

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR  
DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI  
SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Derajat  
Sarjana Strata 1 (S-1)  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh :**

**FLORENTINA MULIA**

**NIM: 2018020087**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS DR.SOETOMO  
SURABAYA 2022**

# **PERSTUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**PERAN OMBUDSWAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
PROVINSI JAWA TIMUR DALAM PENCEGAHAN  
MALADMINISTRASI**

**FLORENTINA MULIA**

**NIM: 2018020087**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS DR.SOETOMO  
SURABAYA 2022**

**Menyetujui  
Pembimbing,**

**Dr. Sapto Pramono, M.Si**

# **PENGESAHAN SKRIPSI**

## **PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI**

**Disusun Oleh:**

**FLORENTINA MULIA**  
**NIM: 2018020087**

**Telah Dipertahankan Di Depan Sidang Dewan Penguji  
Pada Tanggal 19 Februari 2022 dan dinyatakan  
Telah Memenuhi Syarat Untuk diterima**

### **Susunan Dewan Penguji**

<b>Penguji 1</b>	<b>: Dr. Sapto Pramono, M. Si</b>	<b>.....</b>
<b>Penguji II</b>	<b>: Dr. Aris Sunarya. M.Si</b>	<b>.....</b>
<b>Penguji III</b>	<b>: Nihayatus Sholichah, S. sos, M.AP</b>	<b>.....</b>

**Surabaya, 19 Februari 2022  
Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Dekan,**

**Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd**  
**NIND : 0712115201**

## **PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh SARJANA (S1), dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 19 Februari 2022

Mahasiswa,

FLORENTINA MULIA

NIM: 2018020087

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Dr. Soetomo Surabaya

## UCAPAN TRIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang menjadi kekuatan penulis dalam penyusunan skripsi ini, karena berkat kasih karunia dan bimbingannya, proses penyusunan skripsi ini berjalan lancar dan selesai tepat waktu. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan rasa trima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Siti Marwiah, SH,MH selaku rector Universitas Dr. Soetomo Surabaya
2. Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd selaku dekan fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
3. Ibu Sri Roekminiati, S.Sos, M.Kp selaku ketua program studi Administrasi Negara Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
4. Bapak Drs. Suroso, M.Si selaku dosen wali dan semua bapak ibu dosen fakultas ilmu administrasi yang sudah memberikan pelajaran dan dedikasi yang sangat berharga bagi penulis selama masa kuliah.
5. Bapak Dr. Sapto Pramono, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan arahan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur yang memberi kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.

7. Kedua orangtua dan saudara penulis, bapak Lodovikus Jehantu, mama Irene Renes, Kakak Yesty, adik Yusta dan Sarty yang selalu memberi dukungan doa dan semangat bagi penulis.
8. Sahabat penulis yang sudah saling mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini kakak Nelchy, kakak Yesthy, kakak Asthy.
9. Teman-teman FIA Negara 2018 yang sudah saling memberikan semangat dan kesan selama masa kuliah
10. Serta semua pihak yang sudah berpartisipasi membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap kasih karunia kebaikan Tuhan selalu menyertai semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.  
Trima Kasih.

Penulis

FLORENTINA MULIA

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan yang maha Esa karena berkat kebaikan kasih karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ Peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Pencegahan Maladministrasi” tepat pada waktunya dan berjalan lancar. Penelitian ini di dasarkan pada fenomena adanya laporan pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan dan tiap tahun mengalami peningkatan jumlah laporan dugaan mal-administrasi. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana Peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Pencegahan Mal-administrasi penyelenggaraan pelayanan publik dan bagaimana solusi rencana tindak lanjut Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan Mal-administrasi penyelenggaraan pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif .Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dengan key person dan informan serta dokumentasi dari Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Jawa Timur.

Atas segala yang telah penulis laksanakan dalam melakukan penelitian ini, tentunya tidak terlepas dari segenap bimbingan dan dorongan orang-orang yang telah ikhlas membantu kelancaran kegiatan penelitian dan penulisan Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan, mengingat keterbatasan waktu dan kemampuan serta pengetahuan yang harus ditingkatkan lagi. Untuk itu dengan senang hati penulis mengharapkan banyak saran dan kritik

sehingga mengarah kepada bentuk kesempurnaan penulisan ini. Akhirnya, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membacanya dan bagi kepentingan ilmu pengetahuan serta mohon maaf apabila dalam penulisan Skripsi ini tidak berkenan di hati para pembaca.

Penulis

FLORENTINA MULIA



## DAFTAR ISI

### Contents

PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TRIMA KASIH .....	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2.Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Teori Peran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. Teori Good Governance .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3. Ombudsman Republik Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Fungsi dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Teori Maladministrasi Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1. Pengertian Maladministrasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Bentuk-bentuk Maladministrasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3 Teori Pengawasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4. Tujuan Pengawasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.5. Bentuk Pelaksanaan Pengawasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Fokus Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Subyek penelitian/informan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6. Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8. Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1. Gambara Umum.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2. Lokasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3. Visi, Misi dan Tujuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6. Alur Prosedur Penyelesaian Laporan Pengaduan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Hasil Temuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Pencegahan Maladministrasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4.7 Data Laporan Masuk.....	68
Tabel 4.8 Data Laporan Masuk Masyarakat Surabaya.....	68
Tabel 4.9 Bentuk Maladministrasi Yang Sering Terjadi.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.....	53
Gambar 4.2 Alur Penyelesaian Laporan Ombudsman Jawa Timur.....	60
Gambar 4.3 Wawancara Dengan Kepala Keasistenan Pencegahan.....	64
Gambar 4.4 Wawancara Dengan Kepala Keasistenan Pencegahan.....	65
Gambar 4.5 Wawancara Dengan Kepala Keasistenan Pencegahan.....	66
Gambar 4.6 Wawancara Dengan Kepala Keasistenan Pencegahan.....	67
Gambar 4.10 Wawancara Dengan Kepala Keasistenan Pencegahan.....	70
Gambar 4.11 Wawancara Dengan Kepala Keasistenan Pencegahan.....	73
Gambar 4.12 Wawancara Dengan Kepala Keasistenan Pencegahan.....	75
Gambar 4.13 Wawancara Dengan Kepala Keasistenan Pencegahan.....	77
Gambar 4.14 Wawancara Dengan Kepala Keasistenan Pencegahan.....	79

## ABSTRAK

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur mempunyai wewenang dalam penyelesaian laporan masyarakat, pencegahan dan pengawasan. Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu Provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu jujur, bersih dan transparan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Jawa Timur. Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga Tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*) Dari latar belakang tersebut dua pokok permasalahan yaitu: (1) Bagaimana Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan Maladministrasi. (2) Faktor apa saja yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan Maladministrasi. Penelitian ini menggunakan deskriptif-kualitatif melalui pendekatan yuridis sosiologis. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan observasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data skunder. Pelaksanaan peran pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur terhadap maladministrasi pelayanan publik menemukan faktor penghambat yaitu pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman di beberapa daerah terpencil masih rendah, SDM Kurang untuk menjalankan tugas pengawasan dengan daerah kewenangan yang cukup luas. Sedangkan faktor pendukung adalah pemerintahan kabupaten/kota kooperatif dengan asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur bisa menjaga integritas dan kekompakan dalam menjalankan tugas pengawasan.

**Kata Kunci : Peran Ombudsman Dalam Pencegahan Maladministrasi.**

## ABSTRACT

*The Ombudsman of the Republic of Indonesian, the Representative of East Java, has the authority to complete community reports, prevent and supervise. East Java Provinces is one of the Provinces that is determined to realize good Governance, namely honest, clean and transparent improve the quality of public services to meet the basic needs of the people of East Java. Maladministration is a practice that deviates from an administrative practice or a practice that keeps away from achieving administrative goals, violates or ignores legal obligations and public decency so that the actions taken are not in accordance with the general principles of good governance, namely (1) What is the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of East Java in preventing Maladministration this research uses a qualitative descriptive approach through asociological juridical approach. The data collection techniques used are interviews and observations The sources of data used are primary data and secondary data. Implementation of the oversight role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of East Java on Maladministration of public services found facts or obstacle, namely public knowledge about the Ombudsman in some remote areas is still low. Lack of human resources to carry out supervisory duties with a fairly broad area of authority. Meanwhile, the supporting factor is the cooperative district/city government with the assistant Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives of East Java Province can maintain integrity and cohesiveness in carrying out supervisory duties.*

*Keywords : The Ombudsman's Role in Preventing Maladministration*

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap warga negara dan penduduk berhak untuk mendapatkan pelayanan publik secara baik dan efektif. Reformasi pemerintahan, dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik, dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara, namun dalam kenyataannya, dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpangan, dimana masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama dan adil. Misalnya adanya pungutan liar, maladministrasi, nepotisme dalam pengurusan surat-surat tertentu, penyalagunaan kewenangan oleh aparatur negara.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Umum Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. sesuai dengan pasal 1 ayat 1 peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, susunan, dan tata kerja perwakilan Ombudsman

Republik Indonesia didaerah, yang salah satu pasalnya adalah melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya pembentukan Lembaga ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa itulah disebut tombak sejarah pembentukan Lembaga ombudsman di Indonesia. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid pemerintah nampak sadar akan perlunya Lembaga ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang sangat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*, penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga dimanapun. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum republik Indonesia. Pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegak hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian serta mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* (Asmara, Galang; 2005: 15-16).

Ombudsman resmi dibentuk di Indonesia pada 20 maret 2000 yang ditandainya dengan terbentuknya komisi Ombudsman Nasional berdasarkan keputusan presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, kemudian menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang diatur dalam undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia pada tanggal 27 oktober



2008, yang di sahkan oleh presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi dasar Ombudsman Republik Indonesia untuk menjalankan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara setra badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD. Kedudukan Lembaga ombudsman adalah sebagai Lembaga negara yang independen. Hal ini dimaksudkan agar dalam melaksanakan tugasnya dapat bersikap objektif, transparan dan mempunyai akuntabilitas kepada publik. Meski tidak tanggung jawab kepada DPR, namun ombudsman RI wajib menyampaikan laporan tahunan maupun laporan berkala kepada DPR sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada publik atas pelaksanaan tugasnya.

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas negara di daerah, jika dipandang perlu ketua ombudsman nasional dapat membentuk perwakilan ombudsman di daerah provinsi, kabupaten/kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. seluruh peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku pula bagi perwakilan Ombudsman di daerah. Perwakilan Ombudsman sebagaimana diamatkan oleh pasal 5 dan pasal 43 undang undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman republik indonesia mempunyai kedudukan yg strategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan

dari Ombudsman republik indonesia. Bagi Ombudsman republik indonesia sendiri, perwakilan Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan berfungsi tugas, dan wewenangnya ke seluruh wilayah negara indonesia karena perwakilan Ombudsman juga dapat merupakan kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hirarkis dengan Ombudsman republik indonesia.

“Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi” (Widodo 2001:259). Melihat konsep Rancangan Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia yang telah disiapkan oleh Ombudsman Nasional dan menjadi usul inspiratif DPR periode 1999-2004, secara umum maladministrasi di artikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan keputusan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dengan demikian dapat menyimpulkan bahwa parlementer yang di jadikan sebagai ukuran maladministrasi adalah peraturan hukum dan kepatutan masyarakat serta asas umum pemerintahan yang baik.

Menurut klasifikasi *Croosman*, bentuk tindakan yang dapat di kategorikan sebagai maladministrasi adalah; berprasangka, kelalaia, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena. Sedangkan ombudsman nasional sendiri membuat kategori tindakan maladministrasi sebagai :

1. Tindakan yang dirasakan janggal karena tidak dilakukan sebagaimana mestinya.
2. Tindakan yang menyimpang.
3. Tindakan yang melanggar ketentuan.
4. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu.
5. Tindakan yang tidak patut.

Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih rinci dapat ditemukan dalam buku panduan investigasi untuk ombudsman indonesia. Salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan juga mengatur tentang hal tersebut, pada peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah yang salah satu pasalnya menjelaskan mengenai tugas Ombudsman yang salah satunya upaya pencegahan terjadinya maladministrasi yang terdapat pada pasal 6 huruf G peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, susunan, dan Tata kerja perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Sujata dan Surahman;2000:128 ).

Secara umum, sebenarnya ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar dalam peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah dan DPR. Ketentuan perundangan yang memuat tentang beberapa bentuk maladministrasi khususnya yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, oleh penyelenggara negara dan pemerintah, pegawai negara, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik ketentuan-ketentuan tentang bentuk Maladministrasi

memang tidak disebutkan secara langsung sebagai maladministrasi. Ketentuan-ketentuan bentuk maladministrasi yang tersebar didalam berbagai undang-undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaraan pelayanan publik.

Komisi Ombudsman Nasional sebagai lembaga yang bertujuan memberikan pelayanan umum kepada seluruh masyarakat menyadari bahwa sangat sulit bagi masyarakat terutama yang tinggal di daerah untuk menyampaikan laporan secara langsung ke pusat karena berbagai kendala. Berkaitan dengan upaya mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat di daerah, maka Komisi Ombudsman Nasional membantu atau mendorong daerah-daerah untuk mendirikan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD). Komisi Ombudsman Nasional sangat mendukung terbentuknya Lembaga Ombudsman Daerah di berbagai daerah karena hal tersebut sejalan dengan visi dan misi Komisi Ombudsman Nasional dalam meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan publik oleh pemerintah demi terwujudnya clean governance and good governance. Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara dimaksud meliputi Lembaga Peradilan, Kejaksaan, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan Non-Departemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD

Pendirian Lembaga Ombudsman di provinsi Jawa Timur mempunyai kepentingan untuk melakukan pengawasan terhadap birokrasi pemerintahan di

tingkat daerah. Kehadiran Lembaga Ombudsman di provinsi Jawa Timur diharapkan mampu memberikan solusi bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan di Jawa Timur. Kehadiran Lembaga Ombudsman di Jawa Timur dirancang sebagai lembaga publik yang dapat memberikan akses dan kontrol masyarakat dalam partisipasi pengawasan kinerja pelayanan publik dan atau dapat memperjuangkan aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan persoalan masyarakat dengan pemerintahan daerah. Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Hal ini merupakan ketidak produktifan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Jawa Timur yang sudah independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Penyelenggara pelayanan publik yang telah mendzalimi masyarakat pun tetap dapat berlenggang tanpa memperdulikan rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Kemudian jika dilihat dari responsivitasnya yaitu kemampuan organisasi untuk mengawali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat. Sejalan dengan permasalahan yang ada, terdapat kelalaian terkait penyelenggaraan pelayanan publik ini termasuk dalam tindak maladministrasi yang dilakukan oleh pihak organisasi penyelenggara pelayanan

publik mengingat tindakan yang ada bertentangan dengan asas-asas pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur, salah satu lembaga yang sangat penting dan harus dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan dan sebagai lembaga pengaduan oleh masyarakat terhadap praktek maladministrasi yang dilakukan organisasi penyelenggara pelayanan publik

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi?
- 2) Faktor apa saja yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi.
2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang menjadi hambatan ombudsman republik indonesia perwakilan provinsi jawa timur dalam pencegahan maladministrasi.

### 1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, baik teoritis maupun praktis terhadap permasalahan yang berkaitan dengan penelitian. Adapun manfaat yang ingin dicapai antara lain:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian tentang Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi bahan referensi mata kuliah manajemen pelayanan publik dan teori-teori dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

#### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yaitu manfaat dari penulis yang berkaitan dengan pemecahan masalah. Manfaat praktis dari rencana penulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Diharapkan dapat memberikan masukan atau saran-saran di dalam kinerja Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Jawa Timur dalam mencegah Maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Bagi Kampus: Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan dan juga sebagai bahan tambahan literatur dan referensi bagi penelitian sejenis di Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

- c. Bagi masyarakat : memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa Lembaga Ombudsman RI merupakan Lembaga pengawasan yang menerima laporan pengaduan dari masyarakat tentang maladministrasi pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dan menginformasikan kepada masyarakat peran Ombudsman dalam pengawasan maladministrasi pelayanan publik





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan dasar atau acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu di jadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan tugas dan wewenang ombudsman. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang di sajikan penulis dari jurnal terkait dengan penelitian yang ditulis ini :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	PENULIS	JUDUL	HASIL/TEMUAN	RELEVASI/PERBEDAAN
1	Setiajeng Kadarsi	Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 37 tahun 2008), 2010	Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan Mal-administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public, melakukan pemeriksaan substansi laporan, menindak lanjuti yang tercakup dalam ruang lingkup Ombudsman, dan melakukan tugas yang diberikan oleh Undang-Undang untuk pencegahan Mal-administrasi.	Perbedaannya penelitian ini yang menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah standar pelayanan. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

2	Anrie Wirayawan	<p>a. Bahwa Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah terhadap Aparatur Pemerintah mengenai pelayanan publik dikota Palangka Raya sebagian besar masih berdasarkan pada Informasi yang berasal dari Masyarakat.</p> <p>b. Ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman RI perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pengawasan yaitu dari: Segi peraturan, Segi Sumber daya manusia, Segi sarana dan prasarana dan Segi geografis</p>	<p>Perbedaannya penelitian ini pelayanan publik yang dijalankan oleh Ombudsman perwakilan provinsi Kalimantan Tengah sudah berjalan dengan baik, Cuma ada beberapa kendala antara lain jaringan internet masih sering loding sehingga mempengaruhi proses penerimaan dan pengiriman data menjadi lambat dan sumber daya manusia masih minim.</p>
3	Indra Pratama Putra	<p>a. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur Memiliki Peran Dalam Permasalahan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, termasuk dalam pelayanan Pendidikan.</p> <p>b. Ombudsman memiliki peran penting dalam proses penyelesaian</p>	<p>Perbedaannya penelitian ini mempunyai dua variabel yaitu pelayanan dan pengelolaan informasi. Adanya kelalaian terkait penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal pengelolaan informasi dan pelayanan konsultasi oleh organisasi penyelenggaraan pelayanan pendidikan pada masyarakat. Kelalaian ini mengakibatkan adanya kendala terhadap pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan.</p>

		kasus dugaan mal-administrasi penerimaan peserta didik baru 2013 di Kota Surabaya. c. Ombudsman berfokus pada tindak lanjut dari laporan warga, pencarian fakta permasalahan, dianalisis dengan teori pelayanan	
--	--	--	--

## 2.2.Landasan Teori

Teori merupakan unsur penelitian yang besar perannya dalam menjelaskan fenomena sosial atau fenomena alami yang menjadi pusat penelitian. Pada penelitian ini peneliti akan mencoba menganalisis peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pencegahan Maladministrasi. Adapun teori yang akan digunakan untuk menganalisis adalah:

### 2.2.1. Teori Peran

Menurut Soerjono Soekanto (2012:212-213), peran merupakan suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat, peranan meliputi norma-norma yang dikembangkan dengan posisi dan tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti ini adalah rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.

Parwoto (dalam Soehendy, 1997:28) mengemukakan peran mempunyai ciri-ciri yakni keterlibatan dalam mengambil keputusan, bentuk kontribusi seperti

gagasan, tenaga, materi dan lain-lain. organisasi kerja (berbagi peran), penetapan tujuan ditetapkan secara berkelompok, dan peran masyarakat sebagai subyek.

Struktur peran dibagi menjadi dua yaitu peran formal dan peran informal. Peran formal (peran yang nampak jelas) yaitu sejumlah perilaku yang bersifat homogen. Peran formal yang standar terdapat dalam keluarga. Peran Informal (peran tertutup) yaitu suatu peran yang bersifat implisit (emosional) biasanya tidak nampak kepermukaan dan dimainkan hanya untuk memenuhi kebutuhan emosional individu dan untuk menjaga keseimbangan. Pelaksanaan peran-peran informal yang efektif dapat mempermudah peran-peran formal.

Kata peran (*role*) mengandung arti yang berhubungan dengan aspek dinamis seseorang atau kelembagaan, hal ini sebagaimana dikemukakan Soerjono Soekanto yaitu, “ apabila seseorang atau Lembaga melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peran.” Konsep tentang peran (*role*) menurut Komarudin dalam buku “ Ensiklopedia Manajemen ” mengungkapkan sebagai berikut:

- 1) Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen
- 2) Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status.
- 3) Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok atau menjadi karakteristik yang apa adanya.
- 4) Fungsi setiap variable dalam hubungan sebab akibat.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diambil pengertian bahwa peranan merupakan penilaian sejauh mana fungsi seseorang atau bagian dalam menunjang

usaha pencapaian tujuan yang ditetapkan tata ukuran mengenai 2 (dua) variabel yang mempunyai hubungan sebab akibat.

Menurut Dougherty dan Prichard (1985) dalam Bauer mengemukakan bahwa relevansi suatu peranan itu akan tergantung pada penekanan peran tersebut oleh para penilai dan pengamat terhadap produk atau *outcome* yang dihasilkan. Dalam hal ini, strategi dan struktur organisasi, juga terbukti mempengaruhi peran dan persepsi peran atau *role perception*. Menurut Biddle dan Thomas ada 5 (lima) istilah tentang perilaku dalam kaitannya dengan peran :

- a. Expectation (harapan)
- b. Norm (norma)
- c. Performance (wujud perilaku)
- d. Evaluation (penilaian)
- e. Sanction (sanksi)

**Peran Ombudsman :**

Jika dikaitkan dengan Lembaga Ombudsman, maka peran ombudsman Republik Indonesia adalah melaksanakan fungsi, tugas dan kewenangannya sesuai dengan kedudukannya dan aktivitas-aktivitas yang sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sehingga mengimplementasikan perannya tidak bergantung pada Lembaga lain serta diharapkan dapat berpengaruh dan sesuai dengan keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat. Antonius Sujata berpendapat bahwa ombudsman pada umumnya berperan sebagai :

- 1) Menciptakan asas-asas umum pemerintahan yang baik
- 2) Menegakan demokrasi dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat
- 3) Melindungi hak asasi manusia
- 4) Memberantas korupsi

### **2.2.2. Teori *Good Governance***

Reformasi politik di Indonesia telah menemui definisi baru yang disebut *good governance*. Popularitas dari definisi tersebut ini sangat dikenal dikalangan pemerintah, akademis, dan Lembaga swadaya masyarakat. Secara sederhana *Governance* sebagai tata pemerintahan. Sedangkan *Good* artinya baik. Bisa disimpulkan kata *good governance* artinya yaitu tata pemeritahan yang baik.

*Good Governance* adalah suatu proses yang menentukan pemerintahan pada pembagian wewenang yang merata pada seluruh bagian dari masyarakat untuk berpengaruh pada keputusan dan kebijakan yang berkaitan pada kehidupan publik dalam upaya pemba ngunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2006:47)

Menurut Hasibun (2008:45) menyatakan bahwa *good governance* adalah suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara dimana pola dan sikap tindak pelaku-pelakunya dilandasi prinsip-prinsip dan karateristik tertentu sehingga menciptakan negara (pemerintah) yang kuat.

Menurut Sedarmayanti (2012:21) *good governance* merupakan suatu pemerintahan yang membutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu

pemerintah, masyarakat agar pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, terdapat beberapa unsur atau prinsip utama yang dapat memberikan gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu: Akuntabilitas, Transparansi, Responsif, Partisipasi masyarakat, Efektivitas dan efisien, keadilan, berorientasi pada konsensus (*consensus orientation*) visi strategi.

Menurut Zulkarnani (2002:21) *Good Governance* merupakan suatu yang asing bagi masyarakat Indonesia, dimana pada konsep dilakukan Kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang baik dan demokratis. Dalam suatu pemerintahan dijelaskan pula bahwa terjadinya krisis disebabkan banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga dapat merusak hubungan penyelenggaraan negara dan berbagai hubungan kehidupan sosial serta kehidupan nasional.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan *good governance* adalah sistem tata kelolah yang baik sehubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat luas. *Governance dapat* diartikan bahwa kekuasaan tidak semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi lebih ditekankan pada pelaksanaan fungsi memerintah oleh pemerintah dan institusi-institusi lain yakni Lembaga swadaya masyarakat (LSM), perusahaan swasta maupun negara.

*United Nation Development Program (UNDP)* sendiri (dalam Suhady,2005:50) mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang dapat menghasilkan pengeluaran yang baik dan besar diantara negara, sector swasta dan



masyarakat (society). Berdasarkan definisi tersebut, UNDP kemudian mengemukakan ciri-ciri good governance yang saling mendukung dan tidak dapat berdiri sendiri. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah: Partisipasi, Supermasi Hukum, Transparansi cepat tanggap, membangun consensus, keadilan efektif dan efisien, bertanggung jawab dan visi yang strategis.

Lebih lanjut, *United National Development* program (UNDP) menjelaskan bahwa ada tiga pihak yang berperan dalam *good governance* yaitu:

- a. Negara atau Pemerintah
- b. Sektor Privat (sektor swasta atau dunia usaha)
- c. Masyarakat sipil (civil society)

Dalam pandangan konsep pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*), Tjokromiadjojo (dalam sinambela, 2006:48) memberikan beberapa prinsip dasar yang harus dianut dalam mewujudkan *good governance* yaitu sebagai berikut:

- a) Akuntabilitas, yaitu setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu dipertanggungjawabkan kepada publik dan memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan Tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggungjawaban.
- b) Transparansi, keterbukaan, pemberian informasi secara terbuka terhadap sarana dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat.
- c) Keadilan yaitu semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraannya.

### 2.2.3. Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman pertama kali dikenal di Negara Swedia. Istilah. Ombudsman berasal dari Bahasa Swedia yang berarti “Perwakilan”.Akar sejarah perkembangan Ombudsman modern dapat di lacak 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 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. Ombudsman swedia secara independent menjalankan tugas menerima dan menyelidiki keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan negara. Keberadaan Ombudsman di swedia menyiratkan arti bahwa Lembaga Ombudsman di bentuk 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.

Dalam pasal 1 ayat (1) UU No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa : “Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai

wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang Sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapat dan belanja negara dan/atau anggaran pendapat dan belanja daerah.”

Mengenai pembentukan perwakilan Ombudsman didaerah, beracuan dengan pasal 43 undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia,yang berisi :

- a. Apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman didaerah provinsi atau kabupaten/kota.
- b. Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang perwakilan.
- c. Kepala perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibentuk oleh asisten Ombudsman.
- d. Ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman secara mutatis berlaku bagi perwakilan Ombudsma.

Selanjutnya mengenai peraturan pembentukan perwakilan Ombudsman termuat dalam pasal 2 dan 3 peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang

pembentukan, susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan :

- 1) Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat membentuk perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota.
- 2) Pembentukan perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.
- 3) Pembentukan perwakilan Ombudsman ditetapkan dengan keputusan ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat anggota Ombudsman.

Pasal 3 peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan :

- a) Pembentukan Perwakilan Ombudsman dilakukan berdasarkan studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, efisiensi, kompleksitas, dan beban kerja.

- b) Mekanisme pembentukan perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atur dengan peraturan Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peraturan tugas dan wewenang perwakilan Ombudsman daerah di atur dalam pasal 6 dan 7 peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Pasal 6 peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan :

Perwakilan Ombudsman mempunyai tugas :

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan di wilayah kerjanya;
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya;
4. Melakukan investigasi atas Prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
5. Melakukan kordinasi dan kerja sama dengan pemerintah daerah, instansi pemerintah lainnya, Lembaga Pendidikan, Lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan;

6. Membangun jaringan kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
8. Melakukan tugas lain yang di berikan oleh Ombudsman;

Pasal 7 peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan:

1. Dalam melaksanakan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 dan pasal 6, perwakilan Ombudsman berwenang :
  - a. Meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang di sampaikan kepada perwakilan 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 fotokopi dokumen yang di perluhkan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
  - d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
  - e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.

- f. Menyampaikan usul rekomendasi kepada Ombudsman mengenai penyelesaian laporan, termasuk usul rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan atau rehabilitasi kepada pihak yang di rugikan.
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

#### **2.2.4 Fungsi dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia**

Fungsi Ombudsman berdasarkan pasal 6 UU No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu sebagai berikut: “Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan Negara dan pemerintahan baik dipusat maupun di daerah termasuk yang di selenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.”

Fungsi Komisi Ombudsman berdasarkan keppres Nomor 44 Tahun 2000, yaitu sebagai berikut “

- a) Memberdayakan masyarakat melalui peran serta untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparansi, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b) Menganjurkan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan public secara optimal untuk penyelesaian persoalan;
- c) Memberdayakan pengawasan oleh masyarakat merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta di aplikasikan agar

penyalagunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur negara dapat di minimalisasi;

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

Dalam menjalankan fungsi tersebut, hendaknya komisi Ombudsman Daerah di arahkan untuk :

1. Independen dalam melakukan kerjanya. Ombudsman sedapat mungkin bersifat mandiri (independen) dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga-lembaga lain atau disubordinasi oleh kekuasaan negara, meskipun ombudsman dirancang untuk dipilih oleh DPRD dan diangkat oleh Gubernur atau Bupati/Walikota dan harus memberikan laporan pertanggungjawaban kepada yang memilihnya.
2. Dapat langsung memberikan rekomendasi kepada atasan pejabat yang diduga melakukan maladministrasi, tak terkecuali Gubernur dan atau Bupati/Walikota.
3. Dapat mempublikasikan rekomendasi-rekomendasi yang dikeluarkan di media massa. Hal ini penting agar ombudsman daerah dapat diakses



oleh semua lapisan masyarakat, sehingga ombudsman tidak melayani atau di nikmati oleh segelintir orang saja.

4. Secara hukum, Ombudsman daerah sedapat mungkin diberikan hak imunitas dari berbagai tuntutan dan gugatan dipengadilan atas Tindakan benar dalam menjalankan kewenangannya.
5. Dari sisi anggaran, Ombudsman daerah harus didukung oleh pembiayaan yang cukup rutin dan teralokasikan secara khusus dalam pos anggaran.

Adapun yang menjadi tujuan dari di bentuknya Komisi Ombudsman Indonesia, yaitu:

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

## **2.3 Teori Maladministrasi Publik**

### **2.3.1. Pengertian Maladministrasi**

Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian material atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Selama ini banyak kalangan yang terjebak dalam memahami maladministrasi, yaitu semata-mata hanya di anggap sebagai penyimpangan administrasi dalam arti sempit, penyimpangan hanya berkaitan dengan keterbukaan dan tulus-menulis. Bentuk-bentuk penyimpangan di luar hal-hal yang bersifat keterbukaan tidak di anggap sebagai maladministrasi. Padahal terminology maladministrasi di maknai secara luas sebgsi bagian penting dari pengertian administrasi itu sendiri. Secara leksikal, administrasi mengandung empat arti yaitu: (1) Usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penyelenggaraan dan pembinaan organisasi. (2) Usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan. (3) Kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. (4) Kegiatan kantor dan tata usaha.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, Istilah maladministrasi yang diambil inggris “maladministration” yang diartikan: Tata usaha buruk, pemerintahan buruk. Kata administrasi berasal dari Bahasa Latin “administrate” yang berarti to manage, yang mengandung makna pemerintah. Secara

umum, maladministrasi adalah perilaku yang tidak wajar, termasuk penundaan pemberian pelayanan, tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang yang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan, penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau Sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal atau berdasarkan Tindakan yang tidak beralasan (*unreasonable*), tidak adil (*unjust*), menekan (*oppressive*), imporer dan diskriminatif. Sadjijono (2012) mengartikan maladministrasi adalah suatu Tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat public) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalagunaan wewenang yang atas Tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.

Ombudsman Republik Indonesia memberikan indikator bentuk-bentuk maladministrasi, antara lain: melakukan Tindakan yang janggal (*inappropriate*), menyimpang (*deviate*), sewenang-wenang (*arbitrary*), melanggar ketentuan (*irregular/illegimate*), penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*), atau keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*) dan pelanggaran kepatutan (*equity*). Hartono (2007), dua puluh substansi permasalahan yang menjadi kompetensi ombudsman republik Indonesia, yang dapat diklasifikasikan sebagai suatu Tindakan maladministrasi, yaitu: penundaan berlarut, tidak menangani,

persekongkolan, pemalsuan, diluar kompetensi, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, bertindak sewenang-wenang, permintaan imbalan uang/korupsi, kolusi dan nepotisme, penyimpangan prosedur, melalaikan kewajiban, bertindak tidak layak/tidak patut, penggelapan barang bukti penguasaan tanpa hak, bertindak tidak adil, intervensi, nyata berpihak (diskriminasi), pelanggaran undang-undang, dan perbuatan melawan hukum.

Widodo (2001:259) maladministrasi adalah “suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi”. Secara umum, ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar di sejumlah peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah dan DPR. ketentuan perundangan yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara dan pemerintah, pegawai, pengurus, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintahan untuk membantu pelayanan. Ketentuan tentang bentuk maladministrasi itu memang disebutkan secara literal (secara langsung) sebagai maladministrasi, ketentuan bentuk maladministrasi tersebut didalam berbagai undang-undang hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut pasal 1 ayat 3 undang-undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang memberikan definisi tentang maladministrasi adalah: (1) perilaku dan perbuatan melawan hukum (2) perilaku dan perbuatan melampaui wewenang (3) menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan itu (4) pengabaian kewajiban hukum dan penyelenggaraan pelayanan public (5) dilakukan

oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan (6) menimbulkan kerugian materil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Atmosudirdjo, (1984:50) membagi pengertian administrasi dalam dua kelompok yaitu secara sempit dan secara luas.

“secara sempit administrasi memang diartikan sebagai kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan operasional terbatas pada surat menyurat, ketik-mengetik, catat-mencatat, pembukuan ringan dan kegiatan kantor yang bersifat teknis ketatausahaan. Dalam arti yang lebih luas administrasi dimaknai sebagai suatu proses kerja sama dari kelompok manusia (orang-orang) dengan cara-cara yang berguna (efisiensi) untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

Secara umum maladministrasi diartikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga Tindakan yang di lakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (AUPB). Dengan demikian dapat menyimpulkan bahwa parameter yang dijadikan sebagai ukuran maladministrasi adalah peraturan hukum dan kepatutan masyarakat serta asas umum pemerintahan yang baik.

