

## DAFTAR PUSTAKA

### I. BUKU

1. Aedi, Nur. 2017. *Pengawasan Pendidikan: Tinjauan Teori dan Praktik*, Depok: Rajawali Pers.
2. Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
3. Bungin, Burhan (Ed.). 2002. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers.
4. -----, 2020. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group.
5. Creswell, John W. 2017. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cet. 6.
6. Denhardt, Janet V, dan Robert B. Denhardt. 2011. *New Public Service*. Armonk, New York London, England: M.E. Sharpe.
7. Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.
8. Effendi, Sofian. 2012. *Reformasi Tata Pemerintahan Menyiapkan Aparatur Negara untuk Mendukung Demokratisasi Politik dan Ekonomi Terbuka*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
9. Emzir. 2012. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
10. Harahap, Sofyan Syafri. 2001. *Sistem Pengawasan Manajemen (Managemnt Control System)*. Jakarta: Pustaka Quantum.

11. Huntington, Samuel P dan Joan M. Nelson. 1994. *Partisipasi Politik di Negara Berkembang*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Penerjemah Sahat Simamora. Cet. Kedua.
12. Koontz, Harold, Cyril O'Donnell dan Heinz Weihrich. *Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 1989
13. Kumorotomo, Wahyudi. 2001. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
14. Makmur. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
15. Moekijat. 1990. *Pengawasan Efektif*, Bandung: Pionir Jaya.
16. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
17. Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 2017. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
18. Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: REFERENSI (GP Press Group).
19. Nawawi, Hadari. 1994. *Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta: Erlangga.
20. -----, 2019. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
21. Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: Prenhallindo.
22. Robbins, Stephen P dan Mary Coulter. 2016. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga. Jilid I.
23. Salindeho, John. 1995. *Pengawasan Melekat Aspek-aspek Terkait dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.

24. Sedarmayanti dan Yaya Mulyana. 2020. *Dinamika Governance di Era Revolusi Industri 4.0 Dalam Teori dan Praktik Tata Kelola Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
25. Sevilla, Consuelo G, dkk. 2006. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). Penerjemah Alimuddin Tuwu.
26. Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
27. -----, 2016. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
28. Situmorang, Victor, dan Jusuf Juhir. 1998. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
29. Stoner, James A.F. *Manajemen*. 1986. Jakarta: Intermedia. Jilid 2.
30. Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung. Cet. Ketiga.
31. Sujamto. 1986. *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
32. -----, 1987. *Norma & Etika Pengawasan*. Jakarta: Sinar Grafika.
33. -----, 1994. *Aspek-aspek Pengawasan di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
34. Tangkilisan, Hessel Nogi. 2003. *Manajemen Modern untuk Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Balairung & Co.
35. Terry, George R, dan Leslie W. Rue. 1993. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. Cet. Ketiga. Alih bahasa G.A. Ticoalu.

## II. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2010 tentang Penghasilan, Uang Kehormatan, dan Hak-hak lain Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 51280);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia;
6. Keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999, tentang Tim Pengkaji Pembentukan Lembaga Ombudsman;
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional;
8. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penjenjangan Jabatan Asisten Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 364);
9. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 603);

10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2010 tentang Syarat dan Tata Cara Pengangkatan, dan Pemberhentian serta Tugas dan Tanggung Jawab Asisten Ombudsman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 604);
11. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 tentang Kode Etik Insan Ombudsman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 308);
12. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2011 tentang Grand Design Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2011-2026;
13. Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.
14. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik;
15. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan;
16. Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor: 171 / ORI-SK / VII / 2018 tentang Logo Ombudsman Republik Indonesia.
17. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah
18. Pedoman Umum Program Sembako Tahun 2020 diterbitkan oleh Kemenko PMK.

### III. JURNAL

1. Tomczak, Philippa dan Sue McAllister. 2021. "Prisoner death investigations: a means for improving safety in prisons and societies?", *Journal of Social Welfare and Family Law*, 43 (2), hlm. 212-230, to link to this article: <https://doi.org/10.1080/09649069.2021.1917714>.
2. Wirananda, Rifqi Diagesta, Achmad Taufiq, dan Rina Martini. 2022. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Untuk Pencegahan Maladministrasi dan Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Semarang", *Journal of Politic and Government Studies*, 11 (2).
3. Yusrialis. 2012. "Budaya Birokrasi Pemerintahan (Keprihatinan dan Harapan)", *Jurnal Sosial Budaya*, 9 (1). Edisi Januari-Juli.
4. Baxter, Susan, dkk. 2022. "Increasing public participation and influence in local decision-making to address social determinants of health: a systematic review examining initiatives and theories", *Journal of Local Government Studies*, Published by Informa UK Limited, trading as Taylor & Francis Group, to link to this article: <https://doi.org/10.1080/03003930.2022.2081551>.
5. Satriadi. 2016. "Pengaruh Pengawasan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Pada SD Negeri Binaan Tanjung Pinang", *Jurnal Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tanjung Pinang*, (290), hlm. 288-295.
6. Himstreet, William C., Wayne Murlin Baty, dan Carol M. Lehman. 1993. "Business Communication: Principles and Methods", *Belmont: Windsworth Publishing Co*, (diunduh pada <http://repository.ut.ac.id/4123/1/PUST2138-M1.pdf>, 15 Juli 2022).
7. Aprinaldi, Irzan. 2021. "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum Kabupaten Tanjung Jabung Timur", *Skripsi*.
8. Wirantini, Ni Nyoman Wisua, dan I Ketut Sudiarta. 2021. "Pengawasan Ombudsman Terkait Maladministrasi Pada Sistem Pelayanan Publik", *Jurnal Kertha Wicara*, 10 (9), hlm. 713-725.
9. Zhalsha Ramadhani Nur Hidayat, 2021. "Pengukuran Kinerja Program Bantuan Sosial COVID-19 Dengan Menggunakan Indikator *Value For Money* Pada Pemerintah Daerah Kota Makasar", *Skripsi*, UMM.

10. Ningsih, Dessy Nindya. 2017. "Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Inspektorat Daerah Terhadap Penggunaan Dana Desa di Kabupaten Pesawaran", *Skripsi*, Lampung: Universitas Lampung.

#### IV. WEBSITE

1. <https://www.kompas.com/sains/read/2020/03/12/083129823/who-resmi-sebut-virus-corona-covid-19-sebagai-pandemi-global>, (diakses tanggal 5 Juli 2022, pukul 00.10 WIB).
2. [www.worldometers.info](http://www.worldometers.info), web resmi milik WHO [covid19.who.int](http://covid19.who.int), dan web Satgas Penanganan COVID-19 Indonesia [covid19.go.id](http://covid19.go.id).
3. <https://news.detik.com/berita/d-4967416/ini-daftar-37-pernyataan-blunder-pemerintah-soal-corona-versi-lp3es>. Diakses tanggal 5 Juli 2022, pukul 00.15 WIB.
4. "Indonesian maid in Singapore tests positive for coronavirus". The Jakarta Post. Diakses tanggal 19 April 2020, pukul 21.07 WIB.
5. Ombudsman Republik Indonesia. 2020. Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi COVID-19. Laporan Tahunan 2020.
6. Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021.
7. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/pandemi-covid-19-mempengaruhi-kinerja-apbn-2020/>
8. "ADB Hibahkan USD 3 Juta Bantu Indonesia Lawan Virus Corona". Liputan6.com. Diakses tanggal 21 Juli 2021, pukul 01.33 WIB.
9. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/06/13/berapa-jumlah-desadi-indonesia>
10. Website resmi [ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id). Diakses 8 Juli 2022.
11. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--pemkab-bungo-raih-penghargaan-predikat-kepatuhan-tinggi-standar-pelayanan-publik-tahun-2021>

## LAMPIRAN - LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### DAFTAR PERTANYAAN INFORMAN KUNCI

1. Apa saja peraturan dan perundang-undangan yang menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan pengawasan Ombudsman? (UU 37/2008, UU 25/2009)
2. Berdasarkan peraturan dan perundang-undangan tersebut, apa sebenarnya tupoksi, sasaran dan tujuan Ombudsman?
3. Bisa disebutkan struktur organisasi Ombudsman? bidang yang menangani penyelesaian laporan dan RCO?
4. Selama Pandemi COVID-19, apakah ada peraturan dan perundang-undangan lainnya yang dijadikan landasan dalam pelaksanaan pengawasan?
5. Apakah ada peraturan khusus terkait RCO? (PO 26/2017, PO 48/2020)
6. Pagu anggaran per tahun tren nya bertambah setiap tahun kecuali pada pandemi 2020? Apakah jumlah tersebut sudah mencukupi?
7. Dialokasikan untuk apa saja?
8. Berapa anggaran untuk menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat? Mengapa jumlahnya terlalu kecil? Apakah ada standar khusus terkait hal tersebut?
9. Selama pandemi COVID-19 anggaran Ombudsman tahun 2020 terlihat mengalami penurunan yang cukup signifikan, bagaimana dampaknya terhadap pelaksanaan pengawasan?
10. Berapa jumlah tenaga kerja Ombudsman RI? Apakah jumlah tersebut sudah cukup memenuhi fungsi pengawasan? Apakah ada standar khusus dalam perekrutan karyawan Ombudsman?
11. Berapa jumlah kantor perwakilan Ombudsman di tingkat provinsi? Apakah ada kantor perwakilan di tingkat kabupaten/kota? Jika tidak ada apa alasannya?



12. Apakah dalam pelaksanaan RCO membutuhkan *tools* tertentu? Apa saja?
13. Apa saja sumber daya yang dikerahkan dalam pelaksanaan RCO? Berapa jumlah personel yang dibutuhkan?
14. Apakah Ombudsman melakukan monitoring berkala dalam pelaksanaan pengawasan dari awal hingga terbitnya rekomendasi?
15. Bagaimana bentuk monitoring yang dilakukan Ombudsman?
16. Apakah monitoring yang dilakukan selama ini sudah berjalan efektif? Apa kendalanya?
17. Apakah Ombudsman melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan fungsi pengawasan secara menyeluruh maupun pengawasan selama pandemi?
18. Apa saja hasil evaluasi terhadap pelaksanaan fungsi pengawasan tersebut?
19. Apakah monitoring dan evaluasi cukup efektif meningkatkan standar kinerja pengawasan selama ini? Apa kendalanya? Apakah ada perbaikan?
20. Bagaimana Ombudsman menentukan derajat variasi (keragaman) antara kinerja faktual dengan standar? (batas toleransi terjadinya penyimpangan di internal)
21. Bagaimana Ombudsman menentukan tingkat penyimpangan dalam penyelenggaraan bantuan sosial?
22. Apakah Ombudsman menemukan adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan bantuan sosial dari kementerian sosial?
23. Apa saja bentuk-bentuk penyimpangan tersebut?
24. Selama pandemi COVID-19, berapa banyak laporan pengaduan dari masyarakat terkait penyelenggaraan bantuan sosial tahun 2020-2021? Siapa saja pihak pelapor dan pihak terlapor?

25. Perihal apa sajakah yang diadukan oleh masyarakat terkait penyelenggaraan bantuan sosial 2020-2021 di kementerian sosial?
26. Bagaimana prosedur pelaksanaan pengawasan Ombudsman di masa pandemi?
27. Apakah seluruh pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan bantuan sosial ditindaklanjuti? Berapa banyak yang ditindaklanjuti, mengapa? Berapa banyak yang tidak ditindaklanjuti, mengapa?
28. Bagaimana prosedur penyelidikan atau tindak lanjut pengaduan yang dilakukan Ombudsman?
  - a. Apabila terdapat proses koordinasi, dengan pihak mana dan bagaimana hasilnya?
  - b. Apabila terdapat proses klarifikasi, dengan pihak mana dan bagaimana hasilnya?
  - c. Apabila terdapat proses investigasi, terhadap pihak mana dan bagaimana hasilnya?
  - d. Apabila dilakukan proses mediasi, antara pihak mana saja dan bagaimana hasilnya?
  - e. Apabila dilakukan mekanisme RCO bagaimana prosedurnya?
29. Bagaimana perumusan hasil penyelidikan pengaduan terkait penyelenggaraan bantuan sosial oleh Ombudsman?
30. Apa saja rekomendasi yang dirumuskan oleh Ombudsman RI terkait penyelenggaraan bantuan sosial 2020?
31. Diberikan kepada siapa saja hasil rekomendasi tersebut?
32. Bagaimana tanggapan dari pihak penerima rekomendasi tersebut?
33. Apakah produk akhir mengenai pengaduan penyelenggaraan bantuan sosial tahun 2020 terbit dengan tepat waktu?
34. Bagaimana penyebarluasan informasi mengenai pengaduan, penyelidikan, dan penerbitan hasil penyelidikan yang dilakukan oleh Ombudsman?
35. Apa saja mekanisme yang digunakan Ombudsman dalam menyelesaikan laporan penyelenggaraan bantuan sosial tahun 2020?

36. Jelaskan secara detail tentang Respon Cepat Ombudsman? a. landasan hukum, b. prosedur, c. anggaran, d. struktur, e. personil, f. wewenang, g. ruang lingkup, h. tujuan, i. hasil.
37. RCO sebagai sebuah program mekanisme penyelesaian laporan apakah memiliki struktur tersendiri? Jelaskan
38. Apakah RCO melibatkan personil dari luar lembaga? Misal TNI/Polri, Dinas terkait, dll
39. Apakah rekomendasi dilaksanakan oleh terlapor? Jika tidak apa alasan yang disampaikan oleh terlapor?
40. Apakah ada perbaikan dalam penyelenggaraan bantuan sosial?
41. Apa saja bentuk-bentuk perbaikan tersebut?
42. Apakah ada revisi standar, misal isi paket lebih baik dari sebelumnya?
43. Apa yang menjadi faktor pendukung Ombudsman dalam pelaksanaan fungsi pengawasan dalam program RCO di tengah krisis pandemi COVID-19?
44. Apa yang menjadi faktor penghambat Ombudsman dalam pelaksanaan fungsi pengawasan dalam program RCO di tengah krisis pandemi COVID-19? Bagaimana Ombudsman merespons faktor penghambat tersebut?
45. Apakah partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pengawasan sudah lebih baik? Bagaimana upaya Ombudsman untuk meningkatkan partisipasi masyarakat?

## Lampiran 2

### Transkrip Wawancara Komisioner Ombudsman RI

**Bpk. Hery Susanto, S.Pi., M.Si**

Tino	<p>: Bismillahirrohmanirrohim saat ini tanggal 27 juli Tahun 2022 saya Tino Rahardian bersama Komisioner Ombudsman Republik Indonesia bapak Hery Susanto, S.Pi., M.Si akan melakukan wawancara untuk mendapatkan data-data dan informasi terkait judul skripsi yang saya buat tentang pengawasan di masa pandemi covid-19 terkait bantuan sosial di Kementerian Sosial Republik Indonesia. khusus mendiskusikan tentang respon cepat ombusman Assalamualaikum Pak Hery Susanto mohon izin ada beberapa hal yang ingin saya diskusikan terkait pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia saya mengajukan teori pengawasan dari Stephen P. Robbins dan Mary Coulter ada 4 dimensi pengawasan yang dilakukan oleh Robbins dan Coulter, pertama adalah standar penetapan standar, kedua pengukuran, ketiga perbandingan, keempat pengambilan tindakan atau action dari 4 dimensi itu kami ingin memeriksa Bagaimana kualitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia khususnya di masa pandemi covid-19.</p> <p>Selain undang-undang nomor 37 tahun 2008 dan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Apakah ada peraturan atau perundang-undangan lain yang melandasi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia?</p>
Hery Susanto	<p>: secara prinsip regulasi yang membekali ombusman dalam melakukan undang-undang nomor 25 tahun 2009 turunannya ada peraturan pemerintah terkait dengan struktur sumber daya manusia dari tugas dan kewenangan itu lagian juga ada peraturan Ombudsman. Itu dari sisi regulasi ya dari sisi struktur dan sumber daya manusia jumlahnya 9 orang 9 orang itu dibagi dalam struktur ada ketua wakil ketua dan 7 orang anggota ketua dan wakil ketua ini Serta anggota itu dibagi tugas Pengampuan ketua itu ada tugas Pengampuan terkait dengan ketua dan wakil ya terkait dengan resolusi monitoring terus manajemen mutu kemudian pencegahan dan pengaduan masyarakat dari sisi 7 anggota lainnya itu dibagi ke dalam sektor dan turunan dari sektor itu yaitu substansi dari 4 sektor ini di kaitkan dengan dengan kabinet Menko kemenkop kemenko</p>

	<p>Perekonomian kementerian investasi dan kementerian PMK pembangunan manusia dan kebudayaan jadi mengikuti nomenklatur kabinet ya bukan pengampu itu dalam konteks sektor-sektor dibuat nomenklaturnya sesuai dengan 4 Menko yang ada di pemerintahan Joko Widodo ya tujuannya. Apa tujuannya mensinergikan mengkoordinasikan? salah satu sektor itu ya nanti akan di kaitkan dengan substansinya Soalnya di polhukam. ada substansi terkait dengan hukum perundang-undangan nanti masuknya ke ranah Kementerian Hukum dan HAM Kapolri</p> <p>perumahan rakyat atau kreditnya kah atau di bidang perekonomian? Di mana prestasi bisanya kaitan dengan pertambangan nanti? turunan teknisnya ada di substansi Minerba ketenagalistrikan kemaritiman prestasi pada substansi kelistrikan yang ada penanganan yaitu melalui BBM yang bernama PLN PLN akan di Arahkan ke pendekatan sektor dan substantif saya di kemaritiman investasi ada 7 Kementerian yang diawasi disitu 7 Mitra pariwisata dan Perhubungan</p> <p>KKP itu-itu Kementerian lembaganya dalam konteks keluasan struktural pemerintahan dalam konteks kedalamannya di situ kan ada pmda-pmda yang tiap 7 pimpinan tadi ada lima memerintah di kali jumpa jumlah provinsi di bagikan surat ada yang 4 ada yang 5 ya. kedalaman struktur pemerintahan daerahnya kabupaten kota mengikuti Yanti lagi bukan di level badan usaha itu ada remotenya BBM mana yang ada di Pengampuan saya ada Pertamina PLN Antam 7 substansi yang terkait dengan tugas Kementerian tadi Kementerian Jadi kedalamannya dalam jadi pelayan publik 1 Pengampuan itu tidak saja luas tapi juga dalam.</p> <p>dari urusan a sampai z lah ya dari situ kemudian yang mana setiap minggunya itu kita minimal ya menggelar pleno.</p> <p>apa untuk merespon Laporan masyarakat yang masuk laporannya kaitanya apa saja ya kan ada daftarnya tuh nanti Bidang saya untuk diterima sebagai sebuah laporan masyarakat yang bisa ditindaklanjuti ke tahap pemeriksaan sampai ke pemeriksaan ke pihak pelapor pelapor sampai saksi ahli sama pihak terkait mekanisme apa yang akan digunakan ditugaskan di pleno?</p> <p>intinya keputusan diterima tidaknya lanjut di pleno tindak lanjutnya di Pengampuan dengan dibantu oleh asisten utama</p>
--	--

		masing-masing saya kasus terutama 5 habis itu nanti ada sejumlah asisten yang membantu saya dalam Menindaklanjuti Laporan masyarakat yang diterima kembali
Tino	:	kembali ke standar organisasi dengan 34 kantor perwakilan sedangkan kedalaman tadi yang disampaikan Pak Heri biar sudah luas dan dalam apakah cukup pak dengan struktur organisasi dengan hanya 34 kantor perwakilan?
Hery	:	<p>kurang tapi kan ini lagi lagi terkait dengan dukungan anggaran tapi memungkinkan untuk memperluas berikut dapat membentuk sampai kabupaten kota tapi kata dapat Ini kan harus ditindaklanjuti ke level teknis dari segi anggaran APBD juga ya sifatnya sentralistik itu kalau dari dialek kurang tapi ya nampaknya memerintahkan.</p> <p>Betul untuk menutupi kelemahan itu maka ombus tentu dibekali lagi tugas itu tidak saja menerima memeriksa dan menyelesaikan laporan mandiri juga membangun koordinasi kerja sama dan jaringan kerja kerja dengan multi stakeholder upaya kamu untuk melengkapi kekurangan yang ada karena tanpa berkolaborasi dengan musisi folder Agustus sulit bekerja sendiri jaringan kerja itu baik di internal pemerintahan ataupun eksternal pemerintahan masyarakat akan membantu saya metode yang disebut sebagai epicentrum gak di tengah ke dalam kontak pengawasan</p> <p>yang mengitari yang ada di sekitarmu sebagai itu pertama pemerintah baik pusat maupun daerah ini kemudian Kemudian DPRD DPR RI parlemen, ya kemudian kampus ormas LSM dan terakhir kelompok bisnis bisa masuk web yang menggunakan APBN dan APBD peraturan semacam itu di internal</p> <p>kalau secara makro ada di undang-undang diatur dalam tugasnya yaitu membangun koordinasi kerjasama dan jaringan kerja turunannya di pencegahan maladministrasi</p> <p>tapi sebenarnya punya 34 wakil tahulah ada yang 20 dan 25 ya satu kali lagi ini saya lagi cari dia aja mau pulang karena praktek komputer udah sampai ke desa desa Babakan RT RW dana desa Jaya Tapi karena tadi langkah kita juga dibatasi oleh faktor anggaran nggak ada ini hal yang tidak mungkin bisa dilakukan tanpa kerjasama makanya Meskipun tidak punya kantor sampai ke tempat terbuka dengan itu akhirnya</p>

		<p>jadi lebih dipaksa untuk efektif efisien begitu ya Pak karena itu satu-satunya cara di tengah indahnya daya dukung struktur.</p> <p>banyak PR ya PR PR Laporan masyarakat nggak mungkin Selesaikan sendiri harus datang royong harus bersama-sama.</p>
Tino	:	<p>Pak Heri menyinggung anggaran ini kan saya lihat di laporan tahunan anggaran Ombudsman rutin tiap tahun bikin laporan-laporan terbuka itu keren ya kan naik terus nih pak. Pagu anggarannya tapi di tahun 2020 itu anjlok turun itu berpengaruh dampaknya. Bagaimana buat penyelesaian laporan laporan dan kualitas pengawasan Apakah tetap berjalan sebagaimana mestinya atau mengalami penurunan titik</p>
Hery	:	<p>Salah satu ya memang misalnya laporan formil apabila bukan kayak kasih-kasih berat saya berada dalam artian saya izin kan nggak mungkin pakai WhatsApp ya mungkin pakai SMS pakai email-email mungkin tapi dokumennya enggak barangkali sangat terbatas ya ngasih laporan laporan formal itu. masih diterima dalam bentuk fisik yang selain email apa itu masih bisa terima dengan standarisasi menyesuaikan proses sayang kasus-kasus tertentu yang berat dalam artian berat itu menyangkut persoalan besar Apa itu</p> <p>tidak mungkin disampaikan secara simpel lewat SMS singkat ke WhatsApp tapi itu harus menggunakan dokumen formil legalitas termasuk dokumen-dokumen laporan itu yang memungkinkan masih di bumi secara Hardcopy Adapun tadi itu biasanya kelompok Menengah Atas yang mampu membuat laporan formal begitu ini bisa sewa layer konsultan membuat kuasa hukum. Bagaimana ada kasus yang menengah kebawah yang kebanyakan masih gptek masih belum berani melapor atau banyak keterbatasan lah melapor buat laporan lapor aja mungkin nggak berani di sini kami akhirnya menciptakan satu metode namanya respon Cepat sembuh ya WhatsApp atau SMS ya hanya</p> <p>Peristiwa yang dialami apa harapannya? identitas KTP nomor HP</p>
Tino	:	Bisa dijelaskan soal rco dan prosedurnya bagaimana itu pak?
Hery	:	RCO ini untuk kasus-kasus yang darurat yang mengancam keselamatan jiwa dan hak hidup ya. Kondisi itu kan tidak mungkin menyampaikannya dengan surat-menyurat. waktu

kan cepat itu pakai WhatsApp atau SMS tapi kita tidak yang membatasi pada percobaan yang darurat mengancam keselamatan jiwa dan hak hidup masyarakat seperti BPJS datang. ada masyarakat mau klaim karena sakit tidak berapa pelayanan rumah sakit itu karena iritasi pakai BPJS Kalau dia suruh buat surat lama makan waktu kalau kondisinya WhatsApp nanti laporan itu dikirim oleh kami kami lagi lapor dalam BPJS kesehatan atau ambilnya atau asapnya dan mereka setiap pelapor itu wajib undang-undang mau liat. kami akan menunggu respon tindakan lebih lanjut dari data terlapor biasanya nggak ada yang respon atau respons selama pandemi covid Kemarin saya melihat data itu naik tinggi apa yang melandasi ombusman sehingga jumlah RT di masa pandemi kok soal bantuan sosial lainnya kan banyak bisa PPDB pendidikan karena darurat nggak mau makan tapi bahan baku Nggak ada satu sarana yang memang bisa ditindaklanjuti secara cepat melalui WhatsApp yang lain DPO 26 dan diperbarui jadi Pho 48 terkait tercecer di situ tidak menjelaskan tentang struktur organisasi RT di mana Pak Heri bisa menjelaskan struktur itu

level keasistenan utama pengaduan masyarakat tapi yang pada masyarakat itu akan mendistribusikan laporan dalam bentuk itu ke tiap unit-unit Susanti yang ada di ke-1 sampai ke-7 pada tuh susah dia kalau bisa kan bantu Berarti ada di tahun 6 tahun kalau pakai listrik ada 3 unit mah kalau terkait pemeriksaan 1

Iya karena banyak kejadian luar biasa di lapangan masyarakat banyak yang di PHK dalam pekerjaan banyak yang bangkrut menciptakan kegalauan di sana-sini dan tindakan dalam masyarakat yang tahu ada karena mereka

responsif mengirimkan laporannya lewat banyak sekali testimoni yang apa mengapresiasi Ya kinerja ombusman khususnya memang program mekanisme RC karena publik menjadi merasa di diapresiasi diperhatikan dilindungi oleh negara dalam hal ini Om Busman Jadi sebenarnya

Apa namanya? RCO itu melekat di seluruh komisioner masing-masing komisioner bisa melakukan sesuai dengan substansi nya gitu ya butuh personil atau butuh tools tersendiri untuk melaksanakan pengaduan masyarakat yang merespon pertama kali nanti mereka akan mendistribusikan asisten terkait di kasih sesuatu yang beda lagi ke TV



Tino	: yang paling banyak maladministrasi dalam hal bantuan sosial itu bentuknya seperti apa Pak Heri? Apakah isi paket tidak sesuai, atau pakai data lama yang sudah tidak tepat sasaran ?
Hery	: <p>ada sekitar 10 jenis maladmistrasi kan ya klo tdk salah. tidak kompeten dan berlarut ada 10 terlapornya Kementerian Sosial termasuk dinas Dinas Sosial itu file lapor lapor nya Mengetahui terkait sumber bagus dari manareaksi terlapor saat dimediasi oleh ombusman Seperti apa ya Apakah menjalankan semua rekomendasi dari Ombudsman Waktunya beda-beda tapi itu tergantung dari kompleksitas persoalan.</p> <p>Apa namanya? pada saat awal-awal saya menjabat ada sekitar hampir 300 pekerja yang di PHK Iya. menggugat ke pengadilan hubungan industrial makan kotak kalau kasus udah masuk ke ranah peradilan umum nggak bisa ini lagi karena itu sudah ranah. Fadilah kita bukan di Rancaekek tutorial. Kalau waktu itu ada pekerja datang bawa keinginan demikian soal kasus katanya kalau nggak bisa karena kamu udah dicek kasus hukum peradilan menawarkan ada keperluan lain dia bisanya kartu BPJS Pak bpjs-nya.</p> <p>tahu tapi ini kan menyulitkan bagi muka mereka nggak punya duit. Emang bisa pakai BPJS tapi ketika mereka beralih menjadi peserta Mandiri gak bisa di lock system perusahaan yang tempat dia bernaung sebelumnya.</p> <p>oleh karena Saya tawarkan mereka karena ini lebih jauh jadi penting bukan PHK tidak penting kasus PHK nya ya karena dia ini keluarganya pasti ada saja mengalami sakit kematian makanya harus saya bilang jangan masuk ke ranah hukum nya udah ada masuk hak terhadap jaminan kesehatan nasional.</p> <p>Mereka Ya sudah bikin laporan kita sampaikan Memang agak pelik penyelesaiannya selama berbulan-bulan juga oleh karena mereka harus apa-apa BPJS Kesehatan melepas status keanggotaan karyawan-karyawannya pada satunya belum dicabut jadi masih ganteng lah.</p> <p>Kalau bayar mereka nggak punya duit ini kita tawarkan itu PBB serta bantuan iuran dari pemerintah lama itu walhasil lewat pendekatan ke Kementerian Kesehatan Kementerian Sosial lalu ke BPJS Kesehatan sendiri akhirnya mereka cair kalau mau aktif lagi dan dikembalikan pemerintah untuk dibayar yang bayar pemerintah.</p>

		<p>itu contoh Yang kita jalani dalam penanganan di sektor kesehatan ya tadi di sektor Ketenagakerjaan misalnya BPJS Naker di PHK sulit nggak ngerti mau fisik dibatasin tanya online sama juga juga dan banyak capek akhirnya memicu lahirnya para kalo calo pengurusan play jadi artinya Ombudsman menemukan penyimpangan ketika tidak sesuai dengan standar peraturan yang dibuat oleh Kementerian masing-masing itu yang dilakukan membandingkannya itu ya dasar hukum undang-undang itu kan disebutkan</p> <p>penyelenggara pelayanan publik sekurang-kurangnya harus melaksanakan standar pelayanan minimum seperti pengelolaan pengaduan informasi konsultasi edukasi lainlah ada beberapa aspek yang harus dipenuhi</p> <p>itu dasar pengawasan kita ketika elemen-elemen tadi tidak dipenuhinya negara-negara itu baru pulang lo minta pelayanan prima itu barusan dikurangi lagi kurang pengawasan</p>
Tino	:	<p>kualitas pengawasan juga tergantung juga dari sumber daya manusia dari karyawan-karyawan apa yang digunakan ombusman untuk standar apa yang dipakai oleh ombusman kepada kinerja karyawan karyawannya Pak Heri?</p>
Hery	:	<p>ya pertama kan dari laporan yang masuk dan Sebelumnya kan di tahun pertama itu kita sudah merumuskan berapa target laporan</p> <p>perwakilan laporan dan laporan itu kayak gitu bukan mencari-cari itu datang sendiri itu di tengah masyarakat banyak yang tahu serasi Dan Bawang Putih</p> <p>Saya tidak sampai dengan sekarang ini masih banyak laporan gitu mah bisa kelingkingan juga itu jadi targetnya itu. sekian misalnya sekian ratus laporan masuk harus terselesaikan minimal 70% 80% begitu waktu laporan berat dan ringan itu ya standar waktu dan standar jumlah penyelesaiannya ya</p>
Tino	:	<p>Terkait partisipasi masyarakat terhadap pelaporan saya kemarin melihat laporan dari tahun 2021 melihat partisipasi masyarakat dalam bentuk laporan tuh tinggi ya jadi masyarakat sepertinya saat ini ada fenomena menarik buat kita bawa ombusman semakin dikenal oleh masyarakat masyarakat mulai berani untuk membuat laporan-laporan gimana pandangan dari temen-temen komisioner terhadap partisipasi publik yang mulai meningkat nih untuk mengadakan soal</p>

		pelayanan publik.
Hery	:	<p>Ya semua terpulang dari tingkat pengetahuan masyarakat adat malamin serasi dengan Risman yang menurut kami harus jadi masih minim makanya kami literasi itu satu yang kedua kami juga membangun koordinasi kerjasama dan jaringan kerja. 6 elemen itu sama ya masyarakat ormas LSM kampus dan pers itu sebagai basis bagi ombusman dalam merespon atau mendorong masyarakat untuk</p> <p>Awasi tegur laporkan jadi memang ada upaya juga dari Ombudsman untuk meningkatkan partisipasi publik untuk membuat laporan Ya karena memang tanpa laporan-laporan Bapaknya pengaduan yang paling terakhir paling terakhir</p>
Tino	:	<p>Tino: Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan faktor-faktor apa saja yang menyulitkan bagi Ombudsman dalam pelaksanaan pengawasan selama ini?</p>
Hery	:	<p>Hery: Saya mulai dari yang menyulitkan mula itu tentu ini nggak lepas kaitannya dengan sistem anggaran, SDM, dan organisasi yang baru sampai provinsi ya.</p> <p>klasik yang dialami oleh lembaga negara Ya Ketika partisipasi masyarakat naik dari situlah peluang untuk menjalankan tugas pengawasan eksternal dalam konteks membangun kerjasama dan jaringan kerja. Karena disitulah tugas paling dasar dari ombudsman yaitu untuk mencegah terjadinya maladministrasi, meski pun itu sulit ya, tapi penting dukungan masyarakat.</p> <p>bahwa tidak bisa dicegah yang pada akhirnya menimbulkan banyak konsekuensi terhadap peningkatan laporan ya kita terima juga ya diterima diperiksa dan diselesaikan oleh pihak terlapor struktur organisasi anggaran dan itu yang menyulitkan yang terbatas tapi apapun itu kan kita nggak boleh Suhud dalam melakukan aktivitas karena tadi kan dengan keterbatasan yang ada tetap ada squishy terbagus untuk membangun Organisasi kerjasama dan jaringan kerja enggak ada cara lain mengurangi PR PR persoalan pelayanan publik di lapangan itu kalau tanpa membangun koordinasi bersama tadi ya masyarakat itu adalah bagian dari</p> <p>Apa itu namanya? perisai dalam respon dinamika dinamika pelayanan publik di Lapangan Merdeka banyak paket malam serasi ya kita dorong masyarakat untuk ngerti dulu manusia ketika sudah tahu kalau kita motivasi untuk berani Teguh</p>

	<p>awasi tegur laporkan</p> <p>Terutama dari pihak kampus yang kita harapkan sebagai lokomotif, sebagai mata air bangsa yang punya idealisme. Mereka juga yang turut membantu memberikan pencerahan kepada masyarakat, makanya ombusman rajin melakukan kerja sama kepada kampus selain itu juga dengan pemerintah penyelenggara sendiri karena jangan sampai masyarakat yang sudah berani lapor tapi pihak terlapor yang notabene kebanyakan ini malah lelet gitu loh kan akhirnya berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat juga khususnya dalam penyelesaian laporan.</p> <p>Dalam kurun waktu ke belakang ini kami tidak lagi menunggu waktu kita datang langsung turun. Biasanya kita suka hati Panggil kadang-kadang lambat ada-ada hadir cuma formalitas. ndak bawa penyelesaian masalah.</p> <p>pemberian itu juga merupakan satu upaya dari ombusman ya motivasi kepada negara agar patuh ada upaya perbaikan perbaikan karena yang masuk zona merah kuning atau hijau tapi nggak masuk 10 besar di akan berlomba-lomba, ini faktor yang mendukung. Pemahaman masyarakat terhadap Ombudsman itu memang sudah mulai tinggi sekitar persen 40% yang paham ombudsman. Itu survei dari saudara Usman. Tapi kalau surveinya dari kampus Unas mungkin surveinya bisa lebih rendah lagi, makanya ini jangan jd patokan jumawa ya. Seharusnya survei nya di pabrik gitu lho. Pasti di sana banyak yang tidak kenal Ombudsman. Contoh di tempat daerah asal saya banyak belum kenal tuh ombudsman. Ada anggota DPR ada yg salah ucap ombudsman jadi omnibus</p>
Tino	: Tino: Terima kasih Pak Heri Susanto anggota Komisioner Ombudsman Republik Indonesia yang telah meluangkan waktu untuk saya untuk saya melakukan wawancara. Sudah hampir 40 menit wawancara ini saya lakukan bersama dengan Pak Heri Saya lagi terima kasih. wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

**Lampiran 3**  
**Foto-Foto Dokumentasi**



*Keterangan: Foto Bersama Komisioner Ombudsman RI Bpk. Hery Susanto*



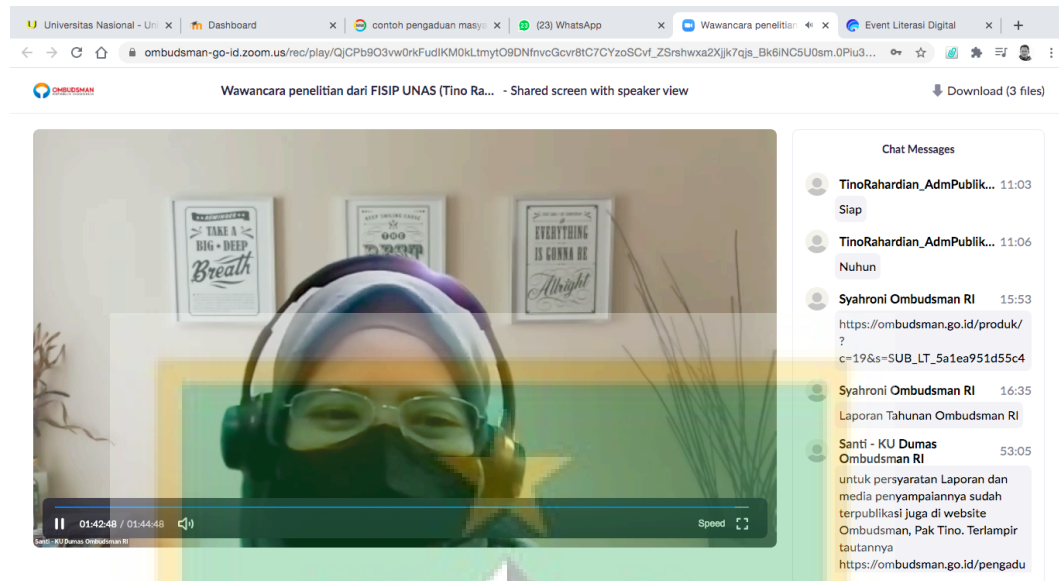
*Keterangan: Tampak Samping. Foto Ruang Kerja Komisioner Ombudsman RI  
Bpk. Hery Susanto*



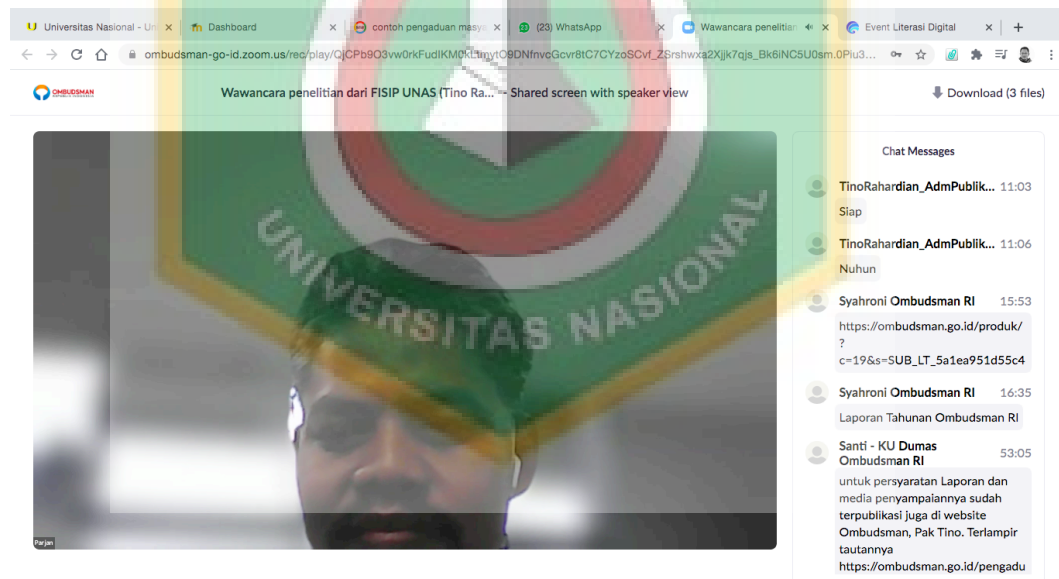
*Keterangan: Tampak Depan. Foto Ruang Kerja Komisioner Ombudsman RI  
Bpk. Hery Susanto*



*Keterangan: Tangkapan layar saat wawancara via zoom bersama Kepala Keasistenan Utama  
Pengaduan Masyarakat, Bpk. Patnuaji Agus Indrarto, SS*



*Keterangan: Tangkapan layar saat wawancara via zoom bersama Ibu Santi, Staf Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat*



*Keterangan: Tangkapan layar saat wawancara via zoom bersama Bpk. Parjan, Staf Kesekjenan Ombudsman RI*

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



### A. Informasi Diri

Nama Lengkap : Tino Rahardian  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 12 Desember 1976  
Alamat : Jl. Tungkal VI No. 30, Depok, Jawa Barat  
No *Handphone* : 0859 4635 7224  
E\_mail : singamardika@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

SD Borobudur : 1983 - 1989  
SMPN 212 : 1989 - 1992  
SMAN 38 : 1992 - 1995  
Kuliah : Universitas Nasional



## SKRIPSI TINO RAHARDIAN

## ORIGINALITY REPORT

**23%**  
SIMILARITY INDEX

**23%**  
INTERNET SOURCES

**7%**  
PUBLICATIONS

**10%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<b>Ombudsman.Go.Id</b> Internet Source	1%
2	<b>ngada.org</b> Internet Source	1%
3	<b>123dok.com</b> Internet Source	1%
4	<b>eprints.undip.ac.id</b> Internet Source	1%
5	<b>ombudsman.go.id</b> Internet Source	1%
6	<b>Submitted to Universitas International Batam</b> Student Paper	1%
7	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet Source	1%
8	<b>repository.unibos.ac.id</b> Internet Source	1%
9	<b>repository.uinjambi.ac.id</b> Internet Source	1%