

## ABSTRAK

Pandemi *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* menyebabkan adanya pembatasan terhadap aktivitas manusia terutama yang berada di luar ruangan. Berbagai kebijakan ditetapkan oleh pemerintah untuk menanggulangi penyebaran virus dengan tujuan untuk meminimalisir kontak antar manusia. Kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah berimplikasi kepada penyelenggaraan pelayanan publik dengan munculnya penyimpangan berupa maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan mengenai adanya dugaan tindakan maladministrasi dapat disampaikan oleh masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di Indonesia.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis dan metode pengumpulan data dengan menggunakan metode studi dokumen dan studi kepustakaan serta metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, selama adanya pandemi *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* di Kota Semarang berpengaruh terhadap dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kota Semarang. Jenis dugaan maladministrasi yang ditemukan selama penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi di Kota Semarang meliputi penyimpangan prosedur, tidak diberikan layanan dan penundaan berlarut. Laporan dugaan maladministrasi yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah ditindaklanjuti dengan melakukan Respon Cepat Ombudsman (RCO) dan investigasi yang meliputi klarifikasi langsung, klarifikasi tertulis dan pemeriksaan lapangan.

**Kata Kunci:** *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), Maladministrasi, Pelayanan Publik*