### **2.3.2 Bentuk-bentuk Maladministrasi**

Menurut Croosman, (Sujata dan Surahman 2000:128) menyebutkan kategori Tindakan maladministrasi, yaitu: ”bentuk-bentuk Tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi adalah berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan bukan kewenangan, Tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena” Sedangkan Ombudsman Nasional sendiri membuat kategori

Tindakan malaadministrasi sebagai: (1) Tindakan yang di rasakan janggal karena di lakukan tidak sebagaimana mestinya. (2) Tindakan yang menyimpang (3) Tindakan yang melanggar ketentuan (4) Tindakan penyalagunaan wewenang (5) Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (6) Tindakan yang tidak patut

Menurut (Sunaryati, dkk dalam buku panduan investigasi untuk Ombudsman Indonesia 2003:18-22) bentuk-bentuk maladministrasi terdiri dari dua puluh kategori. Dalam hal ini dapat diklarifikasikan menjadi enam kelompok berdasarkan karakteristik, diantaranya adalah : Kelompok pertama adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketetapan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari Tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban. (1) Penundaan Berlarut, dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas dan masuk akal sehingga proses administrasi yang sedang di kerjakan mejadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengabaikan pelayanan umum yang tidak ada kepastian. (2) Tidak Menangani, seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan Tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. (3) Melalaikan Kewajiban, dalam proses penerimaan pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak kurang berhati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya. Kelompok kedua adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan

diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persekongkolan, kolusi, dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak. Kelompok ketiga adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan: Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran undang-undang, perbuatan melawan hukum. Kelompok keempat adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari Tindakan diluar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan Tindakan yang menyimpang prosedur tetap. (1) di luar kompetensi, dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik. (2) Tidak Kompeten, dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik). (3) Penyimpangan Prosedur, dalam proses pemberian pelayanan umum seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah di tentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik. Kelompok kelima adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap organisasi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari (1) Bertindak Sewenang-wenang, seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak)

melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga Tindakan di maksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku,, menjadikan pelayanan umum tidak dapat di terima secara baik oleh masyarakat, (2) Penyalahgunaan Wewenang, seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya, (3) Bertindak Tidak Layak/Tidak Patut, dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya. Kelompok keenam adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan Tindakan korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari Tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.

### **2.3.3 Teori Pengawasan**

Pengawasan adalah sebagai usaha sistematis oleh manajemen pelayanan untuk membandingkan kinerja standar, rencana atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk menentukan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan mengambil Tindakan penyembuhan yang diperlukan untuk melihat bahwa sumber daya manusia digunakan dengan seefktif dan seefisien mungkin dalam mencapai tujuan.

Menurut George mengartikan pengawasan sebagai mendeterminasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perluh menerapkan Tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan



sesuai rencana yang telah ditetapkan. Menurut Robbin menyatakan bahwa pengawasan merupakan suatu proses aktivitas yang sangat mendasar sehingga membutuhkan seorang manajer untuk menjalankan tugas dan pekerjaan organisasi. Menurut Dale menyatakan bahwa pengawasan tidak hanya melihat sesuatu dengan saksama dan melaporkan hasil kegiatan mengawasi, tetapi juga mengandung arti memperbaiki dan meluruskannya sehingga mencapai tujuan yang sesuai dengan rencana yang direncanakan. Menurut Siagan (1990:107) menyebutkan bahwa pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang ditentukan sebelumnya. Kesimpulannya, pengawasan adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan tujuan dengan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan serta mengambil Tindakan koreksi yang diperlukan.

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

Menurut George R. Terry pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu

pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan setandar atau ukuran (Zaenal dan Muhibudin, 2015:156)

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

- a. Mengetahui jalanya pekerjaan, apakah lancer atau tidak.
- b. Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang Kembali kesalahan-kesalahan yang lama atau timbulnya kesalahan yang baru.
- c. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program yang telah ditentukan.

#### **2.3.4. Tujuan Pengawasan**

Menurut Situmorang dan juhir mengemukakan bahwa tujuan pengawasan adalah tercapainya aparat yang bersih dan berwibawa yang didukung oleh partisipasi masyarakat yang kontruksi dan dan terkendali dalam wujud pengawasan masyarakat (control sosial) yang objektif, sehat dan bertanggung jawab. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah membandingkan antara pelaksanaan dan rencana serta instruksi yang telah dibuat, untuk mengetahui ada tidaknya kesulitan, kelemahan atau kegagalan serta efisiensi efektifitas kerja dan untuk mencari jalan keluar apabila ada kesulitan, kelemahan dan kegagalan atau dengan kata lain disebut Tindakan korektif.

### **2.3.5. Bentuk Pelaksanaan Pengawasan**

Pengawasan dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai hal (a) pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “on the spot” ditempat pekerjaan dan menerima laporan-laporan secara langsung pula dari pelaksana. Adapun pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana, baik lisan maupun tertulis, mempelajari pendapat-pendapat masyarakat tanpa pengawasan. (b) pengawasan preventif dan represif berkaitan dengan pengesahan peraturan daerah atau keputusan kepala daerah tertentu. (c) pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam pemerintah yang bersangkutan. (d) pengawasan ekseternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dari luar pemerintah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan beberapa pertimbangan, pertama menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, kedua metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden, dan ketiga metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan penjaminan pengaruh Bersama dan terhadap pola-pola nilai yang di hadapi ( Moleong 2005:5).

#### **3.2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian menggunakan metode kualitatif-deskriptif dengan pendekatan yuridis sosiologis. Dalam penelitian “ pelaksanaan pasal 6 Huruf G peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Terkait wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam menyelesaikan laporan maladministrasi pelayanan publik.” Peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah “penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, Tindakan, dan lain-lain. ( Moleong, 2006:6 )

Secara sosiologis akan di lakukan penelitian di lapangan dengan cara melihat kenyataan yang berkaitan dengan permasalahan yang di teliti dan kemudian

di analisis dengan sudut pandang hukum dimana akan di peroleh hasil mendukung peneliti an penulis.

### **3.3. Fokus Penelitian**

Penelitian ini di fokuskan terhadap pelaksanaan pasal 6 Huruf G peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Ombudsman perwakilan terkait wewenang dalam menyelesaikan laporan maladministrasi,serta faktor yang menjadi penghambat kinerja Ombudsman Republik Indonesia. Peneliti akan melakukan penelitian di ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur di Surabaya.

### **3.4. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat atau lokasi sosial penelitian,dimana akan dilakukan penelitian yang di cirikan oleh adanya unsur lain yaitu pelaku, tempat dan kegiatan yang akan di observasi ( Nasution 2003:43) .Lokasi penelitian juga memiliki aturan-aturan dan Batasan-batasan tertentu sesuai dengan permasalahan yang akan di teliti. Pemilihan lokasi penelitian ini juga dilakukan banyak pertimbangan yang sesuai dengan topik yang akan di teliti.Oleh karena itu yang menjadi lokasi penelitian yaitu Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang tepat berada di Jln.Ngagel Timur No 56,Pucang Sewu,Kecamatan Gubeng Kota Surabaya Jawa Timur.

Alasan peneliti memilih lokasi tersebut sebagai tempat penelitian adalah karena Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu Lembaga ekseternal yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi

penyelenggaraan pelayanan publik dan menerima kemudian mengolah laporan pengaduan tentang maladministrasi pelayanan publik dari masyarakat kota Surabaya.

### **3.5. Subyek penelitian/informan**

Subyek penelitian merupakan pihak-pihak yang dianggap mengetahui dan mempunyai pengalaman dengan tujuan penelitian dan diharapkan dapat memberi informasi. Informasi dan data yang dimaksud adalah informasi dan data yang terkait Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Pencegahan Maladministrasi. Dalam suatu wawancara, personal yang terlibat adalah pewawancara dan informan atau narasumber.

Menurut Bungin (2007:108), informan adalah orang yang diwawancarai, dimintai informasi oleh pewawancara. Informan disini merupakan orang yang diharapkan menguasai, memahami data, informasi maupun fakta dari suatu obyek penelitian. Berdasarkan hal tersebut, maka subyek penelitian ini mencakup beberapa pihak yaitu:

1. Asisten bidang penyelesaian laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur.
2. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

### **3.6. Sumber Data**

Di dalam penelitian ini, dipergunakan jenis data skunder, yang dari sudut kekuatan mengikatnya digolongkan kedalam beberapa sumber data, yaitu sumber data penelitian yaitu sumber dari mana data dapat diperoleh ( Moleong, 2000:114 ) Sumber data merupakan masalah yang perlu diperhatikan dalam setiap penelitian

ilmiah, agar diperoleh data yang lengkap, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **A. Sumber Data Primer**

Sumber data primer atau utama yaitu kata-kata atau Tindakan orang-orang yang di amati ( Lexy Moelong,2005:57). Sumber data primer diperoleh dari studi lapangan yaitu suatu cara memperoleh data yang bersifat primer dengan cara turun langsung ke objek yang akan diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan dengan mengadakan wawancara dan observasi. Sumber data primer yang diperoleh peneliti melalui catatan tertulis dalam suatu wawancara yang dilakukan pada informan.

Informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim peneliti walaupun hanya bersifat informal. Anggota tim dapat memberikan pandangan dari segi orang tentang nilai, sikap, dan kebudayaan yang menjadi latar belakang penelitian ( Lexy Moelong,2002:90 ).

#### **B. Sumber Data Skunder**

Data skunder sebagai pelengkap untuk melengkapi dan menyelesaikan data primer. Loftlan ( 1987 ) menyebutkan bahwa selain kata-kata atau Tindakan sebagai sumber dan utama, dan tambahan seperti dokumen dan lain-lain juga merupakan data Moleong ( 2006:157 ).

Moleong ( 2006:157) menyebutkan bahwa dilihat dari segi sumber data bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat di bagi atas sumber buku dan

ilmiah, sumber data arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi. Data sekunder atau data yang tertulis, yang di gunakan dalam penelitian berupa :

- a. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia; Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah; Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Ombudsman Republik Indonesia; Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah.

### **3.7. Teknik Pengumpulan Data**

Data merupakan perwujudan dari informasi dengan sengaja digali untuk dikumpulkan guna mendeskripsikan suatu peristiwa atau kegiatan lain, dengan menggunakan pengumpulan data untuk lebih memudahkan dalam penelitian ini digunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Observasi adalah metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi partisipan yaitu peneliti melakukan pengamatan.



## 2. Wawancara

Dalam penelitian ini, Teknik wawancara mendalam digunakan sebagai Teknik pengumpulan data. Wawancara mendalam adalah proses prolehan keterangan untuk mendapatkan informasi dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antar peneliti dan informan. Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur. Menurut Basuki (2010:171) “wawancara terstruktur adalah wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya”. Peneliti menggunakan Teknik wawancara terstruktur agar fokus pada pokok permasalahan penelitian. Wawancara dilakukan kepada para informan. Dengan menggunakan alat perekam, peneliti akan meminta izin agar bersedia untuk diwawancarai dengan alat perekam untuk memperoleh hasil wawancara yang akurat dan agar tidak kehilangan informasi. Sebelum mengajukan pertanyaan, peneliti menjelaskan terlebih dahulu mengenai permasalahan penelitian dan pedoman yang dilakukan selama kegiatan wawancara berlangsung.

## 3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini studi dokumen dilakukan untuk mendapatkan data yang lengkap, seperti dokumen tentang kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan yang berhubungan dengan peran ombudsman. Dengan metode ini, peneliti dapat memperoleh informasi dari sumber tertulis suatu dokumen yang ada pada informan atau institusi yang akan dijadikan sebagai sumber pendukung untuk melihat bagaimana peran ombudsman RI perwakilan provinsi jawa timur. Data

yang didapat dari dokumentasi merupakan data yang valid dan tidak diragukan kebenarannya.

### **3.8. Teknik Analisis Data**

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa Langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: Kondensasi data (*data condensation*), Menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracing*), dan transformasi (*transformin*). Secara lebih terperinci, Langkah-langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Salda (2014) akan diterapkan sebagai berikut:

#### **1) Kondensasi data**

Miles dan Huberman (2014:10) dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

##### **a) Selecting**

Menurut Miles dan Huberman (2014:18) peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis. Informasi-informasi yang berhubungan dengan transitivitas dan konteks

sosial pada tahapan ini. Peneliti mengumpulkan seluruh informasi tersebut untuk memperkuat penelitian.

**b) Focusing**

Miles dan Huberman (2014:19) menyatakan bahwa memfokuskan data merupakan bentuk praanalisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah. Fokus data pada rumusan masalah yaitu bagaimana peran ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi jawa timur dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik. Dalam rumusan masalah kedua yaitu bagaimana solusi tindak lanjut ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi jawa timur dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik.

**c) Abstracing**

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul dievaluasi, khususnya yang telah terkumpul dievaluasi, khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan kecukupan data. Data tersebut digunakan untuk menjawab masalah yang diteliti.

#### **d) Simplifying dan transforming**

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara, yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

### **2) Penyajian Data**

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Miles dan Huberman, 1992:17). Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan.

### 3) Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan analisis terhadap Peran Ombudsman RI perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam mencegah Mal-administrasi penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi di dalam suatu

masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel yang timbul, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi, dan sebagainya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1. Gambara Umum**

Secara teoritis Lembaga negara independent dimulai dari kehendak negara untuk membuat Lembaga negara baru yang diberi otoritas dan dan dibiayai oleh negara tanpa harus menjadi pegawai negara. Secara umum Lembaga independent memiliki fungsi utama yakni mengakomodir dinamika kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Dalam proses penyelenggaraan negara yang didasarkan pada paradigma pemerintahan yang baik. Menurut Zainal Arifin Mochtar dalam buku Lembaga negara indepen mengemukakan tujuh (7) ciri Lembaga negara independent yaitu (1) bukan cabang kekuasaan utama, (2) pemilihan pimpinan dengan seleksi, (3) pemilihan dan pemberhentian berdasar aturan, (4) proses deliberasi kuat, (5) kepemimpinan kolektif dan kolegial, (6) kewenangan devolutif untuk mengatur sendiri dan (7) legitimasi dari undang-undang. Berdasarkan ciri-ciri tersebut diatas maka Zainal A. Mochtar menetapkan tujuh Lembaga independent yaitu Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, Komisi Penyiaran Indonesia, Komisi Pemilihan Indonesia, Dewan Pers, Komisi Ombudsman, Komisi Pemberantasan Korupsi dan Komisi Yudisial.

Ombudsman resmi dibentuk di Indonesia pada 20 maret 2000 yang ditandai dengan terbentuknya Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan

keputusan Presiden (kepres) Nomor 44 Tahun 2000 pada masa pemerintahan Abdurrahman Wahid, sehingga mulai saat itu, Indonesia mulai memasuki babak baru dalam sistem pengawasan. Ombudsman merupakan Lembaga independent yang berfungsi sebagai Lembaga pengawasan eksternal terhadap penyelenggara pelayanan publik yang merupakan tugas dan tanggung jawab dari penyelenggara Negara dan Pemerintahan baik pusat maupun di daerah termasuk diselenggarakan oleh Badan Umum Milik Negara/Daerah (BUMN/BUKD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang Sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapat belanja Negara/Daerah (APBN/APBD). Ombudsman dalam menjalankan tugas bebas dari campur tangan Lembaga kekuasaan lainnya. Pelaksanaan pengawasan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia di dasarkan pada Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Di Indonesia sudah membentuk 23 kantor perwakilan Ombudsman di Daerah Provinsi yaitu Aceh, Bali, Lampung, D. I. Yogyakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kepulauan Riau, Maluku, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Papua, Riau, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Utara dan Gorontalo, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Sumatera Utara. 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 pemerintah daerah. Keberadaan dan beroperasinya Ombudsman di daerah menemukan urgensi dan signifikasinya. Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Timur merupakan Lembaga yang memiliki kewenangan pengawasan terhadap maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh semua Organisasi perangkat Daerah di Wilayah Provinsi Jawa Timur, salah satunya yaitu di Daerah Kota Surabaya.

#### **4.1.2. Lokasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur**

Alamat : Jln. Ngagel Timur No. 56 Pucang Sewu, kecamatan

Gubeng Kota Surabaya

Telepon : (031)99443737, 0815155015000

Email : [jatim@ombudsman.go.id](mailto:jatim@ombudsman.go.id)

Website : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

#### **4.1.3. Visi, Misi dan Tujuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur**

##### **1. Visi**

Visi adalah cara pandang jauh kedepan, kemana instansi pemerintah harus dibawah agar dapat eksis, antisipasi dan inovatif. Secara umum visi adalah pandangan ideal masa depan yang ingin diwujudkan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Maka

visinya Ombudsman adalah : “Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur yang berwibawa, Efektif dan Adil”.

## **2. Misi**

Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh pemerintahan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan agar harap yang diciptakan pada masa mendatang akan tercapai. Dalam mencapai visi maka dirumuskan misi sebagai tujuan utama yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan organisasi dalam kurun waktu tertentu. Untuk hal tersebut Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur mempunyai misi sebagai berikut:

- 1) Memperkuat Kelembagaan
- 2) Meningkatkan Partisipasi Masyarakat
- 3) Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggaran pemerintahan
- 4) Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

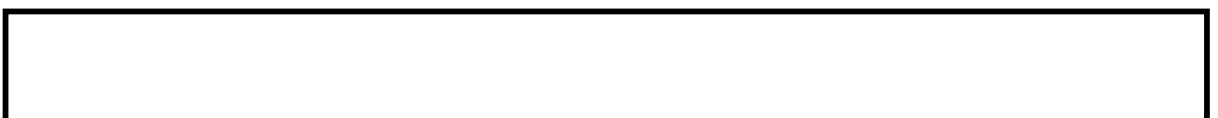
## **3. Tujuan**

Tujuan utama yang dibentuk oleh Lembaga Negara ini adalah untuk mengatasi penyalahgunaan kekuasaan oleh aparatur pemerintah, membantu aparatur agar melaksanakan pemerintahan yang adil dan efisien serta mendorong pemerintah agar bertanggung jawab dalam memberi pelayanan yang baik. Adapun beberapa tujuan yang dibentuk Oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- 2) Untuk mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, jujur terbuka, dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
- 3) Untuk menciptakan dan menjaga kondisi yang kondusif dalam upaya pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.
- 4) Untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan publik di berbagai bidang sehingga masyarakat mendapatkan keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan.
- 5) Untuk membantu upaya pencegahan dan pemberantasan praktik-praktik maladministrasi.
- 6) Untuk meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum di dalam masyarakat, serta supremasi hukum yang berdasarkan pada kebenaran dan keadilan.

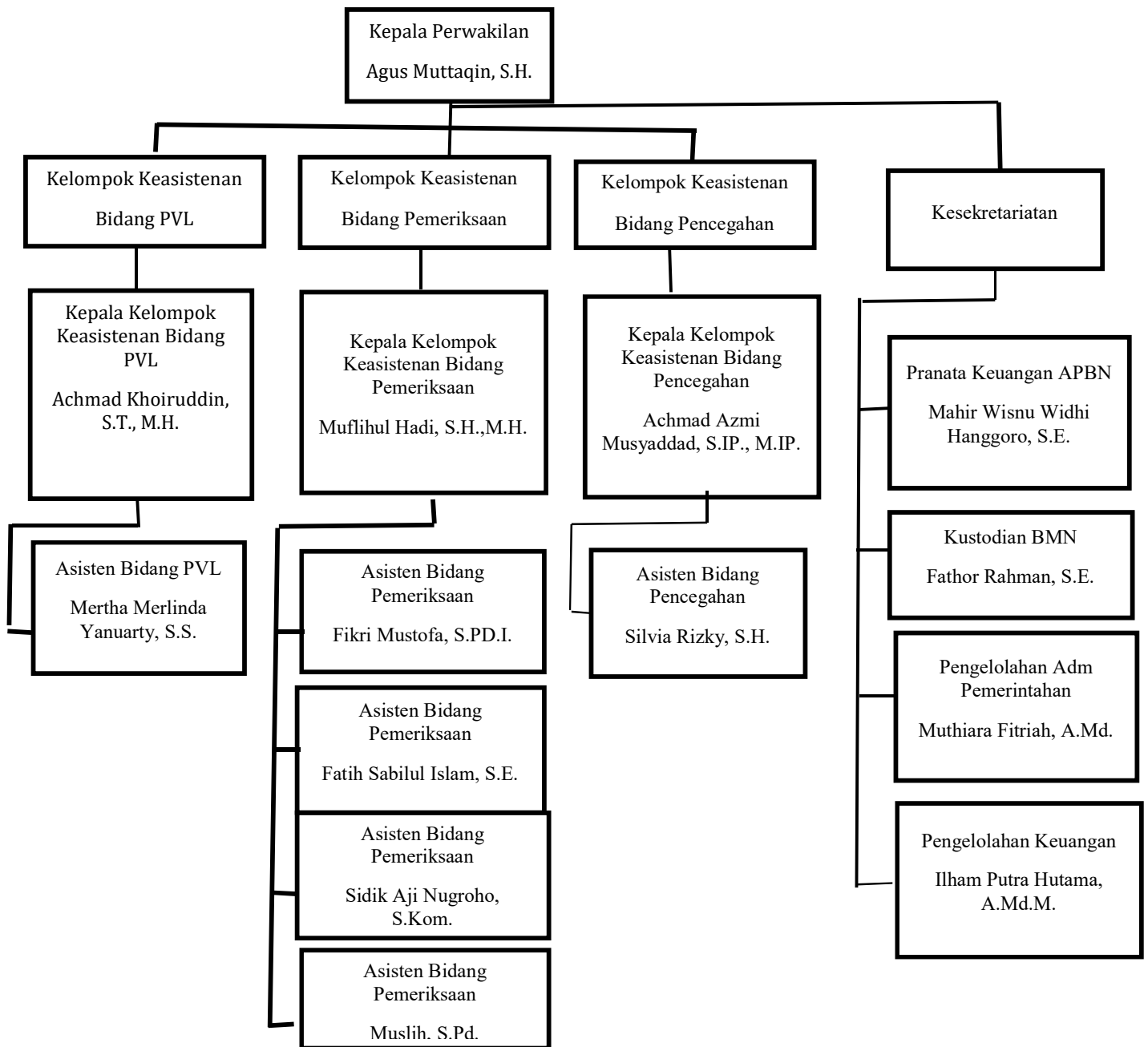
#### **4.1.4. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur**

Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur yakni:



Gambar 4.1

**BAGAN ORGANISASI PERWAKILAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN  
PROVINSI JAWA TIMUR**



Sumber: Ombudsam RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur

#### 4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia memiliki dua Undang-Undang pendukung dalam menjalankan kewenangannya yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ombudsman memiliki Fungsi, tugas dan kewenangannya yang diatur dalam undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman republik Indonesia yang tertuang dalam pasal 6, pasal 7 dan pasal 8.

a. Tugas Ombudsman adalah sebagai berikut

- 1) Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
- 3) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman.
- 4) Melakukan Investigasi atas Prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Melakukan kordinasi dan kerja sama dengan Lembaga negara atau Lembaga pemerintahan lainnya serta Lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
- 6) Membangun jaringan kerja.
- 7) Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik.

8) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

b. Fungsi Ombudsman adalah sebagai berikut

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik dipusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya ombudsman memiliki kewenangan yaitu

- 1) Meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada ombudsman.
- 2) Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
- 3) Meminta klarifikasi dan Salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.

- 4) Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
- 5) Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
- 6) Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
- 7) Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain tersebut diatas ombudsman juga memiliki kewenangan untuk menyampaikan saran kepada presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi atau prosedur pelayanan publik dan menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Tugas dan Fungsi dari setiap keasistenan yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Perwakilan
  - Memimpin kelembagaan dan Organisasi Ombudsman
  - Menetapkan Kebijakan Organisasi

- Mewakili Lembaga dalam kegiatan kenegaraan baik didalam maupun diluar negeri
  - Menandatangani dokumen resmi kelembagaan
  - Mengadakan komunikasi dan Konsultasi dalam membangun hubungan Kerjasama dengan Lembaga pemerintah atau negara, Lembaga swasta dan masyarakat
  - Menetapkan Tindakan administrative terhadap pelanggaran kode etik dilingkungan ombudsman
  - Memimpin rapat pleno ombudsman
- b. Tugas dan Fungsi Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Tugas PVL adalah sebagai berikut:

- Menerima laporan yang disampaikan masyarakat melalui dating langsung, surat, telpon, faksmili, e-mail, website, media sosial dan media lainnya.
- Menerima Konsultasi pengaduan pelayanan publik
- Melakukan pencatatan laporan
- Melakukan verifikasi syarat formil laporan
- Melakukan Verifikasi materi laporan

Fungsi unit PVL adalah menerima laporan masyarakat dan memastikan bahwa laporan tersebut telah memenuhi syarat formil dan materil yang telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008



tentang Ombudsman Republik Indonesia serta peraturan Ombudsman untuk dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

c. Tugas dan Fungsi Keasistenan Pemeriksaan Laporan

Tugas keasistenan pemeriksaan laporan adalah melakukan pemeriksaan berkas laporan yang sudah diverifikasi syarat formil dan materilnya oleh Tim Asisten PVL dan telah didisposisikan oleh Kepala Perwakilan atau ketua Ombudsman ke Tim Riksa dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat. Yang dimaksud dengan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam rangka memperoleh data, keterangan, dan dokumen yang berguna untuk pembuktian dugaan maladministrasi yang dilaporkan kepada ombudsman. Secara teknis dan professional, kegiatan ini dilakukan oleh Asisten Tim Riksa. Tim Riksa sendiri meminta klarifikasi baik secara lisan maupun tertulis kepada berbagai pihak yang relevan. Klarifikasi adalah Tindakan dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur yang bertujuan untuk memperoleh penjelasan dari terlapor, atasan terlapor, pelapor maupun saksi-saksi yang terkait dengan laporan dugaan maladministrasi yang disampaikan oleh pelapor.

Fungsi Tim Riksa :

- Melakukan pemeriksaan dokumen laporan
- Melakukan klarifikasi terhadap terlapor

- Melakukan pemeriksaan baik melalui pemanggilan maupun mendatangi lapangan
- Melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi
- Menyusun berita acara dan laporan pada setiap tahap proses penyelesaian laporan

d. Tugas dan Fungsi Keasistenan Pencegahan

Tugas keasistenan pencegahan adalah menyelenggarakan pencegahan maladministrasi pada subnansi/sector.

Fungsi dari keasistenan pencegahan adalah melakukan inisiatif atas kasus dengan insikasi kuat maladministrasi pada sector masing-masing (subnansi), baik melalui skema OMI maupun RA dan melakukan pencegahan maladministrasi berulang pada sector (subnansi) dengan mekanisme sistemik review dan atau Kerjasama dengan pegawai internal penyelenggara pelayanan publik.

e. Tugas dan Fungsi Sekretariat

Memiliki beberapa tugas yaitu :

- Melakukan registrasi pada program simple untuk mendapat nomor registrasi laporan
- Menerima dan mengatur keluar masuknya surat

#### 4.1.6. Alur Prosedur Penyelesaian Laporan Pengaduan

Berikut adalah alur prosedur penyelesaian laporan pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia mulai dari menyampaikan laporan, proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan pengaduan masyarakat.

Gambar 4.2 Alur penyelesaian Laporan Ombudsman Jawa Timur



Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur

##### 1) Laporan Masyarakat Atau Inisiatif Ombudsman

- ❖ Mengisi data diri lengkap
- ❖ Membuat kronologis peristiwa

- ❖ Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya dan tidak dapat penyelesaian
  - ❖ Pristiwa terjadi belum lewat 2 tahun
  - ❖ Identitas pelapor dapat dirahasiakan (pasal 24)
- 2) Penerimaan dan Verifikasi laporan
- ❖ Ombudsman Republik Indonesia memverifikasi laporan, jika data kurang lengkap maka ombudsman Republik Indonesia akan memberikan laporan tertulis kepada pelapor
  - ❖ Paling lambat 30 hari untuk melengkapi laporan, jika lewat dari 30 hari maka pelapor di anggap mencabut laporannya
- 3) Proses pemeriksaan laporan di tahap ini Ombudsman Republik Indonesia dapat menetapkan berwenang atau tidak melanjutkan pemeriksaan. Jika berwenang maka Ombudsman akan melakukan: (a). Klarifikasi Tertulis, (b).Investigasi Lapangan, (c). Pemanggilan, (d). Mediasi/Konsiliasi, (e). Ajudikasi Khusus, (f). Systemic Riview (pasal 28).
- 4) Rekomendasi Ombudsman Kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil invesigasi ombudsman, kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik. (pasal 37, 38, 39). Monitoring: (a). Presiden, (b). Publikasi Media, (c). DPR RI.

## **4.2. Hasil Temuan Penelitian**

### **4.2.1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa**

#### **Timur Dalam Pencegahan Maladministrasi**

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu perwakilan yang didirikan dan resmi beroperasi pada 10 maret 2000, pembentukan Ombudsman Republik Perwakilan Provinsi Jawa Timur bertujuan untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur diawali dengan menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi, kemudian dilakukan pemeriksaan substansi dan menindaklanjuti laporan. Dalam menindaklanjuti laporan diperlukan proses pemeriksaan pemeriksaan sesuai dengan alur penyelesaian laporan, dalam hal ini setiap laporan masyarakat akan diklarifikasi secara tertulis baik itu keinstansi terlapor ataupun pelapor serta melakukan investigasi kelapangan. Dalam menyelesaikan laporan masyarakat ombudsman juga melakukan mediasi dan konsiliasi, namun asisten ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur tidak keseluruhan memiliki keahlian untuk melakukan mediasi atau konsiliasi.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur tidak hanya menerima laporan masyarakat, namun juga melakukan investigasi atau Prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi atas penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman dalam membangun kordinasi dan

kerjasamanya ombudsman sebagai Lembaga pengawas publik tidak terlepas dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan, namun pada kenyataan masih banyak terdapatnya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan, fungsi, kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur, terbukti saat masyarakat yang datang untuk melaporkan kasus yang dialaminya, namun ternyata kasus tersebut bukan didalam lingkup kewenangan ombudsman. Dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja dari pada penyelenggara pelayanan publik .Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai maladministrasi hingga eksistensi Ombudsman Jawa Timur dan menjalin kerjasama kepada instansi tertentu hingga membentuk “konco ombudsman” guna mencegah terjadinya maladministrasi didalam pelayanan publik. Harapan tinggi dari masyarakat terhadap Lembaga ombudsman Republik Indonesia untuk menyelesaikan permasalahan yang ada sehingga insan Ombudsman Republik Indonesia dituntut untuk professional dan mengedepankan nilai integritas sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik, sehingga tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

1. Faktor apa saja yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Upaya pencegahan maladministrasi?

a. Faktor Penghambat

Menurut Bapak Azmi selaku kepala keasistenan pencegahan maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur pada waktu wawancara tanggal 2 februari 2022 menyatakan bahwa:

*“Ya faktor penghambat itu kita kekurangan sumber daya, harusnya ada 11 asisten tetapi sekarang kita ada 9 asisten saja sehingga kita merangkap jabatan. Yang kedua itu Anggaran dari negara untuk penyelesaian laporan itu sangat sedikit, karena sebaran laporan pengaduan itu diberbagai daerah yang ada di Banyuwangi, Madiun, Sumenep, dan Ponorogo juga sehingga kadang target penyelesaian laporan itu meleset sedikit. Kemudian terkadang ada instansi yang tidak kooperatif disurati tidak balas, diundang tidak datang. Ya itu beberapa hambatan yang ada, tapi kami menganggap hal ini tantanganlah bagi kami dalam menyelesaikan permasalahan”.*

Pernyataan tersebut dilengkapi oleh pendapat dari Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur pada saat wawancara tanggal 7 februari 2022 yaitu Bapak Hadi yang menyatakan :

*“Kalau untuk terkait dengan pemahaman fungsi dan tugas Ombudsman jadi misalnya kita turun kedesa yang agak jauh dari Surabaya itu kadang-kadang ada beberapa pemerintah desa, kecamatan yang mungkin belum tau terkait dengan fungsi dan kewenangan ombudsman jadi mereka ketika kami minta keterangan tetapi mereka tidak mau, atau Ketika kita memberikan saran atau masukan perbaikan mereka tidak melaksanakannya.”(wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan pada tanggal 7 februari 2022)*

Gambar 4.3. Wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan, terkait faktor penghambat dalam pencegahan maladministrasi



Sumber : Diolah Peneliti

b. Faktor Pendukung

Menurut Bapak Azmi selaku kepala keasistenan pencegahan maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur pada waktu wawancara tanggal 2 februari 2022 menyatakan bahwa:

*“Untuk factor yang mendukung bagi saya ya perwakilan ini memiliki tim yang kompak dan saling melengkapi dan mengisi dan sampai saat ini teman-teman asisten Ombudsman jawa Timur masih bisa menjaga integritas.”*

Pernyataan tersebut di lengkapi oleh pendapat dari Asiaten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur pada saat



wawancara tanggal 7 februari 20220 yaitu Bapak Hadi yang menyatakan :

*“Faktor pendukung pelaksanaan itu pihak pemerintah kabupaten kota se-jawa Timur itu sekarang lebih terbuka jadi bisa menerima, misalkan kita meminta untuk melakukan saran perbaikan kesalahan dari pemerintahan kabupaten/kota sendiri itu selalu melaksanakan apa yang kita sarankan, jadinya lebih bisa di ajak untuk bekerja sama, kalua terkait dengan desa dan kecamatan yang misalnya kita susah memberikan masukan perbaikan itu biasanya kita minta dari pihak kabupaten/kota untuk mengundang desa dikantor kabupaten/kota agar memberi pemberitahuan pendukung mengenai tugas dan fungsi Ombudsman sehingga memberi pemahaman kepada pihak desa.”(wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan pada tanggal 7 februari 2022)*

Gambar 4.4. wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan



Sumber : Diolah peneliti

2. Upaya apa saja yang telah ombudsman lakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi?

Pada hambatan yang telah jelaskan diatas maka perlu adanya upaya yang harus dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur upaya tersebut adalah:

Menurut Bapak Azmi selaku kepala keasistenan pencegahan maladministrasi ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur pada waktu wawancara tanggal 2 februari 2022

*“Dalam mengatasi kendala sumber daya manusia (SDM), upaya yang dilakukan oleh ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur ialah dengan cara melakukan pendampingan dan pelatihan rutin bagi semua asisten di perwakilan ombudsman agar kualitas sumber daya manusia di ombudsman menjadi mumpuni dan ahli dalam bidang pencegahan, pengawasan, penyelesaian kasus serta agenda peningkatan kualitas pelayanan publik lainnya. Sehingga optimalisasi peran ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur sebagai Lembaga yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan.(wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan pada tanggal 2 februari 2022)*

Gambar 4.5. wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan, terkait upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat dalam pencegahan maladministrasi



Sumber : Diolah peneliti

3. Berapa jumlah laporan pengaduan masyarakat yang masuk dan berapa jumlah laporan yang bisa diselesaikan oleh Ombudsman Jawa Timur?

Menurut Bapak Azmi selaku kepala keasistenan pencegahan maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur pada waktu wawancara tanggal 2 februari 2022 menyatakan bahwa:

*“Rata-rata laporan masuk ya sekitar 350, karena kadang naik sampe 400-an, dan kita di target oleh Ombudsman Republik Indonesia itu 90% penyelesaian masalah, tahun sebelumnya kita bisa kejar target, tetapi tahun ini baru mendekati 90% sepetinya.”*

Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat dari Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur pada wawancara tanggal 7 februari 2022 yaitu Bapak Hadi menyatakan bahwa :

*“Ini saya ada datanya, kalau tiap tahun itu berbeda-beda nanti bisa dilihat dari data tahun 2018 sampai tahun 2020 sama jumlah laporan yang diselesaikan. Tidak semua laporan yang kita pegang itu dapat diselesaikan dalam tahun itu juga ada yang butuh penyelesaian bertahun-tahun misalnya yang berkaitan dengan pertanahan kemudian ada yang terkait dengan perizinan yang memang alurnya Panjang.”(wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan pada tanggal 7 februari 2022)*

Gambar 4.6.wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan, terkait jumlah laporan pengaduan yang masuk di Ombudsman



Sumber : Diolah peneliti

Jumlah Laporan masuk di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Tabel 4.7

## Data Laporan Masuk

No	Tahun	Jumlah Laporan	Laporan Selesai
1	2016	346	345
2	2017	385	383
3	2018	565	556
4	2019	424	416
5	2020	371	283

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Jumlah Laporan masuk dari masyarakat Surabaya di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Tabel 4.8

## Data Laporan Masuk Masyarakat Surabaya

No	Tahun	Jumlah Laporan
1	2016	166
2	2017	140
3	2018	197
4	2019	129
5	2020	105

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Maladministrasi yang paling sering terjadi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Tabel 4.9

## Bentuk Maladministrasi yang sering terjadi

No	Maladministrasi	Jumlah/Tahun			
		2016	2017	2018	2019
1	Penundaan Berlarut	85	117	143	84
2	Tidak Memberikan Pelayanan	75	84	108	55
3	Tidak Kompeten	65	66	37	15
4	Penyalagunaan Wewenang	62	53	21	19
5	Penyimpangan Prosedur	25	37	76	42

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Bentuk tindak lanjut laporan pengaduan maladministrasi dari masyarakat dapat disesuaikan dengan kebutuhan untuk menyelesaikan laporan, Adapun bentuk tindak lanjut laporan adalah permintaan data, permintaan klarifikasi, pemanggilan, pemeriksaan lapangan, Konsiliasi dan menghentikan pemeriksaan.

#### 4. Apakah Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur?

Menurut Bapak Azmi selaku kepala keasistenan pencegahan maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur pada waktu wawancara tanggal 2 februari 2022 menyatakan bahwa:

*“visi misi sama dengan Ombudsman Republik Indonesia pusat ya, tidak ada visi misi secara khusus dari ombudsman perwakilan”.*

Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat dari Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur pada saat wawancara tanggal 7 februari 2022 Yaitu Bapak Hadi menyatakan bahwa :

*“Visi Ombudsman Jawa Timur secara khusus itu gak ada karena kita (Ombudsman) itu Lembaga vertical jadi visi misi sama dengan Ombudsman dari pusat. Visi Ombudsman Republik Indonesia berwibawa, efektif dan adil. Misi ada lima (1) Memperkuat kelembagaan, (2) Meningkatkan kualitas pelayanan Republik Indonesia, (3) Meningkatkan partisipasi masyarakat, (4) Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan, (5) Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.”(wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan pada tanggal 7 februari 2022)*

Gambar 4.10. wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan, terkait Visi Misi Ombudsman Jatim



Sumber : Diolah Peneliti

5. Bagaimana solusi rencana tindaklanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik?

Proses Penanganan laporan atau pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik di Jawa Timur yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan, baik secara administratif maupun substantif. Dalam pengaduan masyarakat tentang Tindakan maladministrasi, Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Jawa Timur mempunyai mekanisme tentang Langkah-langkah dan persyaratan menindaklanjuti laporan atau pengaduan dari masyarakat, Adapun persyaratannya, sebagai berikut:

- 1) Pelapor mendaftarkan dan menyerahkan kelengkapan persyaratan formil dan materil kepada Ombudsman, yaitu berupa:
  - ❖ Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor
  - ❖ Menguraikan peristiwa yang dilaporkan secara rinci dan telah mengajukan keberatan kepada instansi atau pejabat yang dikeluhkan.
- 2) Pemeriksaan laporan pengaduan

Sebelum menerima laporan pengaduan masyarakat Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur memeriksa laporan

tersebut. Dalam melakukan pemeriksaan ombudsman memiliki tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur, yaitu:

### 3) Tata cara Pemeriksaan

- ❖ Ombudsman memeriksa laporan
- ❖ Apabila terdapat kekurangan dan persyaratan, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan.
- ❖ Pelapor dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal pelapor menerima pemberitahuan dari ombudsman harus melengkapi berkas laporan.
- ❖ Dalam hal laporan tidak dilengkapi dalam waktu yang telah ditentukan maka pelapor dianggap mencabut laporannya.

### 4) Menerima dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat yaitu:

- ❖ Memanggil secara tertulis terlapor, dan saksi untuk diminta keterangan. Dalam melakukan pemeriksaan substansif ini ombudsman dapat melihat dokumen asli dan meminta Salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan
- ❖ Meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor
- ❖ Melakukan pemeriksaan lapangan



Dalam proses penanganan laporan atau pengaduan, sebelum disimpulkan permasalahan yang diadukan, diperlukan data yang diperoleh melalui kegiatan investigasi maupun pengamatan langsung terhadap instansi yang diduga atas maladministrasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang ada di Jawa Timur.

*Menurut Bapak Azmi “dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat pihak kami pertama-tama mengverifikasikan kelengkapan persyaratan formil dan materil yang diserahkan oleh pelapor kepada Lembaga ombudsman lalu meminta klarifikasi secara tertulis dari terlapor, dan pemberitahuan hasil penanganan laporan kepada pelapor, lalu apabila tidak ditemukan maladministrasi atau laporan langsung dan ditindaklanjuti oleh terlapor maka Lembaga ombudsman dapat mengirimkan surat kepada pelapor untuk menutup laporan tersebut, jika ditemukan maladministrasi ombudsman dapat menyampaikan saran perbaikan atau rekomendasi kepada terlapor dan demi kepentingan umum, maka kesimpulan dari hasil temuan diumumkan kepada berbagai media cetak maupun elektronik dan pihak Lembaga melakukan penutupan laporan”(wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan ombudsman perwakilan provinsi Jawa Timur pada tanggal 2 Februari 2022).*

Gambar 4.11. wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan, terkait solusi rencana tindak lanjut Ombudsman



Sumber : Diolah Peneliti

Tindaklanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Jawa Timur yang bertujuan untuk memberikan kepastian terhadap status laporan yaitu ada beberapa klasifikasi yang terdiri atas:

- Klasifikasi tidak memenuhi syarat formil
- Klasifikasi pelapor mencabut laporan
- Klasifikasi tidak berwenang
- Klasifikasi Klarifikasi
- Klasifikasi Rekomendasi

Dalam penanganan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan pelayanan publik di Jawa Timur, Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Jawa Timur melakukan Langkah-langkah proses menindaklanjuti laporan dari masyarakat sebagai berikut:

### **1. Klasifikasi Tertulis**

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur merupakan Langkah pertama dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat yaitu bertujuan untuk meminta penjelasan kepada pejabat publik sehubungan dengan adanya keluhan dari masyarakat. Untuk menindaklanjuti laporan sederhana, ombudsman biasanya tidak perlu terjun langsung kelapangan. Bagi ombudsman, permintaan klasifikasi tertulis pada intinya adalah Langkah-langkah untuk membuat suatu laporan menjadi jelas persoalannya, sehingga pokok permasalahan yang

dilapor lebih mudah dimengerti bukan saja oleh terlapor tetapi juga oleh pihak lain termasuk pelapor sendiri.

*Bapak Azmi mengatakan “penjelasan atau klasifikasi dari pejabat publik sangat di perlukan dalam upaya melakukan analisis mendalam tentang laporan masyarakat tersebut. Hal ini juga di karenakan Lembaga kami merupakan Lembaga yang memiliki asas tidak berpihak yang menjadi prinsip ombudsman itu sendiri”*

*(wawancara dengan kepala keasistenan ombudsman perwakilan provinsi jawa timur pada tanggal 2 februari 2022)*

Gambar 4.12. wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan, terkait solusi rencana tindaklanjut Ombudsman



Sumber : Diolah Peneliti

Dengan memberikan kesempatan yang pertama kepada pejabat publik atau pihak terlapor untuk melakukan klarifikasi, berarti Ombudsman telah memperlakukan secara adil karena mendengarkan kedua belah pihak. Permintaan klarifikasi oleh Ombudsman umumnya diawali dengan kalimat Tanya yang sifat jawabannya terbuka. Hal ini untuk mengundang pejabat publik atau terlapor dengan senang hati memberikann penjelasan ombudsman juga menempatkan pejabat publik atau terlapor sebagai subjek yang di dengar penjelasan untuk memahami persoalan secara lebih adil dan objektif. Jika klarifikasi tertulis ternyata tidak pernah memperoleh tanggapan ataupun setelah menerima penjelasan tertulis dari pejabat publik, jika penjelsan tidak jelas atau dirasakan kurang oleh pihak Ombudsman, maka tindak lanjut selanjutnya adalah melakukan investigasi lapangan.

## **2. Investigasi Lapangan.**

Setelah melakukan proses klarifikasi tertulis, investigasi merupakan tahapan yang sangat penting dilakukan oleh lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam meindaklanjuti kasus-kasus dugaan Maladministrasi, baik yang dilapor masyarakat atau inisiatif sendiri dari Lembaga Ombudsman. Investigasi dilakukan untuk mencari dan mengumpulcann informasi yang lebih lengkap, sehingga seimbang dan objektif yang akan dijadikan bahan untuk merumuskan tindakan seperti apa yang akan dilakukan selanjutnya oleh lembaga Ombudsman.

*Bapak Azmi, mengatakan “investigasi dilakukan dalam rangka menindaklanjuti laporan untuk melengkapi data-data pendukung yang mendalam kebenaran permasalahan dalam penyimpangan pelayanan publik yang disampaikan kepada lembaga Ombudsman Republik*

*Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan investigasi pada tahun 2016 pihak lembaga Ombudsman telah melakukan investigasi kebeberapa substansi yang ada di Provinsi Jawa Timur” (wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan pada tanggal 2 februari 2022)*

Gambar 4.13. wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan



Sumber : Diolah Peneliti

Investigasi lapangan dilakukan dengan cara meminta keterangan lisan atau dokumen tertulis baik dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkait langsung atau tidak langsung dengan permasalahan yang dilapor tersebut. Investigasi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman berbeda dengan pemeriksaan yang dilakukan oleh instansi lainnya. Istilah investigasi dalam praktek Ombudsman sehari-hari untuk membedakan dengan pemeriksaan dengan atau penyelidikan yang dilakukan oleh kepolisian, kejaksaan dan petugas penyidik pegawai negeri sipil. Letak perbedaan yang paling mendasar adalah investigasi yang dilakukan oleh lembaga

Ombudsman bukan hanya penuntutan sebagai mana yang dilakukan oleh kepolisian dan kejaksaan.

Ombudsman tidak harus membuktikan tuduhan penyimpangan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat, tetapi pihak jabat publik sebagai terlapor yang harus menerangkan bahwa tindakan yang dia ambil bukan merupakan penyimpangan pelayanan publik. Tentu saja penjelasan dan bantahan tersebut harus disertai argumentasi serta didukung dengan dokumen-dokumen yang bernilai hukum. Investigasi yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman bertujuan mencari fakta yang sesungguhnya, tetapi jika pejabat publik tidak dapat menjelaskan secara rinci dan jelas kepada Lembaga Ombudsman maka langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi atau saran kepada pejabat publik terkait atau langsung memberikan saran pada atasannya.

### **3. Memberikan Rekomendasi**

Setelah melakukan tahapan klarifikasi tertulis dan investigasi lapangan maka Lembaga Ombudsman akan menyusun rekomendasi yang berdasarkan hasil investigasi. Rekomendasi Lembaga Ombudsman yaitu berisi saran perbaikan system pelayanan umum yang ditunjukkan untuk meminimalisir pengulangan masalah yang sama di masa depan.

*Bapak Azmi mengatakan “rekomendasi merupakan tahap akhir dari langkah-langkah menindaklanjuti laporan masyarakat, rekomendasi biasanya kami berikan pada pihak terlapor atau pihak kami langsung memberikan rekomendasi pada atasannya langsung”*

*(Sumber: dengan kepala keasistenan Ombudsman Perwakilan Propinsi Jawa Timur)*

Gambar 4.14. wawancara dengan kepala keasistenan pencegahan



Sumber : Diolah peneliti

#### 4. Melakukan Monitoring

Setelah disampaikan kepada pejabat publik, rekomendasi dari lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur akan di monitor atau di pantau. Monitoring dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pejabat publik tersebut telah memberikan tanggapan atau mengabaikan rekomendasi dari lembaga Ombudsman. Apabila pihak terlapor memberikan tanggapan, lembaga Ombudsman akan memberikan penilaian sejauh mana kualitas tanggapan tersebut, apakah sudah sesuai dengan apa yang disarankan dan direkomendasikan. Monitoring atau pemantauan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur akan dilakukan setiap dua bulan sekali terhitung sejak tanggal rekomendasi dikirimkan. Apabila rekomendasi

tersebut dalam jangka waktu dua bulan tidak ada tanggapan sama sekali maka lembaga Ombudsman akan menulis surat yang kedua, yang isinya menanyakan tindak lanjut pejabat publik tersebut atau pimpinannya atas rekomendasi yang telah disampaikan Lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Jawa Timur.

Dalam surat teguran kedua ini disertai dengan himbauan agar pejabat publik melakukan rekomendasi dari lembaga Ombudsman sesuai dengan waktu yang disarankan. Bila pejabat publik tersebut tidak juga menanggapi maka Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur akan mengirimkan surat ketiga, dan merupakan kesempatan terakhir yang diberikan kepada pejabat publik atau terlapor untuk menanggapi rekomendasi dari lembaga Ombudsman. Apabila samapai dengan surat ketigapun tidak juga diberikan tanggapan, maka Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur akan mengirimkan surat kepada instansi paling tinggi yaitu wali kota Jawa Timur, yang merupakan pejabat yang paling berhak mengambil tindakan dan memberi sanksi atas sikap pejabat publik tersebut yang mengabaikan rekomendasi dari lembaga Ombudsman perwakilan provinsi Jawa Timur. Setelah pejabat publik menjalankan rekomendasi maka pihak Ombudsman Perwakilan provinsi Jawa Timur akan menutup laporan dan dinyatakan selesai. Lalu lembaga Ombudsman akan menghubungi pihak pelapor bahwa laporannya telah dinyatakan selesai.



### 4.3. Pembahasan

Pembahasan yang peneliti paparkan berikut ini merupakan hasil penelitian yang dilaksanakan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur menggunakan Teknik wawancara dengan informan yaitu kepala keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Teknik lain yang digunakan adalah observasi dan dokumentasi yang bertujuan untuk menjawab dua rumusan masalah dan juga fokus penelitian dalam Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Pencegahan Maladministrasi pelayanan publik di Surabaya.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang tugas, fungsi dan kewenangan RI, melalui dua bentuk sosialisasi yaitu secara langsung dan tidak langsung. Sosialisasi secara langsung dilaksanakan dalam bentuk kegiatan seminar dengan masyarakat, melakukan diskusi dengan kaum akademis dan membentuk komunitas sahabat ombudsman dari berbagai daerah yang Sebagian anggotanya adalah mahasiswa yang pernah melaksanakan magang di Ombudsman RI. Sedangkan sosialisasi secara tidak langsung dilaksanakan melalui media sosial, website, koran dan brosur.

Sosialisasi yang dilaksanakan ombudsman mengakibatkan pengetahuan masyarakat Surabaya tentang tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia semakin meningkat, hal ini disimpulkan

dari jumlah pengaduan maladministrasi yang meningkat dari masyarakat setiap tahun karena masyarakat sudah paham tentang maladministrasi dalam pelayanan publik dan mengetahui Ombudsman RI sebagai salah satu Lembaga yang dapat mengatasi masalah tersebut, hal tersebut memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam melaporkan kegiatan maladministrasi di instansi pelayanan publik, sehingga memberikan peluang kemudahan bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur untuk mengawasi penyelenggara pelayanan publik. Sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur adalah salah satu bentuk untuk mencapai misi yang telah ditetapkan yaitu meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

Lingkungan internal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur memiliki nilai/budaya yakni integritas, independent, tidak memihak dan mendengarkan secara utuh, hal tersebut adalah keyakinan dan harapan Ombudsman dalam melaksanakan peran pengawasan maladministrasi tanpa berpihak kepada Lembaga atau perseorangan yang terlibat dalam permasalahan yang diselesaikan. Ombudsman Republik Indonesia dalam merekrutmen SDM melalui proses yang ketat, yakni harus memiliki pemahaman tentang Ombudsman dan pelayanan publik, agar keastitenan yang bekerja di Ombudsman Republik Indonesia memiliki kompetensi yang bisa diandalkan dalam melaksanakan

tugas. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa laporan pengaduan masuk di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dari tahun 2016 hingga tahun 2020 memiliki jumlah laporan yang selalu meningkat setiap tahun dan pengaduan maladministrasi paling banyak setiap tahun dilaporkan oleh masyarakat Surabaya, hal ini merupakan salah satu bentuk kesadaran masyarakat Surabaya untuk melaporkan Tindakan maladministrasi pelayanan publik.

Bentuk maladministrasi yang paling sering ditemukan dari tahun 2016 hingga tahun 2019 di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur adalah penundaan berlarut, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang dan penyimpangan prosedur dengan jumlah pengaduan yang berbeda setiap tahun. Target penyelesaian laporan maladministrasi setiap tahun adalah 90% dari jumlah laporan masuk, oleh karena itu dengan kompetensi yang dimiliki oleh asisten Ombudsman Jawa Timur hampir semua laporan pengaduan dalam setahun dapat diselesaikan, akan tetapi ada beberapa laporan yang butuh waktu lama untuk diselesaikan.

Berdasarkan pada hasil temuan peneliti, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur merupakan Lembaga vertikal sehingga visi, misi dan tujuan jangka Panjang sudah ditetapkan Bersama Lembaga Ombudsman Republik Indonesia pusat. Adapun visi, misi dan tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Visi Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia yang berwibawa, efektif dan adil.

b. Misi Ombudsman Republik Indonesia

Adapun Misi Ombudsman Republik Indonesia didukung dengan misi sebagai berikut:

- Memperkuat Kelembagaan
- Meningkatkan Kualitas pelayanan Republik Indonesia
- Meningkatkan partisipasi masyarakat
- Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan
- Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

c. Tujuan Ombudsman Republik Indonesia

Tujuan Ombudsman Republik Indonesia tertuang dalam pasal 4 undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

- Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera.
- Mendorong penyelenggaran negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme

- Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
- Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
- Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan peneliti tentang Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Pencegahan Maladministrasi di Surabaya, maka dapat disimpulkan :

1. Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga negara yang independent dalam melakukan pencegahan, pengawasan sampai dengan penyelesaian laporan terduga maladministrasi di ruang lingkup penyelenggara pelayanan publik khususnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama dalam hal pencegahan terjadinya maladministrasi maupun penyelesaian laporan serta penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan dan menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh

warga negara sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

2. Dalam melakukan tugas dan wewenangnya, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur memiliki beberapa kendala antara lain : Faktor Penghambat kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM), Anggaran dari negara Untuk penyelesaian laporan sangat sedikit.
3. Adapun upaya dalam mengatasi kendala-kendala tersebut adalah dengan cara melaksanakan pelatihan rutin bagi semua asisten di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur, agar kualitas sumber daya manusia di ombudsman menjadi mumpuni dan ahli dalam bidang pencegahan, pengawasan, penyelesaian kasus serta agenda peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan maka peneliti memberikan beberapa saran bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur yakni :

1. Perlu adanya pendampingan dan pelatihan rutin bagi semua asisten di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur agar kualitas sumber daya manusia menjadi mumpuni dan ahli dalam bidang pencegahan, pengawasan, penyelesaian kasus serta agenda peningkatan kualitas

pelayanan publik lainnya. Sehingga Optimalisasi Peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur sebagai Lembaga negara yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan.

2. Meningkatkan intensitas sosialisasi sampai kepada masyarakat luas agar seluruh masyarakat di Provinsi Jawa Timur mengetahui saluran keberadaan pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. Mengembangkan jaringan kerja, salah satunya adalah melakukan Kerjasama berjenjang dengan atasan di instansi pelayanan publik di Jawa Timur. Maksudnya untuk memberikan tekanan bagi satuan-satuan kerja agar menindaklanjuti hasil temuan atau produk Ombudsman.
3. Bekerja sama dengan media untuk membuka klinik Ombudsman dan membantu dalam hal pemberitaan kasus, hal ini akan berdampak positif bagi berjalannya penyelesaian laporan karena masyarakat juga ikut memantau perkembangan kasus yang ditangani Ombudsman. Dengan adanya Kerjasama yang kuat antar instansi-instansi tertentu akan membantu meningkatkan nilai tawar Ombudsman sehingga dalam menjalankan perannya mengawasi penyelenggara pelayanan publik, pihak terlapor akan



menanggapi Ombudsman sebagai Lembaga pengawas ekseternal yang sah

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku :

- Asmara, Galang. 2005. Kedudukan dan Fungsi Ombudsman Dalam Sistem Pemerintahan dan Sistem Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia. pada Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
- Atmosudirdjo, S. Pradjudi. 1982. Administrasi dan Management Umum. Jakarta: Sri Pustaka Ilmu Administrasi. Ghalia Indonesia.
- Hartono, Sunaryti, dkk. 2003. Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Hidayat, Arif. 2011. Trilogi HAN Buku I dan II, Pengantar Ilmu Hukum Administrasi Negara. Semarang: Abshor.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya L. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Komarudin. Ensiklopedia Manajemen. 1994. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soerjono Soekanto. Sosiologi suatu pengantar. 2002. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Suhady. (2006). *Good Government* (pemerintahan yang baik). Bandung: Mandar Maju
- Suhady. (2005). *Dasar-dasar Good governance*. Jakarta: UNDP
- Sarwoto, K. 1991. Dasar-Dasar Organisasi dan Menejemen. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Situmorang, Victor. M., dan Juhir, Jusuf. 1998. Aspek Hukum Pengawasan Melekat. Jakarta: Reka Cipta.

Sujata, Antonius, dkk. 2002. Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.

Sujata, Antonius., Surahman. 2000. Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional. Jakarta. Komisi Ombudsman Nasional.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Insan Cendekia, Surabaya.

#### **B. Jurnal**

Hasibuan. (2008). Eletronic Government for good governance. Jurnal system informasi dan manajemen teknologi informasi. Volume (1)

#### **C. Undang-undang**

- 1) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah