

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Birokrasi publik selalu menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pemerintahan suatu negara karena harus dapat memberikan layanan dengan maksimal yang sesuai keperluan masyarakat. Kesuksesan suatu instansi pemerintahan juga dipengaruhi oleh pelayanan publik yang baik. Hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yaitu “Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga dan penduduk dengan memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka dalam kerangka pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik yang diselenggarakan harus membangun kepercayaan masyarakat, dan aktivitas ini harus dilakukan sejalan dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk untuk meningkatkan mutu pelayanan publik”. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memastikan bahwa seluruh prosesnya bebas dari maladministrasi.

Kehadiran *good governance* diawali dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah, terutama pada kinerja dan pelayanan yang diberikan. Masyarakat kerap menemukan bentuk-bentuk maladministrasi di instansi pemerintah, seperti standar operasional pelayanan tidak dijalankan sesuai aturan, terjadinya diskriminasi, aparatur publik tidak profesional dan seringkali lalai dalam tugasnya, informasi

tidak tersampaikan dengan jelas, tidak adanya transparansi, penyalahgunaan wewenang, serta kewajiban hukum diabaikan, termasuk tindakan korupsi, kolusi, nepotisme (KKN).

Masalah maladministrasi dalam pelayanan publik merugikan masyarakat. Suap dan korupsi di berbagai tingkatan pemerintahan, mulai dari tingkat lokal hingga pusat, adalah salah satu jenis maladministrasi yang paling umum. Praktik ini merugikan masyarakat karena dana publik seharusnya digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat justru digunakan untuk kepentingan individu atau kelompok tertentu. Maladministrasi dalam pelayanan publik juga disebabkan oleh birokrasi yang lamban dan kompleks. Masyarakat dapat kesulitan mendapatkan layanan yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien karena proses yang rumit dan memakan waktu. Maladministrasi dalam pelayanan publik juga disebabkan oleh pengambilan keputusan pemerintah yang tidak jelas. Ketidakjelasan dalam proses pengambilan keputusan seringkali menimbulkan keraguan dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, yang dapat merusak hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Masalah besar dengan pelayanan publik di Indonesia adalah kurangnya akuntabilitas atas penggunaan anggaran publik. Banyak laporan penyalahgunaan dan penyelewengan anggaran publik menunjukkan bahwa sistem pengawasan dan kontrol lemah. Maladministrasi di Indonesia menyebabkan pelayanan publik buruk. Pelayanan publik yang buruk dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur dapat merugikan masyarakat secara langsung. Beberapa penyebab

utama kualitas pelayanan publik yang buruk termasuk sumber daya manusia yang buruk, kekurangan infrastruktur pendukung, dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Peningkatan kapasitas dan integritas birokrasi menjadi langkah utama untuk mengatasi masalah maladministrasi dalam pelayanan publik di Indonesia. Maladministrasi yang dirasakan masyarakat menandakan bahwa pelayanan publik dinilai masih sangat buruk dan minimnya pengawasan yang baik dari pemerintah, dengan begitu para pelayan publik atau aparatur publik tidak sepenuhnya menjalankan tugas dan wewenang yang sesuai sehingga berdampak pada masyarakat yang tidak dapat dipenuhi kebutuhannya dan pelayanan publik tidak dapat berjalan secara prima dan efektif.

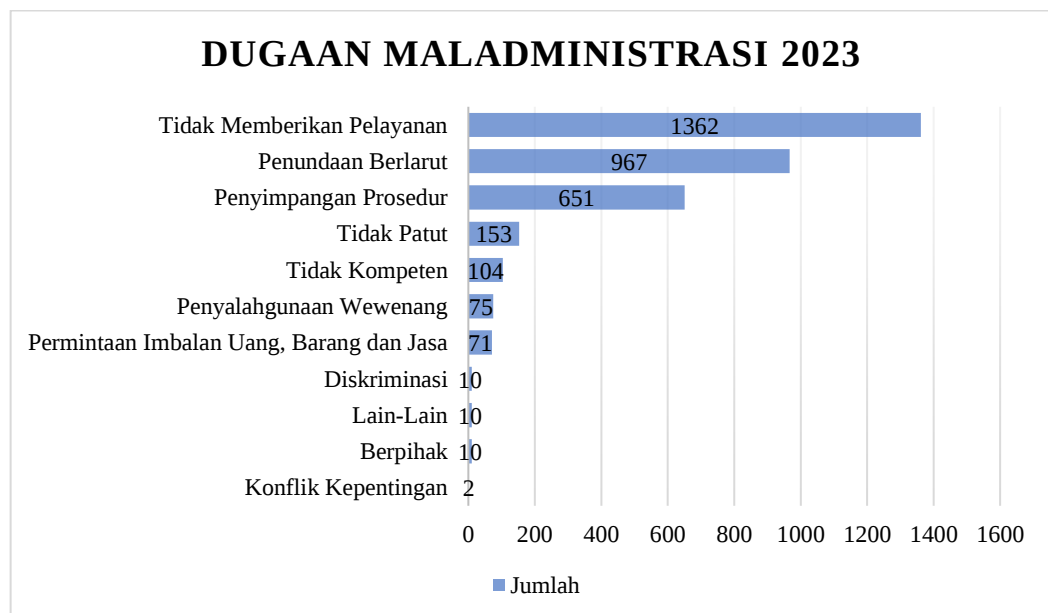
Banyaknya permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik, terdapat acuan prinsip-prinsip *good governance* yang dapat menjadi salah satu tolok ukur dalam memperbaiki dan meminimalisir terjadinya permasalahan dalam pelayanan publik, terutama di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Prinsip-prinsip *good governance* menurut Mardiasmo (2018:23) terdiri dari akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*), demokrasi (*democracy*), dan aturan hukum (*rule of law*). Akuntabilitas, yang menuntut pertanggungjawaban terhadap masyarakat umum atas setiap tindakan, serta kewajiban lembaga negara dan penyelenggaraan negara untuk mematuhi ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik. Transparansi juga penting, dengan kebebasan memperoleh informasi sebagai dasar utamanya, memungkinkan setiap individu untuk dengan mudah mengakses informasi penting. Demokrasi, melalui partisipasi, pengakuan terhadap perbedaan pendapat, dan perwujudan kepentingan umum, harus

diterapkan dalam proses pemilihan dan penyelenggaraan negara. Aturan hukum menjadi landasan penting, memastikan bahwa lembaga negara selalu berpegang pada peraturan perundang-undangan yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.

Pemerintah berupaya meminimalisir terjadinya maladministrasi dengan maksud untuk menciptakan *good governance* di Indonesia, maka dibentuk Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan penerapan dari Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Kemudian, pada tahun 2008, dikeluarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-undang ini menggantikan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 dan memberikan dasar hukum yang lebih kuat untuk eksistensi dan fungsi Ombudsman. Dengan adanya undang-undang ini, peran serta Ombudsman dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih terstruktur dan terdefinisi dengan jelas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ombudsman Republik Indonesia setiap tahunnya menerima ribuan laporan maladministrasi dari seluruh masyarakat Indonesia yang terbagi dalam berbagai substansi masalah yang dihadapi masyarakat. Adapun data dugaan maladministrasi yang dicatatkan sepanjang tahun 2023 oleh Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut:

Grafik 1. 1 Jenis Aduan Dugaan Maladministrasi 2023

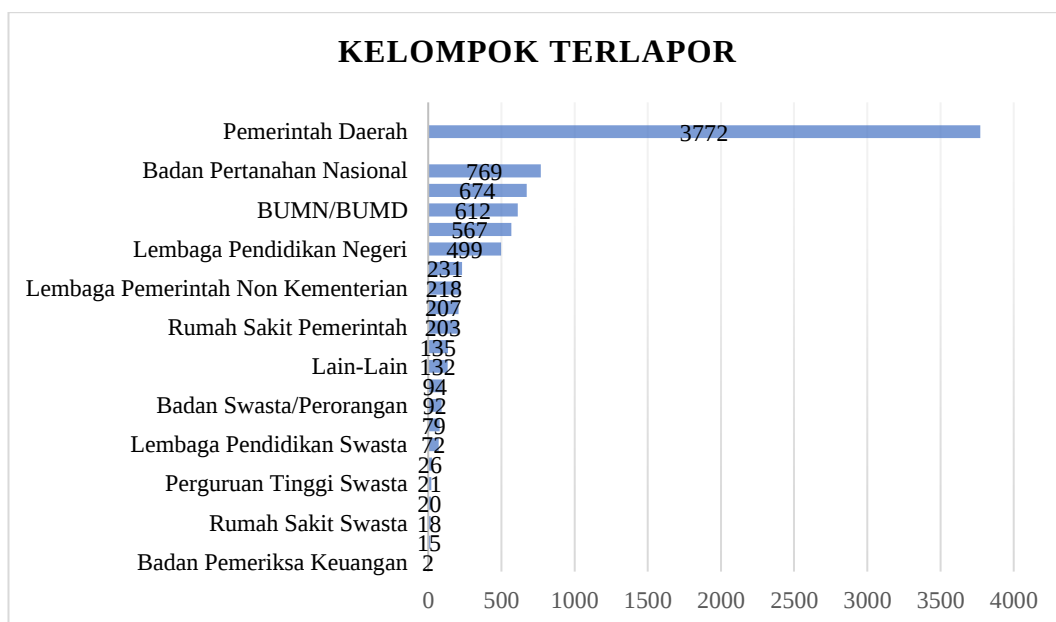


Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023

Berdasarkan data dari Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023, dugaan maladministrasi masih banyak terjadi dengan berbagai macam klasifikasi diatas, maka dari itu penelitian ini perlu dilakukan guna meminimalisir terjadinya maladministrasi terutama di Jawa Tengah. Kemudian, terdapat juga angka laporan masuk dan penyelesaian laporan di kantor perwakilan belum selesai dengan sempurna (Laporan masuk sebanyak 7.284, sedangkan penyelesaian laporan hanya 6.709).

Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya melakukan pengawasan melalui kantor pusat saja, melainkan terbagi dalam berbagai provinsi di Indonesia. Salah satu kantor perwakilan Ombudsman Republik Indonesia, yaitu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah resmi beroperasi mulai dari tahun 2013 yang bertujuan memudahkan pengawasan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat luas di seluruh daerah Jawa Tengah. Kehadiran Ombudsman tersebut disambut secara positif oleh masyarakat Jawa Tengah guna memenuhi kebutuhannya yang kian terhambat karena terjadinya maladministrasi pada suatu instansi pemerintah. Untuk di Provinsi Jawa Tengah dalam tahun terakhir terdapat banyak laporan masuk dari masyarakat, dengan data sebagai berikut:

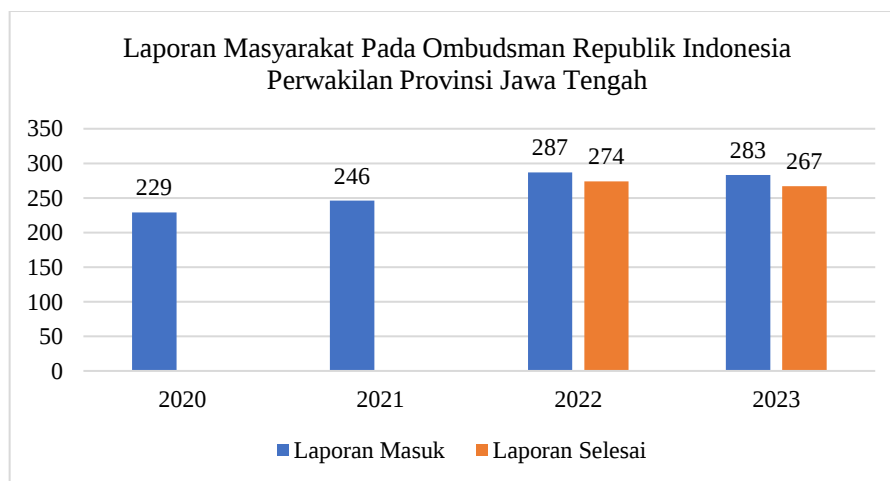
Grafik 1. 2 Data Instansi Terlapor Sepanjang Tahun 2023



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023

Berdasarkan grafik 1.2, dinyatakan bahwa masih ditemukan banyak sekali laporan maladministrasi terkait instansi pelayanan publik kepada Ombudsman RI yang mencapai angka tertinggi 3.772 laporan dari total keseluruhan sebanyak 8.458 laporan atau 44,6 persen. Hal ini harus menjadi perhatian dari Ombudsman Republik Indonesia pada setiap perwakilan provinsinya, terutama pada perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Terdapat permasalahan pada penerapan prinsip akuntabilitas dalam keberjalanan prinsip *good governance* menurut Mardiasmo yaitu tingginya angka laporan maladministrasi. Sebab, Ombudsman Republik Indonesia dituntut untuk terus menekan angka laporan maladministrasi dari berbagai instansi terlapor pada tahun berikutnya sehingga prinsip akuntabilitas dapat diterapkan secara maksimal sampai seterusnya.

Grafik 1. 3 Laporan Masyarakat Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020-2023

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2023 menerima 283 laporan masuk dan hanya menyelesaikan 267 laporan saja,

dengan begitu terdapat 16 laporan masyarakat tidak terselesaikan (94 persen laporan diselesaikan). Terlebih, saat dibandingkan dengan tahun 2022 yang hanya tersisa 13 laporan masyarakat tidak terselesaikan (95 persen laporan diselesaikan). Hal ini sangat disayangkan, seharusnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dapat menyelesaikan laporan masyarakat tersebut sehingga permasalahan yang dihadapi masyarakat dapat diselesaikan secara maksimal. Masyarakat melaporkan maladministrasi yang terbagi dalam berbagai substansi yang dapat mempermudah Ombudsman Republik Indonesia untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Berdasarkan Mardiasmo dalam prinsip transparansi dalam prinsip-prinsip *good governance* masih tidak sesuai dikarenakan laporan tahunan Ombudsman RI di tahun 2020 dan 2021 dapat dilihat bahwa tidak menunjukkan adanya data pada laporan masyarakat selesai yang disampaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Sebagaimana dinyatakan oleh Hariani dan Sitorus (2019), kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani laporan masyarakat menunjukkan adanya tantangan dalam pemenuhan target penyelesaian laporan. Mereka mencatat bahwa meskipun ada peningkatan penyelesaian laporan dari waktu ke waktu, efektivitas penanganan laporan masih memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama dalam hal akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menghadapi sejumlah tantangan dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik. Meskipun terdapat peningkatan dalam penyelesaian laporan masyarakat dari 27% menjadi 64.5% di tahun 2017, masih banyak laporan yang belum

terselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan laporan masyarakat belum maksimal dan masih perlu adanya peningkatan untuk mencapai target yang ditetapkan oleh Ombudsman Pusat, yaitu 90% laporan ditutup. Faktor aksesibilitas juga menjadi permasalahan yang signifikan. Masyarakat sering kali kesulitan untuk mengakses informasi terkait Ombudsman, yang dapat menghambat partisipasi publik dalam melaporkan dugaan maladministrasi. Akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga dipertanyakan, karena laporan pertanggungjawaban yang disampaikan hanya terbatas kepada Ombudsman Pusat dan tidak sepenuhnya transparan kepada masyarakat. Hal ini menciptakan kesenjangan informasi yang dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap lembaga ini.

Manajemen pengaduan masyarakat merupakan salah satu pilar penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Wulandari, Widowati, dan Subowo (2024) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menghadapi berbagai tantangan dalam manajemen pengaduan masyarakat. Meskipun lembaga ini memiliki komitmen untuk menyelesaikan pengaduan berdasarkan visi dan misi yang jelas, pelaksanaan manajemen pengaduan masih belum berjalan dengan optimal. Salah satu masalah utama adalah kesadaran dan tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan laporan pengaduan yang masuk. Meskipun ada prosedur operasional standar (SOP) yang ditetapkan, seperti SOP Nomor 43 hingga 49 tahun 2021, masih terdapat kendala dalam pelaksanaan di lapangan, termasuk kesulitan yang dihadapi pelapor dalam mengajukan pengaduan. Faktor keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi

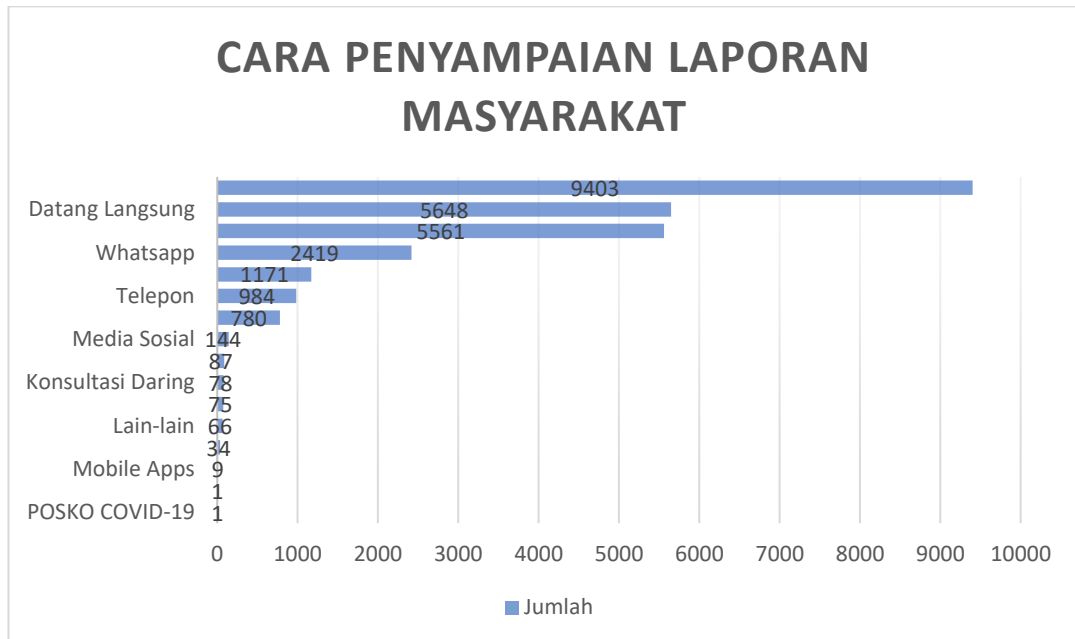
penghambat dalam menangani pengaduan yang luas di Provinsi Jawa Tengah. Terbatasnya jumlah pegawai, Ombudsman harus memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal dan melakukan kerjasama antar pegawai untuk menyelesaikan pengaduan. Hal ini berpotensi mengurangi efektivitas dalam penanganan pengaduan, terutama ketika volum laporan meningkat. Meskipun Ombudsman telah mengembangkan sistem informasi penyelesaian laporan (SIMPEL) untuk mempermudah pengelolaan data, tantangan dalam hal kemampuan dan keterampilan pegawai tetap menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan siaran pers perwakilan melalui situs resmi ombudsman.go.id oleh Sabarudin Hulu selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Jawa Tengah menyatakan pada tahun 2022, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan rekapitulasi dari ratusan penanganan laporan masyarakat yang ditindaklanjuti tiga teratas substansi yang paling banyak dilaporkan, yaitu pendidikan dengan persentase sebesar 37 persen, pemerintahan desa sebesar 11 persen, dan kepolisian sebesar 9 persen. Ada pula tiga tingkat tertinggi dugaan maladministrasi di Provinsi Jawa Tengah, yaitu penyimpangan prosedur sebesar 46 persen, penundaan berlarut 30 persen, dan tidak memberikan pelayanan sebesar 13 persen. Hal ini sangat disayangkan masih terjadi pada pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah sehingga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah harus berupaya meminimalisir permasalahan-permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat. Salah satu caranya dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yang tidak hanya untuk

internal Ombudsman saja, melainkan instansi pelayanan publik lainnya diberikan teguran dan arahan untuk menerapkannya.

Masyarakat Jawa Tengah merasa fasilitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah hanya fokus ke pusat kota atau kabupaten sehingga masyarakat yang ada di desa ataupun wilayah yang jauh dari jangkauan merasa kesulitan saat ingin membuat suatu laporan. Walaupun Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menyediakan layanan konsultasi hingga penyampaian aduan daring melalui *Whatsapp* ataupun *email*, masyarakat Jawa Tengah masih belum mengetahui adanya fasilitas alternatif tersebut yang disediakan untuk melaporkan pengaduan secara daring. Dari masalah-masalah yang hadir di masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, hal itu berpengaruh dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas dan transparansi. Faktor penghambat prinsip *good governance* salah satunya juga berasal dari partisipasi masyarakat yang rendah sehingga saling berkesinambungan dan sumber daya manusia yang kurang memadai.

Grafik 1. 4 Cara Penyampaian Laporan Masyarakat



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023

Grafik 1.4 merupakan data Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023, cara penyampaian laporan masyarakat secara mayoritas dilakukan dengan menggunakan metode Penerimaan dan Verifikasi Laporan *On The Spot* (PVL OTS) dengan perbandingan yang cukup jauh dari penyampaian menggunakan *Whatsapp* ataupun *email*.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik menganalisis dengan mengambil judul “Analisis Prinsip *Good Governance* dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah belum optimal dalam menerapkan prinsip akuntabilitas pada prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi.
2. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah belum optimal dalam menerapkan prinsip transparansi pada prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi.
3. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah memiliki faktor penghambat dalam penerapan prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi.

1.3 Perumusan Masalah

1. Apakah penyelesaian laporan maladministrasi sudah menerapkan prinsip *good governance* di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah?
2. Apa saja faktor penghambat pada penerapan prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat pada penerapan prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan

maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Tujuan dari penelitian ini adalah guna menunjukkan dedikasi dalam perkembangan ilmu administrasi publik yang berkaitan dengan pemikiran akademis dengan menyelidiki prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
2. Tujuan penelitian ini menjadi referensi serta penelitian tambahan tentang prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Sebagai referensi, wawasan, dan pengalaman yang lebih luas mengenai prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

2. Bagi Pelayan Publik

Penelitian ini dapat menjadi bahan untuk peningkatan dan perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Definisi penelitian terdahulu adalah hasil dari beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh individu atau peneliti yang telah menginvestigasi topik atau masalah yang serupa atau relevan dengan penelitian saat ini. Artikel-artikel yang terdapat dalam jurnal-jurnal ilmiah adalah contoh-contoh penelitian terdahulu yang telah dicatat dan dipublikasikan dalam literatur ilmiah.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Judul	Teori	Metode	Hasil Penelitian	Relevansi dan Perbedaan Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Faatihah, N. M., & Utomo, A. S. (2022). Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Tahun 2020. <i>SOSIO DIALEKTIKA</i> , 7(2), 232-253.	Pada penelitian tersebut, teori yang digunakan adalah konsep asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB) yang dikemukakan oleh Jazim Hamidi. Teori ini menjadi dasar untuk menilai kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik guna mencapai <i>good governance</i> . Penggunaan konsep AAUPB membantu dalam memahami nilai-nilai dan norma yang harus dipegang teguh oleh lembaga pengawas seperti Ombudsman agar dapat menjalankan	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode kualitatif dengan pendekatan yuridis-normatif. Peneliti melakukan identifikasi permasalahan dan mengaitkannya dengan berbagai peraturan perundang-undangan serta teori dan konsep yang relevan dengan topik penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai <i>good governance</i> dinilai efektif pada tahun 2020. Penyelesaian aduan masyarakat terhadap pelayanan publik melebihi target, dengan tingkat kepuasan masyarakat yang baik berdasarkan indikator kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian produk. Kinerja Ombudsman didukung dengan penguatan asas-asas umum pemerintahan yang baik.	Hasil penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, yaitu melihat pencapaian <i>good governance</i> di Ombudsman Republik Indonesia. Perbedaan penelitian yang dilakukan Faatihah dkk, terletak pada pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan. Faatihah dkk memilih lokus di Ombudsman Republik Indonesia dan teori yang digunakan adalah konsep asas-asas umum pemerintahan yang baik oleh Jazim Hamidi.

		tugasnya dengan efektif.			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2	Ardilla, I. P., & Mulyadi, A. W. E. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pengelolaan Desa Wisata Sendang di Kabupaten Wonogiri. Jurnal Mahasiswa Wacana Publik, 2(2), 317-331.	Pada penelitian tersebut, teori yang digunakan adalah teori 4 prinsip utama unsur <i>good governance</i> menurut Sedaramayanti (2013). Keempat prinsip tersebut meliputi: Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Masyarakat, dan Supremasi Hukum	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kualitatif yang meliputi pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam pengelolaan Desa Wisata Sendang di Kabupaten Wonogiri telah memberikan dampak positif. BUMDes Sendang Pinilih berhasil mengelola dua unit usaha, di mana pendapatan dari desa wisata lebih unggul daripada usaha kios online. Berkat keberhasilan desa wisata, Desa Sendang mendapatkan pengakuan sebagai desa brilian di tingkat nasional dan berhasil meningkatkan perekonomian desa. Implementasi prinsip <i>good governance</i> difokuskan pada akuntabilitas, transparansi, partisipasi masyarakat, dan supremasi hukum. Upaya seperti regenerasi pengurus, akses informasi melalui website, partisipasi masyarakat dalam pengelolaan, dan penerapan mekanisme hukum yang sesuai terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja dan	Hasil penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, yaitu meneliti penerapan <i>good governance</i> dalam memberikan pelayanan publik. Perbedaan penelitian yang dilakukan Ardilla dkk, terletak pada pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan. Ardilla dkk memilih lokus di Desa Wisata Sendang Kabupaten Wonogiri dan teori yang digunakan adalah prinsip-prinsip <i>good governance</i> menurut Sedaramayanti.

				keberlanjutan Desa Wisata Sendang.	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
3	Rafa, S., Kurniawan, I. A., & Rantau, M. I. (2022). Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan E-Ktp Dan Kartu Keluarga Di Kecamatan Benda Kota Tangerang. Mini strate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah, 4(3), 95-102.	Pada penelitian ini, teori mengenai prinsip-prinsip <i>good governance</i> menurut United Nations Development Program (UNDP) Prinsip-prinsip <i>good governance</i> yang menjadi fokus penelitian meliputi partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi pada konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis.	Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode penelitian kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Benda, Kota Tangerang belum berjalan dengan baik. Ditemukan beberapa hal yang masih belum sesuai, seperti adanya pelayanan yang memprioritaskan orang-orang yang memiliki kedudukan dan hubungan kekerabatan, serta pegawai pelayanan yang masih memberikan layanan dengan sikap yang kurang ramah. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek dari prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> yang telah terpenuhi, seperti partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi pada konsensus, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis.	Hasil penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, yaitu melihat implementasi prinsip <i>good governance</i> dalam memberikan pelayanan kepada publik. Perbedaan penelitian yang dilakukan Rafa dkk, terletak pada pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan. Rafa dkk memilih lokus di Kecamatan Benda Kota Tangerang dan teori yang digunakan adalah prinsip-prinsip <i>good governance</i> menurut United Nations Development Program (UNDP).
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
4	Hidayat, E., Pramono, T., Fachruddin, I.,	Pada penelitian ini, teori <i>good governance</i> yang digunakan	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri perlu	Hasil penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh

	& Prissando, F. A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri. Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara), 11(1), 29-40.	sebagai acuan adalah teori yang menekankan pada prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan efisiensi.	adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	memperbaiki sektor industri sebagai bentuk pertanggungjawaban anggaran. Solusi yang ditawarkan antara lain adalah menyesuaikan perencanaan dengan kebutuhan, fokus pada pelatihan calon wirausaha baru, melakukan studi banding ke luar daerah, dan memaksimalkan kegiatan monitoring dan evaluasi IKM. Selain itu, responsibilitas dalam penanganan keluhan masyarakat terbantu dengan adanya aplikasi Masbup. Selain itu, terdapat temuan bahwa transparansi di Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri sudah cukup baik namun perlu diperkuat komitmen antar pemangku kepentingan. Partisipasi masih perlu ditingkatkan, sementara akuntabilitas dan responsifitas dinilai cukup kuat. Faktor pendukung meliputi peran dan dukungan pimpinan, kolaborasi antar pemerintah, dan pengawasan langsung dari aparat penegak hukum, sedangkan faktor penghambat meliputi kepala dinas yang belum definitive,	peneliti, yaitu meneliti penerapan <i>good governance</i> dalam memberikan pelayanan publik. Perbedaan penelitian yang dilakukan Hidayat dkk, terletak pada pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan. Hidayat dkk memilih lokus di Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri dan teori yang digunakan adalah lima prinsip-prinsip <i>good governance</i> saja dari UNDP.
--	---	---	---	---	--

				keterbatasan SDM, dan laporan dari LSM.	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5	Tawai, A., & Amir, M. (2023). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN GOOD GOVERNANCE PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTAKENDARI. Journal Publicuho, 6(1), 343-354.	Pada penelitian ini, teori <i>good governance</i> yang digunakan sebagai acuan adalah teori yang menekankan pada prinsip-prinsip seperti, transparansi, daya tanggap, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi.	Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang implementasi <i>good governance</i> dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari.	Penerapan <i>good governance</i> dalam meningkatkan pelayanan prima pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari mencakup beberapa aspek. Pertama, transparansi masih perlu ditingkatkan dengan menyebarkan informasi persyaratan pelayanan secara lebih luas, baik melalui baliho maupun papan informasi, untuk menghindari kebingungan dan penundaan. Kedua, meskipun daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan masyarakat cukup baik, efisiensi pengurusan berkas masih perlu ditingkatkan terutama mengingat jumlah wajib pajak yang banyak. Ketiga, upaya berkeadilan dalam memberikan pelayanan sudah terlihat, namun kejadian melayani masyarakat tanpa nomor antrian perlu diatasi untuk menjaga kesetaraan dalam layanan. Keempat, meskipun pegawai telah menunjukkan disiplin dalam memberikan pelayanan, terdapat ruang untuk peningkatan efektivitas dan	Hasil penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, yaitu meneliti penerapan <i>good governance</i> dalam memberikan pelayanan publik. Perbedaan penelitian yang dilakukan Tawai dkk, terletak pada pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan. Tawai dkk memilih lokus di Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari dan teori yang digunakan adalah lima prinsip-prinsip <i>good governance</i> menurut UNDP.

				efisiensi dengan mengembangkan potensi pegawai lebih lanjut. Terakhir, pentingnya akuntabilitas pegawai yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dengan menegur dan mengarahkan staf yang melakukan kelalaian serta menegakkan prosedur dan mekanisme pelayanan sesuai dengan SOP untuk menghindari kesalahan dan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat.	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6	Rajaguguk, J., Tobing, A. L., & Sibarani, E. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur. <i>JHIP-Jurnal Ilmiah Ilmu</i>	Teori yang digunakan berpacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip <i>good governance</i> terdiri dari profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supremasi hukum, serta berkeadilan.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami gejala dan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dihadapi di Kantor Kecamatan Medan Timur.	Berdasarkan penelitian tentang penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> di Kantor Kecamatan Medan Timur, disimpulkan bahwa prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, dan supremasi hukum telah diterapkan dengan baik. Prinsip pelayanan prima, demokrasi, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan berkeadilan masih menghadapi kendala seperti ketidak konsistenan pegawai, <i>miscommunication</i> antara pemerintah dan masyarakat, serta diskriminasi. Program yang dijalankan untuk meningkatkan	Hasil penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, yaitu meneliti penerapan <i>good governance</i> dalam memberikan pelayanan publik. Perbedaan penelitian yang dilakukan Rajaguguk dkk, terletak pada pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan. Rajaguguk dkk memilih lokus di Kantor Kecamatan Medan Timur dan teori yang digunakan adalah prinsip-prinsip <i>good governance</i> berdasarkan PP Nomor 101 Tahun 2000.

	Pendidikan, 5(11), 4807-4812.			tata kelola termasuk pembuatan aplikasi Airreport dan program-program lingkungan seperti Kampung Ceria, Kampung KB, KTP Siago, dan program Ketapang. Meskipun demikian, Kantor Kecamatan Medan Timur masih dalam proses untuk meningkatkan penerapan good governance secara keseluruhan. Walaupun belum mencapai kesuksesan penuh, kepedulian Camat Medan Timur terhadap lingkungan bisa menjadi model bagi instansi pemerintahan lainnya.	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
7	Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. COMS ERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian	Menurut United Nation Development Programme (UNDP), prinsip-prinsip <i>good governance</i> yang harus diterapkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik meliputi partisipasi, aturan hukum, keterbukaan atau transparansi, daya tanggap, orientasi pada	Penelitian ini bersifat kualitatif-deskriptif dan menggunakan data primer berupa hasil wawancara serta hasil studi literatur. Serta dalam penelitian ini digunakan metode analisis data kualitatif, yang dimana analisis data dilakukan atas	Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pelaksanaan konsep-konsep <i>good governance</i> dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang telah berjalan dengan baik. Ini terbukti dari beberapa indikator yang telah dijelaskan sebelumnya. Pertama, tanggung jawab pelayanan dari Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Padang terlihat telah berjalan efektif. Kedua, terkait keterbukaan, BPJS Kesehatan meminta partisipasi aktif dari	Hasil penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, yaitu meneliti penerapan <i>good governance</i> dalam memberikan pelayanan publik. Perbedaan penelitian yang dilakukan Rosika dkk, terletak pada pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan. Rosika dkk memilih lokus di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Padang dan teori yang

	Masyarakat, 2(09), 1902-1908.	konsensus, berkeadilan, efektivitas, efisiensi, dan bervisi strategis.	jawaban hasil wawancara dengan narasumber terkait sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel (Arlinghaus & Johnston, 2018).	peserta atau masyarakat untuk memberikan laporan atau langsung mendatangi Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Padang untuk menyampaikan keluhan atau masukan terhadap kinerja penyelenggara. Ketiga, untuk memastikan rasa nyaman dan keadilan bagi masyarakat, pemerintah di Kota Padang telah melakukan upaya dengan memberikan kepastian secara tertulis (kepastian hukum), sehingga hak dan kewajiban anggota masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan dapat dipahami dengan jelas.	digunakan adalah prinsip-prinsip <i>good governance</i> menurut UNDP.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
8	Novita, D., Malela, M., Susila, A., Fadil, M., Suryani, E., & Yunus, M. (2021). Implementation of good governance principles in the public information disclosure	Teori prinsip-prinsip <i>good governance</i> yang digunakan berdasarkan BPKP, terdiri dari partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kemandirian, dan aturan hukum	Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.	Dapat disimpulkan bahwa Penerapan Prinsip-Prinsip Tata Kelola yang Baik dalam Pengelolaan Website Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta menunjukkan bahwa konten yang tersedia di website tersebut cukup informatif karena PPID selalu mengunggah semua kegiatan Pemerintah DKI Jakarta. Mengenai keluhan, dalam mengajukan permintaan informasi, tim pengelola PPID	Hasil penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, yaitu meneliti penerapan <i>good governance</i> dalam memberikan pelayanan publik. Perbedaan penelitian yang dilakukan Novita dkk, terletak pada pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan. Novita dkk memilih lokus di Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

	policy. In Proceedings of the First International Conference on Democracy and Social Transformation, ICON- DEMOST 2021 (pp. 1-14). EAI.			Provinsi DKI Jakarta merespons dengan baik. Jika ada masalah, mereka segera merespons. Masyarakat juga menganggap bahwa segala masalah di DKI Jakarta sudah cukup baik dalam memenuhi informasi yang diperlukan. Untuk Prosedur Operasional Standar, halaman pertama langsung menjelaskan SOP dan mengarahkan bagaimana cara mengajukan permintaan informasi. Secara keseluruhan, website PPID DKI Jakarta telah berjalan cukup baik, meskipun masih ada kekurangan dalam menyediakan informasi atau konten yang kurang menarik.	dan teori yang digunakan adalah prinsip-prinsip <i>good governance</i> menurut BPKP.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
9	Setiawan, H. D. (2022). Application of Good Governance Principles in Improving the Quality of Public Services in Daragdan District, Purwakarta	Teori prinsip <i>good governance</i> yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada kerangka kerja yang diusulkan oleh United Nations Development Programme (UNDP) pada tahun 1997. Prinsip-prinsip tersebut mencakup partisipasi	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metodologi deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, seperti partisipasi masyarakat, penegakan hukum, transparansi, ketanggapan petugas, efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta akuntabilitas, telah diterapkan secara efektif di Kecamatan Daragdan. Faktanya masih terdapat kekurangan dalam hal kekurangan personel dan infrastruktur di sektor layanan	Hasil penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, yaitu meneliti penerapan <i>good governance</i> dalam memberikan pelayanan publik. Perbedaan penelitian yang dilakukan Setiawan dkk, terletak pada pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan. Setiawan dkk memilih lokus di Kecamatan

	Regency. ijd-demos, 4(4).	masyarakat, penegakan hukum, transparansi, ketanggapan petugas, efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta akuntabilitas.		publik. Meskipun konsep tata pemerintahan yang baik telah diterapkan dengan baik, masih ada keterbatasan dalam hal sumber daya manusia dan sistem yang mempengaruhi penyediaan layanan publik berkualitas tinggi kepada masyarakat.	Daragdan Kabupaten Purwakarta dan teori yang digunakan adalah prinsip-prinsip <i>good governance</i> menurut UNDP.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
10	Zahran, W. S., Terada, A., & Saengsroi, J. (2023). Implementation of Good Governance Principles in Improving Public Services: A Case Study of the Ministry of Education and Culture. <i>Ilomata International Journal of Social Science</i> , 4(1), 119-131.	Teori yang digunakan yaitu dari 9 prinsip tata kelola yang baik berdasarkan pernyataan UNDP, difokuskan pada empat prinsip (Keban, 2014), meliputi: partisipasi, transparansi, responsivitas, dan keadilan.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip tata kelola yang baik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan belum berjalan dengan baik. Beberapa temuan utama meliputi ketidakmerataan partisipasi masyarakat dalam menerima dana bantuan, fokus yang masih terpusat pada provinsi tertentu, dan banyak daerah di Indonesia bagian timur yang belum mendapatkan kesempatan untuk menerima hibah pendidikan non-formal. Selain itu, ditemukan bahwa bantuan sering diberikan kepada institusi yang sama selama lebih dari 3 tahun berturut-turut, serta kepada CLC yang sudah dikenal di daerah setempat [T4]. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam	Hasil penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, yaitu meneliti penerapan <i>good governance</i> dalam memberikan pelayanan publik. Perbedaan penelitian yang dilakukan Zahran dkk, terletak pada pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan. Zahran dkk memilih lokus di Kementerian Pendidikan dan teori yang digunakan adalah prinsip-prinsip <i>good governance</i> menurut UNDP.

				implementasi tata kelola yang baik guna meningkatkan pelayanan publik yang lebih merata dan adil.	
--	--	--	--	---	--

Sumber: Diolah dari berbagai sumber jurnal

Tabel 1.1 merupakan tabel penelitian terdahulu yang berisikan jurnal penelitian yang peneliti jadikan sebagai referensi. Dapat ditarik kesimpulan, beberapa organisasi publik telah melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Seperti pada jurnal penelitian dari Faatihah dan Utomo (2022), yang berjudul “Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *Good Governance* Pada Tahun 2020”. Hasil penelitian menyatakan bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai *good governance* dinilai efektif pada tahun 2020. Penyelesaian aduan masyarakat terhadap pelayanan publik melebihi target, dengan tingkat kepuasan masyarakat yang baik berdasarkan indikator kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian produk. Serta, kinerja Ombudsman didukung dengan penguatan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Hal ini menjadi tambahan yang baik sebagai referensi peneliti karena memiliki persamaan dalam melihat pencapaian *good governance* di Ombudsman Republik Indonesia. Hal yang menjadi perbedaan yaitu terletak pada pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan dengan konsep asas-asas umum *good governance* oleh Jazim Hamidi.

Penelitian yang dilakukan oleh Ardilla dan Mulyadi (2023) yang berjudul “Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pengelolaan Desa Wisata Sendang di Kabupaten Wonogiri” menjelaskan hasil penelitian terkait penerapan prinsip *good governance* dalam pengelolaan Desa Wisata Sendang di Kabupaten Wonogiri telah memberikan dampak positif dan Desa Sendang mendapatkan pengakuan sebagai desa brilian di tingkat nasional yang berhasil meningkatkan perekonomian desa.

Hal ini dapat menjadi referensi tambahan peneliti karena memiliki persamaan dalam melihat penerapan *good governance* dalam memberikan pelayanan publik. Hal yang menjadi perbedaan yaitu terletak pemilihan lokus dan aspek teori yang digunakan dengan prinsip-prinsip *good governance* menurut Sedaramayanti.

Penjelasan diatas menyatakan bahwa penelitian sebelumnya memiliki persamaan pada penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, yaitu pada pemilihan topik dan pembahasan secara garis besar yaitu terkait dengan *good governance*, namun pada penelitian yang akan dijalankan oleh peneliti berfokus pada prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang pastinya berbeda dari proses pelaksanaannya dengan kajian penelitian diatas.

1.6.2 Administrasi Publik

Etimologi administrasi berasal dari bahasa Latin "*ad*" dan "*ministrate*" yang artinya "melayani" atau "melaksanakan". Di sisi lain, administrasi publik mencakup pekerjaan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam rangka pelayanan publik, terdiri dari tiga cabang pemerintahan: yudikatif, legislatif, dan eksekutif. Administrasi publik adalah kegiatan dengan tujuan menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan konsumen, merupakan ilmu sosial yang berhubungan dengan pemerintahan, menitikberatkan pada kebijakan, organisasi, manajemen, dan pelayanan. Administrasi publik erat kaitannya dengan politik, peraturan publik, tujuan pemerintahan, administrasi pembangunan, dan etika pengelolaan pemerintahan yang baik.

Secara garis besar, ada dua jenis administrasi publik. Pertama, administrasi publik dalam arti sempit melibatkan kegiatan administratif dan kesekretariatan seperti penerimaan, pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pengadaan, pengiriman, dan penyimpanan. Kedua, manajemen dalam arti luas adalah kerjasama antar individu dengan mekanisme yang efisien untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presas, administrasi publik melibatkan pelaksanaan kebijakan pemerintah yang ditetapkan oleh badan perwakilan publik. Ibrahim (2009) melihat administrasi nasional sebagai upaya penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup pengelolaan pemerintahan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pembangunan, dan lain-lain, dengan memperhatikan struktur kerja dan dukungan sumber daya manusia. Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro menggambarkan administrasi publik sebagai kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan yang mencakup tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif, serta hubungan di antara keduanya. Para ahli menjelaskan bahwa lembaga eksekutif memainkan peran sentral dalam membentuk kebijakan pemerintah dan merupakan bagian integral dari proses politik.

Sebagai kesimpulan, administrasi publik adalah upaya kerja sama antara beberapa orang untuk memberikan layanan kepada masyarakat, terutama dalam konteks pemerintahan. Terdapat tiga cabang pemerintahan utama, yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan publik melalui penyediaan barang dan jasa, serta memastikan bahwa pelayanan tersebut sesuai

dengan kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dalam administrasi publik, terdapat fokus pada manajemen, organisasi, dan pelayanan yang efektif untuk mencapai tujuan bersama.

1.6.3 Pelayanan Publik

Berdasarkan definisi Lembaga Administrasi Negara (2000), dapat dipahami pelayanan publik ialah pelayanan umum mencakup semua jenis layanan pemerintah pusat hingga daerah. Maryam (2016) menegaskan bahwa *good governance* dapat mengembangkan pelayanan publik karena *good governance* berlatar belakang rekonstruksi kerja, sarana hubungan kerja bagi pelaksana, serta interpretasi nilai dan bukti nyata pelayanan publik.

Perkembangan teknologi juga mempengaruhi bentuk sistem pelayanan publik. Agus Dwiyanto (2008:136) menegaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai instansi birokrasi yang merancang dan melaksanakan aksi guna mencukupi kebutuhan masyarakat. Tentunya masyarakat akan selalu membutuhkan pelayanan publik demi mencapai kemakmuran hidupnya. Menurut Supriatna (2000), pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pihak lain, seperti pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan umum. Disini, pihak lain merupakan bentuk instansi pemerintahan yang berkewajiban merancang dan menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat. Tentu kepentingan umum dulunya merupakan kepentingan persona yang menganut norma serta kaidah yang berlaku di negara. Dari kedua pengertian mengenai pelayanan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan menjadi sebuah upaya yang diselenggarakan oleh beberapa instansi demi mengakomodasi kebutuhan masyarakat. Gronroos (dalam Paolong,

2013: 199) menegaskan bahwa pelayanan tidak hanya sekedar omongan belaka yang dapat diperlihatkan secara langsung. Terjadinya suatu pelayanan dibutuhkan interaksi antara masyarakat sebagai konsumen dengan petugas pelayanan yang telah ditugaskan untuk melayani masyarakat.

Sebagai kesimpulan, pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Peran penting pelayanan publik adalah memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang mereka perlukan untuk mencapai kesejahteraan. Penerapan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan cara kerja dan hubungan antar instansi. Teknologi juga mempengaruhi bagaimana sistem pelayanan publik dijalankan, memungkinkan birokrasi untuk merancang dan mengimplementasikan layanan yang lebih efisien. Pelayanan publik memerlukan interaksi langsung antara masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai penyedia, yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan umum sesuai dengan norma dan kaidah yang berlaku di suatu negara.

1.6.4 Good Governance

Good governance berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, definisi ini menggambarkan pemerintahan yang memegang prinsip-prinsip penting seperti profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan penerimaan oleh masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Mardiasmo (2018:23), *good governance* adalah penerapan manajemen dalam pembangunan yang kokoh dan bertanggung jawab, sesuai dengan prinsip demokrasi dan efisiensi pasar. Termasuk mencakup pencegahan kesalahan dalam alokasi dan investasi, serta menghindari korupsi baik secara politik maupun administratif. *Good governance* juga menekankan pentingnya disiplin anggaran untuk menciptakan kerangka hukum dan politik yang mendukung pertumbuhan aktivitas bisnis.

Good governance adalah sebuah sistem yang mengelola interaksi antara dewan komisaris, direksi, pemegang saham, serta pihak-pihak yang memiliki kepentingan lainnya. Tata kelola pemerintahan yang baik juga dikenal sebagai proses yang jelas dalam menetapkan tujuan, mencapainya, dan mengevaluasi kinerjanya secara transparan.

Sebagai kesimpulan, *good governance* merupakan konsep pemerintahan yang menerapkan prinsip-prinsip seperti profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan yang baik. Sistem ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemerintah bekerja secara efisien dan efektif, dengan fokus pada pencegahan kesalahan dalam pengelolaan sumber daya dan menghindari korupsi. *Good governance* juga menuntut tanggung jawab dalam pengelolaan pembangunan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.6.5 Prinsip Good Governance

Untuk mencapai *good governance* diperlukan pemahaman dari prinsip-prinsip guna menjadi suatu daya ukur kinerja dari pemerintahan. Menurut United Nations

Development Programme (1997), prinsip-prinsip *good governance* dirancang untuk mendukung terciptanya pemerintahan yang berkualitas dan berintegritas. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai aspek penting yang harus diterapkan oleh pemerintah demi memenuhi harapan masyarakat. Berikut penjelasan dari prinsip-prinsip tersebut:

1. Partisipasi

Warga negara harus memiliki peluang untuk turut serta dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui wakil yang dipilih. Keterlibatan ini memungkinkan masyarakat menyuarakan aspirasi dan berkontribusi pada kebijakan yang memengaruhi kehidupan mereka.

2. Transparansi

Seluruh proses dan keputusan pemerintah harus dilakukan secara terbuka dan dapat diakses oleh publik. Dengan informasi yang tersedia secara jelas, masyarakat dapat memahami kebijakan serta menilai kinerja pemerintah secara objektif.

3. Akuntabilitas

Pemerintah wajib mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan kepada masyarakat. Mekanisme akuntabilitas harus tersedia untuk memastikan pejabat publik menjalankan tugasnya dengan jujur dan bertanggung jawab.

4. Kepastian Hukum

Hukum harus ditegakkan secara adil dan konsisten, memberikan jaminan perlindungan terhadap hak-hak individu. Dengan kepastian hukum, masyarakat merasa aman dan percaya pada sistem peradilan yang berlaku.

5. Responsivitas

Pemerintah dituntut untuk merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara cepat dan tepat. Dengan demikian, layanan publik dapat disesuaikan dengan kondisi serta prioritas masyarakat.

6. Efisiensi dan Efektivitas

Sumber daya publik harus dikelola dengan cara yang optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tanpa pemborosan. Setiap kebijakan dan program pemerintah harus dirancang dengan memperhatikan keseimbangan antara biaya dan manfaat.

7. Kesenjangan

Setiap warga negara berhak mendapatkan perlakuan yang sama tanpa diskriminasi. Pemerintah harus memastikan kesetaraan dalam akses terhadap layanan publik dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembangunan.

8. Orientasi Konsensus

Keputusan yang diambil oleh pemerintah harus mempertimbangkan kepentingan semua pihak yang berkepentingan. Melalui proses musyawarah, diharapkan tercapai kesepakatan yang menguntungkan semua pihak dan mencerminkan rasa keadilan.

Menurut Mardiasmo (2018:23), prinsip-prinsip *good governance*, meliputi akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*), demokrasi (*democracy*), dan aturan hukum (*rule of law*). Prinsip-prinsip *good governance* tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas (*Accountability*)

Pertanggungjawaban kepada masyarakat umum atas setiap tindakan yang dilakukan. Untuk memastikan bahwa setiap lembaga negara dan penyelenggaraan negara melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab, setiap penyelenggaraan harus mematuhi ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku dan menghindari penyalahgunaan wewenang.

2. Transparansi (*Transparency*)

Kebebasan memperoleh informasi adalah dasar transparansi. Ini berarti bahwa setiap orang yang membutuhkan dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang penting bagi masyarakat.

3. Demokrasi (*Democracy*)

Tiga komponen utama demokrasi adalah partisipasi, pengakuan bahwa ada perbedaan pendapat, dan perwujudan kepentingan umum. Dalam proses pemilihan dan penyelenggaraan negara, prinsip demokrasi harus diterapkan.

4. Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Untuk memastikan bahwa lembaga negara dan penyelenggaraannya selalu didasarkan pada keyakinan untuk berpegang teguh pada peraturan

perundang-undangan yang berlaku, ada kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.

Menurut Widodo (2001), prinsip-prinsip dari *good governance* terdiri dari akuntabilitas, transparansi, kepastian hukum, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, dan visi strategis. Berikut ini penjelasan terkait prinsip-prinsip tersebut, yaitu:

1. Akuntabilitas

Pemerintah memiliki kewajiban untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan yang diambil kepada masyarakat. Hal ini melibatkan penyajian laporan yang jelas dan transparan terkait penggunaan anggaran, pelaksanaan program, serta hasil dari kebijakan yang diterapkan. Dengan demikian, masyarakat dapat mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah secara objektif.

2. Transparansi

Ketersediaan informasi yang akurat dan mudah diakses oleh masyarakat adalah inti dari transparansi. Kebijakan, program, dan aktivitas pemerintah harus terbuka untuk publik, sehingga masyarakat dapat memahami proses pengambilan keputusan dan mengawasi pelaksanaannya. Transparansi ini membangun kepercayaan antara pemerintah dan rakyatnya.

3. Kepastian Hukum

Pemerintah harus menegakkan hukum secara adil, tanpa memihak, dan konsisten. Sistem hukum yang transparan dan menghormati hak asasi manusia memberikan perlindungan bagi setiap individu, serta memastikan

keadilan sosial yang merata. Dengan kepastian hukum, masyarakat merasa aman dan terlindungi.

4. Partisipasi

Penting bagi pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, terutama yang berkaitan langsung dengan kehidupan mereka. Pelibatan aktif ini mencakup konsultasi publik, diskusi terbuka, hingga keterlibatan dalam merancang kebijakan, sehingga kebijakan yang dihasilkan lebih representatif dan inklusif.

5. Efektivitas dan Efisiensi

Pengelolaan sumber daya publik harus dilakukan secara optimal untuk mencapai hasil terbaik tanpa ada pemborosan. Program dan kebijakan yang dirancang perlu berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat, dengan memperhitungkan manfaat dan biaya secara seimbang.

6. Berorientasi pada Kesepakatan

Pada proses pengambilan keputusan, pemerintah perlu mengutamakan musyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama di antara berbagai pihak yang berkepentingan. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat rasa kebersamaan tetapi juga memastikan keputusan yang diambil memiliki legitimasi yang lebih kuat.

7. Keadilan

Setiap warga negara memiliki hak untuk diperlakukan secara setara dalam setiap aspek kehidupan. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan

tidak ada diskriminasi dalam pemberian layanan publik, penyusunan kebijakan, maupun dalam implementasi hukum.

8. Visi Strategis

Pemerintah perlu memiliki pandangan jangka panjang yang terarah dalam merencanakan dan menjalankan program pembangunan. Visi ini harus berorientasi pada keberlanjutan, kesejahteraan masyarakat, dan kesiapan menghadapi tantangan masa depan.

Peneliti membahas terkait penerapan prinsip *good governance* di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sehingga peneliti memilih untuk menggunakan teori prinsip *good governance* oleh Mardiasmo sebagai kerangka utama dalam penelitian ini. Teori ini dipilih karena memiliki kesesuaian yang kuat dengan tantangan birokrasi dan pemerintahan di Indonesia, terutama dalam konteks pengawasan pelayanan publik yang menjadi fokus utama Ombudsman. Prinsip-prinsip yang disampaikan oleh Mardiasmo, seperti akuntabilitas, transparansi, demokrasi, dan aturan hukum, memberikan panduan yang jelas dan terfokus dalam menangani laporan maladministrasi, yang masih menjadi permasalahan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kesederhanaan dan kejelasan dari teori ini memungkinkan penerapannya secara langsung dan praktis dalam konteks Ombudsman, tanpa harus terbebani oleh cakupan yang lebih luas seperti yang disampaikan oleh teori UNDP dan Widodo.

Penerapan prinsip-prinsip dari Mardiasmo lebih relevan dan aplikatif dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh Ombudsman dalam penanganan

laporan masyarakat. Fokus teori ini pada aspek-aspek kunci dalam tata kelola pemerintahan memungkinkan penelitian ini untuk memberikan analisis yang lebih mendalam dan solutif terhadap permasalahan yang ada. Hasil penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa pendekatan oleh Mardiasmo efektif dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan publik di Indonesia, sehingga menjadi pilihan yang lebih tepat untuk menganalisis prinsip *good governance* di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.6.6 Faktor Penghambat dalam Penerapan Prinsip *Good Governance*

Pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* terdapat beberapa faktor yang menghambat sehingga memengaruhi pemerintahan untuk mencapai tata kelola yang baik. Berikut ini faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan prinsip *good governance* (Weny A. Dungga, 2017), yaitu:

1. Partisipasi Masyarakat

Pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, namun tidak semua orang dalam masyarakat ingin berpartisipasi secara aktif. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa orang banyak bekerja dalam berbagai pekerjaan, seperti petani, tukang, atau pegawai, baik di sektor swasta maupun negeri sehingga berfokus pada kesibukannya masing-masing.

2. Sumber Daya Manusia

Latar belakang pendidikan menentukan kompetensi yang dimiliki oleh para aparatur pelayanan publik, namun kenyataannya belum semua aparatur

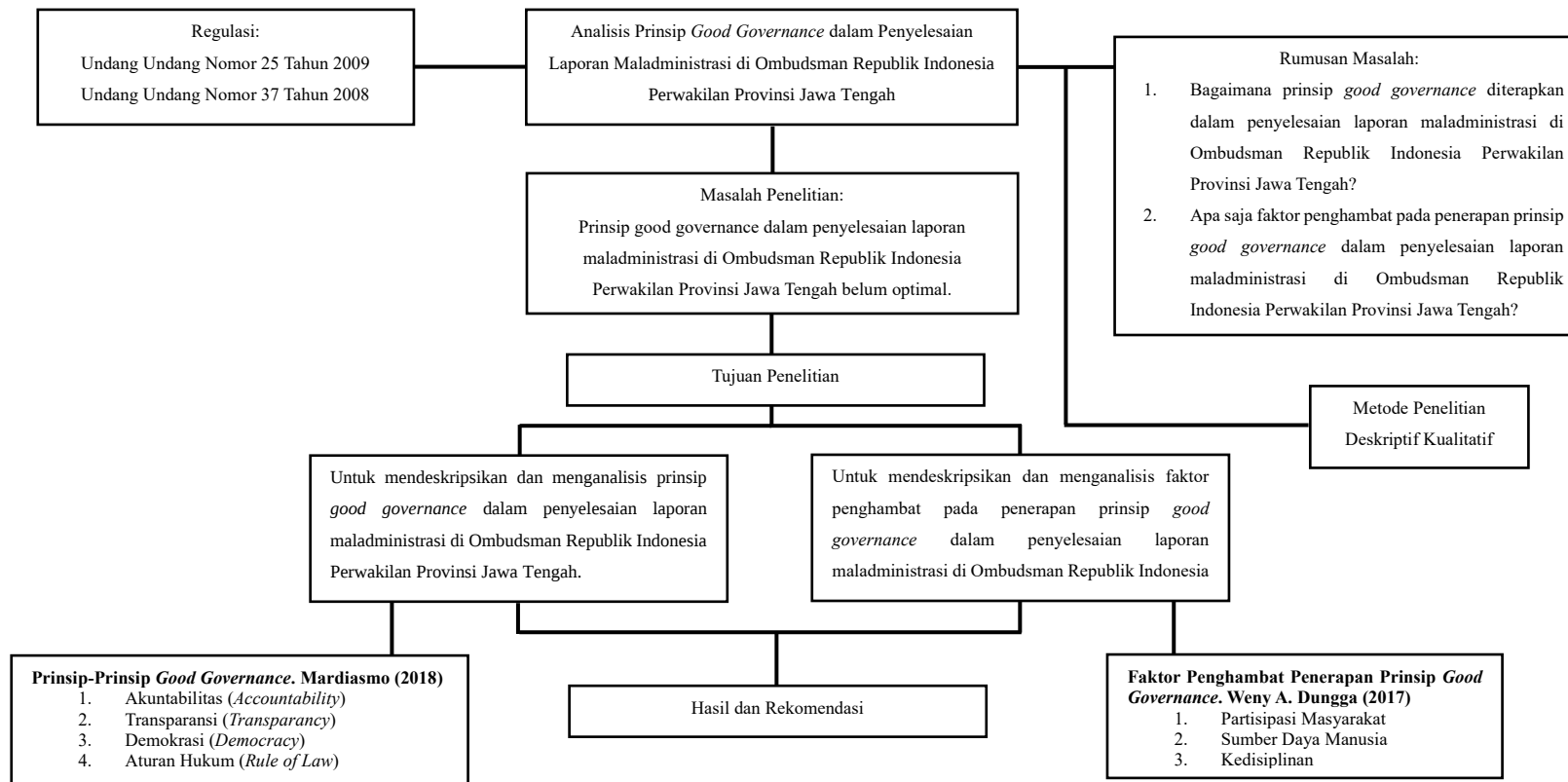
memiliki pendidikan strata satu. Penempatan aparatur tersebut belum didasarkan pada kompetensi keahlian yang dimilikinya. Untuk memaksimalkan pelaksanaan tugas pemerintahan di masyarakat, kompetensi aparatur perlu ditingkatkan.

3. Kedisiplinan

Kedisiplinan aparatur pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat masih rendah karena masih ada aparatur yang tidak mematuhi jam kerja yang telah ditentukan. Hal ini mengganggu proses pemberian layanan kepada masyarakat dan menyebabkan komunikasi yang kurang efektif dengan masyarakat.

1.6.7 Kerangka Pikir Penelitian

Tabel 1. 2 Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Diolah Peneliti, 2024

1.7 Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini fenomena yang akan diteliti adalah prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Dapat dijelaskan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep

Fenomena (1)	Dimensi (2)	Aspek yang Diamati di Lapangan (3)
Prinsip <i>good governance</i> dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	Akuntabilitas (<i>Accountability</i>)	1. Pertanggungjawaban kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan laporan maladministrasi. 2. Kejelasan dalam mekanisme pelaporan dan pertanggungjawaban. 3. Proses pengambilan keputusan dalam penanganan laporan maladministrasi.
	Transparansi (<i>Transparency</i>)	4. Aksesibilitas informasi terkait proses penyelesaian laporan maladministrasi bagi masyarakat. 5. Jaminan keterbukaan dan kemudahan akses informasi oleh Ombudsman. 6. Mekanisme pengaduan atau umpan balik masyarakat terkait transparansi kinerja Ombudsman.
	Demokrasi (<i>Democracy</i>)	7. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelesaian laporan maladministrasi 8. Perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dalam mengakses layanan publik 9. Proses pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan
	Aturan Hukum (<i>Rule of Law</i>)	10. Kepatuhan Ombudsman terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku

(1)	(2)	(3)
		11. Konsistensi penerapan prosedur dan mekanisme penanganan laporan maladministrasi 12. Jaminan penegakan hukum dalam penyelesaian kasus maladministrasi
Faktor penghambat penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	Partisipasi Masyarakat	13. Tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses penyelesaian laporan maladministrasi. 14. Aksesibilitas masyarakat dalam menyampaikan laporan maladministrasi. 15. Respon Ombudsman terhadap partisipasi dan masukan dari masyarakat.
	Sumber Daya Manusia	16. Kualifikasi dan kompetensi staf Ombudsman dalam menangani laporan maladministrasi. 17. Jumlah personel Ombudsman yang tersedia untuk mengelola laporan maladministrasi. 18. Sistem pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan Ombudsman.
	Kedisiplinan	19. Kepatuhan staf Ombudsman terhadap prosedur & mekanisme penanganan laporan dan konsistensi penerapan SOP oleh Ombudsman. 20. Komitmen pimpinan Ombudsman dalam menegakkan disiplin organisasi.

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

1.8 Argumen Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini akan berfokus pada analisis prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, sedangkan untuk melihat

faktor penghambat penerapan prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, mengacu pada teori yang disampaikan oleh Weny A. Dungga.

Peneliti melihat pada penerapan prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang masih terdapat beberapa masalah dalam penerapannya, yaitu diawali dari masih tingginya angka kelompok atau instansi pelayanan publik yang dilaporkan oleh masyarakat di Jawa Tengah sehingga prinsip dari *good governance* belum optimal diterapkan. Terdapat pula data dari laporan maladministrasi yang kurang transparansi dalam pemberian informasi terkait laporan yang sudah selesai di proses dan laporan dari masyarakat tidak semuanya dapat terselesaikan dengan maksimal, dikarenakan data menyatakan jumlah laporan selesai tidak sebanding dengan laporan masyarakat yang masuk. Serta, masyarakat Jawa Tengah masih banyak yang belum mengetahui tugas, fungsi, dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, terlebih masyarakat yang bertempat tinggal di luar Kota Semarang. Masyarakat masih belum sepenuhnya mengetahui adanya fasilitas alternatif untuk melaporkan pengaduan secara daring dan masyarakat masih takut untuk keamanannya dalam menyampaikan laporan maladministrasi kepada Ombudsman Republik Indonesia. Peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2017:6), penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang menghasilkan data berupa deskripsi dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan, gambar-gambar, tanpa menggunakan angka. Dalam metode penelitian kualitatif ini, peneliti dapat memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian melalui deskripsi yang disampaikan dalam bahasa yang sesuai dengan konteks pengalaman subjek tersebut.

Pada penelitian ini, peneliti menganalisis prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dan menganalisis faktor penghambat penerapan prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Hal tersebut dipilih karena Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang bertanggung jawab mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, ditambah pula bahwa instansi ini beroperasi secara independen dan tidak terikat dengan lembaga atau instansi pemerintah lainnya, serta menjalankan tugas dan kewenangannya tanpa intervensi dari pihak lain. Dibalik itu semua, masih terdapat beberapa permasalahan yang

dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penerapan prinsip *good governance*.

Situs penelitian Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berada di Jalan Siwalan Nomor 5, Wonodri, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah. 50242.

1.9.3 Subjek Penelitian

Peneliti menggunakan informan kunci untuk mendapatkan data kualitatif, yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, sebagai narasumber terkait penanggung jawab penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik.
2. Kepala Pejabat Pembuat Komitmen/Analisis Tata Usaha Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, sebagai narasumber terkait penanggung jawab dalam pengembangan sumber daya, terutama sumber daya manusia.

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2018:138), *purposive sampling* adalah cara pengambilan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu untuk menentukan jumlah sampel yang diinginkan. Subjek penelitian ini mencakup pihak yang terlibat dalam penyelesaian laporan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Pemilihan subjek ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan tentang

pemberdayaan dan faktor yang menghambat penerapan prinsip *good governance* dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

1.9.4 Jenis Data

Data kualitatif digunakan dalam penelitian ini, yaitu dengan menggunakan teks atau kalimat-kalimat dalam bentuk tulisan untuk mendeskripsikan dan menganalisis *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

1.9.5 Sumber Data

Menurut Lofland (1984:47) yang dikutip oleh Moleong (2017:157), dalam penelitian kualitatif, kata-kata dan perilaku dijadikan sebagai sumber data utama, sementara data tambahan lainnya hanya berfungsi sebagai pelengkap. Peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder dalam penelitian ini, yang terdiri dari:

1. Data Primer

Data primer penelitian diperoleh melalui kegiatan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat pada penerapan prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

2. Data Sekunder

Untuk memperoleh data sekunder, dilakukan penelusuran informasi melalui situs resmi institusi serta artikel jurnal penelitian terkait yang membahas topik yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah teknik wawancara dan teknik dokumentasi.

1. Wawancara

Teknik wawancara yang diterapkan adalah yang bersifat bebas dengan petunjuk umum, di mana peneliti tidak membatasi diri pada format tertentu, tetapi sejumlah pertanyaan telah dipersiapkan sebelumnya (Moleong, 2017:187). Penelitian ini memanfaatkan teknik wawancara tidak terstruktur, dengan fokus pada poin-poin kunci yang akan ditanyakan menggunakan pertanyaan terbuka, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan tanggapan yang komprehensif. Hal ini penting karena penelitian ini memerlukan pemahaman yang mendalam yang tidak terbatas pada satu tema saja.

2. Dokumentasi

Menurut Bogdan dan Biklen (1982:102) yang dikutip oleh Moleong (2017:160), foto-foto memiliki nilai sebagai data deskriptif yang signifikan dan sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menggali aspek-aspek subjektif. Ada dua jenis foto yang dapat dimanfaatkan, yaitu foto yang diambil oleh pihak lain dan foto yang diambil oleh peneliti sendiri. Pada penelitian ini, peneliti memilih metode dokumentasi untuk digunakan sebagai pedoman dalam menjelaskan temuan penelitian.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Sugiyono (2018: 320), analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif karena analisis didasarkan pada data yang diperoleh, kemudian diolah menjadi sebuah hipotesis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis data Model Miles, Huberman, dan Saldana. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana dalam Fiantika, dkk. (2022: 70), aktivitas analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga selesai. Aktivitas analisis data melibatkan beberapa tahap, yaitu *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing*. Tahapan Model Miles, Huberman, dan Saldana dijelaskan sebagai berikut:

1. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data adalah proses seleksi, konsentrasi, dan penyederhanaan data yang diperoleh melalui berbagai cara untuk memfokuskan informasi relevan. Tujuannya adalah mendapatkan data yang lebih terorganisir dan siap untuk dianalisis.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Pada penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik, dan diagram untuk mempermudah pemahaman. Data yang disajikan dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018: 325), reduksi data sebaiknya disajikan dalam bentuk display data, seperti grafik, matriks, jaringan, atau diagram, selain teks naratif.

3. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan ini berupa temuan baru yang dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang diteliti. Temuan tersebut memberikan kontribusi terhadap pemahaman dan pengetahuan baru dalam bidang penelitian yang dilakukan.

Pada penelitian yang dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, ketika peneliti sudah mendapatkan data yang diperlukan, kemudian melakukan kondensasi data dengan tujuan memilih data yang diperlukan didalam penelitian. Hasil dari reduksi data tersebut dikemas atau disiapkan sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan.

1.9.8 Kualitas Data

Pada penelitian ini, teknik triangulasi diterapkan guna memvalidasi data. Teknik triangulasi sumber dipilih, yang artinya data dikumpulkan dari beragam sumber untuk meraih perspektif yang lebih komprehensif dan meyakinkan. Peneliti menggabungkan sumber-sumber data melalui wawancara dengan narasumber terkait menggunakan teknik yang seragam.