

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peran pemerintah sangat diperlukan dalam sebuah negara. Pemerintah dibuat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayan publik. Pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat supaya sesuai dengan tuntutan masyarakat sebab negara kita merupakan negara demokrasi. Pemerintah tidak dapat bertindak otoriter apabila benar-benar menganut paham demokrasi. Pemerintah beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan serta sebagai pembina ketentraman dan ketertiban wilayah. Peranan mereka demikian penting dalam menentukan maju mundurnya suatu pemerintah. (Panjaitan et al., 2019)

Pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang demokratis diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah Republik Indonesia memiliki suatu lembaga yang melayani pengaduan masyarakat mengenai maladministrasi yang tertuang dalam Undang-

Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Ayat (1), ditegaskan bahwa “Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta 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”.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dalam pasal 1 angka 8 dijelaskan bahwa, “Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Pengaduan dilakukan untuk memperbaiki pelayanan yang telah dilakukan sehingga kedepannya menjadi lebih baik dan diharapkan dapat mengurangi dugaan kasus maladministrasi”.

Syukri (2009) menyatakan bahwa pengaduan masyarakat sangat penting dalam menunjang upaya penyelenggaraan untuk memperbaiki pelayanan sekaligus secara konsisten menjaga kualitas pelayanan publik agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam pengelolaan pengaduan terdapat beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara Pelayanan Publik agar Tata Kelola Pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efisien, diantaranya yaitu :

1. Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, whatsapp, datang langsung, dan sebagainya;
2. Adanya pejabat yang mengelola pengaduan;
3. Terdapat system mekanisme prosedur pengaduan;
4. Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan;
5. Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

Masyarakat yang memiliki keluhan terkait pelayanan publik, apabila pengaduannya terkait pelayanan publik tidak diberi tanggapan atau tidak diselesaikan oleh penyelenggara layanan maka dapat segera melapor ke Ombudsman Republik Indonesia baik pusat atau kantor perwakilan provinsi seluruh Indonesia. Adanya laporan masyarakat tersebut dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia sehingga dapat diselidiki yang menjadi dugaan kasusnya. Kontribusi masyarakat dalam hal ini sangat diperlukan mengingat bahwa masyarakatlah yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik, sehingga dapat mengetahui kinerjanya. Pelayanan publik memang difokuskan untuk melayani masyarakat dengan baik, apabila terdapat pelayanan publik yang kurang

baik dapat diberikan kritik dan saran agar dapat diperbaiki sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Berikut ini merupakan laporan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

**Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Terkait Dugaan Maladministrasi Tahun 2015-2020**

Tahun	Kasus dalam Proses		Kasus Selesai		Total
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2015	5	3,94%	122	96,06%	127
2016	18	9,68%	168	90,32%	186
2017	20	7,78%	237	92,22%	257
2018	3	3,45%	84	96,55%	87
2019	57	33,73%	112	66,27%	406
2020	155	26,87%	422	73,13%	577

Sumber : Laporan Tahun 2015-2020 ORI Perwakilan Jawa Tengah

Berdasarkan pada tabel 1.1, jumlah total laporan masyarakat yang masuk dari tahun ke tahun cenderung meningkat, terlebih pada 2 tahun terakhir. Pada tahun 2019 laporan pengaduan yang masuk mencapai 406 laporan dan tahun 2020 berjumlah 577 laporan pengaduan. Peningkatan jumlah laporan pengaduan yang masuk membuat kinerja Ombudsman semakin bertambah karena harus menyelesaikan semakin banyak dugaan kasus maladministrasi.

Ombudsman merupakan satu-satunya lembaga eksternal yang mengawasi pelayanan publik dan menerima pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang buruk. Lembaga ini juga bersifat independen, sehingga dalam mengawasi

pelayanan publik tidak memihak pada lembaga yang diawasi. Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya ada di pusat, tetapi juga perwakilan di setiap provinsi Indonesia, tidak terkecuali di provinsi Jawa Tengah. (Septiani, 2021)

**Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Masyarakat Kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Terkait Dugaan Maladministrasi Berdasarkan Daerah Kota Terlapor Tahun 2017-2020**

No	Kota	Banyaknya Aduan				Jumlah	Persentase
		Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
<b>1</b>	<b>Kota Semarang</b>	<b>87</b>	<b>30</b>	<b>138</b>	<b>214</b>	<b>469</b>	<b>86%</b>
2	Kota Surakarta	6	3	15	7	31	6%
3	Kota Salatiga	6	1	2	8	17	3%
4	Kota Pekalongan	1	3	7	1	12	2%
5	Kota Tegal	2	0	3	0	5	1%
6	Kota Magelang	1	1	5	4	11	2%
	<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>38</b>	<b>170</b>	<b>234</b>	<b>545</b>	<b>100%</b>

Sumber: Laporan Tahun 2017-2020 ORI Perwakilan Jawa Tengah

Dari tabel 1.2 dapat dideskripsikan bahwa laporan masyarakat terhadap dugaan kasus maladministrasi tertinggi berasal dari Kota Semarang. Peningkatan kasus pengaduan dari tahun ke tahun berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pengaduan dan kepuasan masyarakat. Masyarakat sebagai pihak pelapor pasti menginginkan Ombudsman cepat menangani pengaduan dan menyelesaikan kasus hingga tuntas dan tidak terjadi lagi di instansi terlapor. Dilihat dari pengaduan masyarakat dari tahun ke tahun yang ditangani dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman, diharapkan Ombudsman dapat menerapkan manajemen pengaduan dengan baik dalam melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalahnya yaitu sebagai berikut :

1. Peningkatan laporan masyarakat terhadap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah tentang dugaan kasus maladministrasi.
2. Persentase kasus yang telah diselesaikan 2 tahun terakhir mengalami penurunan.
3. Pengelolaan laporan masyarakat yang kurang efektif karena kurangnya sumber daya manusia yang ada.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul **“Manajemen Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di Kota Semarang”**.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang di atas, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah manajemen pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di Kota Semarang?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pada manajemen pengaduan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di Kota Semarang?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis manajemen pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa di Kota Semarang.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi pada manajemen pengaduan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di Kota Semarang.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat pengetahuan teoritis baik bagi penulis maupun pembaca, selain itu dapat menjadi landasan bagi peneliti selanjutnya.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

1. Memberikan pengetahuan kepada Ombudsman Republik Indonesia tentang manajemen pengaduan dalam penyelesaian pengaduan laporan kasus maladministrasi pelayanan publik untuk menunjang efektivitas penyelenggaraan mekanisme pelayanan publik.
2. Memberikan informasi kepada mahasiswa untuk memperluas pengetahuan serta memberi masukan kepada mahasiswa administrasi publik dalam mempersiapkan terjun ke masyarakat.

## 1.6 Kajian Teori

### 1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis untuk melakukan penelitian, selain itu juga dilakukan sebagai pembanding dan untuk memperkaya teori-teori yang digunakan untuk mengkaji penelitiannya. Dengan melihat penelitian terdahulu, maka penulis tidak menemukan judul yang sama dengan penelitiannya. Penulis mengambil beberapa referensi berdasarkan pada penelitian terdahulu, antara lain :

**Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu**

Penulis	Artikel	Tujuan	Temuan	Perbedaan dan/ Persamaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Cuher Santoso, Sri Suwitri	Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang	Mendeskripsi kan manajemen pengaduan masyarakat pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang	Manajemen pengaduan merupakan implementasi dari teori manajemen dalam bidang pengaduan. Manajemen komplain mencakup empat pilar atau tahapan yaitu <i>Planning</i> , <i>Organizing</i> , <i>Actuating</i> dan <i>Controlling</i>	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah sama-sama mendeskripsikan manajemen pengaduan dengan memilih fungsi-fungsi manajemen antara lain perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Namun terdapat perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti

Penulis	Artikel	Tujuan	Temuan	Perbedaan dan/ Persamaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				oleh penulis yaitu terletak pada lokus penelitian di mana penelitian ini dilakukan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dilakukan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
Andyka Michael Paeh	Pengelolaan Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis <i>E-Government</i> (Studi Website Laporan Walikota Palu Provinsi Sulawesi Tengah)	Menganalisis, memperoleh data dan informasi mengenai pengelolaan system pengaduan masyarakat berbasis <i>E-Government</i> melalui <i>website</i> Laporan Walikota Palu	Manajemen pengaduan dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi, mendokumentasikan dan mensosialisasikan.	Penelitian ini menggunakan 9 indikator manajemen pengaduan, sedangkan peneliti menggunakan manajemen pengaduan oleh Tjiptono (2009) yang terdapat beberapa komponen utama dalam manajemen pengaduan, yaitu komitmen, <i>visible</i> , <i>accessible</i> , kesederhanaan, kecepatan, <i>fairness</i> , <i>confidential</i> ,

Penulis	Artikel	Tujuan	Temuan	Perbedaan dan/ Persamaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				<i>records</i> , sumber daya, dan <i>remedy</i> .
Siti Widharetno Mursalim (2018)	Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Bandung	Mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Bandung	Manajemen pengaduan perlu dikelola dengan efektif dan efisien sehingga pengaduan masyarakat dapat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan kedepannya. Komplain dikelola mulai dari proses masuknya laporan sampai penyelesaian laporan. Selain itu uga perlu adanya mekanisme kontrol. Oleh karena itu memerlukan perencanaan yang matang	Pada penelitian ini menggunakan teori yang sama dengan penulis yakni manajemen pengaduan oleh Tjiptono (2009) yang terdapat beberapa komponen utama dalam manajemen pengaduan, yaitu komitmen, <i>visible</i> , <i>accessible</i> , kesederhanaan, kecepatan, <i>fairness</i> , <i>confidential</i> , <i>records</i> , sumber daya, dan <i>remedy</i> . Adapun perbedaannya terletak pada lokusnya, penelitian ini di sistem layanan aspirasi pengaduan online rakyat (Lapor) di Kota Bandung, sedangkan peneliti menggunakan lokus di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Penulis	Artikel	Tujuan	Temuan	Perbedaan dan/ Persamaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, Lely Indah Mindarti	Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang)	Menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.  Mengetahui factor pendukung dan penghambat dari pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.	Manajemen pengaduan memiliki beberapa elemen penanganan pengaduan, yaitu sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, <i>responds</i> pengaduan, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan.	Penelitian ini berfokus pada peran sistem informasi manajemen dan <i>new public service</i> dalam pengelolaan pengaduan secara <i>online</i> , sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berfokus pada manajemen pengaduan berdasarkan pada manajemen pengaduan oleh Tjiptono (2009) yang terdapat beberapa komponen utama dalam manajemen pengaduan, yaitu komitmen, <i>visible</i> , <i>accessible</i> , kesederhanaan, kecepatan, <i>fairness</i> , <i>confidential</i> , <i>records</i> , sumber daya, dan <i>remedy</i> .
Dhea Desita Delistiana, Hanny Purnamasari, Gun Gun Gumilar (2020)	Manajemen Penerapan SPAN LAPOR! dalam Pelayanan Publik di	Mendeskripsikan pengelolaan SPAN LAPOR! Di Kabupaten Bekasi dilihat dari segi	Penerapan SPAN LAPOR! di Kabupaten Bekasi belum terkelola secara optimal, karena sosialisasi belum dilakukan secara	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama-sama menganalisis

Penulis	Artikel	Tujuan	Temuan	Perbedaan dan/ Persamaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Kabupaten Bekasi	perencanaan, pengorganisasian dengan pihak yang terlibat, proses pelaksanaan program, sampai dengan pengawasan	merata, masih terdapat instansi yang belum mengoperasikan SPAN LAPOR!, kekurangan sumber daya manusia, kurang pemahaman implementor terhadap pengoperasian SPAN LAPOR!, belum adanya sanksi tegas terhadap instansi yang tidak menindaklanjuti laporan dan belum mengoperasikan SPAN LAPOR!.	manajemen pengaduan dengan menggunakan empat fungsi manajemen yang mana terdapat keterhubungan antara satu fungsi dengan fungsi lainnya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah lokus pada penelitian di mana penelitian ini di Kabupaten Bekasi, sedangkan penulis akan meneliti pengaduan di Ombusman RI Perwakilan Jawa Tengah khususnya Kota Semarang.

Sumber : diolah dari berbagai sumber

Berdasarkan dari tabel 1.3 penelitian terdahulu, memberikan manfaat bagi penulis, pertama penelitian Cuher Santoso dan Sri Suwitri yang berjudul Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang diambil teori yang sama yaitu manajemen pengaduan sesuai penuturan (Syukri, 2009:29) manajemen pengaduan adalah suatu proses

kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi. memberikan alternatif solusi kepada pengadu, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat. Adapun perbedaannya terletak pada lokus penelitian yakni di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang, sedangkan yang akan dilakukan oleh peneliti di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Kedua penelitian dari Andyka Michael Paeh dengan judul Pengelolaan Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government (Studi Website Laporan Walikota Palu Provinsi Sulawesi Tengah) menggunakan metode yang sama dengan penulis yakni kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan teknik yang meliputi wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Perbedaannya adalah lokus dan fokus, pada penelitian ini fokusnya ialah pengelolaan sistem pengaduan berbasis e-government sedangkan pada penelitian oleh penulis ialah manajemen pengaduan, lokus pada penelitian ini di Website Laporan Walikota Palu Provinsi Sulawesi Tengah sedangkan lokus yang akan dilakukan oleh penulis di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Ketiga penelitian oleh Siti Widharetno Mursalim dengan judul Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Bandung menggunakan teori yang sama yakni manajemen pengaduan oleh Tjipono (2009) yang terdapat beberapa komponen utama di dalamnya, antara lain komitmen, *visible*, *accessible*, kesederhanaan, kecepatan, *fairness*, *confidential*, *records*, sumber daya, dan *remedy*. Adapun perbedaannya

