------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|
| 1 | ADZRA NOVTRILIYA SARI | 1603100058 | NALLI KHAIRIAH, S.I.P, M.Pd | Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D. | IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NO. 1 TAHUN 2010 DALAM RANGKA PARTISIPASI MASYARAKAT MENGURUS SURAT KETERANGAN KEMATIAN DI KOTA MEDAN |
| 2 | NURHAKIKI | 1603100031 | Drs. H. SYAFRIZA, M.Si., Ph.D. | NALLI KHAIRIAH, S.I.P, M.Pd | IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 22 TAHUN 2014 DALAM RANGKA PENGELOLAAN AIR LIMBAH RUMAH TANGGA DI KOTA MEDAN |
| 3 | ATIKA SURI MASYITTA DAULAY | 1603100019 | Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D. | NALLI KHAIRIAH, S.I.P, M.Pd | IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 DALAM RANGKA PELAKSANAAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA UTARA DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |

Medan, 04 Jumadil Akhir 1441 H
 29 Januari 2020 M

Dekan



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di
Tempat

Perihal : **Permohonan Perubahan Judul Skripsi**

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Atika Suri Masyita Daulay
NPM : 1603100019
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi, sebagai berikut :

Implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dalam Rangka Pengawasan
Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Sumatera Utara Di Dinas Sosial Kota Medan

Menjadi:

Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman
Perwakilan Sumatera Utara Di Dinas Sosial Kota Medan

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan untuk dapat pengurusan selanjutnya.
Akhirnya atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Medan, 31 Agustus 2020

Mengetahui
Pembimbing



(NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd)

Hormat Pemohon,



(ATIKA SURI MASYITA DAULAY)

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Publik



(NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd)



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Nomor : 249/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2020
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 15 Rajab 1441 H
10 Maret 2020 M

Kepada Yth : **Kepala Balitbang Kota Medan**
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **ATIKA SURI MASYITA DAULAY**
N P M : 1603100019
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2019/2020
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA UTARA DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112
Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693
E-mail : balitbangmedan@yahoo.co.id. Website : balitbang.pemkomedan.go.id

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/702/Balitbang/2020

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor: 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor: 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca/memperhatikan surat dari: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Nomor: 249/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2020 Tanggal: 10 Maret 2020 Hal: Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi Penelitian Kepada :

Nama : **Atika Suri Masyita Daulay.**
NPM : 1603100019.
Prodi : Ilmu Administrasi Publik.
Lokasi : Dinas Sosial Kota Medan.
Judul : "Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan".
Lamanya : 3 (Tiga) Bulan.
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
4. Hasil Izin Penelitian diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Penelitian Dalam Bentuk Soft Copy.
5. Surat rekomendasi Penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat rekomendasi Penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan.
Pada Tanggal : 03-07 2020
An. Kepala Balitbang Kota Medan
Sekretaris,



Tembusan :

1. Walikota Medan (sebagai Laporan).
2. Kepala Dinas Sosial Kota Medan.
- ✓ 3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Yang bersangkutan.
5. Peninggal.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Nomor : 266/KET/IL.3-AU/UMSU-03/F/2020
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 22 Rajab 1441 H
17 Maret 2020 M

Kepada Yth : **Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara**
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **ATIKA SURI MASYITA DAULAY**
N P M : 1603100019
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2019/2020
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA UTARA DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS SOSIAL

Jl. Pinang Baris / Jl. T. B. Simatupang (Belakang Terminal)
No. 114 B Medan

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 6776

Berdasarkan Surat Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor.070/702/Balitbang/2020 Tanggal 03 Juli 2020, Tentang Rekomendasi Penelitian dengan ini Dinas Sosial Kota Medan, Menerangkan bahwa nama tersebut di bawah ini:

Nama : Atika Suri Masyita Daulay
NPM : 1603100019
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : "Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan".

Menerangkan bahwasanya mahasiswa/i atas nama tersebut di atas telah melakukan riset dalam bentuk wawancara kepada Pejabat Dinas Sosial Kota Medan.
Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 5 Agustus 2020
An. KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA MEDAN
SEKRETARIS



FAKHRUDDIN, SH
Pembina Tk. I
NIP. 19650104 198503 1 011

PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Jl. Sei Besitang No. 3. Medan Petisah, Medan 20153 Sumatera Utara Telp.061-4147176
Website : www.ombudsman.go.id, E-mail : Sumut@ombudsman.go.id

Nomor : B/0542/HM.02.03-02/VII/2020
Lampiran : -
Perihal : Pemberian Izin Penelitian

Medan, 02 Juli 2020

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl.Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan
Kota Medan

Dengan Hormat,

Bersama ini diberitahukan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah menerima surat Nomor: 266/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2020, Perihal Izin Penelitian kepada mahasiswa :

Nama : Atika Suri Masyita Daulay
NPM : 1603100019
Semester : VIII
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implemementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan.

Sehubungan dengan hal itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara memberikan izin untuk melaksanakan penelitian sesuai dengan judul skripsi di atas.

Untuk informasi terkait pelaksanaan penelitian tersebut dapat menghubungi Sdr. Edward Silaban, Kepala Bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dengan nomor kontak 085361809795.

Demikian surat ini kami perbuat untuk dipergunakan. Terimakasih.



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN WILAYAH SUMATERA UTARA

Abyadi Siregar, S.Sos
Kepala Perwakilan

SURAT KETERANGAN TELAH PENELITIAN

Nomor:B/0651/HM.02.03-02/VIII/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abyadi Siregar, S.Sos
Jabatan : Kepala Perwakilan
Instansi : Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara
Alamat : Jl. Sei Besitang No. 3 Medan Petisah, Kota Medan.

Menerangkan bahwa :

Nama : Atika Suri Masyita Daulay
NIM : 1603100019
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Semester : VIII (delapan)
Lokasi Penelitian : Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sesuai surat permohonan izin penelitian nomor: 266/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2020, perihal izin penelitian dengan judul skripsi Impelementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 04 Agustus 2020

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA UTARA



Abyadi Siregar, S.Sos
Kepala Perwakilan



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Atika Suri Masyita Daulay
NPM : 1603100019
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan

| No. | Tanggal | Kegiatan Advis/Bimbingan | Paraf Pembimbing |
|-----|-----------|---|------------------|
| 1 | 26/2-2020 | Perbaikan draft wawancara 1 | |
| 2. | 27/2-2020 | Perbaikan draft wawancara 2 | |
| 3. | 28/2-2020 | Perbaikan draft wawancara 3 | |
| 4. | 21/8-2020 | Perbaikan deskripsi dan hasil wawancara | |
| 5. | 24/8-2020 | Perbaikan tanda baca | |
| 6. | 25/8-2020 | Perbaikan Penulisan kata | |
| 7. | 26/8-2020 | Perbaikan kesimpulan | |
| 8. | 27/8-2020 | Acc Skripsi | |

Medan, Senin, 31 Agustus 2020...

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke :

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.Pd)

(Nabul Khairiah, S.IP, M.Pd)

(Nabul Khairiah, S.IP, M.Pd)



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
UPT PERPUSTAKAAN**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Telp. 6624567 - Ext. 113 Medan 20238
Website: <http://perpustakaan.umsu.ac.id>

SURAT KETERANGAN

Nomor: 1432.../KET/II.8-AU/UMSU-P/M/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

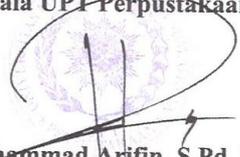
Nama : Atika Suri Masyita Daulay
NPM : 1603100019
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Negara

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 6 Muharram 1442 H
25 Agustus 2020 M

Kepala UPT Perpustakaan,


Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 625/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2020

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Jum'at, 16 Oktober 2020
 Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

| No. | Nama Mahasiswa | Nomor Pokok Mahasiswa | TIM PENGUJI | | | Judul Skripsi |
|-----|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| | | | PENGUJI I | PENGUJI II | PENGUJI III | |
| 1 | RIRIN ISLAMI | 1603100119 | NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd | SYAFRUDDIN, S.Sos, MH | ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP | EFEKTIVITAS PROGRAM SIMKADA (SISTEM INFORMASI KAPAL IZIN DAERAH) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN PERIKANAN TANGKAP DI DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI SUMATERA UTARA |
| 2 | ATIKA SUTRI IMASVITA DAULAY | 1603100019 | IDA MARTINELLY, SH., MM | SYAFRUDDIN, S.Sos, MH | NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd | IMPLEMENTASI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA UTARA DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN |
| 3 | M. FAHMI HIDAYAT | 1603100046 | NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd | H. MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP | SYAFRUDDIN, S.Sos, MH | IMPLEMENTASI KEPUTUSAN BUPATI DELI SERDANG NOMOR 1192 TAHUN 2015 DALAM RANGKA PENGENDALIAN PEMUKIMAN KUMUH DI KABUPATEN DELI SERDANG |
| 4 | MAWADDAH ANISAH HASIBUAN | 1603100053 | DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si | Drs. BANGUN NAPITUPULU, M.Si | SYAFRUDDIN, S.Sos, MH | EFEKTIVITAS KOORDINASI EKSTERNAL DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA MEDAN |
| 5 | WULAN KRISMIATI NINGSIH | 1603100048 | NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd | ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP | SYAFRUDDIN, S.Sos, MH | IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 7 TAHUN 2019 DALAM RANGKA EFISIENSI PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING DI KABUPATEN ASAHAN |

Notulis Sidang :
 14.10.20

1.

Ditetapkan oleh :

Rektor

Wakil Rektor I



Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Panitia Ujian

Sekretaris

Dr. ZULFAHM, M.I.Kom

Medan, 26 Shaffar 1442 H

14 Oktober 2020 M

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Atika Suri Masyita Daulay
NPM : 1603100019
Tempat dan tanggal lahir : Medan, 5 Agustus 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jalan Sering No. 77 Medan
Anak Ke : 1 dari 4 bersaudara

Nama Orang Tua

Nama Ayah : Sofian Daulay
Nama Ibu : Farida Yanti Harahap
Alamat : Jalan Sering No. 77 Medan

Pendidikan Formal

1. SDN 060879 Medan Tamat 2010
2. SMPN 12 Medan Tamat 2012
3. SMAN 3 Medan Tamat 2015
4. Tahun 2016- 2020, tercatat sebagai Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 31 Agustus 2020



ATIKA SURI MASYITA DAULAY