

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NOMOR  
37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA DALAM RANGKA PELAKSANAAN  
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
SUMATERA UTARA PROVINSI  
SUMATERA UTARA**

Oleh :  
**PRATIWI IRSAN**  
**NPM : 1303100028**

**Pogram studi : Ilmu Administrasi Negara**  
**Konsentrasi : Kebijakan Publik**



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

**MEDAN**

**2 0 17**

## KATA PENGANTAR



*Assalammual'aikum, Wr.Wb.*

Puji dan Syukur diucapkan kehadiran Allah SWT. Berkat Rahmat dan Karunia-Nya pada akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi yang disusun dengan tujuan memenuhi salah satu mata kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Kebijakan Publik pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini diajukan dengan judul **“Implementasi kebijakan Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera utara.**

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka untuk itu dengan besar hati dan dengan tangan terbuka menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini dikemudian hari.

Dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini penulis banyak menerima bantuan serta dorongan dari semua pihak baik bantuan moral maupun materil. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan tulus kepada :

1. Teristimewa kepada ayahanda Muhammad Irsan Arief dan Ibunda Surasmiaty tercinta serta Muhammad Habibi Irsan dan Dinda Pranita sebagai adik termanis

yang telah banyak memberikan bantuan moral dan materil, dorongan semangat sehingga terselesainya Skripsi ini.

2. Bapak Drs. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Rudianto, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Drs. Tasrif Syam, M.Siselaku Wakil Dekan I dan Bapak Drs. Zulfahmi Ibnu, M.I.Kom selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiyah, S.Ip., M.Pd selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Kepada Bapak Dedi Amrizal., S.Sos., M.pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu dan ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Kepada Bapak/Ibu dosen serta seluruh serta karyawan/Wati Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utarayang telah memberikan bantuan kepada penulis.
8. Kepada teman-teman seperjuanganku Sella Octavia Santoso, Ghyna Desy Andiny, Abdillah Mutahar, Jefri, Rahmita Pratama, Anzas Ananta Putra yang telah menemani penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

9. Kepada teman-teman kerja bapak Ricky Eko Yoshia, Nia Fariska, Yoshua Parulian Situmorang dan fhamahato Lase yang telah memberikan motivasi kepada penulis agar terus semangat mengerjakan skripsi walaupun mendapat berbagai macam masalah dan tekanan di lokasi kerja.
10. Kepada teman terspesial Saya Tomo Heri Hermawan, yang telah banyak membantu penulis dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua. Kiranya Allah SWT yang dapat membalas kebaikan dan dukungan serta bantuan yang diberikan semua pihak.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Medan, 08 Oktober 2017

Hormat Saya

**PRATIWI IRSAN**

**1303100028**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Manfaat Penelitian .....	9
D. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>	
A. Konsep Implementasi Kebijakan Publik .....	10
1. Pengertian Implementasi.....	10
2. Pengertian Kebijakan .....	12
3. Pengertian Publik. ....	15
4. Pengertian Implementasi Kebijakan .....	17
5. Pengertian Kebijakan Publik.....	19
6. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik.....	26
B. Definisi Ombudsman Republik Indonesia.....	27
C. Pengertian Pengawasan .....	29
D. Konsep Pelayanan Publik .....	30

1. Pengertian Pelayanan .....	30
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Penelitian .....	37
B. Narasumber.....	37
C. Defenisi Konsep .....	38
D. Kerangka Konsep .....	41
E. Kategorisasi .....	44
F. Teknik Pengumpulan Data .....	44
G. Teknik Analisis Data .....	45
H. Waktu Penelitian.....	46
I. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	62
1. Penyajian Data .....	62
2. Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi .....	65
B. Pembahasan Data.....	91

### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan.....	98
B. Saran .....	100

### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b> .....	<b>63</b>
<b>Tabel 4.2</b> .....	<b>64</b>
<b>Tabel 4.3</b> .....	<b>65</b>

## ABSTRAK

### **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NO 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM RANGKA PELAKSANAAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA UTARA PROVINSI SUMATERA UTARA**

**PRATIWI IRSAN  
1303100028**

Pelayanan publik dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan dalam pemerintah. Kemajuan suatu negara tergantung kepada salah satu indikator majunya suatu negara, terlihat pada pelaksana pelayanan publik yang berkualitas, yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat mencapai kesejahteraan untuk itu, beberapa kebijakan salah satunya Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik hal ini membuktikan bahwa betapa pentingnya pelayanan publik yang terorganisir dalam rangka pelaksanaan pemerintah yang yang terbuka, akuntabel, efektif dan efisien. Untuk menjaga keterbelangungannya yang transparan dan akuntabel, pemerintah berinisiatif untuk mengeluarkan kebijakan tentang Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang fungsinya melakukan pengawasan pada instansi-instansi baik milik nasional maupun milik daerah. Makadari itu judul yang diambil dalam penelitian ini adalah "*implementasi kebijakan Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Provinsi Sumatera Utara.*" Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Provinsi Sumatera Utara. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara akan diuraikan secara deskriptif dan analisis secara kualitatif. Untuk memahami secara mendalam tentang pelaksanaan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara. Hasil penelitian yang dilakukan penulis berkesimpulan bahwa tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan belum terwujud secara keseluruhan, masih banyaknya praktik-praktik maladministrasi yang terjadi di Sumatera Utara menandakan dampak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara masih belum terasa, program yang dilakukan Ombudsman sudah cukup baik tetapi program yang dilaksanakan belum mengarah untuk mewujudkan tujuan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, dengan kata lain Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara belum dapat mengimplementasikan Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **E. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan hak warga negara seperti yang di amanatkan di dalam UUD 1945 Nomor 25 tahun 2009. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah di kemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya pelayan terhadap masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pada hakikatnya pelayanan publik memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi negara.

Pelayanan publik dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan dalam pemerintah. Kemajuan suatu negara tergantung kepada salah satu indikator majunya suatu negara, terlihat pada pelaksana pelayanan publik yang mengaturnya. Hal ini berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan pelayanan publik tersebut melaksanakan dan menjalankan tugasnya dengan disiplin kerja yang baik. Sehingga perbaikan dan kualitas yang prima dalam pelayanan publik merupakan

pekerjaan bagi penyelenggara pelayanan publik dan pemerintah yang senantiasa harus terus di tingkatkan.

Namun sangat disayangkan sekali, hingga sampai saat ini banyak masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya seperti yang diharapkan oleh masyarakat tersebut. Pelayanan yang optimal tentunya menjadi tuntutan masyarakat yang tidak boleh dikesampingkan oleh aparatur pemerintah, tetapi fakta dilapangan hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak sehingga sering hak-hak sipil masyarakat tersebut dilanggar oleh oknum-oknum yang kurang bertanggung jawab. Banyak oknum pemerintahan kita yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang ingin mendapatkan sesuatu yang pada prinsipnya menjadi hak mereka.

Salah satu penyebab adanya pejabat publik yang sering melakukan pelanggaran dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat adalah karena kurang ditegakkannya hukum sebagaimana mestinya. Padahal pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan sistem yang pemerintahan negara yang demokratis yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan terwujudnya hubungan yang baik antara masyarakat dan aparatur pejabat publik.

Dengan latar belakang masalah ini maka Pemerintah berinisiatif membentuk suatu Lembaga Negara yang independent yang bertugas mengawasi

jalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga yang dimaksud yaitu Lembaga Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Komisi Ombudsman Nasional bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. (Penjelasan UU No. 37 Tahun 2008).

Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan undang-undang. Maka lahirlah Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Sebelum ada Lembaga Ombudsman, pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan pengaduan pelayan

publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, diperlukan lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan dengan tidak memungut biaya. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mempunyai perwakilan-perwakilan di setiap propinsi di seluruh Indonesia yang didirikan secara bertahap sesuai kemampuan keuangan negara. Pembentukan kantor perwakilan ini tentu saja dengan tujuan untuk mendekatkan fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Hal ini tidak terkecuali bahwa Lembaga Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai perwakilan di Provinsi Sumatera Utara.

Dengan lahirnya undang-undang tersebut diharapkan pemerintah dapat menempatkan posisinya dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat tanpa memikirkan keuntungan pribadi. Dengan berbagai aspek pelayanan publik di bidang pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pendidikan dsb.

Tetapi pada kenyataannya dengan tugas dan fungsi Ombudsman tidak berjalan semestinya sesuai yang di jelaskan dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008. Pada tahun 2015 laporan yang masuk di Ombudsman Perwakilan

Sumatera Utara sebanyak 179 laporan dan pada tahun 2016 laporan yang masuk di Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara sebanyak 329 laporan. (sumber Ombudsman RI Perwakilan Sumut 2017)

#### Klasifikasi Substansi Laporan

No	Aspek	2015	2016
1	Pendidikan	24	77
2	Kepolisian	36	43
3	Pertanahan	26	25
4	Kepegawaian	18	25
5	Administrasi Kependudukan	10	18
6	Informasi Publik	10	20
7	Ketenagakerjaan	6	13
8	Peradilan	6	11
9	Perhubungan/infrastruktur	7	10
10	Perijinan (PTSP)	3	12
11	Perbankan	1	13
12	Kesehatan	5	8
13	Air Minum	5	6
14	Permukiman/Perumahan	6	3
15	Komisi/Lembaga Negara	2	6
16	Asuransi/Jaminan Sosial	3	8
17	Perdagangan dan Industri	3	4

18	Lingkungan Hidup	1	5
19	Agama	2	4
20	Kejaksaan	1	4
21	Listrik	1	4
22	Telekomunikasi	1	1
23	Tenaga Kerja Indonesia	1	1
24	Lain-Lain	1	10
Total		179	329

Dari data tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2016 laporan yang di terima meningkat hampir mencapai 30% dari tahun sebelumnya pada tahun 2015 laporan yang masuk sebanyak 179 laporan dan pada tahun 2016 menepati angka 329 laporan. Serta data tersebut juga menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara kurang berdampak dominan dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan data laporan pengaduan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Sumatera Utara masih belum memuaskan oleh sebab itu peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara selaku lembaga yang berfungsi melakukan pengawasan pelayanan publik menjadi sangat penting.

Pemerintah seharusnya lebih memperhatikan lagi jalannya proses pelayanan publik hingga Negara Indonesia dapat mewujudkan pelayan prima di seluruh aspek pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM RANGKA PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA UTARA PROVINSI SUMATERA UTARA.

#### **F. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang di uraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ialah “Bagaimana Implementasi kebijakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara Provinsi Sumatera Utara”.

#### **G. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **3. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian haruslah mempunyai arah dan tujuan yang jelas, tanpa adanya tujuan yang jelas maka penelitian yang dilakukan tidak akan mencapai sasaran sebagaimana yang diharapkan. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan Undang-Undang Nomor 37

Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Provinsi Sumatera Utara.

#### **4. Manfaat Penelitian**

Suatu penelitian yang dilaksanakan selalu mengharapkan agar penelitian tersebut memberi manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat berguna untuk pengembangan konsep Ilmu Administrasi Negara khususnya yang berhubungan dengan kebijakan publik.
- b. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan sebagai suatu dasar untuk menentukan suatu model kebijakan yang lebih ideal dan dapat diterima oleh suatu komunitas sebagai subjek penelitian.
- c. Sebagai sumbangan pemikiran dalam diri pribadi serta memperluas wawasan para pembaca khususnya dalam masalah pelayanan publik serta tugas dan fungsi lembaga Ombudsman Republik Indonesia

#### **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan digunakan untuk mempermudah pembahasan dan penganalisisan sehingga tersusun secara kronologis, dan untuk menghindari variabel-variabel yang tidak bisa terkontrol yang akibatnya menimbulkan jawaban yang subjektif.

Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

## BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Bab ini menguraikan tentang pengertian kebijakan, pengertian kebijakan publik, mekanisme kebijakan publik, faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan keputusan/kebijakan, pengertian implementasi, pengertian implementasi kebijakan, definisi Ombudsman, pengertian pengawasan, pengertian pelayanan, pengertian pelayanan publik.

## BAB III : PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, teknik pengumpulan data, kerangka konsep, definisi konsep, teknik analisis data, kategorisasi, Narasumber/informan, dan Tinjauan Umum lokasi penelitian.

## BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang penyajian data dan untuk mengkaji hasil perolehan data di lapangan dilakukan analisis data.

## BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan hasil analisis data, selanjutnya dikemukakan beberapa saran sebagai bahan rekomendasi dari hasil penelitian. Selanjutnya skripsi dilengkapi dengan daftar pustaka, daftar riwayat hidup, serta lampiran-lampiran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **A. Konsep Implementasi Kebijakan Publik**

##### **7. Pengertian Implementasi**

Implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan, yang dilaksanakan dan diterapkan adalah kurikulum yang telah dirancang atau didesain untuk kemudian dijalankan sepenuhnya. Browne (2004:70) mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.

Menurut Grendle (1980:7) implementasi merupakan suatu proses umum tindakan administratif yang dapat meneliti pada tingkat tertentu, serta proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran lebih ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran. Proses implementasi kebijakan ini sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku atau badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang berlangsung atau tidak langsung yang dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat pada akhirnya berpengaruh pada kebijakan baik yang negatif maupun yang positif.

Menurut Hanafi (2002:67) implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu

program. Sedangkan menurut Mazmania (2004:51) implementasi ini adalah memahami dengan senyatanya terjadi suatu program dinyatakan berlaku atau di rumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian atau tindakan-tindakan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara yang menyangkut usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata kepada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Syaukani (2004:295) mengemukakan implementasi adalah pelaksanaan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memberikan kebijakan publik sehingga kebijakan dapat membawa hasil seperti yang diharapkan. Sedangkan menurut Winarno (2012:146) implementasi merupakan tahapan yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai tujuan atau dampak yang diinginkan.

Wahab (2001:68) mengemukakan implementasi adalah keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang namun dapat pula berbentuk pemerintah-pemerintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting, atau keputusan bahan peradilan. Serta Tangkilisan (2003:29) menyatakan bahwa implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara mengorganisir, menginterprestasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi.

Implementasi juga merupakan salah satu unsur pertengahan dari keseluruhan pembangunan sistem komputerisasi, dan unsur yang harus di pertimbangkan

dalam pembangunan sistem komputerisasi yaitu masalah perangkat lunak (*software*), karena perangkat lunak yang digunakan haruslah sesuai dengan masalah yang akan diselesaikan, disamping masalah perangkat keras (*hardware*) itu sendiri.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif dan merupakan suatu penerapan ide, kebijakan atau motivasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

#### **8. Pengertian Kebijakan**

Kebijakan pada umumnya dianggap sebagai pedoman untuk bertindak atau saluran untuk berfikir. Dibuatnya suatu kebijakan maka dapat mengarahkan suatu tindakan untuk mencapai tujuan, menjelaskan bagaimana cara pencapaian tujuan dengan menentukan petunjuk yang harus diikuti. Kebijakan juga dibuat untuk menjamin konsistensi tujuan untuk menghindari keputusan yang berwawasan sempit dan berdasarkan kelayakan.

Suharto (2008:7) menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Tahir (2014:12), kebijakan adalah suatu tindakan yang mempunyai tujuan yang dilakukan seseorang pelaku atau sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu masalah.

Marbun (2007:263) berpendapat kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan satu pekerjaan, kepemimpinan dalam pemerintahan atau organisasi pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip atau maksud sebagai garis pedoman. Sedangkan Dunn (1999:48) mengatakan bahwa kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi yang bersifat mengikat yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau anggota masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya bersifat problem solving dan proaktif, Contoh kebijakannya adalah: 1) Undang-Undang 2) Peraturan Pemerintah 3) Keppres 4) Kepmen 5) Peraturan Daerah 6) Keputusan Bupati 7) Keputusan Direktur.

Anderson (2010:21) menjabarkan bahwa kebijakan merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seseorang atau sejumlah aktor dalam menghadapi suatu masalah atau suatu persoalan. Konsep kebijakan ini kita anggap tepat karena memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan dan bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu, konsep ini juga membedakan kebijakan dari keputusan yang merupakan pilihan di antara berbagai alternatif. Serta Menurut Dye (2005:17) kebijakan adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa suatu kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang baik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaiknya tidak menimbulkan

persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang diuntungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Menurut Solly (2007:05) Kebijakan adalah seperangkat keputusan yang diambil oleh pelaku-pelaku politik dalam rangka memilih tujuan bagaimana cara untuk mencapai tujuan. Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Menurut Tachjan (2006:19) kebijakan adalah keputusan atas sejumlah atau serangkaian pilihan yang berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Friedrich (2007:173) kebijakan adalah serangkaian konsep tindakan yang diusulkan oleh seorang atau sekelompok orang atau pemerintah dalam satu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan peluang, terhadap pelaksanaan usulan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Dunn (2010:20) kebijakan adalah suatu daftar pilihan tindakan yang saling berhubungan yang disusun oleh instansi atau pejabat pemerintah antara lain dalam bidang pertahanan, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, pengendalian kriminalitas dan pembangunan perkotaan. Sedangkan menurut Budiardjo (2000:12) kebijakan adalah suatu kumpulan yang diambil oleh seorang

pelaku atau oleh kepala politik dalam usaha memilih tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Menurut Imron (2002:12) kebijakan adalah suatu ketentuan pimpinan yang berbeda dengan aturan yang ada, yang dikenakan pada seseorang karena adanya alasan yang dapat diterima untuk tidak memberlakukan aturan yang berarti kebijakan adalah suatu kearifan pimpinan kepada bawahan atau masyarakatnya. Wayne (1976:27) berpendapat bahwa kebijakan strategi untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini tidak menjadi persoalan apakah kebijakan itu benar atau salah sebab yang penting akhirnya adalah kebijakan mana yang akan dilaksanakan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah strategi dan tindakan seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan dan cita-cita yang diinginkan selain itu, kebijakan juga merupakan serangkaian pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang dihadapi dan suatu konsep, asas yang menjadi pedoman dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

## **9. Pengertian Publik**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan publik sebagai orang yang banyak atau umum. Sedangkan dalam bahasa Inggris, publik diserap dalam kata *public* artinya milik bangsa, negara, atau komunitas dalam jumlah yang besar atau digunakan dalam masyarakat/komunitas secara keseluruhan. Publik juga berasal dari bahasa latin *publicus* yang artinya

kedewasaan, dalam pengertian tentang pelajaran ini membawa ide kepada masyarakat.

Cutlip (2006:116) mendefinisikan publik sebagai unit sosial aktif yang terdiri dari semua yang terlibat mengenai semua problem bersama yang akan mereka cari solusinya secara bersama-sama. Sedangkan menurut Jefkins (2003:80) publik sebagai kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan organisasi, baik secara internal maupun eksternal.

Kasali (1992:195) berpendapat bahwa publik adalah sekelompok orang yang terikat dalam kebersamaan karena mempunyai kepentingan yang sama. Hal ini sejalan dengan Meinanda (1989:5) publik adalah sekelompok orang yang menaruh perhatian pada sesuatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama.

Menurut Kriyanto (2012:3) publik adalah sekelompok orang yang tidak harus dalam suatu wilayah geografis yang sama namun memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. Sedangkan menurut Abidin (2012:7) pengertian publik dalam rangkaian kata *public policy*, publik memiliki 3 konotasi yaitu, pemerintah, masyarakat, dan umum. Hal ini dapat dilihat dalam dimensi subjek, objek dan lingkungan dari kebijakan. Dalam dimensi subyek, publik adalah kebijakan dari pemerintah. Dalam dimensi objek adalah masyarakat, sedangkan dari dimensi lingkungan adalah pelaksana kebijakan.

Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan publik adalah masyarakat yang menerima dan meminta hasil dari pejabat atau instansi politik

yang dalam kesempatan tertentu menjadi objek pembangunan dan dapat mempengaruhi pencapaian sasaran pemerintah.

#### **10. Pengertian Implementasi Kebijakan**

Nurdin (2002:136) memandang implementasi kebijakan sebagai bagian dari program kurikulum. Proses implementasi kebijakan dilakukan dengan mengikuti dan mengadopsi program-program yang sudah direncanakan sudah diorganisasikan dalam buku kurikulum (dokumentasi) implementasi pada hakikatnya merupakan upaya pemahaman apa yang harus terjadi setelah program dilaksanakan. Sedangkan menurut Tachjan (2006:24) implementasi kebijakan merupakan tahapan yang bersifat praktis dan dibedakan dari formulasi kebijakan yang dapat dipandang sebagai tahapan yang bersifat teoritis.

Tangkilisan (2003:01) menyatakan implementasi kebijakan adalah tahapan pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislative, pengeluaran sebuah peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan, atau keluarnya standart peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya. Sedangkan menurut Winarno (2014:151) implementasi kebijakan adalah salah satu tahap dari sekian tahap kebijakan publik. Implementasi kebijakan hanya merupakan salah satu variabel penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu kebijakan dalam memecahkan persoalan-persoalan publik.

Menurut Wahab (1991:45) implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan tidak hanya

sekedar bersangkutan dengan mekanisme penjabaran-penjabaran keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu. Ini menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan. Wahab (2004:64) mengartikan implementasi kebijakan berarti menyediakan sarana dan prasarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.

Menurut Winarno (2002:102) implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-rindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok, pemerintah maupun swasta yang diarahkan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan yang besar dan bahwa tahap implementasi yang tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Anderson (1992:93) mengemukakan implementasi kebijakan merupakan tahapan dari proses kebijakan. Anderson menetapkan bahwa implementasi pelaksanaan merupakan penerapan kebijakan atau mesin administratif pemerintah untuk mencegah masalah-masalah politik.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu tahapan pembuatan keputusan yang bersifat praktis dengan

mengikuti dan mengadopsi program-program yang sudah direncanakan untuk memecahkan persoalan-persoalan publik.

## **11. Pengertian Kebijakan Publik**

Kebijakan publik atau kebijakan umum merupakan program-program yang diterapkan oleh pemerintah dalam arti luas untuk mencapai tujuan masyarakat. Dengan kata lain, kebijakan publik adalah suatu keputusan - keputusan dari lembaga yang berwenang atau pemerintah yang menyangkut kepentingan masyarakat luas.

Menurut Abidin (2006:22) kebijakan publik adalah intervensi pemerintah yang bertujuan untuk mengubah kondisi yang ada atau yang mempengaruhi arah dan kecepatan dari perubahan yang sedang berlangsung dalam masyarakat. Abidin (2012:07) juga menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan dari pemerintah yang dapat dianggap sebagai kebijakan yang resmi, sehingga mempunyai kewenangan yang dapat memaksa masyarakat untuk mematuhi.

Budiardjo (2000:12) mengatakan kebijakan publik adalah suatu kumpulan yang diambil oleh seseorang pelaku atau oleh kepala politik dalam usaha memilih tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan Udoji (2006:81) mengatakan kebijakan publik adalah suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada suatu tujuan tertentu yang saling berkaitan dan mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat.

Menurut Solly (2007:09) kebijakan publik adalah serangkaian kegiatan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat. Sedangkan Frederich (2007:09) mengatakan bahwa

pengertian kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Menurut Dunn (2005:27) kebijakan publik adalah rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga, atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan keamanan, energy, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas perkotaan dan lain-lain. Tachjan (2006:15) mengatakan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan yang mengandung konsekuensi moral yang di dalamnya adanya keterkaitan akan kepentingan rakyat banyak dan keterkaitan terhadap tanah air atau tempat dimana yang bersangkutan berada.

Menurut Subarsono (2005:17) bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang ditetapkan oleh badan dan aparat pemerintah. Menurut Dye (1975:20) kebijakan publik adalah serangkaian kegiatan yang sedikit banyaknya berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan dari pada suatu keputusan tersendiri.

Menurut Jenkins (2001:15) kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi. Keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut.

Menurut Nugroho (2003:51) kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang ditela di cita-citakan. Jika cita-cita bangsa Indonesia adalah mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, maka kebijakan publik adalah seluruh sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain kebijakan publik adalah hal-hal yang diputuskan pemerintah untuk dikerjakan..

Sedangkan menurut Anderson (1964:29) kebijakan publik adalah jika kita mengetahui sesuatu tentang fakta-fakta yang membantu dalam bentuk kebijakan publik atau konsekuensi-konsekuensi dari kebijakan-kebijakan yang mungkin timbul, sementara itu dapat memberikan sesuatu yang bersifat mengenai bagaimana individu-individu, kelompok-kelompok atau pemerintah-pemerintah dapat bertindak untuk mencapai tujuan-tujuan kebijakan mereka, maka kita layak memberikan hal-hal tersebut dan tidak layak untuk berdiam diri.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan konsep dasar rencana dari pemerintah atau organisasi publik untuk mengatur suatu kepentingan umum atau suatu keputusan yang di maksudkan untuk mencapai suatu tujuan.

#### **a. Unsur-unsur Kebijakan Publik**

Menurut Abidin (2004:45) sebagai suatu sistem yang terdiri atas sub sistem atau elemen, komposisi dari suatu kebijakan dapat dilihat dua perfektif yaitu dari proses kebijakn dan struktur kebijakan. Dari sisi proses kebijakan terhadap tahap-tahap sebagai berikut: identifikasi masalah dantujuan, formulasi kebijakan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan.

Sedangkan dari sisi struktur kebijakan terhadap lima unsur yaitu: unsur pertama, tujuan kebijakan telah dipahami bahwa suatu kebijakan dibuat karena ada tujuan yang ingin dicapai tanpa ada tujuan tidak perlu ada kebijakan, namun demikian tidak semua kebijakan mempunyai uraian yang sama tentang tujuan itu. Perbedaan terletak tidak sekedar pada jangka waktu mencapai tujuan dimaksud, tetapi juga ada posisi, gambaran, orientasi dan dukungannya. Kebijakan yang baik mempunyai tujuan yang baik. Tujuan yang baik sekurang-kurangnya memenuhi empat kriteria: diinginkan untuk dicapai, rasional atau realistis (*rational or realistic*), jelas (*clear*), dan berorientasi ke depan (*future oriented*); unsur kedua: masalah, masalah atau sering disebut dengan isu sangatlah penting bagi suatu kebijakan. Kesalahan dalam menentukan suatu masalah secara tepat dapat menimbulkan kegagalan total dari seluruh proses kebijakan.; unsur ketiga : demand. Demand atau yang disebut dengan tuntutan atau tantangan atau sebuah kritik atau seperti hanya partisipasi pada umumnya. Tuntutan dapat bersifat moderat atau radikal tergantung pada urgensi suatu tuntutan.; unsur keempat : dampak atau outcome, dampak merupakan tujuan lanjutan yang timbul sebagai pengaruh dari tercapainya suatu tujuan.

Sesuai dengan ciri kebijakan yang dapat bersifat positif atau negatif. Dampak yang ditimbulkan juga dapat bersifat positif dan negatif.; unsur kelima : Sarana atau alat kebijakan (*policy instruments*). Suatu kebijakan dilaksanakan dengan menggunakan sarana yang dimaksud. Beberapa dari sarana ini antara lain : kekuasaan, insentif, pengembangan kemampuan, simbolis dan perubahan kebijakan itu sendiri.

Berapa besar dampak yang terjadi sudah diperhitungkan hal ini di sebabkan antara lain: 1). Tidak tersedianya informasi yang cukup, mungkin data yang tersedia dilapangan ada pada tingkat lokasi tetapi tidak pada tingkat instansi atau daerah,; 2).dalam bidang sosial pengaruh dari suatu kebijakan pengaruh suatu kebijakan susah untuk dipisahkan dari pengaruh kebijakan lainnya,; 3). Proses berjalannya pengaruh dari suatu kebijakn dibidang sosial sudah diamaati. Proses tersebut berada dalm setiap masyarakat dan setiap sektor,; 4); sarana dan alat kebijakan. Suatu kebijakan dilaksanakan dengan menggunakan sarana yang dimaksud, beberapa dari saran ini antara lain: kekuasaan, insentif, pengembangan kemampuan, simbolis dan kebijakan itu sendiri.

#### **b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Publik**

Wahab (1991:148) mengidentifikasikan ada 4 faktor yang mmpengaruhi kebijakna publik: 1) komunikasi (*comunication*), pelaksanaan kebijakan untuk memahami fungsi dan tugasnya. Implementasi dituntut untuk dapat secara konsisten dan konsekuen dan bertindak sesuai apa yang menjadi tujuan yang ada,; 2) sumber daya (*resource*), implementasi kebijakan tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan jika kekurangan sumber daya baik itu menyangkut sumber daya manusia, dana dan fasilitas lainnya,; 3) sikap implementasi (*disposition*), kebijakan implementasi akan terlaksana dengan baik apabila bersikap baik dan bersungguh-sungguh dan penuh rasa tanggung jawab dalam pelaksanaannya,; 4) struktur birokrasi (*birocratic structure*), meskipun sumberdaya sudah tersedia implementasinya sudah atau apa yang harus dilakukan atau memahami fungsi dan tugannya. Namun pelaksanaanya juga masih

dihadapkan pada struktur birokrasi yang berkaitan dengan implementasi kebijakan tersebut.

### **c. Macam-macam Kebijakan Publik**

Menurut Nugroho (2003:128) macam-macam kebijakan publik dapat di bagi menjadi dua yaitu : 1) Kebijakan publik yang dilihat dari pembuatnya. Pusat : Pada kebijakan ini dibuat oleh suatu pemerintah atau lembaga negara yang berada di pusat untuk mengatur semua warga negara dan seluruh wilayah Indonesia. Daerah : Pada Kebijakan ini dibuat oleh pemerintah atau suatu lembaga Daerah untuk mengatur suatu daerahnya masing-masing. 2) Kebijakan publik menurut Sifatnya. a) Kebijakan Umum Ekstraktif merupakan penyerapan sumber-sumber materil dan sumberdaya manusia yang ada di masyarakat. Seperti pemungutan pajak dan tarif iuran dan retribusi dari masyarakat, dan pengeolaan sumberdaya alam yang terkandung dalam wilayah negara. b) Kebijakan umum distributif merupakan pelaksanaan distributif dan alokasi sumber-sumber kepada masyarakat. c) Kebijakan umum regulatif merupakan pengaturan perilaku anggota masyarakat. Kebijakan umum yang bersifat regulatif merupakan peraturan dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh warga masyarakat dan para penyelenggara pemerintah negara.

### **d. Fungsi Kebijakan Publik**

Menurut Abidin (2012:65) Sebuah sistem kebijakan diciptakan memiliki fungsi-fungsi, yaitu : menciptakan ketertiban dalam masyarakat demi kelancaran kebijaksanaan ekstra aktif dan distributif, menjamin hak asasi warga masyarakat

dari penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah ataupun kelompok yang dominan di masyarakat.

**e. Mekanisme Kebijakan Publik**

Menurut Mustopadidjaja (2002:57) Suatu kebijakan publik memiliki mekanisme yang sistematis yang harus dilakukan secara tahap demi tahap untuk mendapatkan suatu kebijakan publik yang sesuai dengan isu atau masalah publik yang ada :

- 1) Terdapat isu atau masalah publik. Disebut isu apabila masalahnya bersifat strategis, yakni mendasar dan menyangkut banyak orang atau bahkan keselamatan bersama. Biasanya berjangka panjang tidak bisa diselesaikan oleh orang perorang dan memang harus di selesaikan.
- 2) Isu ini kemudian menggerakkan pemerintah untuk merumuskan suatu kebijakan publik dalam rangka menyelesaikan masalah tersebut. Rumusan kebijakan ini akan menjadi hukum bagi seluruh negara dan warganya termasuk pimpinan Negara.
- 3) Setelah dirumuskan kemudian kebijakan ini dilaksanakan baik oleh pemerintah, masyarakat, atau pemerintahan bersama-sama dengan masyarakat.
- 4) Namun dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan diperlukan tindakan evaluasi sebagai sebuah penilaian apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan dengan baik dan benar dan diimplementasikan dengan baik dan benar pula.
- 5) Implementasi kebijakan bermuara kepada output yang dapat berupa kebijakan itu sendiri maupun manfaat langsung yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Di dalam jangka panjang kebijakan tersebut menghasilkan *outcome* yang diharapkan semakin meningkatkan tujuan yang hendak dicapai dengan kebijakan tersebut.

## **12. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik**

Menurut Tachjan (2006:25) implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administrative yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui. Kegiatan ini terletak diantara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan.

Winarno (2010:102) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Menurut Mustopadjaja (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 pemerintahan.

Lester (2000:104) memandang implementasi kebijakan publik dalam pengertian yang luas, merupakan tahapan dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Serta implementasi pada sisi lain, merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (output) maupun sebagai suatu dampak.

Sementara Dwijowijoto (2004:158) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua langkah yang dilakukan yaitu: 1) langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program. 2) melalui formulasi kebijakan derivatif atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah proses kegiatan administratif dari perumusan kebijakan sampai evaluasi kebijakan, kemudian diberlakukan dalam bentuk undang-undang, peraturan-peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan.

## **B. Definisi Ombudsman Republik Indonesia**

Menurut UU No. 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia (ORI) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Ombudsman RI adalah perkantoran yang menyajikan suatu konstitusi atau tindakan untuk mengawasi dan memimpin dengan suatu independensi, pejabat resmi dengan level tinggi yang mana mempunyai tanggung jawab kepada badan legislatif, yang mana menerima keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pejabat pemerintah, pegawai negeri dan karyawan atau perbuatan yang berlawanan dengan ketentuan, ombudsman mempunyai kekuasaan untuk melakukan penyelidikan, menganjurkan aksi kebenaran dan laporan pokok persoalan

Ombudsman RI adalah seorang pejabat atau badan yang bertugas menyelidiki berbagai keluhan masyarakat. Kata *ombudsman* berasal dari bahasa Swedia kuno *umbudsmann*, artinya perwakilan. Selain di tingkat pemerintahan, ombudsman juga dapat ditemui dalam perusahaan, universitas, dan media massa

Maka dari definisi di atas dapat disimpulkan Ombudsman adalah lembaga negara yang bertugas menyelidiki berbagai keluhan masyarakat, menganjurkan aksi kebenaran dan laporan pokok persoalan, serta mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari (APBN) dan/atau (APBD). Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

### **C. Pengertian Pengawasan**

Manullang (2004:173) mengemukakan pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan yang sudah dilakukan, menilainya dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Pengawasan merupakan suatu usaha untuk menjaga suatu tindakan sesuai dengan yang seharusnya. Dalam pelaksanaan pengawasan merupakan suatu proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang ditetapkan, maka pimpinan perusahaan harus melakukan kegiatan-kegiatan pemeriksaan, pengecekan, pencocokan, inspeksi, pengawasan dan berbagai tindakan sejenis dengan hal tersebut, bahkan juga mengatur dan mencegah sebelumnya terhadap kemungkinan-kemungkinan yang mungkin saja terjadi. Apabila kemudian ternyata ada penyimpangan, penyelewengan, atau ketidakcocokan maka pemimpin di harapkan untuk menempuh langkah-langkah perbaikan dan penyempurnaan.

Handoko (2003:359) mengemukakan pengawasan dapat di definisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai dengan yang di rencanakan. Sedangkan menurut Kadarman (2001:159) pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar Pada perencanaan, untuk merancang sistem umpan balik informasi untuk membandingkan kinerja yang aktual dengan standar yang telah ditentukan.

Dengan demikian dapat disimpulkan pengawasan adalah suatu proses untuk mengetahui, menoreksi, mengevaluasi serta mengarahkan kegiatan-kegiatan agar rencana yang telah ditetapkan tidak menyimpang dari apa yang telah di rencanakan sebelumnya. Jadi pengawasan dapat dianggap juga sebagai suatu kegiatan untuk mengoreksi penyimpangan-penyimpangan atau kekeliruan-kekeliruan tertentu, karenanya fungsi pengawasan perlu dilakukan.

#### **D. Konsep Pelayanan Publik**

##### **3. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan kepada masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kegiatan pelayanan memuat adanya unsur perhatian dan kesiapan dari aparatur pelaksana yang mau tak mau bukan saja memerlukan keterampilan dan kecakapan dalam bekerja, tetapi juga kualitas dari semangat kerja yang tinggi, sehingga pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat umum.

Pembahasan mengenai pelayanan berarti tentang bagaimana membentuk masyarakat mengatasi masalahnya dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya baik melalui aktifitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain untuk mendapatkan suatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Kumorotomo (2005:156) mendefinisikan pelayanan adalah suatu pemenuhan kepentingan atau kebutuhan masyarakat oleh pemerintah maupun pihak lain yang memberikan kebutuhan tersebut, baik kebutuhan material maupun

dalam aspek kebutuhan sosial. Napitupulu (2007:16) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan bagi orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Nugroho (2003:16) pelayanan adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membeda-bedakan dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga semua kelompok mampu menjangkaunya. Tugas pelayanan ini diemban oleh negara yang dilaksanakan melalui salah satu lengannya, yaitu lengan eksekutif (pelaksana pemerintah). Suparlan (1994:91) demikian juga pakar lain mendefinisikan pelayanan adalah usaha untuk memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik material maupun non material agar orang lain itu dapat mengatasi masalah sendiri.

Sedangkan definisi pelayanan itu sendiri menurut Gie (1993:105) adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat pelanggan. Moenir (1992:16) manusia adalah makhluk sosial yang selalu menginginkan kebersamaan untuk mencapai cita-cita dan harapan yang diinginkan. Dan untuk mendapatkan / memenuhi kepentingannya tersebut maka harus memerlukan bantuan orang lain “untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya manusia harus berusaha”, baik melalui aktifitas orang lain itulah yang disebut pelayanan.

Sejalan dengan defenisi diatas, dapat di simpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan bagi orang lain untuk memenuhi kebutuhannya dan harus bersifat langsung secara lebih memuaskan berupa produk jasa dan dapat dinikmati dan digunakan oleh pemakai atau penerimanya dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.

#### **4. Pengertian Pelayanan Publik**

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

Menurut Boediono (2003:60) bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Gie (1993:105) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Sedangkan menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Dengan demikian, 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 hakekatnya 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. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat baik secara materil maupun non materil.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

**a. Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, Sinambela (2006:5) mengemukakan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :1) Transparansi, yakni

pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.; 2) Akuntabilitas. yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.; 3) Kondisional. yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.; 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.; 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.; 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

#### **b. Solusi Pelayanan**

Berbagai keterbatasan yang ada pada masyarakat saat ini dapat menjadi hambatan bagi mereka dalam mencari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Hambatan tersebut bisa saja dalam bentuk memahami aturan-aturan yang telah ditetapkan atau prosedur pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang memberikan solusi atau jalan keluar bagi masyarakat, apabila masyarakat tersebut mengalami kesulitan dalam memahami aturan-aturan atau prosedur pelayanan yang diterapkan. Solusi atau jalan keluar yang diberikan adalah solusi yang terbaik bagi masyarakat pengguna jasa yang dilakukan secara tulus (tanpa syarat) dan bukan sebaliknya bersyarat, sehingga pelayanan menjadi sangat kompleks dan

ruwet. Birokrasi pada dasarnya adalah pelayan masyarakat, sehingga sudah menjadi kewajiban bagi seorang pelayan untuk melayani dan membantu tuannya dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi tuannya.

### **c. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Ratminto(2005:24), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu :1) faktor prosedur pelayanan. Faktor prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.; 2) faktor waktu penyelesaian. Faktor yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.; 3) faktor biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.; 4) faktor produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.; 5) faktor sarana dan prasarana. Faktor sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.; 6) faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan. Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### **d. Masalah-masalah Dalam Pelayanan**

Dalam melaksanakan fungsinya didalam pelayanan, pemerintah masih memiliki masalah-masalah yang klasik yang disebabkan oleh terbatasnya jangkauan struktur pemerintah dan aparatur itu sendiri.

Dalam hubungan ini Effendi (2000:108) menyebutkan kelemahan pemerintah dalam mengadakan pelayanan disebabkan oleh dua hal yaitu : 1) Asas

keterjangkauan, meliputi hal-hal yang menyangkut keterbatasan struktur pemerintah tidak mampu menjangkau seluruh kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam hal menyediakan fasilitas-fasilitas dan jasa-jasa tertentu yang diperlukan, misalnya pelayanan kesehatan tidak dapat dibangun pada beberapa pelosok desa.

2) Asas pemerataan, berkaitan dengan kemampuan struktur pemerintah dan aparaturnya. Akan tetapi pada umumnya asas pemerataan ini lebih baik berperan dalam aparatur.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **J. Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara akan diuraikan secara deskriptif dan analisis secara kualitatif. Untuk memahami secara mendalam tentang pelaksanaan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara.

Menurut Furchan bahwa data deskriptif dapat dilihat sebagai indikator bagi norma-norma nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan atau perilaku manusia.

Sedangkan metode Kualitatif menurut Furchan (1992) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni, ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek itu sendiri).

#### **K. Narasumber**

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang berkompeten atau mengetahui informasi tentang implementasi kebijakan Undang-Undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara.

Penelitian ini diawali dengan mewawancarai narasumber yang mengetahui tentang peraturan-peraturan mengenai kebijakan administrasi kependudukan antara lain :

1. Nama : Abyadi Siregar  
Jabatan : Kepala Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara
2. Nama : Hanna Ginting  
Jabatan : Asisten Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara
3. Nama : Ricky Hutapea  
Jabatan : Asisten Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara
4. Nama : Arief Sakti Kurniawan  
Jabatan : Masyarakat yang mengadu ke Ombudsman RI
5. Nama : Murni Sinambela  
Jabatan : Masyarakat yang mengadu ke Ombudsman RI

#### **L. Defenisi Konsep**

Definisi konsep merupakan penjabaran tentang konsep-konsep yang telah di kelompokkan kedalam variabel agar lebih terarah. Jadi jelasnya defenisi konsep di maksud untuk merubah konsep-konsep yang berupa konstitusi dengan kata-kata yang menggunakan prilaku atau gejala yang dapat diamati dan dapat di tentukan kebenarannya oleh orang lain

Konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan fenomena yang sama. Konsep merupakan suatu kesatuan yang pengertiannya tentang suatu hal atau persoalan yang

dirumuskan. Dalam merumuskan kita harus dapat menjelaskannya sesuai dengan maksud kita memakainya.

Konsep juga merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

Dari uraian diatas digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit penelitian yang akan di teliti.

- a. Implementasi adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif dan merupakan suatu penerapan ide, kebijakan atau motivasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.
- b. Kebijakan adalah strategi dan tindakan seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan dan cita-cita yang diinginkan selain itu, kebijakan juga merupakan serangkaian pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang dihadapi dan suatu konsep, asas yang menjadi pedoman dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. Publik adalah masyarakat yang menerima dan meminta hasil dari pejabat atau instansi politik yang dalam kesempatan tertentu menjadi objek pembangunan dan dapat mempengaruhi pencapaian sasaran pemerintah.

- d. Implementasi kebijakan adalah suatu tahapan pembuatan keputusan yang bersifat praktis dengan mengikuti dan mengadopsi program-program yang sudah direncanakan untuk memecahkan persoalan-persoalan publik.
- e. Kebijakan publik merupakan konsep dasar rencana dari pemerintah atau organisasi publik untuk mengatur suatu kepentingan umum atau suatu keputusan yang di maksudkan untuk mencapai suatu tujuan.
- f. Implementasi kebijakan publik adalah proses kegiatan administratif dari perumusan kebijakan sampai evaluasi kebijakan, kemudian diberlakukan dalam bentuk undang-undang, peraturan-peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan.
- g. Ombudsman adalah lembaga negara yang bertugas menyelidiki berbagai keluhan masyarakat, menganjurkan aksi kebenaran dan laporan pokok persoalan, serta mengawasi pelayan publik yang di selenggarakan oleh negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang di selenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari (APBN) dan/atau (APBD).
- h. Pengawasan adalah suatu proses untuk mengetahui, menoreksi, mengevaluasi serta mengarahkan kegiatan-kegiatanagar rencana yang telah ditetapkan tidak menyimpang dari apa yang telah di rencanakan sebelumnya. Jadi pengawasan dapat dianggap juga sebagai suatu kegiatan

untuk mengoreksi penyimpangan-penyimpangan atau kekeliruan-kekeliruan tertentu, karenanya fungsi pengawasan perlu dilakukan.

- i. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan bagi orang lain untuk memenuhi kebutuhannya dan harus bersifat langsung secara lebih memuaskan berupa produk jasa dan dapat dinikmati dan digunakan oleh pemakai atau penerimanya dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.
- j. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

#### **M. Kerangka Konsep**

Menurut Iskandar (2008:55) mengemukakan bahwa kerangka konsep merupakan suatu kesatuan kerangka pemikiran yang utuh dalam rangka mencari jawaban-jawaban ilmiah terhadap masalah-masalah penelitian yang menjelaskan tentang variabel-variabel secara teoritis yang berhubungan dengan hasil penelitian yang terdahulu dan kebenarannya dapat diuji secara empiris.

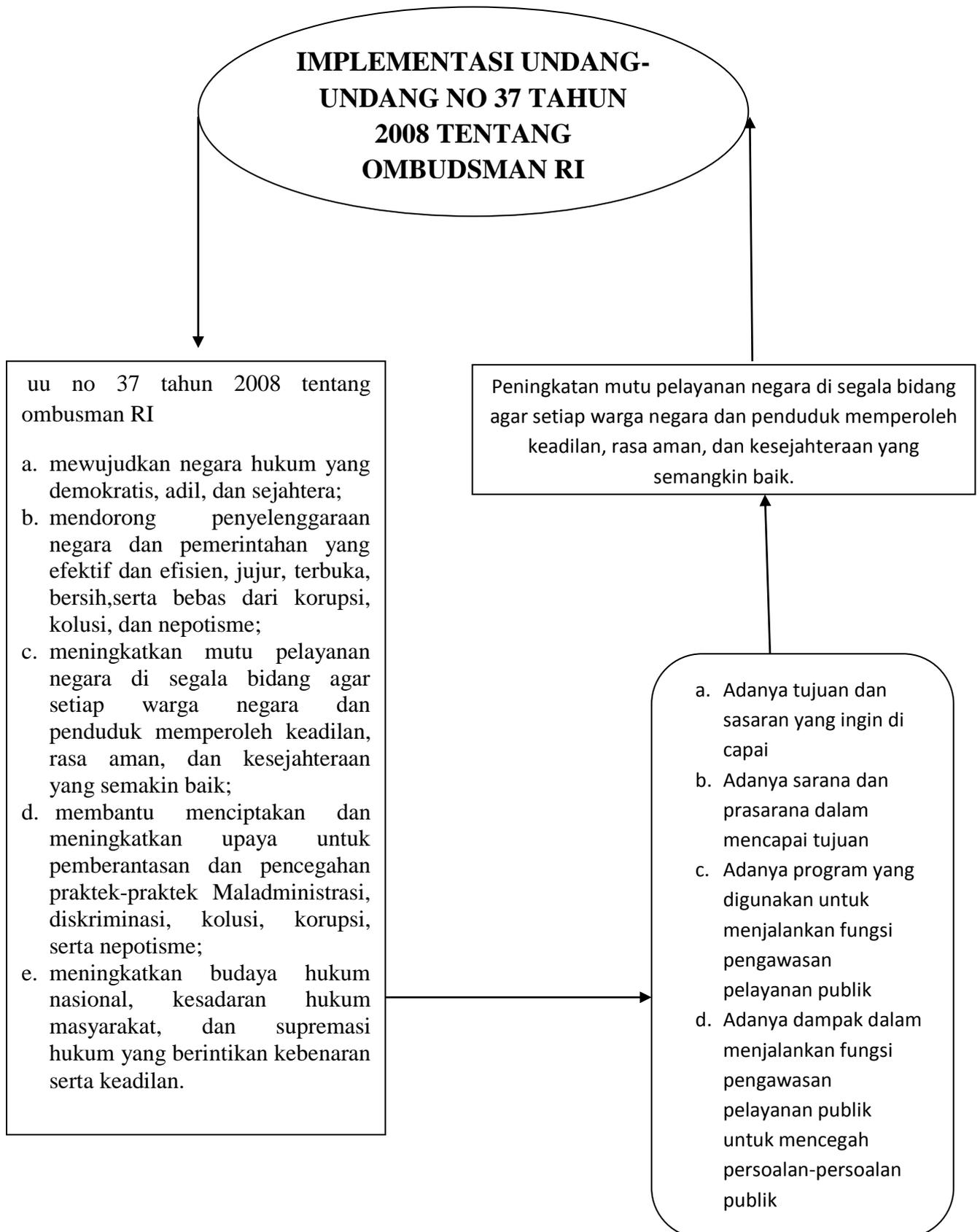
Kerangka konsep penelitian pada dasarnya adalah kerangka yang berhubungan dengan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Suatu gambaran atau abstraksi yang dibangun dengan menggeneralisasikan suatu pengertian, konsep tidak bisa diamati

konsep harus dijabarkan dalam variabel-variabel yang mencapai suatu tujuan dalam merumuskan masalah penelitian.

Berdasarkan judul penelitian diatas, maka dalam pelaksanaanya mekanisme pengawasan harus mengambil sesuai dengan undang-undang yang telah ada dan berlaku. Hal ini di perlukan agar tidak ada ketimpangan, agar tidak terjadi penyimpangan antara kebijakan yang satu dengan kebijakan yang lainnya, agar tidak terjadi pelanggaran hukum dan menghindari upaya-upaya yang tidak diinginkan oleh oknum-oknum tertentu.

Gambar 3.1

KERANGKA KONSEP IMPLEMENTASI KEBIJAKAN



## **N. Kategorisasi**

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga di ketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisa dari variabel tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah :

- a. Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai
- b. Adanya sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan
- c. Adanya program yang digunakan untuk menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik
- d. Adanya dampak dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik untuk mencegah persoalan-persoalan publik

## **O. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Data Primer**

Yakni, pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian atau objek yang diteliti atau data yang diperoleh ini disebut data primer. Dalam hal ini data diperoleh dengan cara-cara : wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan nara-sumber .

### **b. Data Sekunder**

Yakni pengumpulan data-data relevan dengan permasalahan yang diteliti, yang diperoleh dari buku-buku dan referensi dan naskah lainnya. Data yang diperoleh merupakan data sekunder dan digunakan sebagai pendukung dalam analisis data.

## **P. Teknik Analisis Data**

Lexy (2002:103) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urusan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan suatu uraian dasar. Sedangkan menurut Taylor, mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis. Jika dikaji, pada dasarnya definisi pertama lebih menitik beratkan pengorganisasian data sedangkan yang kedua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Dengan demikian definisi tersebut dapat disintesis menjadi : Analisis data proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data.

Di dalam penelitian ini, teknik analisis data yang di gunakan adalah analisis kualitatif. Yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Data yang diperoleh dari wawancara akan diuraikan secara deskriptif dan analisis secara kualitatif.

Analisis data keseluruhan dilakukan dengan peringkasan data yaitu menyeleksi data lalu disederhanakan dan diambil makna utamanya (intinya) kemudian disajikan berdasarkan fakta-fakta yang saling berkaitan yang dapat diambil sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas tentang partisipasi politik masyarakat dan mengambil kesimpulan.

Dari uraian tersebut diatas dapatlah kita menarik garis bawah analisis data bermaksud untuk mengorganisasikan data terlebih dahulu. Data yang terkumpul

banyak sekali dan terdiri catatan-catatan lapangan dan komentar penelitian, dokumen, berupa laporan. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan dan mengkategorikan. Pengorganisasian dan pengelolaan data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya akan diangkat menjadi teori substantif.

Akhirnya perlu dikemukakan bahwa analisis data itu dilakukan dalam suatu proses. Proses berarti pelaksanaannya sudah mulai dimulai sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara intensif yaitu sudah meninggalkan lapangan. Pekerjaan menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan pengarahan tenaga, fikiran peneliti. Selain menganalisis data, peneliti juga perlu dan masih perlu mendalami kepustakaan guna mengkonfirmasi teori atau menjustifikasikan adanya teori baru yang mungkin akan ditemukan.

#### **Q. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan sejak awal bulan Agustus sampai dengan pertengahan bulan September, sehingga waktu yang digunakan peneliti adalah satu bulan setengah.

#### **R. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **a. Sejarah Lokasi Penelitian**

Ombudsman pertama kali dikenal di Negara Swedia. Istilah Ombudsman berasal dari bahasa Swedia yang berarti “perwakilan”. Akar sejarah perkembangan Ombudsman modern dapat dilacak dari istilah “*justitie*

*ombudsman*” (*Ombudsman for Justice*) yang didirikan di Stockholm, Swedia, pada tahun 1809.

Istilah Ombudsman pada awalnya menunjuk pada sosok orang bukan figur lembaga. Namun ketika Swedia membentuk Lembaga Ombudsman hampir 200 tahun silam, pengertian resmi Ombudsman merujuk pada sebuah lembaga negara yang bertugas melindungi kepentingan individu dari pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga negara lainnya. Sistem pengawasan Ombudsman di Swedia terus mengalami perkembangan hingga secara resmi *The King’s Highest Ombudsman* yang pada awalnya merupakan Ombudsman Kerajaan (*Executive Ombudsman*) berkembang menjadi Ombudsman Parlemen (*Parliamentary Ombudsman*) dengan dimasukkannya Ombudsman dalam Konstitusi Swedia pada tahun 1809.

Sebelum resmi diatur dalam Konstitusi, Parlemen Swedia juga sempat membentuk lembaga yang fungsinya hampir sama dengan *The King’s Highest Ombudsman* bernama *Chancellor of Justice*. Sebagai institusi pengawasan yang dibentuk Parlemen, Ombudsman Swedia secara independen menjalankan tugas menerima dan menyelidiki keluhan masyarakat terhadap penyelenggara negara. Keberadaan Ombudsman di Swedia menyiratkan arti bahwa lembaga Ombudsman dibentuk oleh, dan bertanggung jawab kepada Parlemen. Namun, tugas utamanya adalah melindungi hak individu Warga Negara Swedia dari bentuk pelanggaran yang dilakukan baik oleh pejabat pemerintahan ataupun aparat penegak hukum negara Eropa tersebut.

Di Indonesia sendiri dinamika Ombudsman dapat dikategorisasikan dalam dua periode yaitu periode sebelum penerbitan UU Ombudsman RI dan periode setelah UU Ombudsman RI antara lain:

### **1. Periode Sebelum Penerbitan UU Ombudsman RI**

Pada awal November 1999, Presiden Republik Indonesia K.H. Abdurrahman Wahid berinisiatif memanggil Jaksa Agung Marzuki Darusman untuk mendiskusikan konsep pengawasan yang baru terhadap penyelenggara negara dan melibatkan Antonius Sujata seorang mantan Jampidsus. Setelah melalui serangkaian pembicaraan, muncul kesepakatan tentang konsep Lembaga Ombudsman yakni sebuah pengawasan yang ditujukan guna mendukung proses pemberantasan KKN yaitu lembaga.

Pada 8 Desember 1999, Presiden menerbitkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 155 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman. Namun Keppres tersebut keluar dari kesepakatan, dimana Keppres tersebut hanya membentuk Tim Pengkajian Ombudsman, sedangkan Ombudsman secara kongkret tidak jadi dibentuk. Aspirasi masyarakat tentang perbaikan pelayanan publik dan pemberantasan KKN semakin kuat, dan disisi lain kinerja Tim Pengkajian Ombudsman lamban, maka pada 18 Desember 1999 Jaksa Agung bersama Antonius Sujata kembali menghadap Presiden dan meminta klarifikasi tentang keberadaan Keppres Nomor 155 Tahun 1999.

Pada 20 Maret 2000, Presiden Abdurrahman Wahid menerbitkan Keppres Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (KON) sekaligus menetapkan ketua, wakil ketua dan anggota Ombudsman.

Pembentukan KON dimaksudkan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam pemberantasan KKN serta meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum dengan baik sebagai bagian dari pelaksanaan prinsip *Good Governance*. Secara evaluatif dengan merujuk pada Laporan Tahunan (Laptah) dan Laporan Lima Tahunan KON, eksistensi KON masih dipandang sebelah mata oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Hampir separuh laporan kasus dari total rekomendasi KON tidak ditanggapi oleh instansi atau pejabat terlapor. Selain itu, tidak semua pengaduan masyarakat dibenarkan instansi terlapor bahkan sebagian justru dibantah kebenarannya.

Hal tersebut membuat pengurus KON pada Januari 2005 menemui Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dan meminta agar Presiden SBY mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) yang berisi agar para pejabat pemerintah mematuhi rekomendasi KON. Jika tidak patuh, atasan pejabat bersangkutan bisamenjatuhkan sanksi. Pada dasarnya dengan dasar pembentukan berupa Keppres, KON terkondisikan sebagai bagian dari pemerintah, sehingga diragukan independensi kinerjanya dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap pemerintah itu sendiri. Tetapi, jika dasar hukum pembentukan Lembaga Ombudsman dengan Undang-Undang maka kedudukannya lebih kuat dibanding Keppres. Oleh karena itu, dengan dasar pembentukan melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maka kedudukan Lembaga Ombudsman RI akan benar-benar mandiri sebagai Ombudsman Parlemen.

## **2. Periode Setelah Terbit UU Ombudsman RI**

Dikaitkan dengan kepentingan masyarakat akan adanya penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum yang baik, bersih dan efisien, guna meningkatkan kesejahteraan dan menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara Indonesia, setidaknya ada 6 materi penting dalam UU Ombudsman RI, yang terangkum dalam 11 bab dan terjabarkan dalam 47 pasal. Enam materi yang dimaksud ialah: pertama, pertimbangan yang melatarbelakangi pembentukan Ombudsman RI dan UU Ombudsman RI. Kedua, ketentuan umum. Ketiga, tujuan Ombudsman RI. Keempat, asas dan sifat Ombudsman RI. Kelima, fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman RI. Keenam, tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan Oleh Ombudsman RI.

Salah satu amanat penting dari UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI adalah pembentukan Lembaga Ombudsman RI. Sebagaimana diatur dalam BAB XI (Ketentuan Peralihan), pasal 45 UU Ombudsman RI, pada saat UU ini mulai berlaku, maka KON yang dibentuk dengan dasar hukum Keppres No. 44/2000 dinyatakan sebagai Ombudsman RI, sedangkan ketua, wakil ketua dan anggota KON tetap menjalankan fungsi, tugas dan wewenangnya berdasarkan UU ini sampai ditetapkannya keanggotaan Ombudsman yang baru. Dengan demikian, semua laporan yang sedang diperiksa KON tetap dilanjutkan penyelesaiannya berdasarkan UU Ombudsman RI. UU Ombudsman RI juga mengatur bahwa dalam waktu paling lama 1 tahun sejak UU itu berlaku efektif, maka susunan organisasi, keanggotaan, tugas dan wewenang serta ketentuan prosedur Ombudsman harus disesuaikan dengan UU tersebut.

## **b. Perwakilan Ombudsman di Daerah**

Dibeberapa negara, Lembaga Ombudsman dibentuk di tingkat regional, provinsi, negara bagian atau tingkat distrik (kab/kota). Setiap negara memiliki keunikan sendiri dalam menentukan Ombudsman seperti apa yang akan dipakai. Di Indonesia, keberadaan Ombudsman daerah sangat berkaitan dengan bergulirnya otonomi daerah yang ditandai oleh kehadiran Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan dipayungi oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Keberadaan dan beroperasinya Ombudsman didaerah menemukan urgensi dan signifikansinya. Sejauh ini sudah ada 23 kantor perwakilan Ombudsman di daerah, antara lain adalah:

- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi D.I. Yogyakarta
- Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah
- Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat
- Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan
- Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau

- Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tengah
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tenggara
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan
- Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara

Khusus kantor perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara terletak di Jalan Majapahit No.2 Medan Baru Sumatera Utara (20153). Dengan nomor telepon/fax (061) 456 5129 / (061) 453 3690. [sumut@ombudsman.go.id](mailto:sumut@ombudsman.go.id)

**c. Fungsi, Tugas dan Kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi 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 Utara merupakan 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 Utara mempunyai 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. enyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitas 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.

## **6. Visi dan Misi Ombudsman**

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara memiliki 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 hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan .

#### **D. Pedoman Dasar dan Etika Ombudsman Republik Indonesia**

Adapun yang menjadi pedoman dasar serta etika ombudsman antara lain adalah:

a. Integritas

Bersifat mandiri, tidak memihak, adil, tulus dan penuh komitmen, menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan budi pekerti serta melaksanakan kewajiban, agama dengan baik.

b. Pelayanan Kepada Masyarakat

Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan efektif agar mendapat kepercayaan dari masyarakat sebagai institusi publik yang benar-benar membantu peningkatan penyelenggaraan kepentingan masyarakat sehari-hari.

c. Saling Menghargai

Kesejajaran penghargaan dalam perlakuan, baik kepada masyarakat maupun antara sesama anggota/staf Ombudsman Republik Indonesia.

d. Kepemimpinan

Menjadi teladan dan panutan dalam keadilan, persamaan hak, transparansi, inovasi dan konsistensi.

e. Persamaan Hak

Memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat dengan tidak membedakan umur, jenis kelamin, status perkawinan, kondisi fisik ataupun mental, suku, etnik, agama, bahasa maupun status sosial keluarga.

f. Sosialisasi Tugas Ombudsman

Menganjurkan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan.

g. Pendidikan Yang Berkesinambungan

Melaksanakan pelatihan serta pendidikan terus menerus untuk meningkatkan ketrampilan.

h. Kerja Sama

Melaksanakan kerja sama yang baik dengan semua pihak, memiliki ketegasan dan saling menghargai dalam bertindak untuk mendapatkan hasil yang efektif dalam menangani keluhan masyarakat.

i. Bekerja Secara Berkelompok

Penggabungan kemampuan serta pengalaman yang berbeda-beda dari anggota dan Tim yang mempunyai tujuan yang sama serta komitmen demi keberhasilan Ombudsman Republik Indonesia secara keseluruhan.

j. Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat

Menyebarkan informasi hukum yang diterima dan diolah oleh Ombudsman kepada lembaga negara, lembaga non pemerintah, masyarakat ataupun perseorangan.

k. Profesional

Memiliki tingkat kemapanan intelektual yang baik dalam melaksanakan tugas kewajibannya sehingga kinerjanya dapat dipertanggung jawabkan baik secara hukum maupun secara ilmiah.

## l. Disiplin

Memiliki loyalitas dan komitmen tinggi terhadap tugas kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya.

## **E. Falsafah Ombudsman Republik Indonesia**

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman Republik Indonesia selalu mendasarkan dirinya pada prinsip-prinsip yang dianutnya sehingga menjadi jati diri yang melekat bagi setiap anggotanya

Tujuh falsafah tersebut yaitu :

### a. Saling Menghargai

Melayani setiap pribadi dengan prinsip-prinsip kesopanan dan saling menghargai sebagai manusia sederajat.

### b. Keteladanan

Menjadi teladan dan pelopor dalam prinsip keterbukaan, kesederajatan, tidak memihak, serta pelopor dalam pembaharuan dan selalu konsisten dalam keputusan.

### c. Kesetaraan

Mempelopori adanya kesetaraan dan selalu membuka akses bagi setiap orang tanpa memandang status ekonomi, keluarga, bahasa, agama, kesukuan dan ras, termasuk juga tidak memandang dari segi kondisi fisik, jenis kelamin, umur ataupun status perkawinan.

### d. Pemberdayaan Masyarakat

Mendorong dan membantu masyarakat yang menggunakan sarana publik dalam mencari pemecahan bagi setiap masalahnya.

e. Pembelajaran yang Berkesinambungan

Menjadi pelopor dan pendorong dalam hal pembelajaran yang berkesinambungan bagi setiap staf, pemerintah dan masyarakat.

f. Kerjasama

Selalu menggunakan prinsip-prinsip kerjasama, empati dan niat baik dalam setiap tugas.

g. Kerjasama Tim

Mengkombinasikan perbedaan latar belakang dan pengalaman dalam mencapai satu tujuan dan komitmen untuk sukses

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis akan membahas dan menyajikan data yang telah didapat dari hasil penelitian di lapangan atau yang dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab dengan narasumber sehingga memberikan gambaran yang jelas dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan. Analisis ini terfokus pada Kantor Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh maka dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah Kepala Perwakilan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara, 2 orang Asisten Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara, dan 2 orang masyarakat yang sudah melakukan laporan ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara.

##### **1. Penyajian Data**

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara secara langsung di Kantor Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara serta beberapa sumber data berupa dokumen, dan referensi lainnya yang diperoleh di Kantor Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara dengan Implementasi Kebijakan Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia di kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara Kota Medan Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut :

**a. Distribusi Data Narasumber**

Berdasarkan jenis kelamin narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber berjenis kelamin laki-laki dengan narasumber berjenis kelamin perempuan. Pada tabel 4.1 berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori :

**Tabel 4.1**

**Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-laki	3
2	Perempuan	2
	Jumlah	5

Berdasarkan tabel 4.1 yang terlihat diatas dapat dilihat bahwa narasumber dari jenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 3 orang sedangkan perempuan sebanyak 2 orang.

**b. Distribusi Narasumber Menurut Umur**

Berdasarkan umur, narasumber dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu narasumber dengan umur 19 - 30 tahun, narasumber dengan 31 - 40 tahun dan narasumber dengan umur 41 - 50. Berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kelompok :

**Tabel 4.2**

**Distribusi Narasumber Menurut Umur**

NO	Umur	Frekuensi
1	20 – 30	1
2	31 – 40	2
3	41 - 50	2
	Jumlah	5

Berdasarkan tabel 4.2 yang terlihat diatas bahwa narasumber di kelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu narasumber dengan umur 19 - 30 tahun sebanyak 1 orang, narasumber dengan umur 31 - 40 sebanyak 2 orang, dan narasumber dengan umur 41 - 50 sebanyak 2 orang.

**c. Distribusi Narasumber Menurut Jabatan/Pekerjaan**

Berdasarkan yang dilihat dari tingkat jabatan atau pekerjaan narasumber di kelompokkan menjadi dua kelompok yaitu pegawai di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Provinsi Sumatera Utara dan masyarakat yang melakukan Laporan Penyelewangan Pelayanan Publik Di Sumatera Utara. Pada tabel 4.3 berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori tersebut menurut jabatan atau pekerjaan yang dimiliki para peserta wawancara.

**Tabel 4.3**

**Distribusi Narasumber Berdasarkan Jabatan/Pekerjaan**

NO	Jabatan/Pekerjaan	Frekuensi
1	Pegawai	3
2	Masyarakat	2
	Jumlah	5

Berdasarkan tabel 4.3 yang terdapat diatas bahwa narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan pekerjaan sebagai pegawai di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sebanyak 2 orang dan narasumber masyarakat sebanyak 2 orang.

**2. Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi**

**a. Adanya Tujuan Yang Ingin Dicapai**

1. Tujuan Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 4(a) yaitu mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejartera.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 19 September 2017 dengan bapak Abyadi Siregar selaku ketua perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perovinsi Sumatera Utara menyangkut pencapaian tujuan mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera dari Undang-undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik adalah sejak di bentuknya kantor perwakilan Ombudsman sekuat mungkin mengupayakan terwujudnya tujuan

Ombudsman yang tertera didalam Undang-Undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, hampir semua elemen bangsa dan semua instansi negara memiliki tujuan yang mengarah untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera, tidak tekecuali Ombudsman memiliki target yang besar yaitu mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera dan kontribusi yang diberikan yaitu mengawasi pelayanan publik karena untuk mencapai tujuan itu harus melalui pelayanan publik yang baik, jika negara kita mempunyai pelayanan publik yang buruk maka akan sangat sulit untuk mencapai tujuan tersebut. Masih buruknya pelayanan publik di Indonesia menjadi kendala besar untuk mewujudkan tujuan tersebut. Maka dari itu seluruh pelayanan publik yang ada di Indonesia khususnya di Sumatera Utara harus diperbaiki.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Sabtu tanggal 16 September 2017 dengan bapak Ricky Hutapea selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara menyangkut pencapaian tujuan mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera di dalam Undang-undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasa pelayanan publik belum ada kontribusi besar yang dilakukan oleh Ombudsman hanya sebatas penyelesaian laporan yang masuk kepada Ombudsman. Sangat sulit untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera di Indonesia dalam proses penyelesaian laporan saja masih banyak terlapor yang tidak terima atas laporan yang di sampaikan pelapor terhadap telapor dan masih adanya peraturan yang lebih rendah mengalahkan peraturan yang lebih tinggi. pemerintah penyelenggara pelayanan publik

seharusnya lebih mejunjung kesetaraan hak antara masyarakat rendah maupun masyarakat yang tinggi derajatnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 20 September 2017 dengan ibu Hanna Ginting selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara menyangkut pencapaian tujuan mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera yang tertuang di dalam Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik menyatakan tujuan tersebut belum terwujud karena di Indonesia Khususnya Sumatera Utara masih banyaknya kesenjangan sosial sehingga masyarakat kecil sering kali tidak dilayani dengan baik. Kontribusi yang diberikan Ombudsman saat ini masih sebatas penyelesaian laporan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 21 September 2017 dengan bapak Arif Sakti Kurniawan selaku masyarakat Sumatera Utara yang melapor ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara menyangkut pencapaian tujuan mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera yang tertuang di dalam Undang-Undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik menyatakan bahwa tujuan tersebut belum tercapai, karena masyarakat yang punya duit lebih di perioritaskan dari pada kami yang tidakpunya apa-apa, kata sejahtera hanya untuk masyarakat yang memiliki modal. Seharusnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara seharusnya melakukan seludupan di daerah yang kesenjangan

sosialnya tinggi sehingga tidak ada lagi pelayanan prima hanya untuk masyarakat yang memiliki modal saja.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Sabtu 23 September 2017 dengan ibu Murni Sinambela selaku masyarakat yang melakukan laporan temuan adanya pungli ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia terkait pencapaian tujuan mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera yang tertuang di dalam Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik menyatakan bahwa Indonesia masih jauh dari kata adil apalagi sejahtera. Maka dari itu diharapkan Ombudsman dapat meningkatkan lagi pengawasannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara perwakilan Sumatera Utara dengan beberapa narasumber maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera belum mencapai tujuan mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera yang tertuang di dalam Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan kontribusi yang diberikan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara masih sebatas pengawasan pelayanan publik

2. Tujuan Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 4(b) mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme

Berdasarkan dari hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 19 November 2017 dengan bapak Abyadi Siregar selaku ketua perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Utara menyangkut pencapaian tujuan dari Undang-undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme menyatakan bahwa dengan keberadaan Ombudsman sedikit banyaknya sudah berdampak positif untuk mendorong pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme ini di tunjukan dengan dari hasil survei dunia yang dilakukan pada tahun 2010 tentang kualitas pelayanan publik, Indonesia mendapati peringkat 130an dari 180 negara yang di survei dan mulai membaik pada tahun 2016 menempati peringkat ke 91. Panjangnya birokrasi untuk mengurus suatu di tempat pelayanan publik, menjadi hambatan yang sangat signifikan untuk mewujudkan tujuan tersebut sebagai contoh untuk mengurus ijin mendirikan usaha, kita sudah dihadapi berbagai tagihan mulai dari uang untuk preman setempat dll, ini akan berdampak malasnya pihak asing untuk berinvestasi ke Indonesia. Dengan adanya standart waktu dan sistem pelayanan yang jelas menjadi salah satu cara untuk memutuskan panjangnya birokrasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan bapak Ricky Hutapea pada hari Sabtu tanggal 16 September 2017 selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia menyangkut pencapaian tujuan mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yang tertera di dalam Undang-Undang

No 37 Tahun 2008 dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara menyatakan Ombudsman belum dapat mewujudkan tujuan tersebut, tetapi masih dalam peningkatan dikarenakan tidak keterbukanya penyelenggara pelayanan publik. Seharusnya para penyelenggara pelayanan publik mengikuti dengan baik aturan atau kebijakan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 20 September 2017 dengan ibu Hanna Ginting selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara penyangkut pencapaian tujuan mendorong penyelenggara negara yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, adil, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yang tertera didalam Undang-Undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengakatan bahwa Ombudsman sudah mencapai tujuan tersebut melalui program survei kepatuhan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang rutin dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara setahun sekali. Adanya budaya yang mengakar menjadi hambatan untuk mencapai tujuan tersebut karena tidak mudah untuk menghapus budaya yang sudah mengakar di penyelenggara pelayanan publik. Menghapus budaya korupsi, kolusi dan nepotisme adalah tindakan yang paling tepat untuk dapat mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 21 September 2017 dengan bapak Arief Sakti Kurniawan selaku masyarakat yang melakukan pengaduan ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara menyangkut pencapaian tujuan mendorong penyelenggara negara yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, adil, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yang tertera didalam Undang-Undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa belum sepenuhnya penyelenggara negara terbuka, dan hanya terbuka disaat tertentu saja. Seharusnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara menggandeng lembaga lain untuk sama-sama menuntaskan permasalahan yang sudah mengakar ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Sabtu 23 September 2017 dengan ibu Murni Sinambela selaku masyarakat yang melakukan laporan temuan adanya pungli ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia terkait pencapaian tujuan dari Undang-undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme menyatakan bahwa dengan keberadaan Ombudsman belum dapat mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme karena kedudukan dan jabatan di Indonesia hanya untuk orang yang memiliki relasi di Instansi pemerintah dan memiliki duit untuk membayarnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara perwakilan Sumatera Utara dengan beberapa narasumber maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera sudah dapat mendorong penyelenggara negara yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, adil, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yang tertera didalam Undang-Undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

3. Tujuan Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 4(c) meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semangkin baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 19 September 2017 dengan bapak Abyadi Siregar selaku Ketua Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara menyangkut pencapaian tujuan meningkatkan mutu pelayanan negara yang ada didalam Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik mengakatan bahwa Ombudsman belum dapat meningkatkan mutu pelayanan publik tetapi Ombudsman masih terus berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan negara khususnya di Indonesia. Banyaknya aparatur pemerintah yang melayanin mesyarakat tidak memahami tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga tidak sedikit dari mereka yang meminta dilayani bukannya melayani.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Sabtu pada tanggal 16 September 2017 dengan bapak Ricky Hutapea selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengenai pencapaian tujuan meningkatkan pelayanan negara yang tertera didalam Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik mengatakan bahwa Ombudsman belum dapat mejutudkan tujuan tersebut karena adanya watak dari pemberi pelayanan yang kurang baik sesungguhnya para pelayanan negara harus melayani bukanya dilayani.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 20 September 2017 dengan ibu Hanna Ginting selaku asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengenai pencapaian tujuan meningkatkan mutu pelayanan negara yang tertera didalam Undang-undang No 37 tahun 2017 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawas pelayanan publik mengatakan bahwa dengan adanya Ombudsman mutu pelayan publik mulai mengalami perubahan tetapi tidak terlalu besar dan signifikan. Menurut Ibu Hanna Ginting Indonesia harus memperbaiki sistem pelayanan negara, banyaknya laporan yang masuk dengan kasus yang sama menjadi penghambat untuk meningkatkan mutu pelayanan negara.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 21 September 2017 dengan bapak Arief sakti Kurniawan selaku masyarakat yang melakukan pengaduan ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara meyangkut pencapaian tujuan meningkatkan mutu pelayanan

negara yang tertera di dalam Undang-undang No 37 tahun 2017 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawas pelayanan publik mengatakan bahwa dengan keberadaan Ombudsman Republik Indonesia khususnya perwakilan Sumatera Utara mutu pelayanan sudah mulai meningkat dari beberapa tahun yang lalu, tetapi perubahan tersebut belum terlalu besar dan jelas. Untuk dapat mewujudkan tujuan tersebut diharapkan Ombudsman dapat mengawasi standart pelayanan yang ada di tempat penyelenggara pelayanan publik bukan sebatas pemeriksaan atribut pelayanan saja tetapi memeriksa proses pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Sabtu 23 September 2017 dengan ibu Murni Sinambela selaku masyarakat yang melakukan laporan temuan adanya pungli ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia terkait pencapaian tujuan meningkatkan mutu pelayanan negara yang ada didalam Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawas pelayanan publik mengatakan bahwa dengan keberadaan Ombudsman Republik Indonesia mengalami sedikit peningkatan dan Ombudsman Republik Indonesia harus terus mengawasi laju penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara provinsi Sumatera Utara dengan beberapa narasumber maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera belum dapat menajapai tujuan

meningkatkan mutu pelayanan negara yang ada didalam Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

4. Tujuan Undan-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 4(d) membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 19 September 2017 dengan bapak Abyadi Siregar selaku Ketua perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Utara mengenai pencapaian tujuan membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi yang tercantum dalam Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa sebagai pengawas pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara sudah dapat membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi khususnya yang ada di Povinsi Sumatera Utara. Dalam mencapai tujuan tersebut Ombudsman mendapati berbagai hambatan karena Ombudsman perwakilan hanya dapat mengeluarkan saran. Dan pada saat pemanggilan telapor untuk mengklarifikasikan laporan, pihak terlapor sulit untuk ditemui sehingga terkadang Ombudsman harus menggandeng teman-teman media. Maka dari itu setiap pelayan publik harus memiliki standar pelayanan dan standar waktu.

Berdasarkan dari hasil wawancara pada hari Sabtu tanggal 16 September 2017 dengan bapak Ricky Hutapea mengenai pencapaian tujuan dari Ombudsman yaitu membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi yang tertuang didalam Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sudah mampu membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi memang belum semuanya praktek maladministrasi dapat kita selesaikan, karena adanya tekanan dari pihak yang melakukan praktek maladministrasi membuat masyarakat takut untuk melaporkannya. Dengan memutuskan birokrasi yang panjang di harapkan dapat terus mencegah praktek-praktek maladministrasi yang terjadi di Indonesia Khususnya Di Sumatera Utara.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 20 September 2017 dengan ibu Hanna Gintig selaku asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengenai pencapaian tujuan Ombudsman tentang membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi sesuai dengan yang tertuang dengan Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa dengan

pengawasan serta penyelesaian laporan Ombudsman sudah dapat membantu mengurangi praktek-praktek maladministrasi. Maka dari itu Ombudsman terus terusan melakukan pengawasan kepada penyelenggara negara agar tidak adanya penyalahgunaan prosedural yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 21 September 2017 dengan bapak Arief Sakti Kurniawan selaku masyarakat yang melakukan laporan ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengenai pencapaian tujuan Ombudsman tentang membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi sesuai dengan yang tertuang dengan Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara belum dapat membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi dikarenakan membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi seharusnya Ombudsman meletakkan memajang nomor atau e-mail Ombudsman di tempat-tempat pelayanan publik sehingga jika ada maladministrasi yang di temukan di dalam pelayanan publik masyarakat tahu harus mengadu kepada siapa, karena tidak semua Orang mengetahui adanya lembaga negara yang bernama Ombudsman yang bertugas sebagai pengawasan pelayanan public.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Sabtu 23 September 2017 dengan ibu Murni Sinambela selaku masyarakat yang melakukan laporan temuan adanya pungli ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia terkait pencapaian tujuan membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi yang tercantum dalam Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa dengan keberandaan Ombudsman Republik Indonesia lumayan membantu pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi contohnya pungli di dunia pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara provinsi Sumatera Utara dengan beberapa narasumber maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera sudah dapat membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi yang tercantum dalam Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia tetapi tidak berdampak begitu besar.

5. Tujuan Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 4(e) meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 16 September 2017 dengan bapak Abyadi Siregar selaku ketua Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara mengenai pencapaian tujuan Ombudsman yaitu meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran keadilan yang tertuang didalam Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan yang dilakukan Ombudsman perwakilan Sumatera Utara mengataka bahwa Ombudsman perwakilan Sumatera Utara belum dapat meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan karena masih banyak juga masyarakat yang buta akan hukum dan kurang di patuhi hukum yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Sabtu 16 September 2017 dengan bapak Ricky Hutapea selaku asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara menyangkut perihal pencapaian tujuan dari Ombudsman yaitu meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan yang tercantum didalam Undnag-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman perwakilan Sumaatera Utara mengatakan bahwa Ombudsman sampai saat ini belum dapat mencapai tujuan itu. Menegakkan kepatuhan akan hukum seharusnya menjadi prinsip bagi para penegak hukum dan

penyelenggara pelayanan publik sehingga masyarakat dapat mempercayai para penegak hukum.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 20 September 2017 dengan ibu Hanna Ginting selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengenai pencapaian tujuan meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan sesuai dengan yang tertuang didalam Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan pengawasan pelayanan publik menagtakan bahwa Ombudsman sudah sedikit meningkatkan budaya hukum nasional, kurang pahamiannya penyelenggara pelayanan akan hukum menjadi penghambat untuk mewujudkannya sehingga ada peraturan yang lebih rendah mengalahkan peraturan yang lebih tinggi. Jika para pelayan publik lebih mematuhi peraturan yang ada maka tidak sulit untuk mewujudkannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 21 September 2017 dengan bapak Arief Sakti Kurniawan selaku masyarakat yang melakukan laporan ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengenai pencapaian tujuan Ombudsman yaitu meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran keadilan yang tertuang didalam Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan yang dilakukan Ombudsman perwakilan Sumatera Utara mengataka bahwa Ombudsman perwakilan Sumatera Utara brlum dapat

meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran keadilan karena masyarakat Indonesia masih bersikap apatis terhadap hukum dan kebijakan yang ada di Indonesia. Agar dapat mewujudkannya diharapkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik dapat menarik masyarakat untuk peduli akan hukum, mengerti akan hukum, melakukan sosialisasi akan hak sebagai masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Sabtu 23 September 2017 dengan ibu Murni Sinambela selaku masyarakat yang melakukan laporan temuan adanya pungli ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia terkait pencapaian tujuan meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran keadilan yang tertuang didalam Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan yang dilakukan Ombudsman perwakilan Sumatera Utara mengataka bahwa Ombudsman belum dapat meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran keadilan karena masih bnyak masyarakat yang buta akan hukum

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara perwakilan Sumatera Utara dengan beberapa narasumber maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera belum menjapai tujuan meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan

supermasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan sesuai dengan yang tertuang didalam Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

**b. Adanya Sarana Dan Prasarana Untuk Mencapai Tujuan Undang-undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 19 September 2017 dengan bapak Abyadi Siregar selaku Ketua Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengenai sarana dan prasarana yang dipakai untuk mencapai tujuan dari Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara untuk menjalankan fungsinya sebagai pengawas pelayanan publik masih sebatas alat investigasi, komputer dan kantor yang belum menetap dan itu semua belum seluruhnya terpenuhi, maka dari itu upaya yang dilakukan dengan upaya permintaan kenaikan anggaran untuk perwakilan Wilayah, meminta kantor yang dapat memenuhi kebutuhan dan menetap.

Berdasarkan dari hasil wawancara pada hari Sabtu tanggal 16 September 2017 dengan Bapak Ricky Hutapea selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengenai sarana dan prasarana yang digunakan untuk mencapai tujuan dari Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pengawasan pelayanan publik yang dilakukan

oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang di dipergunakan sebatas peralatan investigasi dan mungkin sarana dan prasarana yang ada sudah terpenuhi untuk melakukan fungsi pengawasan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 20 September 2017 dengan ibu Hanna Ginting selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengenai sarana dan prasarana yang di gunakan untuk mencapai tujuan dari Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang di gunakan adalah kantor, mobil dinas dan Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai tetapi masih terbatas. Walaupun dengan sarana dan prasarana yang terbatas Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara tetap melakukan fungsi pengawasan dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dengan beberapa narasumber maka penulis dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang di gunakan untuk melaksanakan fungsi pengawasan pelayanan publik berupa kantor, alat investigasi, komputer, dan mobil dinas.

**c. Adanya program yang digunakan untuk menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik**

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 19 September 2017 dengan bapak Abyadi Siregar selaku ketua Perwakilan

Ombudsman Republik Provinsi Sumatera Utara mengenai program yang digunakan untuk menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa program yang sudah berjalan ialah survei kepatuhan pemerintahan daerah yang melakukan pelayanan publik dilakukan setahun sekali, kelas pelayanan masyarakat, dan sosialisasi. Dengan program yang telah dilakukan ini di harapkan masyarakat lebih mengetahui apa itu Ombudsman bagaimana proses melapor temuan maladministrasi, masyarakat juga dapat mengetahui apa itu pelayanan publik, dll. Dalam pelaksanaan program ini melibatkan seluruh anggota Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, masyarakat, para penyelenggara pelayanan negara serta mahasiswa. Dalam menjalankan program yang ada banyak juga kendala yang ditemukan misalnya anggaran yang kurang memadai untuk sosialisai min 2 kali pertahun, maka dari itu Ombudsman Republik Indonesia Menggandeng kawan-kawan dari media agar sosialisai tetap dapat berjalan dengan baik, banyak pula yang belum mengerti cara untuk melapor, serta ada juga dari masyarakat yang kurang cepat menanggapi kejelasan dari inti masalah.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada hari Sabtu tanggal 16 September 2017 dengan bapak Ricky Hutapea selaku asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengenai program yang dilakukan untuk menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa program yang sudah berjalan ialah Survei kepatuhan, kelas

pelayanan masyarakat, sosialisasi, pelatihan ke dan Ombudsman. Dalam menjalankan program ini selain dari seluruh anggota Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara juga adanya keterlibatan masyarakat, penyelenggara pelayanan maupun mahasiswa. Program tersebut sangat bermanfaat bagi perkembangan dan pergerakan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara seperti masyarakat lebih mengenal apa itu Ombudsman bagaimana proses melapor temuan maladministrasi, masyarakat juga dapat mengetahui apa itu pelayanan publik, dll.

Berdasarkan dari hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 20 September 2017 dengan ibu Hanna Ginting selaku asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengenai program yang dilakukan untuk menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa survei kepatuhan dengan cara mewawancarai penyelenggara pelayanan dan masyarakat yang terlibat, sosialisasi, koordinasi dengan beberapa penyelenggara negara yang kasusnya cukup banyak masuk ke Ombudsman, program ini di buat untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik lagi dan masyarakat jadi mengetahui dimana tempat untuk mengadu jika ada penyelenggara negara yang menyalahgunakan wewenangnya. Dalam menjalankan program ini butuh keterlibatan dari seluruh anggota Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, masyarakat serta penyelenggara pelayanan negara.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis 21 September 2017 dengan bapak Arief Sakti Kurniawan selaku masyarakat yang

melakukan laporan ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengenai program yang dilakukan untuk menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa program sosialisasi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara sangat bermanfaat untuk lebih mengenal lagi apa itu Ombudsman dan bagaimana cara atau proses mengadu tentang permasalahan pelayanan publik tetapi sayangnya sosialisasi yang dilakukan belum maksimal sehingga banyak masyarakat yang tau apa itu Ombudsman. Serta program Survei Kepatuhan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia menurut saya sangat bagus saya jadi tau proses pelayanan di tempat pelayanan negara, tetapi program tersebut harus dimaksimalkan lagi, survei yang dilakukan jangan hanya sebatas pemeriksaan atribut saja tetapi juga mensurvei jalannya pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Sabtu 23 September 2017 dengan ibu Murni Sinambela selaku masyarakat yang melakukan laporan ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengenai program yang dilakukan untuk menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengatakan bahwa program sosialisasi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara sangat bagus masyarakat dapat mengetahui apa saja Ombudsman, cara melapor, dll tetapi sebaiknya program yang dilakukan harus melibatkan banyak masyarakat. Serta program survei kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia sangat bermanfaat, dan

diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat memperbaiki sistem pelayanannya sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa nawasumber yang dilakukan di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara maka penulis dapat menyimpulkan bahwa program yang dijalankan untuk mencapai tujuan dari Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah sosialisasi yang dilakukan sebanyak 2 tahun sekali, survei kepatuhan terhadap penyelenggara pelayanan publik setahun sekali, kelas pelayanan publik yang dilakukan dengan beberapa mahasiswa yang ada di beberapa Universitas Di Sumatera Utara.

**d. Adanya dampak dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik untuk memecahkan persoalan-persoalan publik**

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan pada hari Selasa tanggal 19 September 2017 dengan bapak Abyadi Siregar selaku ketua perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Utara mengenai dampak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik untuk memecahkan persoalan-persoalan publik yang ada di Sumatera Utara mengatan bahwa dampak Ombudsman RI perwakilan Sumut dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik ialah mengurangi praktek-praktek maladministrasi contohnya mengurasi kelas siluman yang terjadi di Sumatera Utara adalah salahsatu dari persoalna Publik yang di pecahkan Ombudsman Republik Indonesia dalam kasus Penerimaan Peserta Didik

Baru ditingkan Sekolah Menengah Keatas. Sehingga pada tahun 2017 ini PPDB dilakukan Secara Online.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada hari Sabtu 16 September 2017 dengan bapak Ricky Hutapea selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengenai dampak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik untuk memecahkan persoalan-persoalan publik yang ada di Sumatera Utara mengatan bahwa dampak Ombudsman RI perwakilan Sumut dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik ialah mengurangi temuan praktek-praktek maladministrasi yang ada di Sumatera Utara contoh persoalan publik yang sudah dapat di pecahkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara ialah tuntasnya permasalahan siswa siluman yang ada di Asahan, permasalahan tunjangan guru di Asahan, Insfrastruktur jalan, KTP dan dana desa.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakuan pada hari Rabu tanggal 20 September 2017 dengan ibu Hanna Ginting selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara mengenai dampak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik untuk memecahkan persoalan-persoalan publik yang ada di Sumatera Utara mengatan bahwa dampak Ombudsman RI perwakilan Sumut dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik ialah masyarakat Sumatera Utara dapat mengetahui haknya dan pemerintah lebih mengerjakan tugas mereka dengan peraturan yang berlaku. Salah satu persoalan publik yang

dapat dipecahkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara adalah mengurangi praktek maladministrasi khususnya di dunia pendidikan. Dengan begitu penyelenggara pelayanan negara lebih memperbaiki mutu pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 21 Setember 2017 dengan bapak Arief Sakti Kurniawan selaku masyarakat yang melakukan pengaduan penemuan penyalahan maladminidtrasi ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia mengenai dampak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik untuk memecahkan persoalan-persoalan publik yang ada di Sumatera Utara mengatan bahwa proses penyelesaian masalah yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dengan cara mempelajari terlebih dahulu kasus yang masuk dan mensurvei langsung ke tempat terlapor. Tetapi saya sedikit kecewa kareana tidak adanya pemebritahuan batas waktu penyelesaian yang di belikan oleh Ombudsman untuk menyelesaikan masalah Pertanahan yang saya laporkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Sabtu tanggal 23 Setember 2017 dengan ibu Murni Sinambela selaku masyarakat yang melakukan pengaduan penemuan penyalahan maladminidtrasi ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia mengenai dampak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik untuk memecahkan persoalan-persoalan publik yang ada di Sumatera Utara mengatan bahwa keberadaan Ombudsman Republik Indonesia sangat membantu

untuk mengurangi pungli di dunia pendidikan yang ada di Sumatera Utara, tetapi sayangnya tidak ada konfirmasi batas penyelesaian laporan sehingga saya tidak mengetahui berapa lama masalah dapat diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan beberapa narasumber di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara adanya dampak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik untuk memecahkan persoalan-persoalan publik yang ada di Sumatera Utara tetapi tidak terlalu besar karena masih banyak juga kasus-kasus yang sampai sekarang belum dapat diselesaikan.

## **B. Pembahasan Data**

Berdasarkan uraian dalam penyajian data diatas, maka dalam pembahasan sub bab ini merupakan kajian atau analisis data dari hasil wawancara dengan para narasumber di Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara Provinsi Sumatera Utara sebagai mana telah dijelaskan pada uraian terlebih dahulu, yaitu meliputi analisis data sebagai berikut :

### **a. Adanya Tujuan Yang Ingin Dicapai**

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa responden di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara kota Medan Provinsi Sumatera Utara bahwa implementasi Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam rangka pelaksanaan pengawasan pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Sumatera Utara belum dapat mencapai tujuan yang tertera di dalam Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Winarno (2010:102) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.

Maka dari analisis di atas dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia belum mampu mencapai tujuan dari Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Hasil observasi ini di dukung dengan pendapat dari salah satu masyarakat yang melakukan laporan ke lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara yang bernama Arief Sakti Kurniawan yang menyatakan bahwa “tujuan mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera belum tercapai, karena masyarakat yang punya duit lebih diprioritaskan dari pada kami yang tidak punya apa-apa, kata sejahtera hanya untuk masyarakat yang memiliki modal”.

Maka sudah dapat dibuktikan bahwa Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera utara belum mampu mengimplementasikan tujuan yang tercantum didalam Undang-undang No 37 tahun 2007 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Untuk dapat mengimplementasikan tujuan tersebut diharapkan Ombudsman Republik Indonesia dapat bekerja sama dengan Instansi-instansi atau lembaga negara lainnya yang memiliki tujuan yang sama agar terwujudnya negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera; penyelenggara negara dan pemerintah yang efektif, efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas ari

korupsi, kolusi dan nepotisme; dapat meningkatnya mutu pelayanan negara di segala bidang agar seriap warga merasa aman, memperoleh keadilan, dan kesejahteraan semangkin baik; serta dapat meningkatkan buda hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan.

**b. Adanya Sarana Dan Prasarana Untuk Mencapai Tujuan**

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa responden di Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara mengenai sarana dan prasarana yang digunakan untuk mencapai tujuan dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pengawasan pelayanan publik berupa alat investigasi, mobil dinas, kantor, Sumber Daya Manusia, dll

Wahab (2004:64) mengartikan implementasi kebijakan berarti menyediakan sarana dan prasarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.

Maka dari hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan sudah tersedia tetapi hanya sebatas sarana dan prasaarana yang inti saja dan sarana dan orasarana tersebut dirasa kurang terpenuhi keseluruhannya. Hasil observasi ini didukung dengan pendapat dari bapak Abyadi Siregar selaku ketua perwakilan Ombudsman Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara yang mengatakan bahwa “sarana dan prasarana yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara untuk menjalankan fungsinya sebagai pengawas pelayanan publik masih sebatan alat

investigasi, komputer dan kantor yang belum menetap dan itu semua belum seluruhnya terpenuhi”.

Maka dapat dibuktikan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan belum berdampak signifikan bagi perkembangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam mengimplementasikan Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik.

**c. Adanya program yang digunakan untuk menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa responden di kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara bahwa implementasi Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan pengawasan pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa program yang dijalankan Ombudsman Republik Indonesia sudah cukup baik tetapi harus lebih maksimal lagi dalam proses pelaksanaannya.

Menurut penulis saat melakukan penelitian di Kantor Ombudsman republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dimana program kebijakan yang akan dilaksanakan sudah di rancang dengan baik tetapi tinggal bagaimana para anggota Ombudsman Republik Indonesia bisa mengimplementasikannya dan masyarakat bisa merasakan apa manfaat dari kebijakan yang akan dilaksanakan.

Lester (2000:104) memandang implementasi kebijakan publik dalam pengertian yang luas, merupakan tahapan dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program.

Maka dari analisis diatas adalah masyarakat menginginkan agar Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dapat membuat program yang dapat bermanfaat bagi masyarakat. Hasil pengamatan ini didukung dengan pendapat salah satu masyarakat yang pernah melapor temuan maladministrasi kepada lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara yang bernama Arief Sakti Kurniawan yang mengatakan bahwa “program Survei kepatuhan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia menurut saya sangat bagus, saya jadi mengetahui proses pelayanan di tempat pelayanan negara , tetapi program tersebut harus dimaksimalkan lagi, survei yang dilakukan jangan hanya sebatas pemeriksaan atribut saja tetapi juga mensurvei jalannya pelayanan publik.”

Dari pengamatan yang dilakukan oleh penulis di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, penulis menemukan tidak adanya struktur yang jelas sehingga tidak ada pembagian tugas bagi setiap asisten Ombudsman Perwakilan hal ini berakibat adanya tumpang tindih tugas sesama asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara.

**d. Adanya dampak dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik untuk memecahkan persoalan-persoalan publik**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa responden bahwa implementasi Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka pengawasan pelayanan publik yang dilakukan di kantor Ombudsman Republik Indonesia dapat disimpulkan bahwa belum berdampak dominan karena masih buruknya pelayanan publik di Indonesia, seharusnya dengan keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara diharapkan dapat menghilangkan atau mengurangi praktik-praktik maladministrasi yang ada di Sumatera Utara.

Menurut penulis saat melakukan penelitian di kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara tidak semua persoalan penyalahan dalam pelayanan publik dapat dipecahkan oleh Ombudsman Republik Indonesia, dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia dan Anggaran yang sedikit. Ditambah Ombudsman Perwakilan hanya dapat mengeluarkan saran, jika saran tidak dipatuhi baru rekomendasi keluar dari Ombudsman pusat, hal ini membuat banyak penyelenggara pelayanan negara menganggap remeh keberadaan Ombudsman.

Lester (2000:104) memandang implementasi kebijakan publik dalam pengertian yang luas, merupakan tahapan dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur

dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Serta implementasi pada sisi lain, merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (output) maupun sebagai suatu dampak.

Maka berdasarkan analisa diatas penulis menyimpulkan bahwa dampak Ombudsman Republik Indonesia dalam memecahkan persoalan-persoalan publik sudah mulai berpengaruh khususnya di dunia pendidikan. Hasil observasi ini di perkuat dengan pendapat dari seorang masyarakat yang pernah melaporkan temuan pungli di dunia pendidikan yang mengatakan bahwa “keberadaan Ombudsman Republik Indonesia sangat membantu untuk mengurangi pungli di dunia pendidikan yang ada di Sumatera Utara, tetapi sayangnya tidak ada konfirmasi batas penyelesaian laporan sehingga saya tidak mengetahui berapa lama masalah dapat diselesaikan.”

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **C. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan menganalisis data, keterangan dan penjelasan yang penulis peroleh maka dapat diperoleh simpulan bahwa :

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara belum dapat mengimplementasikan Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Utara.

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara belum dapat mewujudkan tujuan yang tercantum didalam Undang-undang No 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, beberapa tujuan Undang-undang No 37 tahun 2008 yang belum terwujud ialah: terwujudnya negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera; penyelenggara negara dan pemerintah yang efektif, efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme; dapat meningkatnya mutu pelayanan negara di segala bidang agar seriap warga merasa aman, memperoleh keadilan, dan kesejahteraan semangkin baik; serta dapat meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai pengawas pelayanan publik Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara juga memerlukan sarana dan prasarana,

tetapi sarana dan prasarana yang digunakan belum berdampak signifikan dalam melaksanakan fungsi Ombudsman, dikarenakan sarana dan prasarana yang ada masih terbatas.

Program yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sudah cukup baik tetapi program yang dilakukan belum mengarah kepada pencapaian tujuan dari Undang-undang No 37 Tahun 2008, program yang dilakukan masih sebatas sosialisasi, survei kepatuhan berupa survei atribut-atribut pelayanan publik, kelas pelayanan publik. Serta dalam keanggotaannya Ombudsman Perwakilan tidak memiliki Struktur yang jelas sehingga tidak ada pembagian tugas bagi setiap asisten Ombudsman Perwakilan hal ini berakibat adanya tumpang tindih tugas sesama asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara.

Dampak Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara sudah mulai berdampak baik khususnya di dunia pendidikan, PPDB (penerimaan peserta didik baru) pada tahun 2017 dilakukan dengan sistem berbasis online sehingga akan dapat mengurangi praktik maladministrasi di dunia pendidikan. Tetapi sayangnya masih banyak permasalahan-permasalahan atau laporan-laporan lainnya yang belum dapat diselesaikan oleh Ombudsman perwakilan Sumatera Utara.

#### **D. SARAN**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan oleh penulis dalam pembahasan pada isi maka penulis dapat memberikan kontribusi berupa saran antara lain :

1. Komisioner Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara haruslah mereka orang-orang yang professional dibidangnya. Sehingga diharapkan kinerja dapat efektif dan efisien serta mengerti akan bidang tugasnya masing-masing.
2. Komisioner Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara haruslah mereka yang tanggap dan berinisiatif tinggi atas segala hal yang terkait dengan bidang kerja Ombudsman, baik yang dilaporkan maupun yang tidak dilaporkan. Sehingga diharapkan Ombudsman sebagai sebuah lembaga memang benar mampu menyerap aspirasi dari masyarakat luas.
3. Komisioner Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara haruslah mereka yang memang credible dan memiliki integritas sehingga mampu memberikan solusi-solusi yang bermanfaat tanpa takut dengan berbagai tekanan oleh pihak-pihak oknum yang menghambat kinerja Ombudsman itu sendiri.
4. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara seharusnya dapat bekerja sama dengan Instansi atau lembaga lain yang memiliki tujuan yang sama

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah M, Syukur. 1998. *Penerapan Dan Perkembangan Studi Implementasi*, Lembaga Administrasi Negara RI. Yogyakarta
- Abidin, S. zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Suara Bebas Jakarta
- Ali, Imron. 2002. *Kebijaksanaan Pendidikan Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- A.M. Kadarman. 2001. *pengantar Ilmu Management*. PT. prenhallindo
- Browne, dan Wildvsky. 2004. *Model Implementasi*, Media Presindo, Jakarta
- Boediono, 2003. *Pelayanan Publik*. Suara bebas: Jakarta
- Budi, Winarno. 2002, *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*, Media Presindo. Yogyakarta
- . 2010, *Kebijakan Publik* , CAPS ; Yogyakarta
- . 2012. *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus edisi & Revisi Terbaru*. CAPS. Yogyakarta.
- Carl, Fredrich, 2007. *Kebijakan Publik*. Mandar Maju, Bandung
- Cutlip, Scott M. C. *Effective Public Relations*. Prenada. Jakarta
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta
- Dye, Thomas R. 1975. *Kebijakan Publik* , caps. Yogakarta
- Dunn, William N. 1999. *Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- . 2010. *Pengantar Analisa Kebijakan Negara*, Rieke Cipta, Jakarta
- Gie, The Liang, 2001. *Ensiklopedia Administrasi. Jakarta*, Gunung Agung
- Grandle, Meriloe. 1980. *politic and implementation in the third word*, Prinenton University Press. Lew Jersey
- Harsono, Hanafi. 2002. *Implementasi Kebijakan Publik dan Politik*, Pustaka Buana. Bandung

- James, Anderson. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Caps. Yogjakarta
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Terjemahan Haris Munandar, M.A. Erlangga. Jakarta
- Jenkins, W.I. 2001: *Policy Analysis*. Oxford. Jakarta
- Kasali, Rhenald. 1992. *Manajemen periklanan: konsep aplikasinya di Indonesia*. Pustaka Utama. Jakarta
- Kriyantono, R. 2012. *Public Relation & Crisis Management: Pendekatan Critica l Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Kencana Prenada Group. Jakara
- Lijan Poltak, Sinambela. dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Lester, James P ,dkk. 2000. *Public Policy : An Evolutionari Approach*, Belmont . Wadsworth
- Marbun, 2007. *Kamus Manajemen*. Media Pustaka, Jakarta
- Manulang. M. 2009. *Dasar-dasar management*. Gajah Mada University Press
- Mazmanian dan Sabatier. 2004. *Pengantar Analisis Kebijakan Negar*, Rieneka Cipta. Jakarta
- Meinanda, T. 1989. *Tanya jawab dasar-dasar publik relations*. CV Armico. Bandung
- Miriam, Budiardjo. 2000. *Dasar – Dasar Ilmu Politik*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Moenir,H. AS. 1992. *Management Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Mustopadidjaja. 2002. *Teoridan Aplikasi Kebijakan Publik*. Cendana Kencana Sentosa. Jakarta
- Nugroho J, Setiadi. 2003. *Pelayanan Publik*, Mandarmaju, Bandung
- Nurdin dan Usman, 2002. *Implementasi Kebijakan Publik*. Graha Kencana. Yogyakarta
- Parsudi, Suparlan. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Program Kajian Wilayah Amerika - Universitas Indonesia. Jakarta

- Pimin, Napitupulu. 2007. *Kebijakan Publik*. PT Alumni. Jakarta
- Said Zainal, Abidin. 2012. *Kebijakan Publik*, Yayasan Pancur Siwah. Jakarta
- Solichin Abdul, Wahab. 1991. *Pengantar Analisa Kebijakan Negar*,. Rieneka Cipta. Jakarta
- , 2001, *Analisis Kebijaksanaan dan Formulasi ke Implementasi Negara*. Bumi Aksara, Jakarta
- , 2004, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. PT. BumiAksara. Jakarta
- Solly, Lubis. 2007. *Kebijakan Publik*. Mandar Maju. Bandung
- Subarsono, 2005. *Analisa Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar. Jakarta
- Suharto, Edi. 2008. *Kebijakan sosial sebagai Kebijakan publik*. Alfabeta. Bandung
- Syaukani, dkk, 2004. *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tachjan, 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Truen RTH. Bandung
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Alfabeta. Bandung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Lukman Offset, Yogyakarta
- T. Hani, Handoko. 2003. *management*. Yogyakarta
- Udoji, Chief J.O, 2006. *The African Publik Servant as a public policy maker, African Association For Publik Administration and Managemen*. Addis Adeba
- Wahyudi, Kumorotomo. 2005. *Etika Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Wayne. 1976. *Pengantar Teori Dan Praktik Analisis Kebijaka*, Kencana Prananda Group. Jakarta