terletak pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan di LAPOR Kota Bandung, sedangkan penulis melakukan penelitian di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Keempat penelitian oleh Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, dan Lely indah Mindarti yang berjudul Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang) diambil metode penelitian yakni deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang diungkapkan oleh Moleong (2010) bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasan sendiri dan berhubungan dengan ruang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Adapun perbedaannya adalah fokus penelitian, penelitian ini berfokus pada sistem informasi manajemen dan *new public service* dalam pengelolaan pengaduan secara *online* di Kota Malang, sedangkan penulis berfokus pada manajemen pengaduan dalam menyelesaikan laporan dugaan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Kelima, penelitian oleh Dhea Desita Delistiana, Henny Purnamasari, dan Gun Gun Gumilar dengan judul Manajemen Penerapan SP4N Lapor! dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi diambil metode penelitian yakni kualitatif deskriptif, Penelitian kualitatif adalah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang-oleh sejumlah individu atau kelompok orang-dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2016). Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian, penelitian ini menggunakan teori

manajemen menurut George R Terry dengan 4 (empat) fungsi manajemen yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Penelitian terdahulu tersebut dapat dijadikan penulis sebagai bahan perbandingan dalam menulis penelitian ini. Perbedaan penelitian dahulu dengan penelitian ini adalah fokus dan lokus penelitian. Penelitian ini lebih fokus pada pelaksanaan sistem pelayanan komplain dianalisis menggunakan indikator manajemen pengaduan, sedangkan beberapa penelitian sebelumnya berfokus pada analisis menggunakan fungsi manajemen. Pada penelitian ini pelaksanaan pelayanan komplain tidak hanya yang dilakukan oleh staf Ombudsman saja, akan tetapi juga melibatkan masyarakat di dalamnya. Masyarakat berperan sebagai pengawas pelayanan publik, sehingga dapat menciptakan pelayanan prima. Penyelenggaraan sistem pelayanan komplain meliputi laporan masyarakat, penyelesaian kasusnya, feedback yang diterima masyarakat, hingga sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat.

### **1.6.2 Administrasi Publik**

Administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif (Pasolong, 2014).

Chandler dan Plano (dalam Keban, 2008:3) mengatakan bahwa administrasi publik merupakan sumber daya yang terorganisir dan dikoordinasikan untuk diformulasikan, mengimplementasikan dan juga mengelola (*manage*) keputusan-keputusan yang ada dalam kebijakan publik. Nicholas Henry (dalam Keban,

2008:6) mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek dengan tujuan mempromosikan pemahaman tentang peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Dwight Waldo (dalam Pasolong. Harbani, 2014:8) mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintahan. David H. Rosenbloom (dalam Pasolong. Harbani, 2014:8) menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Menurut Pasolong (2014), peranan administrasi publik pada dasarnya untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Oleh karena itu, setiap kegiatan dalam administrasi publik diupayakan tercapainya tujuan sesuai dengan yang direncanakan dan mengundang rasio terbaik antara input dan output.

Berdasarkan dari beberapa definidi di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama kelompok dalam pemerintah untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Syafiie (2010:93) berpendapat bahwa administrasi publik memiliki dua konsentrasi, yaitu kebijakan publik dan manajemen publik.

### 1.6.3 Manajemen Publik

Overman (dalam Keban, 2008:85) menyebutkan bahwa manajemen publik bukanlah *scientific management*, meskipun sangat dipengaruhi olehnya. Manajemen publik bukan *policy analysis*, bukan juga “administrasi publik baru” atau kerangka yang lebih baru. Manajemen publik merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi rasional-instrumental pada satu pihak dan orientasi politik di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi yang merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* dari satu sisi dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, serta politik di sisi lain.

George Terry (dalam Syafiie, 2010:48) manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. Ordway Tead (dalam Syafiie, 2010:48) mengungkapkan bahwa, manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Perkembangan paradigma manajemen publik menurut Pasolong (2014) :

#### 1) Manajemen Normatif

Pendekatan dalam manajemen ini melihat manajemen sebagai suatu proses penyelesaian tugas atau pencapaian tujuan. Manajemen normatif sejak pembentukannya lebih bersifat “*profit oriented*” dan karena itu dianggap

tidak cocok dengan administrasi yang lebih berorientasi kepada “*public service*”.

## 2) Manajemen Deskriptif

Pendekatan manajemen deskriptif dapat diamati dari karya H. Mintzberg (1973). Menurut Mintzberg fungsi manajemen yang benar-benar dijalankan terdiri atas kegiatan-kegiatan personal, interaktif, administratif dan teknis.

## 3) Manajemen Strategi

Dalam manajemen strategi membiarkan hubungan antara organisasi dengan lingkungannya baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Manajemen strategi dapat memberikan petunjuk bagi para eksekutif dalam mencoba mempengaruhi dan mengendalikan lingkungan sehingga tidak sekedar bersikap memberi reaksi terhadapnya.

## 4) Manajemen Publik

Wilson (dalam Pasolong, Harbani, 2014:96) meletakkan 4 prinsip dasar bagi studi administrasi yang mewarnai manajemen publik sampai sekarang, yaitu, pemerintah sebagai *setting* utama organisasi, fungsi eksekutif sebagai fungsi utama, pencarian prinsip-prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi, yang terakhir adalah metode perbandingan sebagai suatu metode studi dan pengembangan bidang administrasi publik.

## 5) Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi kelompok/individu yang digerakkan oleh manajer.

Menurut George R. Terry menyatakan bahwa fungsi manajemen yang dikenal dengan “POAC”, yakni :

a. *Planning* (Perencanaan)

Irine Dian Sari Wijayanti dalam bukunya Manajemen (2008:14), perencanaan merupakan suatu fungsi manajer yang mencakup pemilihan kegiatan yang akan dijalankan, bagaimana menjalankan dan kapan dimulai dan selesainya pekerjaan itu, untuk membantu tercapainya tujuan organisasi. Perencanaan juga merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang mengandung unsur fakta, asumsi dan kegiatan yang dipilih dan akan dilakukan di masa mendatang. Perencanaan yang baik selalu di dasarkan pada kenyataan, tidak terlalu optimis atau sebaliknya. Perencanaan juga tidak didasarkan pada kehendak atau subjektivitas perencana. Diperlukan data yang relevan untuk membantu proses perencanaan yang baik. Data tersebut dikumpulkan dan dianalisis untuk kemudian dipakai sebagai dasar perencanaan.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

T. Hani Handoko (2011:167) dalam bukunya Manajemen berpendapat bahwa pengorganisasian (*organizing*) merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupinya.

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Menurut Ibnu Syamsi dalam bukunya Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen, aktuasi merupakan usaha untuk menciptakan iklim kerja

sama di antara staf pelaksana program sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Sondang Siagian (2012:36) fungsi aktuasi tidak terlepas dari fungsi manajemen lainnya. Fungsi penggerak dan pelaksanaan dalam istilah lainnya yaitu *actuating* (memberi bimbingan), *motivating* (membangkitkan motivasi), *directing* (memberikan arah), *influencing* (mempengaruhi) dan *commanding* (memberikan komando atau perintah).

d. *Cotrolling* (Pengawasan)

Hani Handoko (2011:359) dalam bukunya Manajemen mendefinisikan pengawasan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan.

#### **1.6.4 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardiyansyah, 2011).

Sinambela (dalam Pasolong. Harbani, 2014:128) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun

hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian Agung Kurniawan (dalam Pasolong. Harbani, 2014:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005) mengatakan bahwa terdapat empat kendala dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Tidak mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan

Menurut Moenir (2014:40) menyatakan bahwa tidak adanya layanan yang memadai disebabkan sebagai berikut :

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya

#### **1.6.4.1 Manajemen Pengaduan**

Tjiptono (2009) mengungkapkan bahwa “manajemen pengaduan (komplain) merupakan suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan partisipan lain sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Manajemen pengaduan muncul karena adanya masalah pada pelayanan”.

Menurut Syukri (2009) pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Masyarakat memang memiliki peran penting dalam pengawasan pelayanan publik, karena masyarakat yang berhadapan dengan pelayanan publik. Syukri juga menyatakan bahwa dimensi dan indikator dalam manajemen pengaduan terdiri dari :

1. Menampung
2. Mencatat
3. Menelaah
4. Menyalurkan
5. Mengkonfirmasi

6. Mengklarifikasi
7. Memberikan alternatif solusi
8. Mendokumentasikan
9. Mensosialisasikan

Pengertian pengelolaan pengaduan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 5 diartikan sebagai kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Dalam Ayat 8 dijelaskan bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 8 Ayat (2) meliputi :

- a. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- b. Penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, evaluasi bukti, dan selesai.
- c. Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggaran lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.

- d. Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

Tjiptono (2009) mengemukakan bahwa terdapat beberapa komponen utama dalam manajemen pengaduan, yaitu:

- a. *Komitmen*. Manajemen dan seluruh penyelenggara pelayanan lainnya harus memiliki komitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa (dalam arti disini adalah pelayanan publik).
- b. *Visible*. Manajemen menginformasikan dengan jelas dan akurat kepada pelanggan dan karyawan tentang cara penyampaian complain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi.
- c. *Accessible*. Lembaga maupun organisasi menjamin bahwa pelanggan secara bebas, mudah, dan murah dapat menyampaikan complain, misalnya dengan menyediakan saluran telepon bebas pulsa atau amplop berprangko.
- d. *Kesederhanaan*. Prosedur complain sederhana dan mudah dipahami pelanggan (masyarakat).
- e. *Kecepatan*. Setiap complain ditangani secepat mungkin rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan. Serta setiap perkembangan dalam penyelesaian penanganan complain sedang

diselesaikan senantiasa dikomunikasikan kepada pelanggan yang bersangkutan.

- f. *Fairness*. Setiap masyarakat yang melakukan komplain mendapatkan perlakuan yang sama atau adil, tanpa membeda-bedakan pelanggan.
- g. *Confidential*. Keinginan pelapor akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga.
- h. *Records*. Data mengenai complain diarsipkan sedemikian rupa sehingga dapat memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan.
- i. Sumber daya . Pengalokasian sumber daya, sarana dan prasarana yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan komplain.
- j. *Remedy*. Adanya pemecahan dan penyelesaian yang tepat untuk setiap komplain yang diterima oleh organisasi dan diimplementasikan secara konsekuen.

#### **1.6.4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat**

Pelayanan yang efektif dan efisien merupakan dambaan seluruh masyarakat, sebab akan menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Hal tersebut akan selalu diupayakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan mengurangi adanya penyelewengan pelayanan publik. Pelayanan publik harus

memenuhi beberapa faktor agar dapat berjalan semestinya (Moenir, 2014:88), antara lain :

### 1. Kesadaran

Kesadaran yang dimaksud merupakan kesadaran dalam melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja. Kesadaran menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional.

### 2. Aturan

Aturan dalam sebuah organisasi memiliki fungsi untuk mengikat semua anggota agar dapat berjalan sesuai dengan sistem, prosedur, dan metode kerja yang telah disepakati sehingga organisasi tersebut bisa memiliki arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.

### 3. Kemampuan dan keterampilan

Faktor kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan

kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan karyawan dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

#### 4. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

### **1.7 Operasionalisasi Konsep**

#### **1.7.1 Manajemen Pengaduan**

Manajemen pengaduan adalah sistem untuk menyelesaikan masalah dalam pelayanan, adanya pengaduan dari masyarakat merupakan salah satu bentuk pengawasan dalam pelayanan publik. Manajemen pengaduan ada karena timbul masalah dalam pelayanan publik yang tidak sesuai dengan aturan sebagaimana mestinya. Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber

informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Manajemen pelayanan dalam penyelesaian pengaduan masyarakat oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di Kota Semarang dimaksudkan untuk menganalisis proses penyelesaian laporan masyarakat terkait dugaan kasus maladministrasi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dapat mengurangi kasus maladministrasi. Laporan atau aduan dari masyarakat dapat menjadi koreksi bagi penyelenggara pelayanan publik agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan. Manajemen pengaduan dapat diukur dari beberapa aspek berikut.

#### 1. Komitmen

- a. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebagai lembaga pelayan komplain memiliki komitmen tinggi untuk mendengarkan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik.
- b. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebagai pelayan komplain memiliki komitmen untuk menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada.
- c. Masyarakat sebagai pelapor mengikuti alur pelaporan komplain dengan baik
- d. Masyarakat sebagai pelapor menyampaikan peristiwa sesuai dengan fakta dan data sebagai barang bukti laporan.

## 2. *Visible*

- a. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menginformasikan tata cara penyampaian komplain kepada masyarakat secara jelas dan akurat.
- b. Masyarakat dapat melakukan laporan pengaduan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
- c. Masyarakat melaporkan dugaan maladministrasi sesuai dengan bukti dan data yang dilampirkan.

## 3. *Accessible*

- a. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menjamin bawah masyarakat dapat menyampaikan keluhan dengan bebas dan mudah tanpa kendala.
- b. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menjamin bahwa penyampaian komplain tanpa dipungut biaya apapun.
- c. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menjamin bahwa masyarakat dapat menyampaikan keluhan melalui online maupun offline.
- d. Masyarakat dapat melakukan laporan keluhan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

## 4. Kesederhanaan

- a. Prosedur penyampaian keluhan mudah dipahami oleh masyarakat, tidak berbelit-belit.

- b. Syarat penyampaian laporan yang tidak memberatkan masyarakat.

5. Kecepatan

- a. Setiap laporan keluhan segera ditangani dengan rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelapor.
- b. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menyampaikan perkembangan penyelesaian penanganan keluhan kepada pelapor.
- c. Masyarakat cepat tanggap ketika Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah meminta data yang dibutuhkan untuk penyelidikan laporan.

6. *Fairnes*

- a. Setiap masyarakat yang melakukan pelaporan mendapatkan perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan.
- b. Penanganan laporan dilakukan sesuai dengan waktu penyampaian laporan.
- c. Setiap instansi terlapor mendapat sanksi sesuai dengan ketentuan tanpa membeda-bedakan satu sama lain.

7. *Confidential*

- a. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor.
- b. Menjaga keamanan dan kenyamanan pelapor dari kemungkinan serangan terlapor yang dapat membahayakan pelapor.

## 8. *Records*

- a. Data mengenai laporan masyarakat diarsipkan dalam bentuk softfile.
- b. Data mengenai laporan masyarakat diarsipkan dalam bentuk hardfile.
- c. Mendokumentasikan setiap tahap penanganan laporan.
- d. Menyampaikan perkembangan laporan kepada pelapor.

## 9. Sumber Daya

- a. Sumber daya yang memadai sehingga tidak ada penumpukan pekerjaan.
- b. Sumber daya manusia yang kompeten dalam bidangnya.
- c. Sarana dan prasarana yang memadai untuk pelayanan komplain secara offline.
- d. Sarana dan prasarana yang memadai untuk pelayanan komplain secara online.

## 10. *Remedy*

- a. Pemecahan yang tepat untuk setiap laporan komplain yang diterima, sehingga menciptakan kepuasan masyarakat.
- b. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menyelesaikan laporan masyarakat dengan tepat.
- c. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah memberikan sanksi kepada terlapor sesuai dengan ketentuan.

- d. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah memantau instansi terlapor agar tidak terjadi pengulangan laporan tersebut.

### **1.7.2 Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Pengaduan**

Pemerintah sebagai pelayan publik tentu akan mengupayakan berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, salah satunya dengan menerima pengaduan masyarakat. Adanya pengaduan masyarakat sangat membantu dalam pengawasan pelayanan publik. Masyarakat dapat menjadi salah satu pengawas pelayan publik, sehingga apabila terjadi sesuatu yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dapat melakukan laporan pengaduan agar mendapat tindakan. Hal tersebut diharapkan dapat mengurangi terjadinya kasus maladministrasi yang masih marak di Indonesia dan untuk menciptakan pelayanan prima. Oleh sebab itu, untuk menciptakan pelayanan publik yang baik, harus memenuhi beberapa faktor agar dapat berjalan semestinya, antara lain :

1. Kesadaran
  - a. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebagai lembaga pengaduan publik melaksanakan tugas dengan tanggung jawab.
  - b. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menerima laporan masyarakat untuk kemudian diproses dan dianalisis

- c. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah disiplin dalam menyelesaikan laporan, sehingga laporan masyarakat selesai dengan tepat.
- d. Masyarakat sebagai pelapor memberikan laporan yang sesuai dengan fakta di lapangan.
- e. Menciptakan kerjasama antara pelapor dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian laporan.

## 2. Aturan

- a. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah memiliki SOP dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan pelayanan pengaduan sesuai dengan SOP yang telah dimiliki.
- c. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menyampaikan aturan dalam penyampaian laporan kepada masyarakat.
- d. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja.

## 3. Kemampuan dan Keterampilan

- a. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan masing-masing.
- b. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah memberikan pelatihan pegawai untuk meningkatkan keterampilannya.

- c. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mencegah adanya tumpang tindih pekerjaan
- d. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mengutamakan efisien dalam pelayanan pengaduan.

#### 4. Sarana Pelayanan

- a. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menyediakan sarana penyampaian laporan masyarakat secara online
- b. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menyediakan sarana penyampaian laporan masyarakat secara offline
- c. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah memiliki kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai untuk proses penyelesaian laporan masyarakat

## **1.8 Metodologi Penelitian**

### **1.8.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moloeng (2012) merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang diarahkan untuk memaparkan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. (Wagiran, 2013:135)

Desain penelitian kualitatif deskriptif yang dipilih dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan sistem laporan pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di Kota Semarang.

### **1.8.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian adalah *setting* atau tempat penelitian berlangsung (Sugiyono, 2014:224). Situs penelitian ini berada di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang terletak di Jalan Siwalan No.5 Wonodri, Kota Semarang. Lokus ini dipilih karena merupakan lembaga independen yang melayani pengaduan masyarakat terkait maladministrasi pelayanan publik dan sebagai lembaga eksternal pengawas pelayanan publik.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Moloeng (2012) menggambarkan subjek penelitian sebagai informan, yang berarti orang paham mengenai topik yang diteliti yang diminta untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Berdasarkan judul penelitian yang dibahas dalam tulisan ini, maka subjek dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Keasistenan Pencegahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah
2. Kepala Keasistenan Verifikasi dan Penerimaan Laporan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

3. Kepala Keasistenan Pemeriksaan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah
4. Masyarakat

Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive* dan teknik *accidental* dengan menyesuaikan penggunaannya. Menurut (Sugiyono, 2014:2018) teknik *purposive* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan kriteria tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang objek penelitian sehingga memudahkan peneliti untuk menjelajahi situasi sosial yang diteliti. Teknik *purposive* dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan informan seperti Kepala Keasistenan Pencegahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, Kepala Keasistenan Verifikasi dan Penerimaan Laporan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, dan Kepala Keasistenan Pemeriksaan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Teknik *accidental* menurut Sugiyono (2014:122) adalah teknik menentukan sampel sebagai bagian instrumen penelitian berdasarkan kondisi kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan cocok sebagai sumber data. Pada penelitian ini teknik *accidental* digunakan dalam menentukan subjek penelitian yaitu masyarakat Kota Semarang.

#### **1.8.4 Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sehingga jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2014) adalah data yang

berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. Jadi, penelitian ini menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan dengan menggunakan kata, kalimat, skema, dan juga gambar.

#### **1.8.5 Sumber Data**

Lofland dan Lofland (dalam Moloeng, 2012:157) menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif merupakan perkataan atau tindakan, selepas itu adalah data tambahan seperti buku, dokumen, dan lain-lain. Sumber data terbagi menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2014:225). Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan penelitian.

2. Data Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2014:225). Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari jurnal, berita, ataupun dokumen lainnya.

#### **1.8.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai sumber dan berbagai cara. Pengumpulan data dapat dilakukan pada *natural setting* (kondisi

yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2014:137).

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Pengamatan tersebut dilakukan untuk mengoptimalkan kemampuan peneliti untuk lebih mendalami subjek yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mendokumentasikan keadaan pada saat observasi.

### **1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data**

Bogdan (dalam Sugiyono, 2014:244) menyebutkan bahwa analisis data kualitatif merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat memberikan pemahaman, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014:246) menyebutkan bahwa dalam aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan

berlangsung terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian kualitatif paling sering bersifat naratif.

#### 3. Penarikan Simpulan

Dari data yang diperoleh, kemudian dikategorikan, dicari tema dan polanya kemudian ditarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat terhadap pengumpulan data berikutnya.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum ada.

### **1.8.8 Kualitas Data**

Menurut Moloeng (2012:330) terdapat teknik pemeriksaan standar keabsahan suatu data, peneliti mengambil teknik triangulasi yang digunakan untuk teknik analisis data yang dilakukan dengan cara :

1. Mengajukan berbagai pertanyaan dengan macam variasi
2. Melakukan pengecekan data dengan berbagai sumber, dan
3. Memanfaatkan berbagai metode dengan harapan kepercayaan terhadap data lebih tinggi

Teknik ini mengutamakan keefektifan proses dan hasil yang ditargetkan. Teknik ini juga menguji adanya kesesuaian antara metode dengan proses yang berjalan selama pengambilan data. Analisis data menggunakan metode triangulasi ini dilakukan secara terus-menerus selama penelitian dan proses pengumpulan data. Lebih lanjut (Moloeng, 2012:331) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan ssesuatu yang lain.

Menurut Moloeng (2012:331) langkah-langkah yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggunakan triangulasi, yaitu :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan 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 lain, dan
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan