

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah tempat praktikum besar yang penuh dengan berbagai eksperimen di bidang politik, pemerintahan dan administrasi publik (Pramusinto & Purwanto, 2009). Salah satunya adalah keinginan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*) sebagai pondasi dalam melaksanakan pelayanan kepada seluruh masyarakat luas. Kepemerintahan yang baik (*good governance*), merupakan isu yang menjadi perhatian publik dalam pengelolaan administrasi publik. Hal ini tercermin dari tuntutan yang gencar dari masyarakat kepada para penyelenggara Negara, baik di pemerintahan, dewan perwakilan maupun yudikatif untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Tuntutan ini tidak saja berasal dari masyarakat Indonesia melainkan juga dari masyarakat internasional (Dwiyanto, 2006).

Good governance memiliki 8 karakteristik utama yaitu : partisipasi, aturan hukum, transparansi, ketanggapan, berorientasi pada konsensus, kesetaraan dan inklusivitas kesejahteraan, efektivitas dan efisiensi, serta ketanggapan (Sheng, M. Y. K. 2018)

1. Partisipasi
2. Aturan hukum

3. Transparansi
4. Ketanggapan
5. Berorientasi pada konsensus
6. Kesenjangan dan Inklusivitas Kesejahteraan .
7. Efektivitas dan efisiensi
8. Akuntabilitas

Berikut adalah uraian dari delapan karakteristik utama *Good Governance* :

Partisipasi dari seluruh pihak merupakan landasan utama tata pemerintahan yang baik. Partisipasi dapat dilakukan secara langsung atau melalui lembaga perantara atau perwakilan yang sah. Tata pemerintahan yang baik membutuhkan kerangka hukum yang adil yang ditegakkan secara tidak memihak. Hal ini juga membutuhkan perlindungan penuh terhadap hak asasi manusia, terutama hak-hak minoritas. Transparansi berarti bahwa keputusan yang diambil dan penegakannya dilakukan dengan cara yang mengikuti aturan dan peraturan. Ketanggapan adalah tata kelola yang baik mensyaratkan bahwa lembaga dan proses berusaha melayani semua pemangku kepentingan dalam jangka waktu yang wajar. Berorientasi pada konsensus ada beberapa aktor dan banyak sudut pandang dalam masyarakat tertentu. Tata pemerintahan yang baik membutuhkan mediasi dari berbagai kepentingan dalam masyarakat untuk mencapai konsensus yang luas dalam masyarakat tentang apa yang menjadi kepentingan terbaik seluruh masyarakat dan bagaimana hal ini dapat dicapai. Kesenjangan dan inklusivitas kesejahteraan. Kesejahteraan masyarakat

tergantung pada bagaimana pemerintah memastikan bahwa semua anggotanya merasa bahwa mereka memiliki kepentingan di dalamnya dan tidak merasa dikucilkan dari arus utama masyarakat. Efektivitas dan efisiensi tata kelola yang baik berarti bahwa proses dan institusi menghasilkan hasil yang memenuhi kebutuhan masyarakat sambil memanfaatkan sumber daya yang ada dengan sebaik-baiknya. Akuntabilitas merupakan persyaratan utama dari tata kelola yang baik. Tidak hanya lembaga pemerintah tetapi juga sektor swasta dan organisasi masyarakat sipil harus bertanggung jawab kepada publik dan pemangku kepentingan kelembagaan mereka.

Munculnya *good governance* disebabkan karena kurang puasnya masyarakat pada kinerja pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan. Implementasi *good governance* bisa dilaksanakan secara bertahap tergantung pada kemampuan penyedia dan pengguna. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. (Maryam, 2016)

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance* (Maryam, 2016). Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa

pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua. Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah mempunyai problem yang kompleks, misalnya prosedur pelayanan yang rumit, ketidakpastian waktu yang menjadikan masyarakat sulit dalam memperoleh pelayanan. Hal ini menimbulkan ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan (konteks birokrasi) sehingga masyarakat mencari alternatif lain untuk mendapatkan layanan dengan cara tertentu, yaitu dengan menawarkan biaya tambahan (Listriyanti Palangda, 2020). Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat.

Dengan adanya komitmen pemerintah untuk mewujudkan *good governance* maka kinerja atas penyelenggaraan organisasi pemerintah menjadi perhatian pemerintah untuk dibenahi, salah satunya melalui sistem pengawasan yang efektif, dengan meningkatkan peran dan fungsi dari Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) (Bakri et al., 2019). Pengawasan intern ini dilakukan mulai dari

proses audit, review, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang baik, terutama dalam peningkatan mutu pelayanan publik, maka dibentuklah Komisi Ombudsman Nasional. Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia itu terjadi pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid. Ombudsman Republik Indonesia itu berdiri pada tanggal 20 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Kemudian mengalami perubahan dengan dikeluarkannya Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Sirajuddin., et al 2012). Perubahan tersebut antara lain menyangkut nama, status kelembagaan, ruang lingkup kewenangannya serta beberapa hal yang substansial didalamnya dengan harapan mampu memperkuat kedudukan dan fungsi Ombudsman itu sendiri. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik 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 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. (Rizki, 2018)

Keberadaan Ombudsman sejak berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 adalah sebagai lembaga negara bukan sebagai komisi negara lagi seperti sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain. Dalam UU RI No. 37 pasal 2 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan: “ Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya” (Desiana, 2013)

Salah satu tujuan dari dibentuknya Ombudsman adalah untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. Seperti yang tertuang dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 4 yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik. Fungsi Komisi Ombudsman Nasional di Indonesia tidak jauh berbeda dengan Ombudsman di banyak negara. Yaitu, (1) mengakomodasi partisipasi masyarakat dalam upaya memperoleh pelayanan umum yang berkualitas dan efisien, penyelenggaraan peradilan yang adil, tidak memihak dan jujur; (2) meningkatkan perlindungan perorangan dalam memperoleh pelayanan publik, keadilan, kesejahteraan, dan

dalam mempertahankan hak-haknya terhadap kejanggalkan tindakan penyalahgunaan wewenang, penanganan yang berlarut-larut, serta diskresi yang tidak layak (Asmara, 2005).

Dalam perkembangannya, Ombudsman membentuk kantor-kantor perwakilan di seluruh Indonesia pada tingkat Provinsi. Berdasarkan data dari Laporan Tahunan Ombudsman (2012) pada akhir tahun 2012 lalu, sudah terdapat 23 (dua puluh tiga) kantor perwakilan Ombudsman, direncanakan pada tahun 2013 akan dibentuk kantor perwakilan Ombudsman di 9 Provinsi, Sampai dengan akhir tahun 2018 telah ada 34 perwakilan Ombudsman yang tersebar di setiap provinsi di Indonesia. Salah satunya kantor perwakilan Ombudsman RI yang berada di Jawa Tengah. (Poretoka, 2020)

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dibentuk dan mulai menjalankan tugasnya pada tahun 2012, bersamaan dengan 9 perwakilan Ombudsman lainnya. Hadirnya lembaga Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang lebih bersih serta bebas dari praktik KKN dan sebagai dukungan Perwakilan di daerah agar dapat meningkatkan kinerja Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik agar terwujud pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, 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 penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Langkah Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menindaklanjuti kasus maladministrasi terutama pada tahun 2022 total di akhir Desember ini meningkat menjadi 624 pengaduan masyarakat, diantaranya tercatat sebagai konsultasi non laporan 371 pelapor, laporan masyarakat 165 pelapor, Respon Cepat Ombudsman 44 Pelapor, 1 laporan inisiatif dan 43 tembusan. Menilik secara keseluruhan total penanganan laporan masyarakat pada Januari s.d. Desember 2022, Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Jawa Tengah telah menangani 188 laporan dan menutup 188 laporan masyarakat. Lebih rinci terdapat di table 1.1 di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah Laporan dan Konsultasi Non Laporan 2022

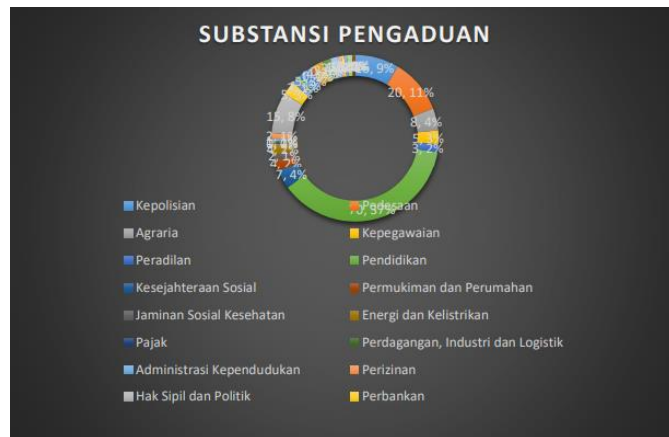
No.	Jenis Aduan	Jumlah
1.	Konsultasi non laporan	371 pelapor
2.	Laporan masyarakat	165 pelapor
3.	Respon cepat Ombudsman	44 pelapor

4.	Laporan inisiatif	1 pelapor
5.	Tembusan	43 pelapor

(Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman 2022)

Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah mencatat dalam tahun 2022 dari 188 laporan yang ditindaklanjuti ke tahapan pemeriksaan tiga urutan terbanyak dilaporkan yakni substansi Pendidikan sebanyak 70 laporan masyarakat, kedua terkait Pedesaan sebanyak 20 laporan, ketiga terkait Kepolisian sebanyak 16 laporan. Secara rinci dapat dilihat pada grafik 1.1

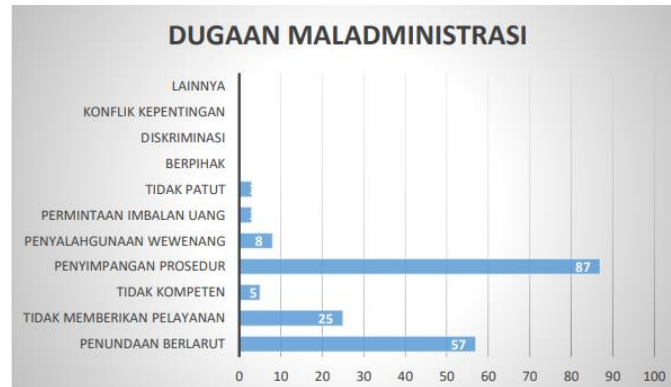
Grafik 1. Substansi pengaduan tahun 2022



(Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Jateng 2022)

Dalam tahun 2022, dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan terkait Penyimpangan Prosedur sebanyak 87 laporan, Penundaan Berlarut 57 laporan, dan Tidak Memberikan Pelayanan 25 laporan. Lebih rinci dapat dilihat pada grafik 1.2

Grafik 2. Jenis aduan dugaan maladministrasi



(Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman 2022)

Pemberian fasilitas pelayanan terbaik merupakan salah satu aspek yang dilihat dari peran suatu lembaga maupun organisasi, namun masih ditemui masyarakat yang merasa bahwa fasilitas yang diberikan oleh Ombudsman Jawa Tengah belum merata, Ombudsman Jawa Tengah masih memfokuskan ke pusat-pusat kota maupun kabupaten saja, sehingga menyulitkan masyarakat yang tinggal di pedesaan maupun termpat terpencil lainnya untuk berkonsultasi dan menyampaikan aduan mereka.

Kemudian, menurut data laporan tahunan Ombudsman Jawa Tengah tahun 2022, tercatat ada 102 laporan yang ditutup dari 287 total laporan masuk, dikarenakan pelapor tidak memenuhi persyaratan formil/materiil. Dilihat dari tingginya angka laporan yang ditutup, tidak menutup kemungkinan bahwa Ombudsman Jawa Tengah kurang optimal dalam menjalankan perannya dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam dengan mengambil judul penelitian “Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik”

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik tahun 2022.
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menjalankan perannya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan diadakannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik pada tahun 2022.
2. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menjalankan perannya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian merupakan dampak pencapaian dari sebuah tujuan. Melalui uraian serta pembahasan yang ada dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, antara lain

Kegunaan penelitian merupakan dampak pencapaian dari sebuah tujuan. Melalui uraian serta pembahasan yang ada dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, antara lain :

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik di bidang manajemen publik terutama mengenai studi analisis peran Ombudsman dalam menangani maladministrasi serta dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan terkait topik dalam penelitian ini.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti sendiri. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan ajar dan acuan dalam ilmu metode penelitian dan dapat dijadikan sebagai perbandingan penelitian selanjutnya.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai tolak ukur pera Ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi pelayanan publik dari pengaduan masyarakat.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini bermanfaat untuk peningkatan kualitas lembaga negara Ombudsman dan sebagai tolak ukur untuk mengembangkan strategi-strategi selanjutnya supaya dapat meningkatkan efektivitas dalam merespon maladministrasi pelayanan publik.

1.5 Kerangka Penelitian Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1.	Citra Adhiningtyas, Puji Astuti, Lusiana Astrika (2014)	Penelitian ini bertujuan untuk jelaskan peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perwakilan dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Indonesia belum optimal dalam menangani

		<p>penanganan maladministrasi pelayanan publik dan menganalisis faktor-faktor yang menghambatnya pertunjukan.</p>		<p>maladministrasi pelayanan publik karena masyarakat tidak dapat untuk datang langsung melapor melainkan melalui surat. Ada tiga kendala yaitu dari segi sumber daya manusia, pelapor, dan ketanggapan lembaga yang dilaporkan.</p>
2.	<p>Fernandus Natanael Situmeang, Upik Hamidah, Marlia Eka Putri AT (2017)</p>	<p>Tujuan dari penelitian dalam skripsi ini, pada garis besarnya adalah untuk mengetahui bagaimana peran ombudsman perwakilan provinsi Lampung dan</p>	<p>Penelitian dilakukan melalui pendekatan normatif empiris dengan data primer, sekunder dan tersier, dimana masing-masing data diperoleh dari</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian, Peran Ombudsman sudah dilaksanakan dengan baik. Beberapa faktor penghambat penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman yaitu kurangnya SDM, minimnya anggaran, belum teratur jadwal investigasi reguler, kurang</p>

		mengetahui faktor penghambatnya.	penelitian studi lapangan dan kepustakaan, analisis data dilakukan secara kualitatif.	mendapat antusiasme masyarakat, terlapor kurang mematuhi hasil rekomendasi, kurangnya pemahaman penyelenggara pelayanan publik terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3.	Doddie Arya Kusuma, Fony Andikia (2021)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang peran ombudsman dalam mencegah maladministrasi di kota Padang.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa peran dan fungsi ombudsman di Sumatera Barat adalah mengawasi pelayananan publik, menerima laporan dari masyarakat dan menindak lanjutinya.. Kendala yang dihadapi ombudsman adalah masih banyaknya masyarakat yang enggan untuk melapor ke ombudsman dan terkadang pemerintah kota Padang menjalankan apa yang menurut

				ombudsman itu baik untuk dilakukan.
4.	Rifqi Diagesta Wirananda, Achmad Taufiq, Rina Martini (2021)	Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi serta menganalisis hambatan yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan teknik observasi dan teknik wawancara	Hasil Penelitian ini menemukan bahwa (1) Peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah masih kurang optimal, dikarenakan kegiatan sosialisasi melalui media sosial Ombudsman masih kurang dinamika interaksi antara Ombudsman dengan masyarakat (2) Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah adalah kurang nya SDM serta anggaran dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, yang mengakibatkan Ombudsman kurang maksimal dalam melakukan sosialisai menggunakan media sosial.

5.	Muhammad Anshori. (2020)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran dan kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam upaya pencegahan maladministrasi pada bidang kepegawaian di Kalimantan Selatan.	Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris (the reseacrh goes to into the field), data penelitian yang digunakan adalah kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan mengurai, menjelaskan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat dengan penelitian ini.	Hasil yang dapat diambil dari penelitian ini adalah peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam upaya pencegahan maladministrasi pada bidang kepegawaian sudah sesuai dengan Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Peraturan Ombudsman yang berlaku. Namun, pelaksanaanya belum maksimal sepenuhnya, hal ini disebabkan beberapa faktor kendala yang dihadapi Ombudsman seperti anggaran yang kurang membuat kegiatan Ombudsman terganggu, SDM Ombudsman kurang menguasai secara menyeluruh masalah dan
----	--------------------------	--	---	---

				peraturan pada bidang kepegawaian
6.	Arfan Poretoka (2020)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Ombudsman RI perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta di pengawasan pelayanan publik.	Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang dianalisis menggunakan analisis kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan Ombudsman Republik Indonesia sesuai fungsi kelembagaan merupakan lembaga penunjang dalam ranah kekuasaan legislatif dan yudikatif. Pelaksanaan kewenangan pengawasan Ombudsman DIY dalam pelayanan publik terdapat faktor pendukung dan penghambat yaitu faktor pendukung peningkatan pemahaman masyarakat, khususnya generasi muda, memudahkan pelaporan dan dukungan dari lembaga

				pengawasan lainnya. Faktor penghambatnya adalah keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, dan infrastruktur.
7.	Tika Rachmawati (2019)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik pada penataan Pedagang Kaki Lima (PKL) Tanah Abang Jakarta dan mengetahui faktor penghambatnya.	Metode penelitian yang digunakan dalam menyusun penelitian hukum ini adalah penelitian hukum empiris atau non doctrinal research yang bersifat deskriptif.	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diketahui bahwa yang menangani laporan maladministrasi pelayanan publik pada penataan PKL Tanah Abang Jakarta adalah Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya. Faktor yang menjadi penghambat Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pada penataan PKL Tanah Abang Jakarta yakni ketidaktahuan masyarakat tentang lembaga Ombudsman

				dan kurangnya koordinasi para pihak yang terlibat dalam penataan PKL Tanah Abang Jakarta.
8.	Dra Sulistyowati M.Si / Dwi Anggraeni Septianingtyas (2021)	Tujuan penelitian ini untuk menganalisis peran Ombudsman RI dengan memastikan seluruh laporan ditindaklanjuti dan kekuatan rekomendasi yang dikeluarkan, dengan melihat dari sisi kedudukan Ombudsman RI di Indonesia.	Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi.	Hasil penelitian tersebut antara lain yang pertama berkaitan dengan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia masih lebih dari 50% instansi terlapor tidak melaksanakan rekomendasi yang dikeluarkan. Kedua bahwa dari total 14333 laporan yang masuk, seluruhnya mendapat tindaklanjut dari Ombudsman RI tanpa adanya penundaan atau kegagalan investigasi. Ketiga, sekitar 67% masyarakat tidak mengetahui apa itu Ombudsman, hal tersebut menunjukkan bahwa

				<p>keberadaan Ombudsman belum sepenuhnya maksimal dalam mendapatkan segala laporan. Keempat bahwa instansi mendapat sanksi apabila tidak menjalankan rekomendasi yaitu sanksi sosial berupa publikasi kasus beserta instansi terlapor pada media massa dan sanksi politik berupa laporan Ombudsman RI kepada DPR atau Presiden untuk memberikan tindakan tegas.</p>
9.	Yuli Tirtariandi El Anshori dan Jasrial (2016)	Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran Ombudsman RI dalam menyelesaikan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan model eksploratif. Metode yang digunakan adalah pengamatan	Hasil penelitian ini adalah Kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Babel sangat besar karena dilindungi oleh UU. Misalnya Ombudsman dapat memanggil secara paksa jika terlapor mangkir hingga 3 kali.

		kasus pengaduan pelayanan publik.	lapangan, wawancara mendalam, studi pustaka/dokumen	Meskipun demikian, ada kendala dalam pelaksanaan kewenangan tersebut yaitu Ombudsman Perwakilan Babel masih sangat terikat dengan regulasi yang ada dalam melaksanakan kewenangannya. Misalnya pembuatan rekomendasi tidak bisa dilakukan sendiri, tetapi hanya bersifat draf yang nantinya difinalkan oleh ORI Pusat.
10.	Indra Pratama Putra S (2014)	Penelitian ini bertujuan menjelaskan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas	Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan, melalui pernyataan yang disampaikan, pelapor menjelaskan bahwa memang terjadi dugaan tindak maladministrasi berupa pemberian informasi yang tidak transparan dan tindak diskriminasi dalam pemberian

	Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2013 di Kota Surabaya).	dan menggambarkan mengenai suatu variabel, gejala, keadaan atau fenomena sosial tertentu.	pelayanan yang kemudian memicu adanya dugaan permainan dibalik proses pelaksanaan, permasalahan biaya, sistem informasi elektronik (online) yang kurang berjalan dengan baik
--	--	---	--

1.5.2 Administrasi Publik

Chandler dan Plano (1998: 29-30) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah suatu tahapan yang melibatkan sumber daya dan personel publik diorganisasikan dan dikoordinasikan untuk merumuskan, melaksanakan dan mengelola keputusan kebijakan. Mereka juga menjelaskan bahwa administrasi publik adalah ilmu yang menjalankan tugas yang ditetapkan oleh administrasi publik dengan tujuan menyelesaikan permasalahan publik melalui perbaikan khususnya di bidang kepegawaian, organisasi dan keuangan.

Mengutip pandangan Trecker dalam Donovan dan Jackson (1991:10), ia menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses yang bergerak dan berkesinambungan yang tujuannya adalah untuk mempertemukan masyarakat

melalui koordinasi dan kerjasama. Menurut pendapat mereka, aktivitas organisasi secara tersirat termasuk dalam deskripsi ini. Tanggung jawab administrasi mencakup mengidentifikasi keperluan, mendeskripsikan kembali tujuan organisasi sebagai persyaratan untuk program dan layanan, menafsirkan, mengamankan penggunaan, pendanaan, fasilitas, personel, dan berbagai bentuk dukungan lainnya.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Seiring berkembangnya penelitian dan praktik administrasi publik, telah terjadi perubahan paradigma dalam administrasi publik. Administrasi publik menghadapi berbagai permasalahan, yang akhirnya mengantarkan para ahli untuk lebih mengembangkan ilmu administrasi publik. Dalam J.V. Denhart dan R.B. (Keban 2014:37), Denhart membedakan tiga perspektif administrasi publik. Perspektif ini mencakup *Old Public Administration*, *New Public Management*, dan *New Public Service*.

Paradigma yang pertama kali berkembang adalah model *Old Public Administration* atau dikenal juga dengan administrasi publik klasik. Paradigma ini berfokus pada bagaimana pemerintah dapat beroperasi secara demokratis, efektif dan efisien serta bebas dari korupsi dan bagaimana pemerintahan dapat dipimpin dengan benar dan tepat untuk mencapai tujuan Wilson adalah paradigma analisisnya (Jamaluddin Ahmad 2012:2). Fokus pandangan paradigma klasik adalah pada interaksi yang terjadi dalam organisasi sektoral.

Hal ini disebabkan karena struktur hierarkinya berpusat pada pemerintahan. Oleh karena itu, hubungan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat menekankan hubungan antara atasan dan bawahan. Interaksi yang ada bersifat sepihak dan tidak seimbang, dan kerjasama struktural dan formal telah mencapai tahap tidak ada kerjasama. Dampaknya adalah institusi publik dianggap tidak efektif, tidak efisien, inovatif dan tidak produktif

Kekurangan paradigma administrasi model administrasi publik yang lama menyebabkan adanya langkah-langkah reformasi manajemen publik. Hal ini menyebabkan munculnya paradigma baru: *New Public Management* (NPM). Paradigma NPM mewakili ciri-ciri *good governance* mempunyai keahlian dalam hal kemampuan, tanggung jawab dan merespon perubahan, patuh pada supremasi hukum, mendukung partisipasi, fokus pada kualitas, efisien dan efektif dan bertujuan mewujudkan birokrasi yang benar. Dan orientasi itu melahirkan nilai-nilai yang mengarah pada *good governance*.

NPM percaya bahwa pendekatan pengelolaan sektor swasta jauh lebih unggul dibandingkan pendekatan pengelolaan sektor publik. Hal ini mendukung penerapan praktik sektor swasta dalam operasi manajemen publik untuk meningkatkan efisiensi sektor publik. Berbagai praktik ini termasuk kekuatan pasar, persaingan, dan privatisasi perusahaan publik. NPM bersifat unik dan fokus pada perubahan lingkungan birokrasi sesuai aturan standar, dan menciptakan sistem administrasi yang mandiri dan fokus pada kepentingan

umum. Selain menggunakan cara pengelolaan baru NPM juga menggunakan nilai-nilai khusus seperti pemerintahan lama. Namun hingga diperkenalkannya paradigma baru pada tahun 2003, yaitu *New Public Service*, NPM mendapat kritik keras dari banyak ahli.

New Public Service merupakan model yang berpijak pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga negara. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggungjawab kepada masyarakat secara keseluruhan dengan penekanan pada kepentingan masyarakat.

1.5.4 Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan, dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “what government does is public service”. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan publik:

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan :
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Azas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Berikut adalah beberapa azas-azas dalam pelayanan publik:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau

penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana

1.5.5 Manajemen Publik

Menurut Stoner dan Freeman (dalam Wibowo 2013:2) manajemen adalah sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dengan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan dengan jelas. Sedangkan, Overman dalam Pasolong (2011:33) memberikan penjelasan bahwa manajemen publik merupakan studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning organizing, dan controlling dari satu sisi, dengan sumberdaya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain.

Berdasarkan pengertian manajemen publik menurut beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan serangkaian kegiatan fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan dengan cara bekerjasama untuk melayani, mengelola dan mengatur segala urusan publik.

1.5.6 Teori Peran

Menurut Robert Linton, antropolog yang mengembangkan teori peran dalam Aco Musaddad (2018:28), peran adalah domain sosial yang dicirikan sebagai sekumpulan aktor yang memainkan peran sesuai dengan apa yang diklaimnya memberikan penjelasan teoritis atas interaksi di dalamnya sudah diputuskan. Tujuan peran adalah pemahaman umum yang mendorong perilaku kita dalam kehidupan di masyarakat. Berdasarkan teori ini, individu yang memiliki mempunyai peran tertentu diharapkan untuk menunjukkan perilaku yang sesuai dengan peran yang dimilikinya. Seorang individu ataupun kelompok ketika dia menjalankan hak dan kewajibannya maka dia menjalankan suatu peran. Edy Suhardono (2016 : 212) sebuah perilaku yang sesuai dengan harapan orang lain dimana individu tersebut menjabat suatu kedudukan yang kemudian disebut sebagai peran.

Menurut Biddle dan Thomas dalam Aco Musaddad (2018 : 31) teori peran diklasifikasikan ke dalam empat golongan yaitu :

- 1) Sejumlah orang yang berperan aktif dalam berinteraksi pada lingkungan sosialnya.
- 2) Perilaku yang timbul pada saat proses interaksi tersebut berlangsung.
- 3) Status orang tersebut dalam berperilaku.
- 4) Hubungan antara orang dan perilaku.

Menurut Jam Ife dan Frank Tesoriero (2008 : 558-613) terdapat beberapa indikator peran yang harus dimiliki oleh kelompok atau individu pada sebuah organisasi yang menjadikan tujuan proses pencapaian tujuan organisasi tersebut tidak melenceng dari rencana yang telah ditetapkan, indikator peran tersebut diantaranya :

a) Peran Fasilitatif

Peran yang memfasilitasi masyarakat dengan mengoptimalkan fungsi sumber daya yang tersedia dari lembaga.

b) Peran edukasional

Peran yang fungsinya memberi informasi dan sosialisasi kepada masyarakat yang difokuskan guna peningkatan pengetahuan.

c) Peran representatif

Peran representatif merujuk pada interaksi dengan badan atau lembaga-lembaga serta pemberian jaminan perlindungan terhadap pelapor.

d) Peran teknis

Peran teknis lebih condong pada kemampuan seseorang atau kelompok pada suatu organisasi dalam melaksanakan perannya.

1.5.7 Faktor Pendorong dan Penghambat Peran

Faktor pendorong dan penghambat dalam menjalankan suatu peran baik itu peran yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi sekalipun pasti selalu ada. Faktor pendorong pada umumnya cenderung memudahkan pencapaian peran dari organisasi sesuai dengan visi dan misi organisasi tersebut, dan sebaliknya terdapat juga faktor penghambat yang menjadi kendala dalam menjalankan suatu peran yang sesuai dengan visi dan misi organisasi. Menurut Horton dan Hunt dalam Chreecencya Ekarishanti dan Kismartini (2019) factor pendorong peran antara lain :

1) Kompetensi

Keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan perannya membutuhkan kompetensi dari setiap individu yang menjadi anggota organisasi guna menjalankan suatu kegiatan dalam bentuk perilaku yang saling berkaitan.

2) Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses mempelajari kebiasaan dan tata kelakuan serta berkaitan dengan adanya perubahan perilaku dalam masyarakat setelah dilakukannya sosialisasi.

3) Perilaku peran

Perilaku peran berkaitan dengan perilaku yang diharapkan oleh dan dari seseorang dalam status tertentu sehingga secara tidak langsung perilaku peran yaitu perilaku seseorang atau kelompok dalam organisasi yang sesuai dengan perannya.

Adapun faktor penghambat peran yang mengakibatkan kurang maksimalnya pelaksanaan peran yang sesuai dengan visi dan misi, yaitu sebagai berikut :

1) *Role transition*

Role transition disini memiliki arti adanya perubahan dari suatu peran ke peran yang lain, tentunya harus diimbangi dengan kesiapan berupa pengalaman belajar dan adaptasi karena perubahan peran seringnya tidak sama dengan peran sebelumnya.

2) *Role distance*

Kesenjangan peran biasanya terjadi jika seseorang atau kelompok merasakan ketidakcocokan dalam menjalankan perannya dan pada umumnya hal ini menimbulkan perasaan tertekan dan terbebani.

1.5.8 Teori Organisasi

Teori Organisasi Klasik

Pada paruh pertama abad ini, beberapa teori organisasi yang menjanjikan dan serangkaian prinsip organisasi telah diajukan oleh orang-orang di berbagai

negara. Meskipun teori yang dikemukakan oleh masing-masing ahli teori organisasi ini sedikit berbeda, tetapi poin-poin umum dalam sudut pandang ini banyak kesamaan.

Pendekatan dasar yang dipakai oleh masing-masing ahli teori ini adalah pembagian tugas ke dalam peran-peran khusus, menetapkan prosedur dan peraturan rinci, dan sangat ketat dalam melakukan pengawasan untuk memastikan bahwa peraturan dan prosedur dipatuhi. Idanya adalah untuk mencapai efisiensi organisasi internal dengan menetapkan hierarki wewenang yang menyertainya.

Di sisi lain, seperangkat prinsip pengorganisasian yang menggambarkan sudut pandang umum para ahli teori klasik meliputi:

a. Pembagian kerja

Pekerjaan dibagi-bagi kedalam fungsi-fungsi spesialis dan setiap bagian dari fungsi ini ditugaskan pada orang-orang yang memiliki kecakapan yang diperlukan.

b. Penetapan Tugas-tugas, Peraturan dan Tanggung Jawab dengan jelas

Setiap orang dalam organisasi seharusnya memiliki sejumlah tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan dengan jelas. Pada jenjang-jenjang yang lebih bawah, pekerjaan seharusnya disederhanakan dan suatu

prosedur yang “terbaik” untuk pelaksana setiap pekerjaan seharusnya ditetapkan dan terutama untuk para pekerja.

c. Kesatuan Komando

Seharunya terdapat suatu mata rantai komando yang jelas dari puncak sampai ke bawah dalam hirarki kekuasaan. Seharusnya tidak ada orang yang menerima perintah lebih dari seorang pimpinan dan seharusnya tidak terdapat tumpang tindih (overlapping) kekuasaan pada jenjang yang sama.

d. Kesatuan Arah

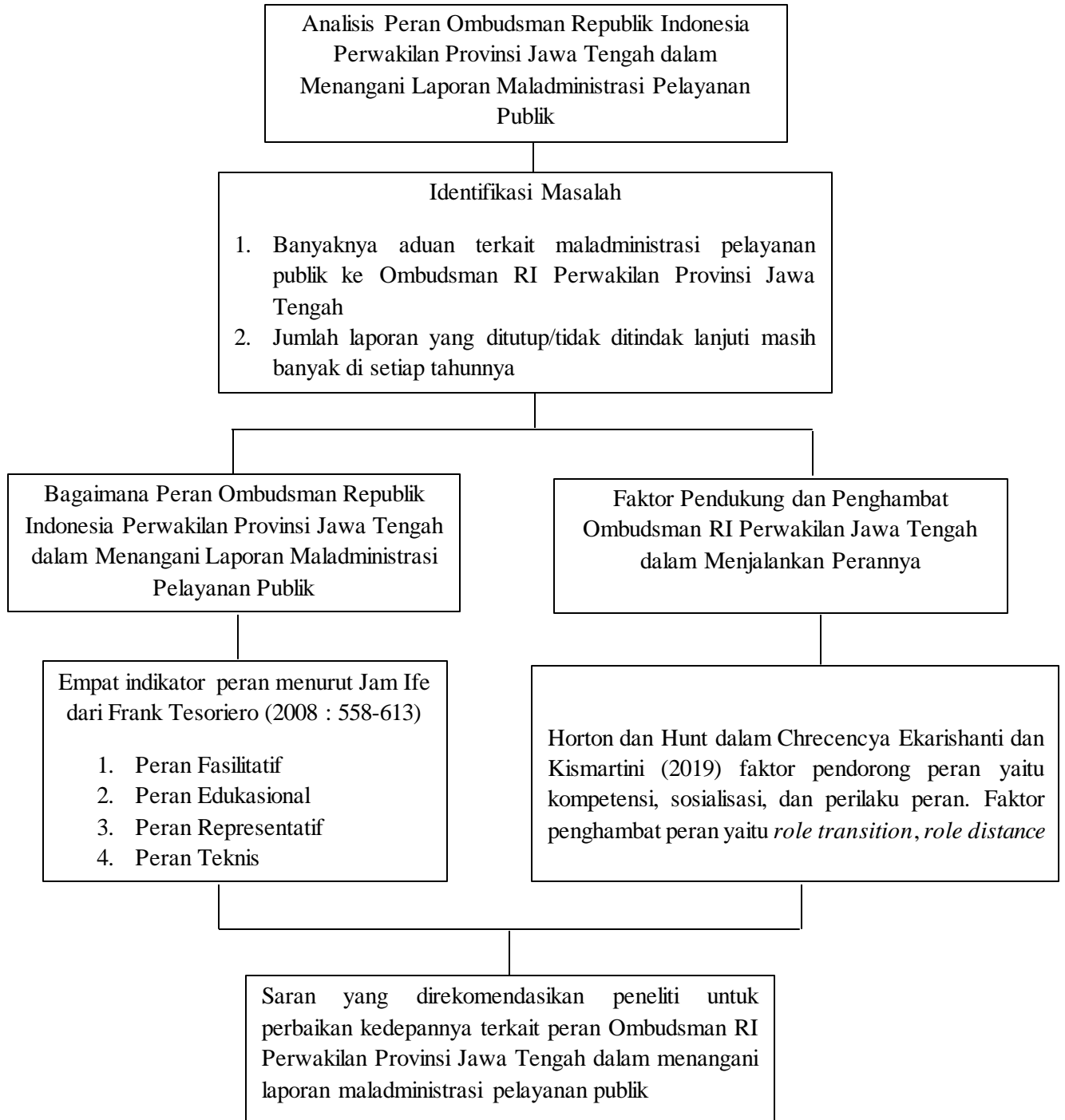
Pekerjaan-pekerjaan seharusnya dikelompokkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan terarah pada tujuan yang sama, berdasarkan rencana yang sama dan diarahkan oleh seorang manajer.

e. Rentang Pengendalian Yang Sempit

Setiap manajer seharusnya bertanggung jawab untuk mengawasi hanya jumlah yang sedikit dari bawahannya untuk menjamin pengendalian dan koordinasi yang efektif terhadap aktivitas para bawahannya.

f. Perimbangan Kekuasaan dan tanggung Jawab Kekuasaan yang didelegasikan kepada setiap manajer seharusnya memudahkan untuk melaksanakan tugasnya.

1.6 Kerangka Teori



Bagan 1. Kerangka Teori

1.7 Operasionalisasi Konsep

1.7.1 Peran

Peran dalam penelitian ini adalah perilaku individu-individu dalam suatu organisasi atau lembaga dimana individu-individu tersebut menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan atau jabatan yang dapat diukur melalui :

- 1) Peran fasilitatif
 - a. Pemberian fasilitas pelayanan terbaik dalam menangani laporan yang masuk.
 - b. Pemberian alternatif pelayanan untuk memudahkan masyarakat melapor pada Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah
- 2) Peran edukasional
 - a. Sosialisasi mengenai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah ke masyarakat.
 - b. Pemberian informasi mengenai jenis jenis maladministrasi pelayanan publik kepada masyarakat
- 3) Peran representatif
 - a. Menjalani kerjasama dan koordinasi dengan penyelenggara pelayanan publik.
 - b. Memberi jaminan perlindungan terhadap pelapor.

4) Peran teknis

Kemampuan pegawai dalam menjalankan peran, hak, dan kewajibannya.

1.7.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Peran

Faktor pendorong dalam penelitian ini merupakan hal-hal yang mendukung peran yang dijalankan sesuai dengan visi dan misi sedangkan faktor penghambat peran merupakan segala sesuatu yang mengurangi kemampuan individu dalam menjalankan misi organisasi. Berikut merupakan faktor pendorong peran yang dilihat melalui beberapa hal di bawah ini :

1) Kompetensi

- a. Pengetahuan pegawai.
- b. Pengalaman kerja pegawai.
- c. Pendidikan pegawai.

2) Sosialisasi

- a. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh pegawai.
- b. Media yang digunakan dalam penyampaian informasi.

3) Perilaku peran

- a. Kesesuaian pendidikan dan kedudukan pegawai pada pekerjaannya.
- b. Sikap tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya

Adapun faktor-faktor penghambat peran adalah sebagai berikut :

1) *Role transition*

- a. Perubahan posisi jabatan di kantor.
- b. Kemampuan pegawai beradaptasi pada jabatan baru.

2) *Role distance*

- a. Keadilan pembagian peran antar pegawai.
- b. Beban kerja yang diberikan kepada pegawai.

1.8 Argumen Penelitian

Argumen penelitian berisi jawaban atau rumusan masalah yang ada sesuai dengan teori-teori yang terdapat pada literatur dan dibuat berdasarkan kerangka pemikiran teoritis. Peneliti akan mengkaji menggunakan teori peran dari Jam Ife dari Frank Tesoriero (2008 : 558-613) dimana disitu mereka mengemukakan ada empat aspek peran yang wajib dimiliki oleh individu maupun kelompok dari organisasi yaitu peran fasilitatif, peran edukasional, peran representatif dan peran teknis. Pada penelitian ini peran yang belum dilaksanakan secara maksimal oleh Ombudsman Jawa Tengah adalah peran edukasional. Dalam menjalankan perannya, tentu terdapat faktor pendorong dan faktor penghambat. Adapun faktor pendorong peran adalah kompetensi, sosialisasi, dan perilaku peran. Sedangkan faktor penghambat peran adalah *role transition* dan *role distance*.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati

Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.

Menurut Sugiyono (2016: 9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2017: 147) mengemukakan pengertian deskriptif adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani maladministrasi pelayanan

publik yang akan dikaji dengan menggunakan aspek peran yang telah dikemukakan oleh Jam Ife dan Frank Tesoriero (2008 : 558-613).

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah suatu tempat dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Situs penelitian yang dipilih oleh peneliti dilaksanakan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Pemilihan situs ini karena laporan maladministrasi setiap tahun terus meningkat sehingga perlunya tinjauan tentang peranan lembaga Ombudsman sebagai lembaga yang berwenang dalam mengawasi penyelenggaraan publik.

Dalam hal ini, situs penelitian terletak di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang berada di Jl. Siwalan No.5, Wonodri, Kec. Semarang Sel., Kota Semarang, Jawa Tengah 50242.

1.9.3 Subjek Penelitian

Pemilihan subjek penelitian ini berdasarkan judul penelitian yang diteliti tentang Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik. Maka peneliti memilih subjek yang terdiri dari Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Tengah, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, dan Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi.

Penelitian ini dalam menentukan subjek penelitian menggunakan teknik purposive sampling. Sugiyono (2015:300) menjelaskan teknik purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan menetapkan standar dan kriteria yang cocok untuk penelitian tersebut.

Selanjutnya menurut Arikunto pemilihan sampel secara purposive pada penelitian ini akan berpedoman pada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut :

1. Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
2. Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (key subjectis).
3. Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan.

Subjek yang dipilih adalah yang dianggap relevan dalam memberikan informasi mengenai peranan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik. Untuk mendapatkan data kualitatif, peneliti menggunakan tiga informan kunci sebagai berikut:

1. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

Dipilihnya Kepala Ombudsman RI sebagai informan karena dinilai mengetahui apa yang diperlukan informan, yaitu mengenai peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

2. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Alasan pemilihan keasistenan PVL sebagai informan penelitian karena fungsinya yang menjadi petugas verifikasi laporan dugaan maladministrasi, tanpa tahapan verifikasi oleh keasistenan PVL maka tidak ada laporan yang bisa dilanjutkan ke tahap pemeriksaan substansi oleh para asisten pemeriksa.

3. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

Dipilihnya keasistenan pencegahan maladministrasi ini, dikarenakan di dalam keasistenan terdapat tim humas, sedangkan Ombudsman tingkat perwakilan tidak memiliki tim humas resmi. Karena peran edukasi contohnya merupakan sosialisasi maka peneliti memilih keasistenan ini sebagai informan.

1.9.4 Jenis Data

Sugiyono (2015: 13) menjelaskan jenis data dalam penelitian terdiri dari data kuantitatif, kualitatif, dan gabungan diantara keduanya. Data kualitatif merupakan data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar, serta tulisan. Penelitian ini menggunakan data kualitatif dimana peneliti berperan sebagai instrumen itu sendiri. Moleong (2016: 112) mengemukakan 4 (empat) jenis data

yang terdapat dalam penelitian kualitatif, yaitu kata-kata atau tindakan, sumber tertulis, foto, dan data statistik.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data kualitatif, yaitu dengan menggunakan teks atau kata-kata tertulis untuk mendeskripsikan bagaimana peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi.

1.9.5 Sumber Data

Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu hal yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dan lain-lain.

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan wawancara langsung kepada informan yang terpilih yaitu Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Pemeriksa Laporan dan Pencegahan, Asisten Pencegahan Maladministrasi, dan dengan cara observasi di kantor. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015: 187).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dipakai guna menunjang data primer, terutama melalui tinjauan pustaka, dokumen, buku, jurnal, arsip

dokumen, dan lain-lain yang relevan dengan topik penelitian, sumber data ini tidak diberikan secara langsung(Sugiono, 2015:187). Data ini digunakan untuk menunjang informasi primer yang didapat dari wawancara dan pengamatan lapangan. Data sekunder berupa dokumen, gambar media dan televisi, dan siaran pers terkait Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengertian teknik pengumpulan data menurut Arikunto adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, dimana cara tersebut menunjukan pada suatu yang abstrak, tidak dapat di wujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan pada laporan tentang diri sendiri atau self report, atau setidaknya pada pengetahuan atau asumsi pribadi (Sugiyono, 2015: 188). Metode yang digunakan peneliti adalah metode wawancara terstruktur, dan peneliti menggunakan pedoman wawancara

yang sistematis dan komprehensif dalam pengumpulan data. Wawancara dilakukan kepada Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah, Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan, dan Asisten Pencegahan Maladministrasi

2. Observasi

Ida Bagus Mantra (dalam M. Djunaidi Ghony dan Fuzan Almanshur, 2016:165) mengemukakan observasi adalah teknik mengumpulkan data yang mewajibkan peneliti terjun ke lapangan untuk memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian secara langsung. Observasi bertujuan untuk menggambarkan segala yang akan diperlukan dalam penelitian, kegiatan yang berlangsung dan orang-orang yang ikut serta di dalamnya. Observasi ini menggunakan observasi partisipatif, yaitu peneliti terjun langsung dalam aktivitas sehari-hari orang yang diamati atau dijadikan sumber data penelitian.

3. Studi dokumen

Dokumen berasal dari kata dokumen yang berarti barang tertulis. Dalam melakukan teknik dokumentasi, peneliti meneliti seperti buku, jurnal, dokumen, peraturan, risalah rapat, catatan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen yang dinilai mendukung dan relevan dengan penelitian akan dikumpulkan oleh peneliti.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut L. R. Gay, analisis data dalam penelitian kualitatif mengharuskan data dirangkum secara akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data Miles dan

Huberman (1984) yang menunjukkan bahwa tugas analisis data kualitatif dilakukan secara langsung dan berkesinambungan sampai selesai sehingga terjadi kejenuhan data. Berikut adalah tahapan yang digunakan :

1. Reduksi data, yakni meringkas, memilih yang paling penting, berfokus pada inti penelitian, dan mencari tema model. Oleh sebab itu, untuk memudahkan peneliti maka data yang diambil jumlahnya harus terbatas agar memberikan gambaran yang lebih jelas dan untuk melakukan pengumpulan dan penyelidikan data lebih lanjut jika diperlukan.
2. Penyajian data atau data yang sudah ada disusun dalam skema pelaporan agar mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam berupa penjelasan ringkas, grafik, hubungan tiap kategori, flow chart dll (Sugiyono, 2013).
3. Kesimpulan, yakni penemuan-penemuan baru yang belum terdapat di penelitian sebelumnya, dan penemuan-penemuan tersebut berupa uraian atau penjelasan terhadap obyek-obyek yang sebelumnya belum jelas..

Dari ketiga langkah analisis dan interpretasi data tersebut saling berkaitan satu sama lain dimana dalam melakukan penelitian dibutuhkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dari data yang diperoleh tersebut dilakukan reduksi data atau merangkum data dengan memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai

dengan topik penelitian, Analisis Peran Ombudsman RI dalam Menangani Laporan Maladministrasi Di Provinsi Jawa Tengah.

Selanjutnya dari reduksi data tersebut akan disajikan dalam bentuk teks naratif dan terakhir membuat kesimpulan sesuai data dan informasi yang diperoleh.

1.9.8 Kualitas Data

Menurut Pasolong (2013: 174) menjelaskan bahwa dalam melakukan sebuah penelitian dapat dikatakan valid jika terdapat kesesuaian antara data yang diperoleh dengan sesungguhnya yang terjadi di lapangan. Sugiyono (2015: 267) berpendapat bahwa suatu validitas dalam penelitian kualitatif merupakan ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Sedangkan realibilitas dalam penelitian kualitatif berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2015: 268). Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moelong (2016: 332) mengemukakan bahwa beberapa ahli berpendapat mengenai konsep triangulasi bahwa triangulasi membandingkan dengan berbagai sumber, metode, dan teori. Teknik triangulasi menurut Sugiyono (2013: 83) menyatakan bahwa teknik triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik triangulasi ini bertujuan untuk

menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Moelong (2016: 331), yaitu sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi sebuah dokumen yang berkaitan.

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi sumber merupakan jenis triangulasi dengan cara menggali data untuk dapat mengetahui kebenaran informasi tertentu, data yang diperoleh dari berbagai metode dan sumber perolehan data (hasil wawancara dan observasi). Triangulasi sumber dilaksanakan atas tujuan peneliti mendapatkan data yang memiliki tingkat validitas dan reliabilitas sehingga data tersebut dapat dipercaya.