

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Keberadaan suatu negara tidak terlepas dari adanya peran masyarakat yang membentuk adanya berbagai situasi dan kondisi yang terjadi selama negara tersebut berdiri. Tentu, dalam keberadaan suatu negara tidak akan terlepas dengan pemerintahan yang berlangsung untuk kehidupan negara. Dalam hal ini, peran pemerintah sangat penting terhadap keberlangsungan suatu negara sebab pemerintah merupakan unsur yang termasuk dalam aktor terkait governance (Aridhayandi, 2018). Dengan adanya pemerintah sebagai aktor yang berperan dalam keberlangsungan negara maka tidak terlepas pula dari keterkaitan aktor lain dalam negara yaitu masyarakat dan pihak swasta. Pemerintah yang menjadi salah satu dalam penyelenggaraan negara juga memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar mampu mewujudkan kebutuhan mendasar terutama pada pelayanan publik yang berkualitas dan baik bagi masyarakat (Sumaryadi, 2016). Adanya Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan hak pelayanan kepada masyarakat dimana pemerintah memiliki peran dan tanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat sipil.

Tidak mengherankan pula, masyarakat mendambakan adanya kesejahteraan dalam hidupnya. Dengan adanya kesejahteraan maka akan tercipta masyarakat yang damai dan bahagia dalam menjalani hidupnya. Untuk mewujudkan kesejahteraan

yang diinginkan dari masyarakat ini, tentu merupakan tugas dan tujuan dari negara serta birokrat untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan masyarakat. Tidak hanya itu, adanya pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dapat digunakan untuk menentukan indikator kemajuan suatu negara. Sebab, pelayanan publik menjadi bentuk pelayanan dasar yang diberikan masyarakat baik untuk masyarakat lokal maupun asing sehingga sangat penting untuk memperbaiki atau memajukan kualitas pelayanan publik (Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N, 2021). Kemudian menurut (Barata, 2004), pelayanan publik merupakan kegiatan yang menghadirkan suatu hubungan antara seseorang dengan orang lain maupun mesin dan diharapkan mampu untuk memenuhi kepuasan dari pengguna layanan. Untuk menerapkan pelayanan publik yang berkualitas tentu perlu peran negara yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan kebutuhan maupun keinginan masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik juga menunjukan tingkat keseriusan pemerintah dalam memperbaiki maupun meningkatkan pelayanan publik demi kesejahteraan masyarakat.

Apabila dapat membangun kualitas pelayanan publik berkualitas bagi masyarakat maka dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan pemerintah juga akan menjadi lebih baik (Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N, 2021). Apalagi seperti yang diketahui pada masa sebelum adanya reformasi yaitu orde baru, kualitas pelayanan publik tidak cukup baik bahkan terjadi banyak pungli maupun pemerintahan yang terkesan otoriter. Maraknya praktik-praktik maladministrasi yang masih saja terjadi di era reformasi birokrasi tentu akan menyebabkan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Bahkan

(Eklund, N., & Wimelius, M. E, 2008) menyatakan bahwa praktik maladministrasi pada birokrasi terjadi karena target atau tujuan yang dicapai oleh pemerintah tidak jelas. Akibatnya, kurang adanya indikator yang digunakan untuk mengukur prestasi pelayanan, sehingga pemerintah tidak berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menghentikan program yang dirasa kurang menguntungkan masyarakat.

Kemudian dalam memberikan pelayanan pula masih terlihat sikap pemerintah yang kurang baik, menurut Cheung dalam (Wahyudi, R., Malek, J. A., & Aziz, A., 2015) terlihat bentuk maladministrasi dalam birokrasi yang sering terjadi pada pelayanan yaitu:

1. Bentuk sikap pegawai yang kurang seperti tidak ingin memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Menganggap dirinya penting dan berperilaku sebagai penguasa;
3. Penilaian atau evaluasi kurang hadir dalam sektor publik sehingga tidak ada sistem evaluasi kepada pegawai;
4. Sikap anti kritik pemerintah yang masih terlihat;
5. Hanya menjalankan tugas semata dan menguntungkan diri sendiri.

Sehingga pada masa orde baru ini menyebabkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sangat turun dan menimbulkan aksi seperti demonstrasi untuk melakukan reformasi. Tidak heran masyarakat akhirnya memilih untuk reformasi sebab pemerintah pada masa orde baru memberikan kesan otoriter dan praktik kotor seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) menjadi hal familiar. Tentu, adanya hal ini membuat masyarakat ingin adanya perubahan dalam bidang sosial, ekonomi,

dan politik dengan melakukan reformasi sebagai jalan untuk perubahan pemerintahan yang lebih baik.

Setelah era orde baru berakhir, maka lahirlah era baru yaitu reformasi yang diharapkan dapat memberikan kehidupan masyarakat lebih baik dibanding era orde baru. Dengan adanya reformasi ini juga memberikan dampak langsung terhadap pemerintah untuk berusaha mengembalikan kepercayaan rakyat dengan memberikan pelayanan publik dan merancang kebijakan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat (Wakhid, 2017). Dari era reformasi ini juga terlihat lebih dekat dengan suasana demokrasi yang dikatakan dapat berjalan dengan baik daripada era orde baru. Dalam hal ini, penyelenggaraan pemerintahan terutama pelayanan publik diharapkan agar memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyelesaikan dokumen atau mendapatkan informasi terkait yang dibutuhkan. Bentuk tanggung jawab pemerintah harus mampu untuk menjadi *public servant*, artinya pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Adanya pelayanan publik yang baik juga dapat terlihat dari keterlibatan pemerintah dalam memenuhi keinginan dan keinginan masyarakat.

Melihat era reformasi saat ini, telah terjadi beberapa perubahan, khususnya dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya perkembangan zaman dan teknologi maupun informasi yang berkembang dengan pesat maka pemerintah memanfaatkan atau menggunakan perkembangan teknologi dan informasi tersebut untuk melakukan transformasi dalam pelayanan publik. Tidak hanya itu saja, pemerintah berusaha untuk menjalankan tanggung jawab

sesuai dengan tugas maupun fungsinya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat (Wahid, 2017). Kemudian para birokrat ini akan memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan struktur dan aturan yang berlaku. Selain itu, para birokrat ini juga menggunakan kewenangan yang dimiliki untuk mengatur pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat. Hingga diharapkan pemerintah terutama birokrat ini dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan yang ada.

Melalui pelayanan publik, masyarakat dapat melihat hasil dari kinerja para birokrat yang menjalankan tugasnya yaitu melayani masyarakat. Dengan adanya hasil atau kinerja ini, masyarakat juga dapat memberikan kritik atau saran kepada para birokrat yang kemudian akan melakukan perbaikan dalam melayani masyarakat. Namun, memang tidak semudah itu untuk dapat langsung memperbaiki kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Sehingga kemudian akhirnya melahirkan reformasi birokrasi yang diharapkan dapat menghasilkan perubahan yang lebih baik dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat (Wahid, 2017). Apalagi seperti yang diketahui bahwa reformasi birokrasi menjadi suatu prakarsa yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang dianggap kurang bagi masyarakat. Harapan masyarakat dengan adanya reformasi birokrasi ini juga agar dapat memberikan perbaikan bagi tata kelola birokrasi dan membentuk pemerintahan yang lebih bersih.

Dalam pelayanan publik, terdapat berbagai pelayanan yang diberikan pemerintah terutama birokrat dalam melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat. Apalagi dalam kehidupan bernegara tentu pemerintah tidak terlepas

dari tugas dan peran yang diberikan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Berbagai pelayanan birokrat kepada masyarakat dapat dilihat pada bidang kesehatan, pendidikan, pengurusan administrasi, dan lainnya. Masyarakat dapat berperan secara aktif untuk memantau reformasi pelayanan publik ini dapat berjalan dengan semestinya (Muhammadiyah, 2011). Adanya pelayanan publik yang baik maka tentu tingkat kesejahteraan masyarakat juga naik walaupun tidak secara langsung. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik perlu untuk digalakkan dan diberikan pengawasan baik dari pemerintah maupun masyarakat.

Salah satu bentuk partisipasi dalam suatu negara yang demokratis adalah keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik. Partisipasi masyarakat akan memberikan *feedback* yang baik kepada pemerintah atas pelayanan publik yang diberikan (Muhammadiyah, 2011). Umpan balik ini penting bagi pemerintah dalam melayani masyarakat karena dianggap sebagai respons komunikasi terhadap pesan komunikator. Apalagi sebagai negara yang menganut sistem demokrasi terbuka tentu partisipasi masyarakat menjadi salah satu hal penting agar pemerintah dapat menyadari kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak mengherankan bahwa partisipasi digunakan sebagai bentuk pendekatan yang cukup efektif untuk melaksanakan program, mengambil keputusan, dan melaksanakan perencanaan publik maupun tata kelola pemerintahan. Melalui partisipasi masyarakat pula, pemerintah dapat mengetahui respon dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Adanya *feedback* yang diberikan melalui partisipasi masyarakat pula yang nantinya akan menentukan arah pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Kemunculan Ombudsman sebagai pengawas dalam penyelenggaraan publik diharapkan dapat memperbaiki pelayanan publik yang ada. Ombudsman sendiri menjadi lembaga pengawas yang keberadaannya dapat melaksanakan tugasnya untuk menangani pengaduan pada pelayanan publik (Solechan, 2018). Kemudian sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman melakukan berbagai cara agar kualitas pelayanan dapat meningkat. Hal ini sesuai dengan tugas Ombudsman yang tercantum pada “*Pasal 7 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*” yang menjadi dasar bagi Ombudsman untuk bergerak. Ombudsman juga melakukan perbaikan dengan pemberian saran maupun penilaian kepatuhan yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik. Dari adanya pemberian saran ini wajib untuk dilaksanakan dan akan dilakukan kembali *monitoring* oleh Ombudsman agar memberikan perubahan dan perbaikan dalam pelayanan publik.

Ombudsman merupakan pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini, Ombudsman tentu memiliki keterkaitan dengan keberjalanan pelayanan publik yang ada di Indonesia. Apalagi Ombudsman dibentuk dengan tujuan untuk dapat memastikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (Solechan, 2018). Selanjutnya, Ombudsman juga memiliki tugas sebagai pencegahan maladministrasi sehingga dapat melakukan pencegahan dini terkait pelayanan atau hal-hal yang dapat berpotensi menjadi maladministrasi. Selain itu, Ombudsman juga menerima laporan pengaduan dari masyarakat baik melalui situs *lapor.go.id* maupun datang langsung ke kantor perwakilan yang ada di wilayah masing-masing. Berbagai pengaduan

diterima oleh Ombudsman terkait pelayanan publik dengan syarat masih sesuai dengan substansi Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik.

Melihat kilas balik pada pandemi Covid-19 yang dimana saat itu Indonesia tengah menghadapi mewabahnya virus corona diberbagai wilayah yang menyebabkan pemerintah turun tangan dengan melakukan kebijakan lockdown dan pemberian vaksinasi Covid-19 sebagai upaya untuk menekan penyebaran Covid-19 (Kemenkes, 2020). Munculnya pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia telah menimbulkan permasalahan baru yaitu meningkatnya limbah medis seperti masker, jarum suntik, ampule/vial, APD, dan lain-lain. Selanjutnya berdasarkan laporan yang masuk dalam *lapor.go.id* pada tanggal 8 Januari 2021 terdapat pengaduan yang masuk terkait metode pengelolaan limbah kesehatan selama pandemi Covid-19 berlangsung (Handayani, Kun Retno & Dewanty, Belinda W, 2021). Dalam hal ini jika pengelolaan Limbah B3 yang tidak dilakukan dengan baik akan muncul permasalahan baru seperti kemunculan penyakit atau virus yang tidak diketahui dan dapat mengancam keselamatan masyarakat.

Dikutip pada website Ombudsman Republik Indonesia yaitu *ombudsman.go.id* dalam Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022, Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah melakukan pengawasan dengan melakukan kunjungan ke 37 Puskesmas yang melaksanakan vaksinasi Covid-19 (ORI, 2022). Berdasarkan investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, ditemukan pada 6 Puskesmas masih terjadi peningkatan limbah medis B3 yang berasal dari limbah vaksinasi Covid-19 tentu jumlah limbah yang bersumber dari Puskesmas akan diperkirakan semakin

meningkat seiring dengan pelaksanaan vaksinasi Covid-19. Seperti yang diketahui bahwa hasil limbah vaksinasi Covid-19 tergolong berbahaya seperti alcohol swab, masker, sarung tangan, APD, limbah botol/ampule/vial vaksin, spuit juga jarum. Benda-benda tajam ini dapat menjadi potensi maladministrasi dan membahayakan masyarakat apabila digunakan berulang kali maupun menjadi limbah yang beracun dan terkontaminasi tidak steril.

Berdasarkan investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada 6 (enam) Puskesmas yakni Puskesmas Miroto, Puskesmas Halmahera, Puskesmas Pandanaran, Puskesmas Karangayu, Puskesmas Bandarharjo dan Puskesmas Tambak Aji ditemukan serangkaian kondisi sebagai berikut:

1. Tidak adanya peraturan yang mengatur terkait Pengelolaan Limbah B3 untuk kegiatan penyimpanan limbah B3 di Puskesmas;
2. Rujukan dalam penyusunan SOP Pengelolaan limbah vaksin covid-19 di tiap Puskesmas berbeda-beda;
3. Limbah yang diambil lebih dari 2x24 jam tidak ditempatkan pada lemari pendingin (freezer);
4. Belum semua Puskesmas di Kota Semarang memiliki freezer;
5. Isi Perjanjian Kerja Sama yang perlu dilakukan pembahasan kembali yakni terkait waktu pengambilan limbah B3, dimana dalam Perjanjian Kerja Sama dengan pihak ketiga tidak menyebutkan kepastian waktu;

Penanganan limbah medis termasuk vaksinasi Covid-19 dapat menjadi penyakit jika limbah tersebut tidak dikelola dengan baik dan berdampak buruk pada lingkungan maupun penyalahgunaan limbah yang merugikan masyarakat umum.

Adanya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terkait Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang menjadi salah satu tugas Ombudsman untuk melakukan *monitoring* dan memperbaiki pengelolaan limbah vaksin Covid-19 di Kota Semarang. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah juga memberikan tindakan perbaikan yang berupa pemberian saran atau hasil rekomendasi kepada instansi terkait untuk dapat memperbaiki pengelolaan Limbah B3 yang termasuk limbah vaksinasi covid. Disisi lain, instansi terkait seperti Dinas Kesehatan dan Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang juga diberikan waktu untuk melaksanakan saran yang diberikan oleh Ombudsman.

Dari uraian diatas, menimbulkan pertanyaan dari peneliti yaitu yang pertama bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan perannya sebagai pengawas penyelenggaraan publik pada Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang. Selanjutnya yang kedua yaitu bagaimana hasil pelaksanaan rekomendasi yang diberikan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada Dinas Kesehatan Kota Semarang dan Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.

1.2. RUMUSAN MASALAH

- 1.2.1. Bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Berperan Dalam Pengawasan Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang?
- 1.2.2. Bagaimana Hasil Pemberian Saran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada Dinas Kesehatan Dan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 Di Kota Semarang?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Untuk memperjelas arah masalah ini, dirumuskan rincian sebagai berikut:

- 1.3.1. Untuk menjelaskan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Berperan Dalam Pengawasan Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang.
- 1.3.2. Untuk menjelaskan Hasil Pemberian Rekomendasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada Dinas Kesehatan Dan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 Di Kota Semarang.

1.4. KEGUNAAN PENELITIAN

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Adapun penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sebagai yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencegah terjadinya maladministrasi yang diberikan oleh pemerintah maupun swasta. Tidak hanya itu, penelitian ini

diharapkan mampu menjadi sarana pendukung untuk pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis yang nantinya akan menjadi referensi peneliti selanjutnya.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1.4.2.1 Bagi Ombudsman

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan kritik maupun saran bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk mampu melaksanakan tugas dan kewenangannya lebih baik dalam meningkatkan kontribusi, pengawasan maupun pencegahan maladministrasi pada pelayanan publik di Kota Semarang.

1.4.2.2 Bagi Peneliti

Adapun penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan peneliti mengenai Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 Di Kota Semarang serta dapat menemukan realita hasil pelaksanaan rekomendasi dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap Tata Kelola Limbah Vaksinasi di Kota Semarang.

1.4.2.3 Bagi Masyarakat

Adapun penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan refleksi baru bagi masyarakat agar dapat lebih partisipatif dalam pencegahan maladministrasi khususnya dalam hal pelayanan publik. Masyarakat dapat menilai dan melaporkan jika terjadi penyelewengan

dalam pelayanan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melalui pengaduan yang telah disediakan. Dengan adanya keterlibatan masyarakat dalam pengaduan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan peran pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam pengawasan maladministrasi pelayanan publik.

1.5. PENELITIAN TERDAHULU

Tabel 1.1. Matriks Penelitian Terdahulu

Judul	Isi Penelitian	Sumber Data	Metode Penelitian
Hariani, D., & Sitorus, T. Y. N. I. (2019) “Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat”	Peneliti bertujuan untuk mengkaji kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan pengaduan dari masyarakat.	Primer: Tidak dijelaskan Sekunder: Data Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.	Jenis Penelitian: Kualitatif Pengambilan Data: Studi Pustaka melalui laporan tahunan.
Swastika, D., Susanto, S. N., & Juliani, H. (2022) “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan	Peneliti bertujuan untuk menganalisis peran dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik dibidang pendidikan.	Primer: Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.	Jenis Penelitian: Kualitatif Pengambilan Data: Observasi dan Wawancara

Pelayanan Publik Bidang Pendidikan”		Sekunder: Buku dan Jurnal yang relevan dengan Ombudsman.	
Fuad, A. N., & Erowati, D. (2019) “Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Maladministrasi Pungutan Liar Program Nasional Agraria di Kabupaten Kudus Tahun 2017”	Peneliti bertujuan untuk mengkaji fungsi pengawasan dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menindaklanjuti maladministrasi pelayanan publik terkait pungutan liar yang terjadi di program nasional agraria di kabupaten kudus.	Primer: Delapan informan, Kepala Desa, Kepala Kantor Pertanahan, Camat, Tim Pengkaji Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Sekunder: Telaah dokumen laporan pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.	Jenis Penelitian: Kualitatif Pengambilan Data: Observasi, Wawancara, dan Studi Pustaka
Setyowati, A. (2022) “Penanganan Laporan Masyarakat Terkait Maladministrasi Pada Masa Pandemi Covid 19 Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah”	Peneliti bertujuan untuk menganalisis realita penanganan laporan maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang terjadi pada masa pandemi covid-19.	Primer: Kepala Keasistenan Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Kepala Keasistenan Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah. Sekunder: Literasi buku dan dokumen yang berkaitan dengan Ombudsman RI	Jenis Penelitian: Kualitatif Pengambilan Data: Observasi, Wawancara, dan Studi Pustaka

		Perwakilan Jawa Tengah.	
Wijayanti, S. N. (2008) “Eksistensi Dan Efektivitas Lembaga Ombudsman Daerah (Lod) Dalam Rangka Tercapainya Good Governance Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”	Peneliti bertujuan untuk menganalisis eksistensi dan juga efektivitas dari Ombudsman RI Perwakilan DIY untuk dapat mencapai good governance.	Primer: Lembaga Ombudsman Daerah DIY, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Propinsi DIY, Gubernur Propinsi DIY, Pakar Hukum Tata Negara. Sekunder: Artikel, buku hukum yang berkaitan dengan pengawasan dan Ombudsman.	Jenis Penelitian: Kualitatif Pengambilan Data: Observasi dan Studi Pustaka
Hadi, F., & Gandryani, F. (2019) “Ombudsman Daerah Dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Daerah: Studi Kelembagaan Lembaga Ombudsman DIY”	Peneliti bertujuan untuk membahas mengenai lembaga Ombudsman daerah dimasa yang akan datang dengan melihat reformasi birokrasi yang dilakukan di periode kedua Joko Widodo.	Primer: Tidak dijelaskan Sekunder: Buku dan jurnal hukum yang berhubungan dengan Ombudsman.	Jenis Penelitian: Kualitatif Pengambilan Data: Riset dan Studi Pustaka
Hakim, A. (2015) “Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	Peneliti bertujuan untuk menganalisis mengenai pelaksanaan peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dan meninjau penguatan kedudukan Ombudsman	Primer: Tidak dijelaskan Sekunder: Buku dan jurnal hukum yang berkaitan dengan Ombudsman.	Jenis Penelitian: Kualitatif Pengambilan Data: Studi Pustaka

Tentang Pelayanan Publik”	Republik Indonesia kedepannya.		
Tirajoh, H. R. (2019) “Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara Atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah”	Peneliti bertujuan untuk menganalisis fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dalam pelayanan publik.	Primer: Tidak dijelaskan Sekunder: Buku dan jurnal hukum yang berhubungan dengan Ombudsman.	Jenis Penelitian: Kualitatif Pengambilan Data: Studi Pustaka
Pramono, W. (2016) “Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Provinsi Riau”	Peneliti bertujuan untuk menganalisis hasil dari fungsi pengawasan dari Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Provinsi Riau.	Primer: Tidak dijelaskan Sekunder: Buku dan jurnal yang berhubungan dengan Ombudsman.	Jenis Penelitian: Kualitatif Pengambilan Data: Studi Pustaka Wawancara
Kirkham, R. (2016). “The Ombudsman, Tribunals and Administrative Justice Section: A 2020 Vision for The Ombudsman Sector”	Peneliti bertujuan untuk mengeksplorasi pertanyaan untuk mengintegrasikan komunitas Ombudsman di Inggris yang kurang memiliki dukungan di masyarakat.	Primer: Tidak dijelaskan Sekunder: Buku dan jurnal yang berhubungan dengan Ombudsman.	Jenis Penelitian: Kualitatif Pengambilan Data: Studi Pustaka

1.5.1. Hariani, D., & Sitorus, T. Y. N. I. (2019) “Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat”

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai “Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat.” Pada penelitian ini, peneliti terdahulu bertujuan untuk mengkaji kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan pengaduan dari masyarakat. Dalam kualitas pelayanan, responsivitas, responibilitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dikatakan cukup baik walaupun produktivitasnya sendiri masih belum mampu mencapai target untuk penyelesaian laporan. Kemudian hasil laporan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan Jawa tengah juga dapat dilihat dari akun web resmi Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Peneliti dalam penelitian ini mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam mencapai target untuk penyelesaian laporan dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa tengah kepada masyarakat yang perlu untuk digaribawahi.

Persamaan penelitian yang dilakukan (Tri Yanti Nur Irsan Sitorus & Dyah Hariani, 2019) dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada segi objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah Ombudsman RI Perwakilan Jawa tengah. Dengan adanya kesamaan objek ini, masih ditemukan kekurangan yang belum dikaji oleh penelitian sebelumnya sehingga dapat menjadi referensi untuk mencari celah permasalahan lainnya dalam Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari tujuan, dan teori yang digunakan, serta fokus penelitian. Untuk tujuan peneliti pada penelitian sebelumnya membahas lebih lanjut mengenai kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam penyelesaian laporan, sementara itu untuk penelitian saat ini tujuannya untuk melihat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Semarang. Kemudian teori yang digunakan pada penelitian sebelumnya lebih kepada teori administrasi publik dan manajemen publik sedangkan untuk teori yang akan dilakukan menggunakan teori pelayanan publik dan pengawasan. Selain itu, fokus penelitian terdahulu adalah menilai kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan menggunakan fokus peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Semarang.

1.5.2. Swastika, D., Susanto, S. N., & Juliani, H. (2022) “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan”

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan.” Pada penelitian ini, peneliti sebelumnya bertujuan untuk mengkaji peran dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan

pelayanan publik dibidang pendidikan. Dalam menjalankan perannya, Ombudsman bertindak secara aktif dengan melakukan investigasi atas Prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Semarang terakit permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Peneliti dalam penelitian ini mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masih terdapat kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan pengaduan seperti kurangnya alokasi dana dan juga luasnya jangkauan wilayah yang menyebabkan lamanya proses investigasi laporan. Meskipun demikian, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah berusaha untuk tetap menjalankan perannya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan publik.

Persamaan penelitian yang dilakukan (Dyah Swastika, Sri Nurhani Susanto, & Henry Juliani, 2022) dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada segi objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah Ombudsman RI Perwakilan Jawa tengah. Dengan adanya kesamaan objek ini, masih ditemukan kekurangan yang belum dikaji oleh penelitian sebelumnya sehingga dapat menjadi referensi untuk mencari celah permasalahan lainnya dalam Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari tujuan dan fokus penelitian. Untuk tujuan peneliti pada penelitian sebelumnya membahas lebih lanjut mengenai peran

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan, sementara itu untuk penelitian saat ini tujuannya untuk melihat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang. Kemudian, fokus penelitian terdahulu adalah melihat bagaimana proses Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan menggunakan fokus peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang.

1.5.3. Fuad, A. N., & Erowati, D. (2019) “Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Maladministrasi Pungutan Liar Program Nasional Agraria di Kabupaten Kudus Tahun 2017”

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai “Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Maladministrasi Pungutan Liar Program Nasional Agraria di Kabupaten Kudus Tahun 2017.” Pada penelitian ini, peneliti terdahulu bertujuan untuk mengkaji fungsi pengawasan dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menindaklanjuti maladministrasi pelayanan publik terkait pungutan liar yang terjadi di program nasional agraria di kabupaten kudus. Dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pungutan liar tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melakukan tiga tindakan yang

pertama adalah investigasi, pengawasan preventif, dan melakukan kerjasama dengan aparat hukum. Peneliti dalam penelitian ini mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang dimana dalam tenaga kerja terlihat kurang jumlahnya dan dalam mempublikasikan hasil pengawasan belum transparan kepada masyarakat.

Persamaan penelitian yang dilakukan (Achmad Nur Fuad & Dewi Erowati, 2019) dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada segi objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah Ombudsman RI Perwakilan Jawa tengah. Dengan adanya kesamaan objek ini, masih ditemukan kekurangan yang belum dikaji oleh penelitian sebelumnya sehingga dapat menjadi referensi untuk mencari celah permasalahan lainnya dalam Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari tujuan dan fokus penelitian. Untuk tujuan peneliti pada penelitian sebelumnya membahas lebih lanjut mengenai fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi terkait pungutan liar yang terjadi di Kabupaten Kudus. Sementara itu, untuk penelitian saat ini tujuannya untuk melihat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah untuk Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang. Kemudian, fokus penelitian terdahulu adalah melihat fungsi pengawasan

dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pungutan liar dalam sertifikat prona di Kabupaten Kudus. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan menggunakan fokus peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang.

1.5.4. Setyowati, A. (2022) “Penanganan Laporan Masyarakat Terkait Maladministrasi Pada Masa Pandemi Covid 19 Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah”

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai “Penanganan Laporan Masyarakat Terkait Maladministrasi Pada Masa Pandemi Covid 19 Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.” Pada penelitian ini, peneliti terdahulu bertujuan untuk menganalisis realita penanganan laporan maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang terjadi pada masa pandemi covid-19. Untuk penanganan laporan terkait maladministrasi terlihat cukup baik dari tata cara penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan maladministrasi yang terjadi. Peneliti dalam penelitian ini mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ditemukan kekurangan pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan publik yang dimana eksistensi masih kurang di masyarakat dan pembentukan mitra yang harus ditingkatkan pada kabupaten atau kota untuk dapat menjangkau masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.

Persamaan penelitian yang dilakukan (Setyowati, 2022) dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada segi objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah Ombudsman RI Perwakilan Jawa tengah. Dengan adanya kesamaan objek ini, masih ditemukan kekurangan yang belum dikaji oleh penelitian sebelumnya sehingga dapat menjadi referensi untuk mencari celah permasalahan lainnya dalam Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari tujuan dan fokus penelitian. Untuk tujuan peneliti pada penelitian sebelumnya membahas lebih lanjut mengenai realita penanganan laporan maladministrasi pada masa pandemi covid-19 yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Sementara itu, untuk penelitian saat ini tujuannya untuk melihat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang. Kemudian, fokus penelitian terdahulu adalah menganalisis kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pada pandemi covid-19. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan menggunakan fokus peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang.

1.5.5. Wijayanti, S. N. (2008) “Eksistensi Dan Efektivitas Lembaga Ombudsman Daerah (Lod) Dalam Rangka Tercapainya Good Governance Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai “Eksistensi Dan Efektivitas Lembaga Ombudsman Daerah (Lod) Dalam Rangka Tercapainya *Good Governance* Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.” Pada penelitian ini, peneliti terdahulu bertujuan untuk menganalisis eksistensi dan juga efektivitas dari Ombudsman RI Perwakilan DIY untuk dapat mencapai *good governance*. Untuk eksistensi dari Ombudsman RI Perwakilan DIY sudah mendapatkan pengakuan dari masyarakat dan dibuktikan dari banyaknya laporan atau kasus yang diadukan serta sebagai lembaga pengawas terlihat efektif dalam mendukung *good governance*. Peneliti dalam penelitian ini mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ditemukan kekurangan yang dimana masih kurangnya sosialisasi untuk eksistensi Ombudsman RI Perwakilan DIY terhadap daerah yang masih terisolasi.

Persamaan penelitian yang dilakukan (Wijayanti, 2008) dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada segi objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah Ombudsman RI Perwakilan Daerah. Dengan adanya kesamaan objek ini, masih ditemukan kekurangan yang belum dikaji oleh penelitian sebelumnya sehingga dapat menjadi referensi untuk mencari celah permasalahan lainnya dalam Ombudsman RI Perwakilan Daerah.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari tujuan dan fokus penelitian. Untuk tujuan peneliti pada penelitian sebelumnya membahas lebih lanjut mengenai eksistensi dan

efektivitas Ombudsman RI Perwakilan DIY. Sementara itu, untuk penelitian saat ini tujuannya untuk melihat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang. Kemudian, fokus penelitian terdahulu adalah menganalisis eksistensi dan efektivitas Ombudsman RI Perwakilan DIY sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan publik. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan menggunakan fokus peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang.

1.5.6. Hadi, F., & Gandryani, F. (2019) “Ombudsman Daerah Dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Daerah: Studi Kelembagaan Lembaga Ombudsman DIY”

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai “Ombudsman Daerah Dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Daerah: Studi Kelembagaan Lembaga Ombudsman DIY.” Pada penelitian ini, peneliti terdahulu bertujuan untuk membahas mengenai lembaga Ombudsman daerah dimasa yang akan datang dengan melihat reformasi birokrasi yang dilakukan di periode kedua Joko Widodo. Peneliti dalam penelitian ini mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ditemukan Lembaga Ombudsman DIY memiliki tugas yang hampir serupa dan tidak memiliki hubungan struktural dengan Ombudsman Republik Indonesia yang dimana Lembaga Ombudsman DIY merupakan lembaga independen.

Persamaan penelitian yang dilakukan (Fikri Hadi & Farina Gandryani, 2019) dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada segi objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah Ombudsman RI Perwakilan Daerah. Dengan adanya kesamaan objek ini, masih ditemukan kekurangan yang belum dikaji oleh penelitian sebelumnya sehingga dapat menjadi referensi untuk mencari celah permasalahan lainnya dalam Ombudsman RI Perwakilan Daerah.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari tujuan dan fokus penelitian. Untuk tujuan peneliti pada penelitian sebelumnya membahas lebih lanjut mengenai kelembagaan Ombudsman DIY dalam reformasi birokrasi di periode kedua Joko Widodo. Sementara itu, untuk penelitian saat ini tujuannya untuk melihat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang. Kemudian, fokus penelitian terdahulu adalah menganalisis lembaga daerah yaitu Ombudsman DIY dalam reformasi birokrasi. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan menggunakan fokus peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di pelayanan publik Kota Semarang.

1.5.7. Hakim, A. (2015) “Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai “Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” Pada penelitian ini, peneliti terdahulu bertujuan untuk menganalisis mengenai pelaksanaan peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dan meninjau penguatan kedudukan Ombudsman Republik Indonesia kedepannya. Peneliti dalam penelitian ini mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dalam memperbaiki kepatuhan pemerintah tidak cukup apabila hanya mengandalkan peran dan fungsi Ombudsman saja sehingga diperlukan penerapan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Persamaan penelitian yang dilakukan (Hakim, 2015) dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada segi objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah Ombudsman RI Perwakilan Daerah. Dengan adanya kesamaan objek ini, masih ditemukan kekurangan yang belum dikaji oleh penelitian sebelumnya sehingga dapat menjadi referensi untuk mencari celah permasalahan lainnya dalam Ombudsman RI Perwakilan Daerah.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari tujuan dan fokus penelitian. Untuk tujuan peneliti pada penelitian sebelumnya membahas lebih lanjut mengenai peran dan

fungsi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam memperbaiki kepatuhan pemerintah dalam pelayanan publik. Sementara itu, untuk penelitian saat ini tujuannya untuk melihat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang. Kemudian, fokus penelitian terdahulu adalah menganalisis kepatuhan pemerintah dengan adanya Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan menggunakan fokus peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di publik Kota Semarang.

1.5.8. Tirajoh, H. R. (2019) “Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara Atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah”

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai “Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara Atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah.” Pada penelitian ini, peneliti terdahulu bertujuan untuk menganalisis fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peneliti dalam penelitian ini mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa perlunya penguatan kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dalam mencegah maladministrasi yang kompleks.

Persamaan penelitian yang dilakukan (Tirajoh, 2019) dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada segi objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah Ombudsman RI Perwakilan Daerah. Dengan adanya kesamaan objek ini, masih ditemukan kekurangan yang belum dikaji oleh penelitian sebelumnya sehingga dapat menjadi referensi untuk mencari celah permasalahan lainnya dalam Ombudsman RI Perwakilan Daerah.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari tujuan dan fokus penelitian. Untuk tujuan peneliti pada penelitian sebelumnya membahas lebih lanjut mengenai fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu, untuk penelitian saat ini tujuannya untuk melihat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Semarang. Kemudian, fokus penelitian terdahulu adalah menganalisis kurang kuatnya kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara untuk mencegah maladministrasi dalam pelayanan publik. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan menggunakan fokus peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Semarang.

1.5.9. Pramono (2016) “Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Provinsi Riau”

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai “Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Provinsi Riau” Pada penelitian ini, peneliti terdahulu bertujuan untuk menganalisis hasil dari fungsi pengawasan dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dalam pelayanan publik. Peneliti dalam penelitian ini mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau bersumber dari pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat dan terdapat hambatan SDM yang menyebabkan pelaksanaan pengawasan belum optimal.

Persamaan penelitian yang dilakukan (Pramono, 2016) dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada segi objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah Ombudsman RI Perwakilan Daerah. Dengan adanya kesamaan objek ini, masih ditemukan kekurangan yang belum dikaji oleh penelitian sebelumnya sehingga dapat menjadi referensi untuk mencari celah permasalahan lainnya dalam Ombudsman RI Perwakilan Daerah.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari tujuan dan fokus penelitian. Untuk tujuan peneliti pada penelitian sebelumnya membahas lebih lanjut mengenai pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu, untuk penelitian saat ini tujuannya untuk melihat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan

Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang. Kemudian, fokus penelitian terdahulu adalah menganalisis kurang kuatnya pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau akibat SDM dan anggaran yang kurang mencukupi. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan menggunakan fokus peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang.

1.5.10. Kirkham, R. (2016). “The Ombudsman, Tribunals and Administrative Justice Section: A 2020 Vision for The Ombudsman Sector”

Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian yang membahas mengenai “Perencanaan Ombudsman dalam Layanan Publik di Inggris.” Pada penelitian ini, peneliti terdahulu bertujuan untuk mengeksplorasi pertanyaan untuk mengintegrasikan komunitas Ombudsman di Inggris yang kurang memiliki dukungan di masyarakat. Peneliti dalam penelitian ini mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Ombudsman di Inggris harus mampu memberikan perubahan untuk dapat menjawab tuntutan masyarakat disaat ini dan masa depan.

Persamaan penelitian yang dilakukan (Kirkham, 2016) dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada segi objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah Ombudsman. Dengan adanya kesamaan objek ini, masih ditemukan kekurangan yang belum dikaji oleh penelitian sebelumnya sehingga dapat

menjadi referensi untuk mencari celah permasalahan lainnya dalam Ombudsman.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terlihat dari tujuan dan fokus penelitian. Untuk tujuan peneliti pada penelitian sebelumnya membahas lebih lanjut mengenai perancangan Ombudsman di Inggris untuk reformasi birokrasi saat ini dan masa depan. Sementara itu, untuk penelitian saat ini tujuannya untuk melihat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang. Kemudian, fokus penelitian terdahulu adalah menganalisis Ombudsman Inggris untuk dapat memiliki dukungan di masyarakat dan mampu untuk memperbaiki pelayanan publik. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan menggunakan fokus peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang.

Kesimpulan dari adanya perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti lembaga yaitu Ombudsman akan tetapi perbedaannya terdapat pada studi kasus yang diangkat seperti milik peneliti yang mengangkat mengenai Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang sehingga hal ini membuat perbedaan atau gap diantara penelitian terdahulu dan sekarang dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.6. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

1.6.1. Konsep Pengawasan

1.6.1.1. Pengertian Pengawasan

Menurut (Brantas, 2009) Pengawasan merupakan proses memantau, menilai, dan melaporkan rencana tentang pencapaian tujuan untuk tindakan koreksi untuk penyempurnaan. Pengawasan dilakukan untuk tetap menjaga suasana dalam lingkungan organisasi tetap berjalan sesuai visi dan misi organisasi. Melalui pengawasan akan membuat lingkungan organisasi lebih teratur dan tertata. Pada pengawasan menurut (Brantas, 2009) terdapat dimensi dalam proses pengawasan yaitu:

1. Menentukan standar yang digunakan sebagai dasar pengawasan.

Standar disini merupakan alat ukur yang nantinya berfungsi untuk melihat hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, hasil dari pelaksanaan ini dapat dilihat dari adanya standar fungsi pengawasan dan bagaimana standar yang ditetapkan oleh Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik. Standar pengawasan ini bertujuan untuk melihat pengawasan yang dilakukan Ombudsman sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dari adanya standar pengawasan yang dilakukan Ombudsman disini lebih mengarah pada standar yang ada dalam peraturan perundangan dan dikaitkan dengan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman.

a. Standar Pengawasan

Standar ini digunakan untuk tolok ukur pengawasan yang dilakukan Ombudsman agar pengawasan yang dilakukan sesuai dengan tujuan dan fungsi dari Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik.

b. Pembagian tugas yang jelas

Adapun pembagian tugas yang jelas akan membantu Ombudsman untuk melakukan pengawasan secara optimal.

2. Mengukur pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai.

Untuk dapat melaksanakan pengawasan dan mengetahui hasil pengawasan yang dilakukan maka perlu mengukur sejauh mana pengawasan yang telah dilakukan dan bagaimana proses pengawasan yang dilakukan sehingga dapat meminimalisir adanya penyimpangan dalam suatu pekerjaan. Dalam mengukur pelaksanaan pada penyelenggara pelayanan, Ombudsman dapat melakukan pengawasan secara langsung yaitu turun ke lapangan dan juga melalui pengawasan tidak langsung seperti menerima laporan atau pengaduan yang masuk.

a. Pengawasan Langsung

Ombudsman dapat turun langsung ke lapangan dan melakukan investigasi secara *on the spot* sehingga dapat tahu kondisi yang terjadi di lapangan.

b. Pengawasan Tidak Langsung

Adapun pengawasan yang dilakukan Ombudsman dapat melalui laporan-laporan yang masuk dan melakukan analisis terhadap laporan yang masuk baik melalui pengaduan, berita, atau dokumen lainnya.

3. Melakukan tindakan perbaikan, jika ditemukan penyimpangan.

Tindakan perbaikan atau hasil rekomendasi menjadi langkah terakhir yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sebab tindakan perbaikan ini untuk memberikan saran korektif yang terjadi atas temuan di lapangan. Pemberian saran atau hasil rekomendasi menjadi salah satu tindakan Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik jika ditemukan adanya kekurangan atau potensi terjadinya maladministrasi sehingga dapat memperbaiki dan mengurangi hal-hal yang akan merugikan masyarakat maupun penyelenggara pelayanan.

1.7.OPERASIONALISASI KONSEP

Pada bagian operasionalisasi konsep ini, peneliti akan menentukan ruang lingkup dan batasan penelitian yang dilakukan agar permasalahan yang ditentukan tidak keluar dari jalur dan menyimpang dari kerangka teori skripsi. Dalam hal ini, operasionalisasi konsep pada penelitian ini meliputi:

1. Pengawasan, Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan konsep Pengawasan sebagai pedoman untuk melihat dan menganalisis apakah

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sudah menjalankan tugasnya sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang yang dilihat dari indikator standar pengawasan dan pembagian tugas, pengawasan langsung dan tidak langsung, dan pemberian perbaikan jika ditemukan penyimpangan.

Tabel 1.2. Matriks Konsep Pengawasan

Konsep	Dimensi	Indikator	Ketercapaian
Pengawasan (Brantas, 2009)	Menentukan standar yang digunakan sebagai dasar pengawasan	Standar pengawasan	Untuk melihat pengawasan yang dilakukan sesuai dengan tolok ukur yang ada.
		Pembagian tugas yang jelas	Untuk melihat hasil dari adanya pembagian tugas yang diberikan.
	Mengukur pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai	Pengawasan langsung	Untuk melihat fakta yang terjadi di lapangan.
		Pengawasan tidak langsung	Untuk melihat pengawasan melalui laporan yang masuk baik dari pengaduan, berita, atau dokumen lainnya.
	Melakukan tindakan perbaikan, jika ditemukan penyimpangan	Saran perbaikan	Untuk memberikan saran agar dapat melakukan perbaikan.

1.8. METODE PENELITIAN

1.8.1. Desain Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto dalam (Ruslan, 2003) penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang melibatkan analisis dan konstruksi yang sistematis, metodologis, dan konsisten. Adanya penelitian yang dilakukan oleh peneliti pasti berkaitan dengan analisis dan permasalahan yang terjadi sehingga hal tersebut dapat diteliti. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memahami dan menganalisis permasalahan yang ada. Menurut (Moleong, 2014) penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berbentuk tertulis maupun lisan dari perilaku manusia yang dapat diamati. Dalam menggunakan penelitian kualitatif pula harus sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan dan realistis.

Pada penelitian ini, peneliti juga akan menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif. Menurut (Sukmadinata, 2011) penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjabarkan dan menggambarkan fenomena yang terjadi, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia dengan memperhatikan dalam karakteristik, kualitas, dan hubungan antar kegiatan. Dari adanya pendekatan kualitatif deskriptif ini pula peneliti berusaha untuk menjabarkan dan menggambarkan peran pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam mencegah maladministrasi pada tata kelola limbah vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang.

1.8.2. Situs Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan di Kota Semarang, tepatnya di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yang berada di Jalan Siwalan No.5, Wonodri, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah. Lokasi ini dipilih karena peneliti ingin mengidentifikasi hal-hal yang berkaitan dengan peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Tata Kelola Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang. Selain itu, peneliti juga akan melakukan kunjungan ke Dinas Kesehatan dan Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan rekomendasi dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

1.8.3. Subjek Penelitian

Menurut (Arikunto, 2016) subjek penelitian merupakan pembatasan terhadap subjek penelitian sebagai objek, benda atau orang untuk variabel penelitian. Subjek penelitian juga berupa informan yang dibutuhkan oleh peneliti dalam mengambil suatu data yang berkaitan sehingga informan tersebut harus paham mengenai persoalan yang akan dianalisis pada penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil subjek penelitian yaitu Kepala Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Asisten Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang, Staff Kesehatan Lingkungan Dan Promosi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang, Kepala Bidang Pengkajian Dampak Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang, dan Staff Staff Penyuluh Lingkungan Hidup Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.

1.8.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Pada pendekatan kualitatif digunakan teknik analisis dan penggambaran dalam penelitian untuk melihat secara langsung fenomena yang terjadi. Kemudian sumber data yang diperoleh dari penelitian kualitatif dapat berupa ide, gagasan, ucapan, yang diperoleh peneliti selama observasi maupun wawancara terhadap informan. Adapun dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dua sumber data yaitu:

a. Data Primer

Pada data primer ini, peneliti akan memperoleh data secara langsung melalui observasi dan melakukan wawancara kepada informan yang berhubungan dengan penelitian. Data primer ini penting untuk peneliti sebab data ini merupakan data utama yang digunakan peneliti dalam melakukan observasi maupun wawancara terhadap informan terkait. Dalam penelitian ini pula, peneliti akan melakukan observasi dan wawancara kepada Kepala Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Asisten Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang, Staff Kesehatan Lingkungan Dan Promosi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang, Kepala Bidang Pengkajian Dampak Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang, dan Staff Staff Penyuluh Lingkungan Hidup Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang untuk

lebih mengetahui secara mendetail dalam menganalisis penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

b. Data Sekunder

Dalam data sekunder, peneliti menggunakan data tambahan untuk melengkapi penelitian yang tidak diambil secara langsung di lapangan. Data sekunder ini berasal dari buku-buku yang relevan dengan Ombudsman. Kemudian juga melihat dari jurnal-jurnal terkait dalam penelitian dan juga laporan serta dokumen yang berhubungan dengan Ombudsman.

1.8.5. Teknik Pengumpulan Data

Pada proses pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian antara lain:

a. Wawancara

Menurut (Yusuf, 2014) proses interaksi antara orang yang diwawancarai dan pewawancara melalui komunikasi atau sesi tanya jawab secara langsung. Dalam wawancara juga merupakan bentuk percakapan yang melibatkan dua pihak atau lebih untuk mendapatkan data secara mendalam dan langsung ditempatnya. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara terhadap Kepala Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Asisten Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang, Staff Kesehatan Lingkungan Dan Promosi Kesehatan Dinas

Kesehatan Kota Semarang, Kepala Bidang Pengkajian Dampak Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang, dan Staff Staff Penyuluh Lingkungan Hidup Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.

b. Studi Pustaka

Menurut (Nazir, 2013) studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang melibatkan peninjauan literatur, buku, catatan, dan laporan yang berkaitan dengan permasalahan. Pada studi pustaka ini pula, peneliti mendapatkan data secara tidak langsung dari lapangan untuk menambah data yang masih kurang. Peneliti juga akan melihat penelitian terdahulu dalam buku, jurnal, laporan, dan dokumen yang relevan dengan penelitian.

1.8.6. Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2018) analisis data adalah proses sistematis mengumpulkan dan menyusun data dari wawancara, dokumen, dan catatan lapangan. Untuk membuat data mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain, proses ini mencakup mengorganisasikan data ke dalam kategori, mendeskripsikannya ke dalam satuan, sintesa, membentuk pola, dan mengidentifikasi mana yang penting dan yang perlu dipelajari maupun membuat kesimpulan. Adapun analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian mengacu kepada model analisis data milik (Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, 2007) yang terbagi menjadi tiga tahap dalam menganalisis data kualitatif yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data digunakan untuk menajamkan, mengklasifikasikan, mengarahkan, membuang, dan mengorganisasi data sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi (Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, 2007). Dengan adanya reduksi data akan membantu peneliti untuk lebih mudah mengambil inti dari data penelitian yang telah dilakukan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu rangkaian informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dari penelitian. Penyajian data bertujuan untuk menemukan pola yang penting dan memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan (Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, 2007). Dari adanya penyajian data ini pula akan mempermudah peneliti untuk memahami gambaran data tertentu sampai menyeluruh dan apabila data berupa wawancara maka akan diubah menjadi kalimat agar lebih dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menjadi suatu bentuk dari kegiatan susunan yang utuh (Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, 2007). Adanya penarikan kesimpulan juga membantu peneliti untuk mengolah data dalam bentuk deskriptif dan mengungkapkan hasil penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan merupakan hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian dan berdasarkan pada hasil analisis data (Rijali, 2018).