

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satu dari sejumlah manifestasi pelayanan publik ialah peran dan fungsi pokok penting pegawai negara sebagai pelayan masyarakat (Ariyanti et al., 2024). Hal tersebut termuat pada Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan menegaskan misi pendirian Negara Republik Indonesia yakni demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal tersebut melibatkan serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan di berbagai tingkatan lembaga administrasi negara, baik pada tingkat pusat, daerah, ataupun di dalam Badan Usaha Milik Negara/Daerah.

Pelayanan publik ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengartikan bahwa pelayanan publik merupakan sebaris proses yang direncanakan dan diimplementasikan demi mencukupi keperluan warga negara akan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang selaras dengan ketentuan yang berlaku. Aktivitas ini diarahkan untuk memberikan akses yang merata dan adil bagi setiap individu, baik warga negara maupun penduduk, terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga publik (Sekretariat Negara RI, 2009). Hal tersebut menegaskan bahwa tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dalam konteks kehidupan negara. Undang-undang tersebut mengakui bahwa pelayanan publik dapat berupa penyediaan barang, jasa, serta berbagai bentuk administrasi seperti proses surat-menyerurat dan lainnya serta dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip efisiensi dan efektivitas demi mencapai hasil pelayanan yang maksimal. Selain itu, UU

Nomor 25 Tahun 2009 juga menegaskan kewajiban negara untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan hidup mereka dalam kerangka negara yang berdaulat.

Penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan berbagai aspek kehidupan masyarakat, sehingga diperlukan kualitas pelayanan yang baik. Pemerintah harus meningkatkan kualitas/mutu layanan publik yang diberikan terhadap publik karena isu kualitas pelayanan publik merupakan dasar dari perubahan paradigma dalam ilmu administrasi yang mencakup transformasi global dan mempengaruhi semua lapisan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal akan mendorong terwujudnya *Good Governance* (Firstia Izzati, 2020). Konsep *good governance* muncul sebagai respons terhadap ketidakpuasan masyarakat pada mutu atau kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah saat melaksanakan fungsinya sebagai penyelenggara pemerintahan. Pada faktanya, pelayanan publik telah menyajikan dirinya sebagai sebuah variabel yang memainkan peran penting dalam membentuk keraguan yang dipupuk oleh masyarakat terhadap pemerintah. Ketidakpercayaan ini meruncing dari sejumlah kekhawatiran yang dipegang oleh masyarakat terhadap efisiensi, integritas, dan akuntabilitas pelayanan yang disediakan oleh entitas pemerintah. Isu-isu yang mencuat termasuk standar kualitas yang rendah, prevalensi praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) yang signifikan, kompleksitas birokratik yang membingungkan, serta kurangnya ketertiban dalam prosedur operasional standar (SOP). Tingginya tingkat keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat mengenai kurangnya standar pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah menggugah perlunya intervensi dan pengawasan yang lebih ketat terhadap institusi-

institusi publik.

Masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan publik yang optimal, yang menjadi tanggung jawab penuh pemerintah. Kualitas layanan publik yang baik dan optimal sangat berperan dalam meningkatkan tingkat kepuasan publik serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup mereka. Penyelesaian berbagai permasalahan terkait pelayanan publik, baik di tingkat provinsi/kabupaten/kota harus diimplementasikan secara jelas serta optimal. Hal ini menjadi suatu kewajiban bagi pemerintah bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berkualitas dan mampu dipertanggungjawabkan terhadap seluruh elemen masyarakat.

Reformasi diharapkan mampu dapat mengakselerasi peningkatan mutu pelayanan publik di setiap lembaga pemerintahan sebagai upaya strategis dalam menciptakan sistem dan tata kelola pemerintahan yang efisien, terbuka, dan dapat diandalkan. Apabila implementasi reformasi birokrasi berhasil dilaksanakan secara optimal, berbagai tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Tujuan tersebut mencakup pengembangan birokrasi negara yang lebih progresif, peningkatan kualitas pelayanan publik, optimalisasi penggunaan sumber daya baik dari segi biaya maupun waktu dalam menjalankan fungsi organisasi, serta penguatan kapasitas birokrasi Indonesia agar lebih adaptif, responsif, dan efisien dalam menghadapi tantangan globalisasi serta dinamika perubahan lingkungan strategis.

Namun, pada praktik penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik seringkali terjadi hambatan yang mengakibatkan ketidakberlangsungan pelayanan publik yang optimal. Kendala ini sering kali dipicu oleh individu-individu tertentu yang memanfaatkan peluang untuk melakukan praktik korupsi atau tidak memenuhi standar pelayanan yang diharapkan oleh publik. Insiden serta permasalahan yang

berkaitan dengan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sepenuhnya selaras dengan regulasi serta ketentuan yang sudah diberlakukan pemerintah maupun negara masih sering terjadi. Pelanggaran terhadap aturan dan hukum negara dalam pelayanan publik merupakan pelanggaran hukum yang dikenal sebagai maladministrasi, yang tentunya bertentangan dengan ketentuan dan asas-asas hukum yang berlaku.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan & Najib, 2008) terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam konteks pelayanan publik di Indonesia.

Tantangan-tantangan tersebut meliputi:

- 1) Kualitas pelayanan yang disediakan cenderung rendah.
- 2) Standar mutu dalam pelaksanaan layanan masih belum memadai.
- 3) Terdapat kendala akses bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas dan komunitas adat yang terkecil.
- 4) Tidak adanya mekanisme untuk pengaduan serta penyelesaian konflik yang jelas.
- 5) Kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengelolaan layanan tersebut sangat terbatas bagi masyarakat.

Lemahnya sistem pengawasan dalam pelaksanaan birokrasi pemerintahan sangat berkontribusi terhadap penurunan kualitas kinerja aparat birokrasi dalam memberikan layanan kepada publik. Situasi ini menyebabkan aparat birokrasi cenderung mengesampingkan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam memberikan layanan terhadap masyarakat yang dalam gilirannya berdampak negatif pada mutu pelayanan publik yang disediakan. Menghadapi tantangan ini, keberadaan lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman menjadi penting dalam mengawasi dengan efektif pelaksanaan tugas-tugas administratif negara dan pemerintahan (Hariani et

al., 2019). Lembaga pengawas independen seperti Ombudsman dibentuk untuk bertindak sebagai penjaga dan pengawas terhadap pelayanan publik. Sebagai sebuah entitas otonom, Ombudsman RI sebagai badan pengawas eksternal akan ikut mencegah maladministrasi dan ikut melakukan pengawaasan pelayanan publik.

K.H. Abdurrahman Wahid merilis Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada Maret 2000 mengenai Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Hal ini menandai awal dari perubahan signifikan dalam struktur pengawasan di Indonesia. Berlandaskan ketentuan dalam Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, pendirian lembaga Ombudsman di Indonesia didasarkan pada tiga dasar gagasan yang dijelaskan pada konsiderannya, yakni:

- 1) Keterlibatan partisipatif masyarakat dalam fungsi pengawasan memiliki potensi untuk mengukuhkan integritas penyelenggaraan negara, yang ditandai oleh prinsip-prinsip kejujuran, transparansi, dan eliminasi praktik korupsi, kolusi, serta nepotisme.
- 2) Pelaksanaan pengawasan yang diperkuat oleh partisipasi masyarakat menjadi strategi penting dalam memperkuat fondasi demokrasi yang bertujuan untuk mengurangi kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan, wewenang, atau jabatan oleh aparat pemerintahan.
- 3) Pada konteks pelaksanaan pemerintahan, pengakuan terhadap hak-hak warga oleh lembaga pemerintahan, termasuk lembaga peradilan, merupakan aspek sensial dalam usaha mewujudkan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh anggota masyarakat.

Lalu, diterbitkanlah Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sebelumnya, instansi ini dikenal sebagai Komisi Ombudsman

Nasional dan kemudian disahkan melalui rapat paripurna DPR RI pada 9 September 2008. Dengan berlakunya UU Ombudsman RI, Komisi Ombudsman Nasional diubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Dalam melaksanakan fungsi pengawasannya terhadap kinerja pemerintah, acuan yang digunakan adalah konsep *Good Governance*, yang berfungsi sebagai indikator dalam menilai sejauh mana pemerintah mampu menjalankan tugas dan kewajibannya secara optimal serta efektif dalam upaya meraih tujuan yang sudah ditetapkan pada peraturan perundang-undangan. Pengawasan ini bertujuan untuk menjamin terwujudnya kesejahteraan masyarakat secara optimal dan berkeadilan.

Dalam pelaksanaan tanggung jawabnya dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, Ombudsman Perwakilan di setiap provinsi merupakan entitas penting. Menurut Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Pemerintahan Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah bahwa:

”Pembentukan Perwakilan Ombudsman didasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, kompleksitas, dan beban kerja. Dengan demikian, tidak sertamerta pendirian Perwakilan Ombudsman dilaksanakan di seluruh provinsi atau kabupaten/kota, melainkan didasarkan pada kebutuhan masyarakat”.

Terdapat total 34 provinsi di Indonesia, yang salah satunya merupakan Jawa Tengah. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah merupakan bagian integral dari struktur kelembagaan Ombudsman pada tingkat daerah yang bertugas memperluas cakupan layanan serta memastikan aksesibilitas pengawasan pelayanan publik bagi seluruh lapisan masyarakat di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah lahir sejak bulan

Oktober 2012 serta mulai berfungsi secara resmi pada tahun 2013.

Tugas dan fungsi pokok dari Ombudsman adalah melakukan pemeriksaan terhadap laporan yang berpotensi terjadinya kesalahan administratif dalam pelaksanaan pelayanan publik, kemudian memberikan saran atau rekomendasi kepada pihak yang dilaporkan. Meskipun rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman tidak mempunyai kekuatan hukum yang bersifat mengikat, lembaga ini dapat disebut sebagai "*Magistrature of Influence*" (Mahkamah Pemberi Pengaruh), yang berbeda dengan konsep "*Magistrature of Sanction*" (Mahkamah Pemberi Sanksi). Kehadirannya sangat bergantung kepada kapasitasnya dalam memberikan persuasi, otoritas yang telah diberikan kepada lembaga tersebut, serta signifikansi dari rekomendasi yang disampaikan.

Laporan tersebut diperoleh dari partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik yang salah satunya terwujud dalam bentuk pengaduan yang menjadi manifestasi dari hak-hak yang diberikan kepada warga negara dan sebagai pengakuan atas kedaulatan rakyat serta negara. Masyarakat yang merasakan ketidakpuasan terhadap pemenuhan hak-hak mereka berhak untuk mengajukan pelaporan melalui kanal pengaduan resmi yang tersedia. Saluran tersebut mencakup lembaga legislatif serta institusi yang ditugaskan secara khusus guna menampung laporan masyarakat, seperti Ombudsman. Pengelolaan laporan pengaduan melibatkan serangkaian proses dari seleksi, penelaahan, klasifikasi, hingga penyelesaian yang pasti terhadap pengaduan tersebut. Sarana untuk menyampaikan pengaduan dapat meliputi berbagai media, seperti telepon, pesan singkat (SMS), situs *web*, surel, dan kotak pengaduan.

Terdapat beberapa jenis dugaan maladministrasi yang ditindaklanjuti

laporannya oleh Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Jawa Tengah, yaitu penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi, dan konflik kepentingan. Berikut data laporan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah:

Tabel 1. 1
Laporan Masyarakat Kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Terkait Dugaan Maladministrasi Tahun 2020-2023

TAHUN	LAPORAN MASUK	LAPORAN DITUTUP	%	TIDAK DITUTUP	%
2020	222	140	63.1%	82	36.9%
2021	272	115	42.3%	157	57.7%
2022	287	188	65.5%	99	34.5%
2023	283	144	50.9%	139	49.1%

Sumber: Laporan Tahunan 2020-2023 Ombudsman Republik Indonesia

Bersumber pada tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan jumlah aduan masyarakat yang diterima Ombudsman Republik Indonesia Jawa Tengah dari tahun ke tahun, terlebih pada 4 tahun terakhir dari tahun 2020 yang meningkat pesat pada tahun 2021 bertambah hingga 50 jumlah kasus, meningkat kembali ditahun 2022 bertambah hingga 15 kasus, dan mengalami sedikit penurunan yang tidak terlalu signifikan yaitu sebesar 4 kasus di tahun 2023. Tidak hanya itu, Berlandaskan hasil analisis presentase laporan dalam tabel diatas diketahui bahwasannya tidak seluruh laporan masyarakat yang masuk dapat diselesaikan sepenuhnya dengan maksimal dan optimal. Melalui data dalam Tabel 1.1 tersebut, dapat diketahui bahwa permasalahan dugaan maladministrasi di wilayah Jawa Tengah masih sangat kompleks.

Salah satu tugas dan fungsi peran dari Lembaga Ombudsman adalah

menerima dan menindaklanjuti laporan aduan masyarakat ke lembaga tersebut dan membuat rekomendasi kebijakan atau rekomendasi penyelesaian. Namun, dalam beberapa keberjalanannya terdapat beberapa keluhan masyarakat yang tercantum dalam kanal sosial media Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, salah satunya seperti berikut:

Gambar 1. 1
Keluhan Masyarakat Terkait Kurang Responsifnya Ombudsman RI Jawa Tengah Dalam Menanggapi Laporan Masyarakat Mengenai Dugaan Maladministrasi Permasalahan Pengurukan Dan Alih Fungsi Lahan Persawahan Zona Hijau Di Desa Geneng



Sumber: Akun X Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, 2024

Bersumber pada hasil keluhan pada Gambar 1.1 diatas, dilihat bahwa Ombudsman RI Jawa Tengah belum memberikan respons terhadap dugaan maladministrasi permasalahan pengurukan dan alih fungsi lahan persawahan zona hijau Desa Geneng, Kecamatan Gatak, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah. Pelapor menulis bahwa pihaknya telah berusaha melaporkan dan menghubungi pihak Ombudsman RI Jawa Tengah namun belum ada respon lebih terkait hal tersebut. Hal ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen internal aduan layanan masyarakat di Ombudsman RI Jawa Tengah terkait kualitas pelayanan saat menindaklanjuti laporan masyarakat secara merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat wilayah Jawa Tengah tanpa melihat latar belakang atau hal lainnya karena salah satu konsep pelayanan publik adalah memberikan pelayanan bagi seluruh rakyat Indonesia dengan setara tanpa terkecuali.

Pelayanan publik merupakan fondasi penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat, termasuk layanan aduan yang memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka hadapi kepada pihak yang berwenang. Namun, ketika aduan tersebut kurang mendapatkan jawaban atau respons, hal itu menciptakan ketidakpastian dan frustrasi bagi masyarakat. Ketidakresponsifnya pemerintah atau lembaga terkait dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap sistem, serta menghambat proses penyelesaian masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Selain itu, jika aduan-aduan tersebut terus diabaikan, masalah yang mendasarinya bisa menjadi semakin besar dan sulit diatasi, sehingga berpotensi merugikan lebih banyak pihak. Oleh sebab itu, penting bagi pemerintah serta lembaga terkait untuk meningkatkan responsivitas mereka terhadap aduan masyarakat, baik melalui peningkatan infrastruktur komunikasi

maupun upaya-upaya lainnya yang memastikan setiap aduan mendapatkan tanggapan yang memadai dan solusi yang tepat.

Lalu, terkait sistem prosedur masih terdapat sedikit keluhan, salah satunya seperti gambar berikut ini:

Gambar 1. 2
Keluhan Masyarakat Terkait Alur Pelayanan Yang Belum Optimal Sepenuhnya Pada
Kanal Sosial Media Ombudsman RI Jawa Tengah



Sumber: Instagram Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah,
2023

Berdasarkan Gambar 1.2 tersebut, masih adanya keluhan terkait sistem prosedur layanan aduan masyarakat, seperti alur yang berbelit-belit, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, dan penyimpangan prosedur. Pelayanan publik yang optimal dan efisien merupakan salah satu pilar fundamental dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, masih seringkali terjadi keluhan terkait sistem dan prosedur layanan aduan masyarakat. Salah satu permasalahan utama yang sering dihadapi adalah alur yang berbelit-belit. Proses yang rumit dan tidak jelas seringkali membuat masyarakat kesulitan untuk mengajukan aduan atau mendapatkan respon yang tepat waktu. Selain itu, penundaan berlarut dalam penyelesaian aduan juga menjadi keluhan umum. Proses yang lambat dan tidak responsif dapat menyebabkan frustrasi bagi

masyarakat yang mengharapkan penyelesaian masalah dengan cepat. Hal ini dapat diakibatkan oleh berbagai macam faktor, mulai dari kekurangan personel hingga kurangnya koordinasi antarinstansi terkait.

Keluhan lainnya adalah ketidakmampuan pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang memadai. Keterbatasan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat menjadi hambatan utama dalam menyediakan layanan yang berkualitas. Selain itu, adanya penyimpangan prosedur juga menjadi masalah serius dalam pelayanan publik. Ketidaktaatan terhadap aturan dan prosedur yang telah ditetapkan dapat mengakibatkan ketidakadilan dan merusak integritas sistem pelayanan publik secara keseluruhan.

Gambar 1. 3 Rating/Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Ombudsman RI Jawa Tengah Dalam Beberapa Tahun Terakhir



Sumber: Kanal *Rating* Google Ombudsman RI Jawa Tengah (2020-2023)

Berdasarkan hasil riset peneliti pada Gambar 1.3 diatas, masih terdapat beberapa penilaian/*rating* oleh masyarakat dalam kanal Google Akun Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada kurang lebih 4 tahun terakhir yang

belum sepenuhnya baik. Pelayanan publik yang mendapat *rating* belum baik dari masyarakat menunjukkan adanya ketidakpuasan yang merata terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga terkait. Hal tersebut dapat disebabkan oleh sejumlah macam faktor, seperti lambatnya respon, ketidakprofesionalan, kurangnya transparansi, dan kurangnya aksesibilitas.

Ketika pelayanan publik tidak memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat mengakibatkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah atau lembaga terkait, serta menimbulkan dampak negatif bagi kehidupan masyarakat secara keseluruhan. Oleh sebab itu, penting bagi pemerintah atau lembaga yang terkait untuk merespons dengan cepat serta meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Penelitian ini dilaksanakan pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah akibat masih terdapat beberapa tantangan dan kendala, seperti kenaikan laporan masyarakat dari tahun ke tahun, laporan yang masuk belum dapat diselesaikan dengan optimal dan tepat waktu, keluhan terkait dengan prosedur yang berbelit, serta pandangan dalam masyarakat yang belum sepenuhnya baik pada instansi. Oleh sebab itu peneliti bermaksud melakukan penelitian terkait Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Menangani Laporan Dugaan Maladministrasi sebagai bahan studi bagi lembaga terkait.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang terkait Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Menangani Laporan Dugaan Maladministrasi, maka perumusan masalah yang dapat dituliskan, yaitu:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi?
- 2) Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam kegiatan penelitian dibutuhkan adanya tujuan penelitian yang dapat mendasari langkah – langkah yang tepat dalam menjalani penelitian menjadi terarah agar tercapainya tujuan penelitian. Terdapat tujuan dari penelitian ini, yakni:

- 1) Menganalisis kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi.
- 2) Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Menangani Laporan Dugaan Maladministrasi agar dapat digunakan, yakni:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan teori serta meningkatkan pemahaman

peneliti mengenai kualitas layanan yang diselenggarakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan dugaan maladministrasi. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan teori yang telah dipelajari dengan kondisi di lapangan, sehingga dapat memberikan masukan yang berharga untuk kajian sumber daya manusia serta memperluas pengetahuan, khususnya mengenai kualitas layanan sektor publik oleh lembaga Ombudsman dalam upaya penanganan laporan dugaan maladministrasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kebermanfaatan serta kegunaan terhadap berbagai macam pihak, yakni:

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan pengetahuan, pemahaman, serta pengalaman penulis. Penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi dalam melakukan perbandingan terhadap teori yang dipelajari sewaktu kuliah dengan situasi pada dunia nyata, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan dugaan maladministrasi.

1.4.2.2 Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data, referensi, dan bahan pertimbangan tentang kualitas pelayanan yang disediakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan dugaan maladministrasi. Penelitian ini akan menumpu peningkatan kualitas kebijakan dan peraturan saat ini guna menggapai misi dan target yang sudah diputuskan, yaitu meminimalisir serta mencegah

terjadinya maladministrasi.

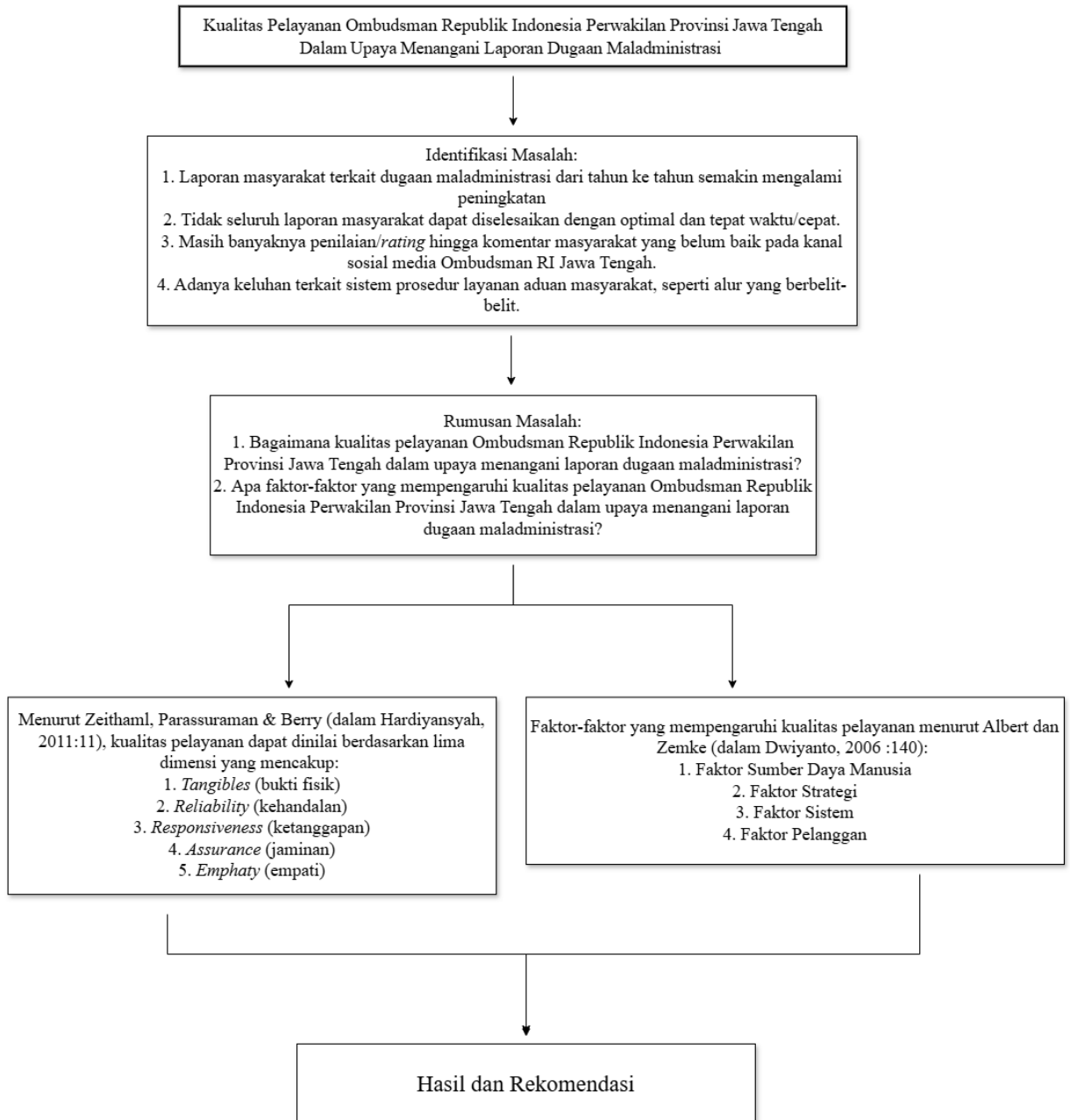
1.4.2.3 Bagi Pihak Lain

Hasil dari studi ini diharapkan mampu menjadi sumber data dan adendum referensi kepustakaan untuk peneliti lain yang melaksanakan penelitian dengan tema sejenis. Selain itu, hasil studi ini juga diharapkan mampu memberikan pertimbangan yang signifikan bagi organisasi, lembaga, dan lembaga lain yang mengalami persoalan serupa, sehingga mereka dapat menemukan alternatif solusi yang efektif untuk mengatasi isu tersebut.

1.5 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis adalah struktur konseptual yang digunakan untuk menyusun dan mengorganisir pemahaman tentang suatu fenomena atau masalah dalam sebuah penelitian. Aspek ini melibatkan teori-teori, konsep-konsep yang relevan, serta kerangka pemikiran yang mendukung peneliti saat merumuskan pertanyaan penelitian, merancang metode penelitian, menganalisis data, serta menginterpretasikan hasil penelitian. Kerangka teoritis memberikan landasan yang kokoh bagi sebuah penelitian dengan mengintegrasikan pengetahuan yang telah ada dalam bidang yang bersangkutan, mengidentifikasi fenomena yang relevan, dan menyediakan konteks untuk menjelaskan hubungan antarfenomena yang diteliti.

Gambar 1. 4
Kerangka Pikir



1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengacu pada penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti lain sebelum penelitian saat ini dilakukan. Penelitian ini relevan dengan topik penelitian saat ini dan sering digunakan sebagai sumber referensi atau panduan untuk memahami lebih dalam fenomena atau konsep yang sedang diselidiki. Studi sebelumnya berfungsi sebagai dasar untuk menganalisis teori, mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan, dan melacak perkembangan pengetahuan dalam bidang tertentu. Dengan menganalisis penelitian sebelumnya, peneliti dapat mendapatkan wawasan, metodologi, atau temuan yang dapat membantu dalam merumuskan masalah penelitian, merancang penelitian, dan menafsirkan hasilnya. Oleh sebab itu, penelitian sebelumnya memiliki peran yang cukup penting pada pengembangan pengetahuan serta penelitian lebih lanjut di berbagai disiplin ilmu. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sesuai pada topik penelitian ini, seperti yang tercantum dalam Tabel 1.2 berikut, yakni:

Tabel 1. 2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wirananda, R. D. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Untuk Pencegahan Maladministrasi Dan Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang. <i>Journal of Politic and Government Studies</i> , 11(2), 236-248.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam memperkuat partisipasi masyarakat dalam upaya pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tersebut.	Penelitian ini menggunakan teori peran, pengawasan, pelayanan publik, partisipasi, dan mal administrasi dalam menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan teknik observasi dan teknik wawancara.	Penelitian ini mengungkap bahwa efektivitas peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat guna mencegah praktik maladministrasi serta mengawasi kualitas layanan publik di Kota Semarang masih belum mencapai tingkat yang optimal. Hambatan utama yang dihadapi meliputi minimnya interaksi antara Ombudsman dan masyarakat dalam kegiatan sosialisasi berbasis media sosial. Hal ini tercermin dari rendahnya tingkat respons masyarakat terhadap berbagai program, seperti <i>Pripun Kabaripun</i> , <i>Konco Ombudsman</i> , dan <i>Kamis Kuis Manis</i> , serta kurangnya tindak lanjut Ombudsman terhadap umpan balik yang diberikan oleh masyarakat. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan alokasi anggaran menjadi faktor signifikan yang menghambat efektivitas penyebarluasan informasi melalui media sosial.

2.	Sitorus, T. Y. N. I., & Hariani, D. (2019). ANALISIS KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TENGAH DALAM RANGKA PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT. <i>Journal of Public Policy and Management Review</i>, 8(2), 106-124.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani pengaduan masyarakat.	Penelitian ini memanfaatkan sejumlah indikator yang dijadikan sebagai penilaian terhadap kinerja organisasi, yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, daya tanggap, tanggung jawab, dan tingkat akuntabilitas. Selain itu, penelitian ini juga menginvestigasi faktor-faktor pendukung dan hambatan yang mempengaruhi kinerja organisasi tersebut.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan observasi dan wawancara dengan teknik pemilihan Informan secara purposive.	Penelitian ini mengungkap bahwa tingkat produktivitas Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Tengah masih tergolong rendah, yang ditunjukkan oleh pencapaian penyelesaian laporan masyarakat yang belum memenuhi target yang telah ditetapkan. Selain itu, kualitas layanan juga belum optimal akibat lambannya respons terhadap pengaduan, yang mencerminkan kurangnya perhatian dan tindak lanjut yang memadai dari lembaga tersebut. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap permasalahan ini mencakup keterbatasan dalam analisis kebutuhan, rendahnya tingkat tanggung jawab, serta lemahnya akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, kendala lainnya meliputi keterbatasan sumber daya manusia, mekanisme kerja yang kurang efektif, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta alokasi anggaran yang tidak mencukupi. Rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai peran dan fungsi Ombudsman, serta minimnya dukungan dari pimpinan dan tim penggerak, juga turut memperburuk kondisi tersebut.
----	---	---	---	--	--

3.	Fahriyati, F., Suwartiningsih, S., & Utomo, A. W. (2021). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Kepada Masyarakat. <i>Administrative Law and Governance Journal</i> , 4(3), 426-440.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi sosialisasi yang diterapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada masyarakat melalui berbagai platform media daring, yang dilaksanakan selama periode pandemi COVID-19.	Dalam penelitian ini, teori yang diterapkan adalah Teori Ruang Publik oleh Jurgen Habermas.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian eksplanatif.	Penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun pandemi COVID-19 berlangsung, kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tetap dapat terlaksana dengan baik. Namun, penerapan sosialisasi secara virtual membatasi interaksi secara langsung, sehingga keterlibatan serta respons masyarakat tidak dapat diamati secara langsung. Hambatan ini berdampak pada tingkat efektivitas pelaksanaan sosialisasi selama masa pandemi COVID-19.
4.	Hanafi, M. (2018). <i>Analisis Kualitas Pelayanan Ombudsman: Studi Kasus Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat</i> (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia, khususnya di wilayah perwakilan Jawa Barat.	Penelitian menggunakan model Kualitas Pelayanan yang dibagi menjadi lima dimensi menurut teori Zeithaml, Parasuraman & Berry yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terdapat berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan layanan publik di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat. Beberapa di antaranya mencakup ketiadaan gedung mandiri sebagai fasilitas utama, lambannya proses klarifikasi yang dilakukan oleh dinas atau instansi terkait, keterbatasan sarana dan prasarana yang belum memadai, serta jumlah ruang pelaporan yang minim dengan ukuran yang relatif sempit.

5.	Ni'amillah, H., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2023). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik. <i>Journal of Public Policy and Management Review</i> , 12(4), 549-562.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani laporan terkait maladministrasi dalam pelayanan publik serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala terhadap pelaksanaan perannya tersebut.	Landasan Teori yang diterapkan pada penelitian ini adalah teori peran yang dikemukakan oleh Jam Ife dan Frank Tesoriero yang meliputi peran fasilitatif, peran edukasional, peran representatif, dan peran teknis.	Dalam penelitian ini penulis menerapkan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.	Penelitian ini mengkaji efektivitas kinerja Ombudsman Jawa Tengah dalam menangani laporan terkait maladministrasi dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja lembaga ini telah berjalan dengan baik, meskipun aspek edukasi bagi masyarakat masih belum dioptimalkan secara maksimal. Adapun faktor-faktor yang mendukung efektivitas kinerja tersebut meliputi tingkat kompetensi aparatur, intensitas kegiatan sosialisasi, serta perilaku dalam menjalankan tugas dan fungsi kelembagaan. Sebaliknya, terdapat beberapa faktor penghambat, antara lain dinamika transisi peran yang belum sepenuhnya terstruktur serta adanya kesenjangan antara ekspektasi terhadap peran yang ideal dengan implementasi peran yang terjadi dalam praktik.
6.	Wulandari, A. W., Widowati, N., & Subowo, A. (2024). MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DI KOTA SEMARANG. <i>Journal</i>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses manajemen pengaduan masyarakat dan mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi proses tersebut di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, yang berlokasi di Kota Semarang.	Teori dalam penelitian ini menggunakan teori Manajemen Pengaduan Tjiptono (2009) yakni komitmen, kejelasan/ <i>visible</i> , mudah diakses/ <i>accessible</i> , kesederhanaan, kecepatan, <i>fairness</i> , <i>confidential</i> , <i>recor ds</i> , dan <i>remedy</i> .	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pengelolaan pengaduan masih belum mencapai tingkat optimal, khususnya dalam aspek sumber daya manusia serta fasilitas pendukung berbasis daring. Ketidakseimbangan antara jumlah pegawai yang tersedia dengan luasnya cakupan wilayah Jawa Tengah berkontribusi terhadap kendala dalam penanganan serta penyelesaian laporan pengaduan secara efektif. Selain itu, keterbatasan dalam integrasi infrastruktur pengaduan daring dengan platform media sosial yang dikelola

	of Public Policy and Management Review, 13(2), 1-10.				oleh pusat menghambat penyebaran informasi spesifik di tingkat regional, sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang relevan. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi sistem pengelolaan berbasis website agar pelapor dapat secara mandiri mengakses perkembangan laporan mereka tanpa harus menunggu pengumuman resmi dari Ombudsman Perwakilan.
7.	Setyowati, A. (2022). Penanganan Laporan Masyarakat terkait Maladministrasi pada masa Pandemi Covid-19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Solidaritas: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, 6(1).	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis relevansi serta dampak yang ditimbulkan oleh tindakan Ombudsman Jawa Tengah dalam merespons laporan maladministrasi sepanjang periode pandemi COVID-19. Fokus utama dari studi ini adalah untuk menilai kontribusi dari upaya tersebut terhadap kesejahteraan masyarakat serta mengidentifikasi manfaat yang diperoleh dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dihasilkan.	Landasan teori pada penelitian ini menggunakan Teori Penanganan Laporan menurut Tjiptono dan Teori Maladministrasi menurut Sunarti.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sumber data primer, data sekunder serta studi literature, analisa kajian Miles dan Huberman, untuk uji keabsahan data melalui uji triangulasi sumber.	Penelitian ini mengidentifikasi adanya korelasi yang signifikan antara konsep teoritis mengenai penanganan laporan sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2017:351) dan teori maladministrasi yang diperkenalkan oleh Sunarti (2003) dengan mekanisme penanganan laporan maladministrasi yang diterapkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah selama masa pandemi COVID-19. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk menangani serta mencegah praktik maladministrasi, kualitas pelayanan publik masih memerlukan peningkatan guna memastikan perlindungan optimal terhadap hak-hak masyarakat. Dalam konteks ini, pengawasan ketat terhadap mekanisme penyelesaian laporan secara daring menjadi aspek yang krusial. Selain itu, penelitian ini menyoroti urgensi penguatan karakter moral aparat penegak hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik demi

					tercapainya tingkat akuntabilitas yang lebih tinggi. Lebih lanjut, penyelesaian kasus maladministrasi seharusnya berfokus pada akar permasalahan serta memberikan dampak positif yang nyata bagi masyarakat melalui evaluasi berkelanjutan dan perbaikan sistematis.
8.	Akhmad, B., & Sari, M. (2019). Kualitas Pelayanan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Banjarmasin: Service Quality of the South Kalimantan Representative Ombudsman in Following Up the Banjarmasin City Complaint Report. Anterior Jurnal, 18(2), 143-151.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang disediakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji berbagai langkah yang diambil dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat di Kota Banjarmasin terkait dengan mala-administrasi yang dilakukan oleh aparat birokrasi di instansi atau organisasi pemerintah yang menyelenggarakan layanan publik. Hal ini berdampak pada hambatan atau penurunan dalam pemenuhan pelayanan prima kepada masyarakat.	Penelitian ini menggunakan model kualitas layanan yang dikemukakan oleh Gronroos	Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, penelitian ini menggunakan pedoman wawancara sebagai instrumen penelitian.	Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Proses pelaksanaan tugas ini merujuk pada Pasal 24 hingga Pasal 38, di mana Ombudsman berperan secara independen dan tidak memihak, serta berfungsi sebagai penghubung dalam membangun komunikasi yang efektif antara pihak penyelenggara layanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini bertujuan agar kedua pihak dapat memenuhi hak dan kewajibannya secara seimbang. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa tantangan utama dalam pemberian pelayanan Ombudsman terkait tindak lanjut laporan pengaduan terletak pada keterbatasan informasi dan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan formil dan materiil yang harus dipenuhi saat menyampaikan pengaduan.

9.	Herlambang, R. (2019). Konco Ombudsman: Jejaring Informal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Science).	Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis dinamika kolaborasi antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan mitra Ombudsman. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memahami peran yang dilaksanakan oleh mitra Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.	Penelitian ini merujuk pada kerangka konseptual yang disusun berdasarkan dua teori utama, yaitu kerangka teoritis Networking Mohr dan Spekman (1994:137) dan mengadopsi pendekatan teoritis 6 tipe jaringan oleh Goldsmith dan Eggers, (2004:69-70).	Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi dengan metode triangulasi.	Penelitian ini mencatat pencapaian awal yang signifikan terkait dengan struktur jaringan dalam relasi teman Ombudsman. Jaringan ini mengimplementasikan model difusi informasi guna memfasilitasi pertukaran informasi di antara berbagai entitas pemerintah berkaitan dengan isu-isu tertentu. Dalam konteks jejaring ini, peran konco Ombudsman mencakup pengawasan eksternal terhadap layanan publik di Jawa Tengah, memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, serta berbagi informasi mengenai dugaan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik di wilayah tersebut.
10.	Septianingtiyas, D. A. S. A. S. (2020). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik. <i>Journal of Politic and Government Studies</i> , 10(1), 25-36.	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menjamin tindak lanjut yang menyeluruh terhadap seluruh laporan yang diterima, serta mengevaluasi tingkat efektivitas rekomendasi yang dikeluarkan oleh lembaga tersebut. Penelitian ini juga akan meneliti posisi Ombudsman Republik Indonesia dalam kerangka struktur pemerintahan di Indonesia.	Penelitian ini menerapkan teori Institutionalism.	Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif dengan wawancara serta analisis dokumen.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari 50% instansi yang dilaporkan tidak sepenuhnya mematuhi rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Dari total 14.333 laporan yang diterima, seluruhnya mendapatkan tindak lanjut tanpa adanya penundaan. Sekitar 67% masyarakat masih kurang memahami peran Ombudsman dalam proses penyelesaian laporan. Selain itu, instansi yang tidak memenuhi rekomendasi berpotensi dikenakan sanksi, yang dapat berupa publikasi di media massa dan pelaporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat atau kepada kepala negara.

Penelitian “Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Menangani Laporan Dugaan Maladministrasi” memiliki perbedaan dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan memberikan penjelasan yang tegas. Untuk menjelaskan perbedaan dan kontribusi penelitian ini, berikut beberapa poin yang terdapat dalam jurnal penelitian terdahulu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wirananda et al. (2022) berjudul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Untuk Pencegahan Maladministrasi Dan Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang” bertujuan untuk menganalisis kontribusi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pencegahan maladministrasi serta pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang. Selain itu, penelitian ini juga berusaha untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman dalam melaksanakan peran tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui teknik observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah untuk memfasilitasi keterlibatan publik dalam mencegah maladministrasi serta mengawasi pelayanan publik di Kota Semarang masih menemui berbagai tantangan, terutama dalam hal optimalisasi. Selain itu, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi, termasuk keterbatasan sumber daya manusia serta alokasi anggaran yang tidak memadai untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang diemban.

Dalam konteks penelitian yang dilaksanakan oleh Wirananda et al. (2022), terdapat baik perbedaan maupun kesamaan. Perbedaan utama terletak pada teori yang digunakan; penelitian tersebut menerapkan teori peran, pengawasan, pelayanan publik, partisipasi, dan maladministrasi dengan fokus pada analisis peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah guna memperkuat partisipasi masyarakat. Sebaliknya, penelitian ini memanfaatkan teori kualitas pelayanan yang diutarakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), dengan fokus observasi pada kualitas pelayanan yang disediakan oleh Ombudsman RI Jawa Tengah.

Kesamaan antara kedua penelitian ini terletak pada metode yang diterapkan, yakni pendekatan kualitatif, serta lokasi penelitian yang sama, yakni Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Penelitian ini memberi kontribusi penting dalam konteks studi yang sedang dilakukan oleh peneliti, khususnya dalam memberikan referensi mengenai bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah guna memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam mencegah maladministrasi serta mengawasi pelayanan publik di Kota Semarang, serta sebagai sumber literatur yang berguna untuk menyusun penelitian sebelumnya dan kajian teori.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sitorus dan Hariani (2019) berjudul "Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat" bertujuan untuk menganalisis serta mendeskripsikan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif.

Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa tingkat produktivitas Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Tengah belum mencapai tingkat optimal. Hal ini dikarenakan rendahnya penyelesaian laporan yang diajukan oleh masyarakat, yang masih berada di bawah target yang telah ditetapkan.

Pada konteks penelitian ini, terdapat kesamaan dan perbedaan dengan studi yang dilakukan oleh Sitorus dan Hariani (2019). Perbedaan utama terletak pada teori yang digunakan; penelitian mereka mengadopsi sejumlah indikator untuk menilai kinerja organisasi, meliputi produktivitas, kualitas layanan, daya tanggap, tanggung jawab, dan tingkat akuntabilitas, dengan fokus pada analisis kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam penyelesaian laporan masyarakat. Di sisi lain, penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), dengan fokus pengamatan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Jawa Tengah.

Kesamaan antara kedua penelitian tersebut terletak pada metode yang digunakan, yaitu pendekatan kualitatif, serta lokasi penelitian yang sama, yaitu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Penelitian ini juga berkontribusi pada studi yang sedang dilakukan oleh peneliti dengan memberikan referensi yang menggambarkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan masyarakat, serta sebagai literatur yang relevan untuk penelitian sebelumnya dan kajian teori yang ada.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Fahriyati, F., Suwartiningsih, S., dan Utomo, A. W. (2021) berjudul “Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Kepada Masyarakat” bertujuan untuk menganalisis strategi sosialisasi yang diterapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada masyarakat melalui berbagai platform media daring selama masa pandemi COVID-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif eksplanatif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun terjadi pandemi COVID-19, kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tetap dapat berjalan dengan baik, dan berbagai aktivitas masih dapat dilaksanakan.

Pada konteks penelitian yang dilakukan oleh Fahriyati et al. (2021), terdapat perbedaan dan kesamaan dengan penelitian ini. Perbedaan tersebut terletak pada teori yang digunakan; penelitian Fahriyati mengaplikasikan Teori Ruang Publik yang dikemukakan oleh Jurgen Habermas, dengan fokus pada analisis dampak pandemi COVID-19 terhadap sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Sebaliknya, penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) dengan fokus observasi pada kualitas pelayanan Ombudsman RI Jawa Tengah. Kesamaan antara kedua penelitian ini terletak pada penggunaan metode kualitatif dan lokus penelitian, yaitu Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Penelitian ini juga memberikan kontribusi signifikan bagi penelitian yang sedang dilakukan, terutama dalam memberikan referensi dan gambaran tentang

bagaimana pandemi COVID-19 memengaruhi sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, serta berfungsi sebagai literatur untuk kajian teori dan penelitian sebelumnya.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Hanafi, M. (2018) berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Ombudsman (Studi Kasus Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat)” bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang disediakan oleh Ombudsman Republik Indonesia di wilayah Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Temuan dari penelitian ini mengungkapkan adanya sejumlah masalah dalam pelayanan publik di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat, termasuk belum tersedianya gedung yang independen, keterlambatan dalam proses klarifikasi dari dinas atau instansi yang dilaporkan, kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana, serta minimnya ruang pelaporan yang ada.

Dalam kajian Hanafi, M. (2018) terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. Perbedaan tersebut terletak pada lokasi pengamatan; penelitian Hanafi berfokus pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, sedangkan penelitian ini meneliti Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Adapun kesamaan antara kedua penelitian ini terletak pada metode yang diterapkan, yaitu pendekatan kualitatif deskriptif, serta penggunaan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang terdiri dari lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini berfokus pada aspek-aspek kualitas pelayanan yang terdapat di Kantor Ombudsman.

Selanjutnya, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi kajian yang sedang dilakukan oleh peneliti, dengan menyajikan referensi yang menggambarkan kualitas layanan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Hal ini tidak hanya membantu dalam upaya menjaga dan meningkatkan mutu layanan publik, tetapi juga berfungsi sebagai literatur penting untuk mendukung penelitian sebelumnya serta pengembangan kajian teori.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ni'amillah, H., Herawati, A. R., dan Afrizal, T. (2023) berjudul "Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik" bertujuan untuk mengidentifikasi peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam penanganan laporan terkait maladministrasi dalam pelayanan publik, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas peran tersebut. Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif deskriptif. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik secara keseluruhan tergolong baik, meskipun terdapat satu aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu dalam hal edukasi.

Dalam konteks penelitian Ni'amillah, H., Herawati, A. R., dan Afrizal, T. (2023), terdapat perbedaan dan kesamaan dengan penelitian ini. Perbedaan utama terletak pada teori yang digunakan, di mana penelitian tersebut menerapkan teori peran yang dikemukakan oleh Jam Ife dan Frank Tesoriero, dengan fokus pada analisis peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik.

Sebaliknya, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), dengan fokus observasi pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI Jawa Tengah.

Kesamaan antara kedua penelitian ini terletak pada metode yang diterapkan, yaitu pendekatan kualitatif, serta objek penelitian yang sama, yaitu Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Penelitian ini juga memberikan kontribusi signifikan terhadap penelitian yang sedang dilakukan, dengan memberikan referensi yang menggambarkan peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik, serta berfungsi sebagai literatur untuk mendukung penelitian sebelumnya dan kajian teori yang relevan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, A. W., Widowati, N., dan Subowo, A. (2024) dengan judul "Manajemen Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di Kota Semarang" bertujuan untuk menganalisis proses manajemen pengaduan masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan proses tersebut di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, yang berlokasi di Kota Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen pengaduan belum berjalan secara optimal, terutama dalam aspek sumber daya manusia dan fasilitas pendukung yang mendukung manajemen pengaduan berbasis daring.

Dalam kajian Wulandari, A. W., Widowati, N., dan Subowo, A. (2024), terdapat kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Perbedaan utama terletak pada teori yang digunakan; penelitian tersebut mengadopsi teori Manajemen Pengaduan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2009), yang berfokus pada analisis manajemen pengaduan masyarakat. Sebaliknya, penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), dengan fokus pada aspek kualitas pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Meskipun terdapat perbedaan teori, kesamaan penelitian ini terletak pada penggunaan metode kualitatif serta pada lokasi penelitian yang sama, yaitu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini turut memberikan kontribusi penting bagi kajian yang sedang dilakukan, dengan menyediakan referensi yang menggambarkan bagaimana manajemen pengaduan masyarakat merupakan salah satu elemen penting dalam pencapaian kualitas pelayanan yang baik di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, serta memberikan dasar literatur untuk penelitian sebelumnya dan kajian teori terkait.

7. Penelitian Setyowati (2022) yang berjudul “Penanganan Laporan Masyarakat Terkait Maladministrasi pada Masa Pandemi Covid-19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah” bertujuan untuk menggali dan mengevaluasi relevansi serta dampak dari langkah-langkah yang diambil oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi yang muncul selama masa pandemi COVID-19.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kerangka teori penanganan laporan menurut Tjiptono (2017:351) dan dasar teoritis maladministrasi yang dijabarkan oleh Sunarti (2003) dengan penerapan aktual dalam penanganan laporan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada masa pandemi COVID-19.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dan penelitian Setyowati (2022). Perbedaan utama terletak pada teori yang digunakan; penelitian Setyowati mengacu pada Teori Penanganan Laporan menurut Tjiptono (2017:351), yang bertujuan untuk menilai sejauh mana upaya penanganan laporan tersebut memberikan kontribusi signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat secara empiris dan mengidentifikasi nilai manfaat yang dihasilkan dari output pelayanan publik. Sementara itu, penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), dengan fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Persamaan antara kedua penelitian terletak pada penggunaan metode kualitatif dan fokus penelitian yang sama, yaitu pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Penelitian ini juga memberikan kontribusi yang signifikan bagi penelitian yang sedang dilaksanakan oleh peneliti, dengan menyajikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dalam penanganan laporan masyarakat terkait maladministrasi pada masa pandemi COVID-19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah,

serta menjadi referensi untuk pengembangan kajian teori dalam penelitian-penelitian selanjutnya.

8. Akhmad, B., & Sari, M. (2019) dalam penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Banjarmasin” bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia di Kalimantan Selatan dalam menanggapi laporan pengaduan dari masyarakat di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa faktor utama yang menghambat pelayanan Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan adalah minimnya informasi dan pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan formal dan materiil yang perlu dipenuhi saat menyampaikan pengaduan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis merekomendasikan peningkatan informasi dan pengetahuan terkait fungsi, tugas, serta wewenang Ombudsman melalui kegiatan sosialisasi yang ditujukan kepada masyarakat, mahasiswa, dan penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan yang signifikan dalam menilai kualitas pelayanan Ombudsman Kalimantan Selatan dalam menangani pengaduan masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas institusi tersebut.

Dalam kajian oleh Akhmad, B., & Sari, M. (2019) terdapat perbedaan dan persamaan yang signifikan. Perbedaan tersebut terletak pada teori yang digunakan dan lokus penelitian; penelitian ini menerapkan teori kualitas pelayanan Gronroos di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara,

sementara studi lainnya menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Adapun persamaan yang terdapat dalam kedua penelitian ini terletak pada fokus yang dibahas, yaitu kualitas pelayanan, serta metode yang digunakan, yaitu pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga memberikan kontribusi yang berharga terhadap penelitian yang sedang dilakukan peneliti, dengan menyediakan referensi dan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman Kalimantan Selatan dalam menanggapi laporan masyarakat Kota Banjarmasin terkait dugaan maladministrasi, yang berfungsi sebagai literatur untuk pengembangan penelitian terdahulu dan kajian teori.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Herlambang (2019) dengan judul “Konco Ombudsman: Jejaring Informal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik” bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis dinamika kolaborasi antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan konco Ombudsman, serta untuk memahami peran yang diemban oleh konco Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan pencapaian pertama yang berkaitan dengan struktur jaringan yang diterapkan dalam jejaring konco Ombudsman. Jaringan ini mengadopsi model difusi informasi yang bertujuan untuk memfasilitasi pertukaran informasi di antara berbagai entitas pemerintah mengenai isu atau permasalahan tertentu.

Dalam kajian ini, terdapat perbedaan dan kesamaan dengan penelitian Herlambang (2019). Perbedaan tersebut terletak pada penggunaan kerangka teori yang berbeda, di mana penelitian Herlambang menggunakan teori Networking yang dikemukakan oleh Mohr dan Spekman (1994:137), dengan fokus analisis pada dinamika kerja sama dan peran antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan konco Ombudsman. Sementara itu, penelitian ini mengadopsi teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) dalam konteks Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Kesamaan antara kedua penelitian ini terletak pada pendekatan metode yang digunakan, yaitu pendekatan kualitatif, serta lokus penelitian yang berfokus pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Penelitian ini juga memberikan kontribusi signifikan terhadap penelitian yang sedang dilaksanakan oleh peneliti, dengan menyajikan referensi yang menggambarkan dinamika kerja sama dan peran antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan konco Ombudsman. Hal ini diharapkan dapat berfungsi sebagai literatur yang mendukung penelitian sebelumnya serta kajian teori mengenai kualitas pelayanan publik yang baik.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyowati & Septianingtiyas (2020) dengan judul “Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik” bertujuan untuk menganalisis peran Ombudsman Republik Indonesia (RI) dalam memastikan tindak lanjut yang menyeluruh terhadap seluruh laporan yang diterima, serta untuk mengevaluasi efektivitas rekomendasi yang dihasilkan. Penelitian ini juga

menyelidiki posisi lembaga Ombudsman RI dalam struktur pemerintahan Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, lebih dari separuh instansi yang menjadi objek laporan kepada Ombudsman RI tidak sepenuhnya mematuhi atau melaksanakan rekomendasi yang telah diberikan. Kedua, seluruh laporan yang diterima, yang berjumlah 14.333 laporan, telah mendapatkan tindak lanjut tanpa adanya keterlambatan atau kegagalan dalam proses investigasi. Ketiga, sekitar 67% masyarakat belum memiliki pengetahuan yang cukup mengenai peran dan fungsi Ombudsman, yang menunjukkan bahwa kesadaran terhadap keberadaan Ombudsman di masyarakat masih belum optimal. Keempat, ditemukan bahwa instansi yang tidak mematuhi rekomendasi dari Ombudsman dapat dikenakan sanksi, baik berupa sanksi sosial yang mencakup publikasi kasus di media massa, maupun sanksi politik seperti pelaporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) atau Kepala Negara untuk diberlakukan tindakan tegas.

Terdapat kesamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Sulistyowati & Septianingtiyas (2020) dan penelitian yang sedang dilakukan. Perbedaan utama terletak pada teori yang digunakan, di mana penelitian mereka mengadopsi teori Institutionalism untuk menganalisis peran serta mengukur efektivitas rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman RI, dengan fokus lokasi di Kantor Pusat Ombudsman RI. Sementara itu, penelitian yang sedang dilakukan ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) yang diterapkan pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Kesamaan

antara kedua penelitian terletak pada penggunaan metode kualitatif. Penelitian ini juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penelitian yang sedang berlangsung dengan memberikan referensi mengenai peran serta efektivitas rekomendasi Ombudsman RI pusat dan sebagai bahan literatur untuk mendalami penelitian terdahulu serta kajian teori yang relevan.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi Publik bersumber dari bahasa Latin, yaitu "*administrare*" yang merujuk kepada tindakan memberikan layanan selaras dengan kebijakan yang diatur oleh pihak yang memberi tugas serta tanggung jawab. Sedangkan kosakata "Publik" bersumber dari bahasa Inggris "*Public*" mengacu pada sekelompok individu yang mempunyai gagasan, pandangan, impian, perilaku, dan perbuatan yang sesuai dengan nilai serta prinsip yang mereka anut.

Nicholas Henry (2008: 8, dalam Deddy 2016) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan sebuah konsep yang mencakup interaksi antara teori dan praktik. Konsep ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman mengenai peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang dilayaninya, serta untuk mendorong penyusunan kebijakan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan sosial yang ada. Pada intinya, administrasi publik bertujuan untuk mengonsolidasikan pendekatan manajemen yang sesuai dengan prinsip-prinsip efektivitas dan efisiensi guna memastikan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah yang optimal.

Administrasi Publik dapat dijelaskan sebagai proses pelaksanaan keputusan dan kebijakan yang bertujuan pada kepentingan negara dan masyarakat. Terdapat empat aspek utama dalam administrasi publik:

- A. Langkah-langkah yang dilakukan oleh pemerintah, termasuk dampak dari kebijakan yang diterapkan, tindakan politik yang diambil, dasar-dasar kekuasaan, kondisi kerja dalam lingkungan pemerintah, penetapan target, dan proses perencanaan administratif kebijakan;
- B. Cara pemerintah mengelola organisasi, personil, sumber daya keuangan, upaya, dan struktur administratif secara resmi;
- C. Bagaimana para administrator bekerja sama;
- D. Bagaimana pemerintah mempertahankan tanggung jawabnya, termasuk dalam hal pengawasan eksekutif, yudikatif, dan legislatif.

Berdasarkan keterangan tersebut, bisa diambil kesimpulan bahwa administrasi publik adalah sebuah konseptualisasi yang melibatkan interaksi yang kompleks antara teori dan praktik pemerintahan negara yang melibatkan penerapan teori dan tindakan konkret untuk memenuhi dan mengelola seluruh kebutuhan serta urusan publik/pelayanan masyarakat.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma datang dari Bahasa Yunani 'paradeigma' yang dapat didefinisikan sebagai: *'an outstandingly clear or typical example or archetype'*. Nicholas Henry dapat melakukan perumusan untuk paradigma administrasi publik berdasarkan fokus kepentingannya dan lokus dalam institusionalnya untuk dilaksanakan, yaitu:

1. Dikotomi Politik – Administrasi (1900 – 1926)

Dikotomi Politik – Administrasi adalah pemisahan antara urusan politik dan aspek politik, pemerintahan, dan kebijakan di satu sisi, dan aspek administratif

yang melibatkan organisasi, kepegawaian, dan penyusunan anggaran dalam konteks birokrasi pemerintah di sisi lain (Anwaruddin, 2004). Pandangan Dikotomi Politik – Administrasi memengaruhi pemahaman bahwa manajemen memiliki peran penting dalam memberikan kontribusi analisis ilmiahnya pada ilmu administrasi. Selain itu, hal ini menekankan betapa pentingnya administrasi publik sebagai disiplin ilmu yang tidak didasarkan pada prinsip-prinsip, dan menjelaskan bahwa tujuan utama ilmu administrasi adalah mencapai ekonomi dan efisiensi. Dalam pandangan ini, aspek politik berfokus pada lembaga legislatif dan yudikatif yang bertanggung jawab atas urusan kenegaraan, sementara aspek administrasi berpusat pada lembaga eksekutif yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan negara (Anwaruddin, 2004).

2. Prinsip – Prinsip Administrasi (1927 – 1937)

Dalam Prinsip – Prinsip Administrasi lebih mementingkan fokus dibanding dengan lokus. Paradigma ini menganggap bahwa administrasi publik bersifat universal yang dapat diimplementasikan ke seluruh tatanan administrasi tanpa adanya kepedulian mengenai kebudayaan, fungsi lingkungan misi atau kerangka institusi. Paradigma ini juga lebih berfokus pada POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and Budgeting*).

3. Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950 – 1970)

Dalam paradigma ini mempertemukan kembalinya keberadaan administrasi sebagai ilmu politik dikarenakan administrasi publik berkaitan dengan pelayanan kekuasaan dan memiliki wewenang yang luas agar dapat melaksanakan pengabdian saat memberikan bantuan kepada pejabat untuk menguasai pemerintahan secara

efisien dan efektif. Lokus dalam paradigma ini menjadi lingkungan birokrasi pemerintahan (Anwaruddin, 2004).

4. Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi (1956 – 1970)

Paradigma ini lebih mengacu kepada fokus dibandingkan lokus, lokus hanyalah bukan suatu persyaratan di dalam paradigma ini. Dengan paradigma ini, teknik – teknik ilmu manajemen serta teori organisasi lebih ditingkatkan menjadi unsur dan elemen bagi disiplin ilmu administrasi publik. Tetapi di dalam paradigma ini tidak berfokus pada teknik – Teknik untuk penerapannya pada institusi (Anwaruddin, 2004).

5. Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi Publik (1970 - 1997)

Pembaruan ini melampaui ranah administrasi tradisional dan mulai meluas ke wilayah organisasi. Perhatian utama beralih ke teori administrasi yang mengajukan pertanyaan tentang cara terbaik untuk menjalankan dan mengelola organisasi, termasuk perilaku organisasi dan pengambilan keputusan. Pada paradigma ini, administrasi publik menjadi lebih berfokus pada konsep teori dan teknik administrasi, manajemen modern, politik - ekonomi, analisis proses pembuatan kebijakan, serta metode pengukuran hasil kebijakan publik (Anwaruddin, 2004).

6. Administrasi Publik dikenal sebagai administrasi publik baru atau *governance*

Paradigma ini lebih menekankan upaya untuk menyusun, menggambarkan, merancang, atau memungkinkan organisasi bergerak menuju pencapaian nilai-nilai kemanusiaan yang optimal. Ini dicapai dengan mengembangkan sistem

desentralisasi dan organisasi yang demokratis, yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan memberikan layanan yang merata sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam kriteria sistem pelayanan publik kepada masyarakat, jika pelayanan tersebut diterapkan dengan baik akan menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan yang tepat sasaran. *Persepektif new public service* lebih mengacu pada tugas dan peran fungsi administrator publik dalam melibatkan partisipasi masyarakat saat bertugas dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat (Herizal et al., 2020).

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa paradigma dapat didefinisikan sebagai pandangan yang berubah seiring waktu dalam menangani masalah atau program tertentu. Sementara itu, paradigma administrasi publik merupakan bidang studi yang mengalami perubahan seiring dengan perkembangan situasi dan kondisi, dilihat dari perspektif para pakar. Pentingnya diingat bahwa administrasi publik selalu melibatkan tiga unsur kunci, yaitu organisasi, kebijakan publik, dan implementasi kebijakan publik. Semua aktivitas yang terkait dengan administrasi publik juga berkaitan dengan prinsip-prinsip manajemen yang diterapkan dalam implementasi kebijakan publik.

Pada penelitian Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Menangani Laporan Dugaan Maladministrasi termasuk pada bagian dari paradigma administrasi publik yang ke-6, yang dikenal sebagai Administrasi Publik dikenal sebagai administrasi publik baru atau *governance*. Paradigma ini menyoroti pergeseran fokus dari pemerintahan tradisional ke pengelolaan yang lebih efisien, efektif, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam hal kebijakan ini, peraturan tersebut merupakan bukti komitmen untuk meningkatkan tata kelola dan pelayanan

Ombudsman Republik Indonesia Jawa Tengah. Konsep *Governance* pada konteks ini juga digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dan penanggulangan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik serta menyampaikan partisipasi sejumlah pihak selain pemerintah. Oleh sebab itu, penelitian ini berkonsentrasi pada lingkungan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang menjadi subjek utama pada penelitian ini dan diperlukan teori administrasi publik untuk proses pengkajian lebih lanjut. Secara teoritis, hal ini dapat dijustifikasi dengan argumen bahwa pencegahan dan penanggulangan terhadap kasus maladministrasi tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, akan tetapi juga melibatkan peran kontributif publik untuk mendukung dan ikut terlibat dalam pengawasan kinerja sektor publik. Dengan mengadopsi pendekatan *governance*, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah diharapkan mampu memberikan respon yang holistik & kolaboratif terhadap masalah ini, menciptakan standar baru pada kualitas pelayanan publik terutama penanganan laporan pengaduan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi di wilayah Jawa Tengah.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen publik, atau yang juga dikenal sebagai manajemen pemerintahan adalah upaya yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam melakukan pemenuhan terhadap kebutuhan publik melalui pemanfaatan infrastruktur serta sumber daya yang tersedia. Manajemen publik merupakan praktik substansial yang berkaitan dengan administrasi manajemen pemerintah. Hal ini menyiratkan bahwa manajemen publik mendasarkan diri pada aktivitas perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, dengan fokus pada penyediaan

layanan kepada masyarakat (Abdul, 2014).

Manajemen publik memiliki karakteristik sebagai berikut (Islamy, 2003):

- a) Manajemen publik merupakan elemen fundamental dalam administrasi publik yang melampaui sekadar pelaksanaan manajemen pemerintahan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor politik, sosial, budaya, dan hukum yang mempengaruhi entitas publik;
- b) Manajemen publik berkaitan dengan fungsi dan proses manajerial yang berlaku baik di sektor publik (pemerintahan) maupun di sektor non-pemerintah yang bersifat non-profit;
- c) Manajemen publik menekankan pentingnya administrasi publik sebagai suatu profesi, serta peran manajer sebagai praktisi dalam bidang tersebut;
- d) Manajemen publik berhubungan dengan aktivitas internal organisasi di sektor pemerintahan maupun di sektor non-pemerintah yang tidak berorientasi pada keuntungan;
- e) Manajemen publik secara khusus mengkaji bagaimana organisasi publik melaksanakan kebijakan publik yang telah ditetapkan;
- f) Manajemen publik menerapkan berbagai fungsi manajerial, termasuk perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari proses manajemen tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, bisa diambil kesimpulan bahwa manajemen publik adalah usaha yang dilakukan pemerintah guna memenuhi kebutuhan publik dengan pemanfaatan infrastruktur serta sumber daya yang ada dan berdasarkan pada aktivitas perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, dengan fokus pada penyediaan layanan kepada masyarakat. Hal tersebut tentu telah memberikan kontribusi perbedaan secara signifikan antara sektor publik dengan sektor swasta, di mana manajemen lebih menekankan fungsi strategis seperti perumusan strategi, perencanaan strategis, serta pembuatan program sebagai hal esensial bagi instansi pemerintah saat menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan secara berkelanjutan.

1.5.5 Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki hubungan yang melekat dengan publik, sehingga sering diidentifikasi dengan istilah pelayanan publik. Istilah "pelayanan" berasal dari kata "layan", yang merujuk pada upaya membantu serta menyediakan segala keperluan yang dibutuhkan oleh orang lain dalam konteks tindakan melayani. Esensialnya, setiap individu memandang pelayanan sebagai kebutuhan yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia, bahkan dapat dikatakan sebagai elemen yang esensial bagi eksistensi kehidupan manusia (Sinambela, Lijan, 2010). Di samping itu, kata "publik" bersumber dari Bahasa Inggris "*public*" yang artinya umum, masyarakat, dan negara. Istilah "*public*" sudah disetujui sebagai Bahasa Indonesia Baku "Publik" yang artinya berkaitan dengan

kumpulan, bukan individu, atau masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dijelaskan bahwa pelayanan publik terdiri dari serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan para penerima layanan serta untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan publik, sebagaimana tercantum dalam keputusan tersebut, meliputi beragam entitas, termasuk Satuan Kerja atau organisasi di bawah Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non-Departemen, Sekretariat Lembaga Tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik yang beroperasi di tingkat pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Para penerima layanan dari instansi pemerintah, yang juga dikenal sebagai pengguna jasa layanan publik, dapat terdiri dari individu, masyarakat luas, lembaga pemerintah, serta badan hukum.

Untuk mampu menyediakan pelayanan yang memuaskan masyarakat, pelayanan yang diberikan harus memenuhi asas-asas pelayanan yang menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) terdiri atas : a) Transparansi Terbuka yakni aksesnya mudah bagi semua yang membutuhkan dan dapat dengan mudah untuk dimengerti; b) Akuntabilitas yakni dapat dipertanggungjawabkan sesuai Undang-Undang yang berlaku; c) Kondisional yakni sesuai keadaan dan kesanggupan dari penyedia serta

penerima pelayanan namun tetap berpatokan dengan nilai efektivitas serta efisiensi; d) Partisipatif yaitu mendukung keikutsertaan masyarakat untuk ikut berperan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan; e) Kesamaan Hak yakni tidak membedakan berdasarkan agama, ras, golongan, suku, golongan ekonomi, ataupun gender; f) Keseimbangan Hak dan kewajiban yakni penyedia serta penerima mempunyai hak dan kewajibannya sendiri-sendiri yang harus untuk dipenuhi.

Berdasarkan berbagai definisi pelayanan publik yang telah dibahas, pelayanan publik bisa didefinisikan yaitu proses memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi lain yang memiliki kepentingan dengan pemerintah, selaras pada peraturan dan prosedur yang sudah ditetapkan dalam tujuan memberi kepuasan terhadap penerima layanan.

1.5.6 Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat adalah tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh aparatur pemerintahan sebagai bagian dari instansi pemerintahan. Menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2015), kualitas pelayanan yakni sebuah situasi yang dinamis, melibatkan proses, produk, jasa, serta aspek manusia, yang digunakan untuk menilai pelayanan publik. Dwiyanto (2006:144) berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik adalah kemampuan instansi pelayanan publik untuk memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat melalui pelayanan

teknis dan administrasi. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik bisa didefinisikan sebagai tolak ukur pelayanan/*service* yang disediakan sebuah instansi pemerintah yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai pelanggan dalam rangka memperbaiki pelaksanaan rencana guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penting bagi penyelenggara untuk memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan demi mencapai kepuasan yang diinginkan.

Dalam mengukur dimensi kualitas pelayanan publik, Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) mengidentifikasi beberapa dimensi kualitas, yaitu:

- 1) *Tangibility* (bukti fisik): dimensi yang mengukur kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung. Ini mencakup fasilitas fisik kantor, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, serta penampilan tempat pelayanan dan petugasnya.
- 2) *Reliability* (keandalan): kemampuan untuk memberikan pelayanan secara konsisten dan tepat. Seorang petugas dianggap andal jika ia mampu memberikan pelayanan dengan teliti dan dapat menggunakan sarana prasarana dengan baik.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan): dimensi yang menggambarkan kemampuan untuk melayani dengan cepat dan tanggap, sesuai dengan kebutuhan dan permintaan pelanggan.
- 4) *Assurance* (jaminan): dimensi yang menunjukkan jaminan yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada pelanggan. Proses

pelayanan harus memastikan aspek ketepatan waktu, legalitas, dan biaya yang transparan.

- 5) *Empathy* (empati): merujuk pada empati, perhatian, dan perlakuan yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan. Petugas diharapkan menunjukkan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan menggunakan teori menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) yang terdiri atas lima dimensi yaitu *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, serta *Empathy*. Teori ini dipilih dibandingkan dengan teori lainnya yang telah diuraikan sebab aspek-aspek yang dikemukakan dalam teori ini sesuai untuk digunakan dalam menganalisis permasalahan pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

1.5.7 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pada pelaksanaan kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut Albert dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2006 :140):

- 1) Faktor Sumber Daya Manusia: Terdiri atas petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pelanggan.
- 2) Faktor Strategi: Melihat upaya yang dilakukan oleh organisasi agar tujuan dapat tercapai dengan baik.
- 3) Faktor Sistem: Sistem adalah prosedur dan komunikasi yang digunakan oleh organisasi.

- 4) Faktor Pelanggan: Masyarakat atau pemohon dari layanan yang diberikan sebagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Teori yang dikemukakan oleh Albert dan Zemke mengenai faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan publik, berfokus pada elemen-elemen dasar dalam pelaksanaan layanan. Teori ini dipilih karena memungkinkan analisis terhadap kualitas pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi.

Tjiptono (2016:157) mengemukakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni perbandingan antara ekspektasi layanan dengan pengalaman yang diterima oleh pelanggan. Apabila layanan yang diterima melebihi ekspektasi pelanggan, maka layanan tersebut dapat dianggap memiliki kualitas yang tinggi. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, maka kualitas layanan tersebut dapat dianggap rendah. Oleh karena itu, demi tercapainya layanan berkualitas, pihak pemerintah perlu memastikan bahwa ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

Pelayanan publik terhadap seluruh elemen masyarakat dapat terselenggara sesuai harapan jika didukung oleh faktor-faktor yang memadai dan mampu dioptimalkan secara efektif dan efisien. Selain itu, Moenir (2002:88) mengidentifikasi beberapa faktor - faktor terkait kualitas pelayanan, yakni: (1) Kesadaran dari pejabat dan petugas yang terlibat dalam pelayanan publik; (2) Aturan yang menjadi dasar operasional pelayanan; (3)

Organisasi sebagai alat dan sistem yang memungkinkan mekanisme pelayanan berfungsi; (4) Keterampilan petugas; dan (5) Sarana yang mendukung pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor ini memiliki peran yang berbeda namun saling mempengaruhi, dan secara bersama-sama akan menciptakan pelayanan yang optimal, baik dalam bentuk pelayanan lisan, tertulis, maupun tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Berdasarkan faktor-faktor yang diuraikan di atas, peneliti akan menggunakan empat dimensi yakni faktor sumber daya manusia, faktor strategi, faktor sistem, faktor pelanggan. Dimensi-dimensi ini dipilih faktor-faktor ini sesuai dengan masalah penelitian yang telah dijabarkan pada latar belakang penelitian.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep

Fokus Penelitian	Fenomena	Sub Fenomena
Kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi	<i>Tangibility</i> (bukti langsung)	• Ketersediaan fasilitas fisik pelayanan • Kenyamanan tempat berlangsung pelayanan • Kemudahan proses pelayanan
	<i>Reliability</i> (keandalan)	• Kecermatan petugas dalam melayani pemohon • Kejelasan standar • Kemampuan petugas dalam menggunakan

		sarana prasarana pelayanan
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	• Kemampuan petugas dalam menanggapi seluruh keluhan masyarakat • Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap • Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan
	<i>Assurance</i> (jaminan)	• Kepastian waktu pelayanan yang diberikan • Kepastian jaminan biaya dalam pelayanan • Kepastian jaminan kerahasiaan data pelapor dalam pelayanan
	<i>Empathy</i> (empati)	• Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan • Keramahan petugas dalam pelayanan • Sikap Etika dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan
Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas	Faktor Sumber Daya Manusia (petugas yang berhadapan langsung dengan	• Kuantitas/jumlah ketersediaan petugas dalam memberikan pelayanan • Pelatihan yang diberikan

pelayanan publik. Pada penelitian ini, penulis ingin melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menggunakan dimensi – dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sementara itu, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menganalisis kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, penulis menggunakan Faktor-faktor Kualitas Pelayanan menurut Albert dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2006 :140) yaitu faktor sumber daya manusia, faktor strategi, faktor sistem, dan faktor pelanggan. Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dari tahun ke tahun laporan masyarakat terhadap instansi Ombudsman RI Jawa Tengah terus mengalami peningkatan. Tidak hanya itu, namun penanganan laporan masyarakat masih cukup lambat dan belum dapat diselesaikan secara optimal yang berdampak pada masih banyaknya penilaian atau *rating* kurang baik yang diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja Ombudsman RI Jawa Tengah di beberapa kanal sosial media Ombudsman RI Jawa Tengah sesuai dengan Gambar 1.3. Bentuk penilaian/*rating* tersebut menjadi salah satu upaya masyarakat untuk mengekspresikan pandangan dan penilaiannya terhadap kinerja instansi Ombudsman RI Jawa Tengah. Hal ini menandakan bahwa masih terdapat banyaknya kendala dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian secara mendalam untuk menganalisis Kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif yakni metodologi penelitian yang menitikberatkan terhadap proses pengumpulan serta analisis data secara mendalam guna mencapai kualitas yang optimal dalam penelitian yang dilaksanakan (Ibrahim, 2018). Pendekatan kualitatif mengadopsi penggunaan bahasa deskriptif, dimulai dari tahap pengumpulan data hingga interpretasi dan pelaporan hasil penelitian. Pandangan lain sejalan dengan argumen tersebut yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif menitikberatkan pada penggalian makna, pemahaman, konseptualisasi, karakteristik, fenomena, simbol, atau deskripsi dari peristiwa alami yang kemudian diekspresikan dalam bentuk verbal (Yusuf, 2017).

Teknik seleksi data yang diterapkan mencakup triangulasi yang menghasilkan data yang bersifat kualitatif. Metodologi ini sangat cocok untuk menggali pemahaman mendalam tentang suatu fenomena tanpa membatasinya dengan angka atau statistik. Dalam penelitian ini, fokus utamanya adalah pada interpretasi dan deskripsi yang detail terhadap karakteristik, konteks, dan nuansa suatu kejadian atau gejala maladministrasi yang terjadi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian dapat merinci dan menggambarkan secara komprehensif kompleksitas suatu situasi. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam terkait dengan pandangan, sikap, dan perilaku

subjek penelitian. Oleh karena itu, metodologi ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelidiki dimensi-dimensi yang sulit untuk diukur dengan pendekatan kuantitatif, seperti makna, interpretasi, dan pengalaman individu (Abdussamad & Sik, 2021) secara deskriptif terkait bagaimana kualitas pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas, bisa diambil kesimpulan bahwa pendekatan kualitatif deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini berfokus pada fenomena alamiah di suatu lokasi atau peristiwa tertentu, serta mematuhi prosedur-prosedur yang sesuai dengan standar atau langkah-langkah yang diperlukan untuk proses pengumpulan data secara merinci dan menggambarkan komprehensif kompleksitas suatu situasi. Penelitian ini juga bersifat induktif dan lebih berfokus pada pemahaman makna. Peneliti memanfaatkan metode penelitian deskriptif kualitatif dalam mengeksplorasi fenomena terkait dengan kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi dengan harapan bahwa hasil penelitian ini akan membawa dampak positif bagi seluruh pihak.

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, JL. Siwalan No. 15, Kelurahan Wonodri, Semarang Selatan, Jawa Tengah berdasarkan pertimbangan

berikut:

- 1) Penulis merupakan salah satu masyarakat yang berdomisili di Kota Semarang saat ini dan pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada pertimbangan kemudahan bagi penulis saat pengumpulan data dan penelitian.
- 2) Laporan maladministrasi di wilayah Jawa Tengah terus meningkat dari tahun ke tahun sementara tidak seluruh laporan masyarakat dapat diselesaikan dengan optimal dan tepat waktu/cepat, sehingga diperlukan tinjauan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada masyarakat sebagai instansi pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, masih banyaknya penilaian/*rating* yang kurang baik dari masyarakat terhadap instansi Ombudsman RI Jawa Tengah dalam kanal sosial media Ombudsman RI Jawa Tengah akibat alur yang dianggap berbelit-belit.
- 3) Peneliti memperhitungkan ketersediaan waktu, anggaran, dan sumber daya manusia karena lokasi tersebut mudah diakses oleh peneliti.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek atau informan pada penelitian ini, yaitu:

Tabel 1. 4 Subjek Penelitian

Narasumber		
No.	Kategori	Keterangan
1.	Ombudsman RI Perwakilan	Kepala Perwakilan

	Jawa Tengah	Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah
		Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan
		Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi
		Asisten Pemeriksaan Laporan
2.	Masyarakat (Pelapor/ Penerima Pelayanan)	Pelapor I
		Pelapor II
		Pelapor III

Para informan tersebut dipilih dengan menerapkan teknik *purposive sampling* yakni memiliki kriteria seperti pengetahuan mendalam terkait topik penelitian yang relevan dengan kriteria serta kualitas kebutuhan penelitian agar informasi yang diperoleh dapat dipercayakan kredibilitasnya dan mendalam. Hal tersebut karena subjek - subjek tersebut merupakan aktor penggerak pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tersebut serta masyarakat sebagai penerima layanan publik secara langsung di wilayah Jawa Tengah, sehingga diharapkan informasi yang diperoleh merupakan data yang valid dan akurat akan kredibilitasnya.

1.8.4 Jenis Data

Pada penelitian kualitatif, data utama berasal dari kata-kata, tindakan, serta dokumen atau sumber tertulis.

A. Data yang diperlukan dapat diperoleh melalui proses wawancara dan observasi terhadap lingkungan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, wawancara dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk memperoleh pemahaman

yang lebih mendalam serta informasi yang akurat dan terpercaya mengenai kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan terkait dugaan maladministrasi.

- B. Sumber tertulis juga merupakan komponen penting dalam penelitian ini.

Sumber tertulis ini dapat ditemukan dalam berbagai bentuk, seperti jurnal, buku, dokumen resmi, sumber online, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan topik penelitian ini (Abdussamad & Sik, 2021).

1.8.5 Sumber Data

Pada konteks penelitian harus disebutkan dari mana data tersebut diperoleh untuk mengidentifikasi sumber-sumber data secara jelas (Arikunto, 2009). Data merujuk pada kumpulan informasi, fakta, atau representasi simbolis yang menggambarkan karakteristik atau kondisi dari objek penelitian yang bersangkutan. Dalam penelitian kualitatif suatu data merujuk kepada informasi yang terdiri dari kata-kata, baik dalam bentuk lisan ataupun tulisan, serta tidak melibatkan pengukuran angka (Afrizal, 2016). Dengan kata lain, data pada penelitian kualitatif tidak disajikan dengan bentuk angka atau statistik. Terdapat dua sumber data utama dalam penelitian kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2017):

- 1) Data Primer: Data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya (Sumarsono, 2004). Data ini dikumpulkan melalui wawancara dengan subjek penelitian serta observasi terhadap

informan yang meliputi Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Tengah, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, dan Asisten Pemeriksaan Laporan. Informan tersebut berperan sebagai pelaksana pelayanan publik, sedangkan masyarakat di Jawa Tengah berfungsi sebagai penerima layanan publik. Dengan demikian, informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat diandalkan dari segi kredibilitasnya.

- 2) Data Sekunder: Data sekunder merujuk terhadap informasi yang tidak didapatkan secara langsung dari sumbernya, tetapi melalui sumber-sumber lain seperti dokumen, tinjauan literatur, dan media elektronik (Indriantoro & Supomo, 1999). Data sekunder juga termasuk informasi yang ditemukan dalam artikel, jurnal, dan penelitian sebelumnya serta dapat berupa data/angka yang relevan dengan topik penelitian, seperti informasi mengenai kualitas pelayanan publik dan lembaga Ombudsman.

1.8.6 Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data merupakan tahap esensial dalam penelitian, sebab tujuan primer dari sebuah penelitian yakni memperoleh data yang relevan dan berkualitas. Menurut (Sugiyono, 2016), dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dalam kondisi alamiah dan menerapkan metode observasi, wawancara, serta dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data yang umum dipergunakan (Abdussamad & Sik,

2021). Teknik pengumpulan data merupakan metode yang diterapkan guna memperoleh informasi yang selaras dalam kerangka penelitian. Dalam konteks penelitian ini, berbagai teknik pengumpulan data akan diterapkan secara cermat dan disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu:

1) Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, wawancara merupakan salah satu metode utama yang digunakan untuk mengumpulkan data. Metode ini melibatkan proses komunikasi interaktif antara dua pihak atau lebih, di mana diskusi yang berlangsung diarahkan pada suatu topik tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya dengan berlandaskan prinsip validitas dan objektivitas (Herdiansyah, 2013). Berbeda dengan metode observasi, wawancara memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai perspektif partisipan dalam menjelaskan suatu keadaan maupun fenomena yang sedang terjadi.

Dalam konteks penelitian mengenai kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan dugaan maladministrasi, wawancara dipilih sebagai teknik pengumpulan data yang utama. Sebelum pelaksanaannya, peneliti terlebih dahulu menyusun pedoman wawancara yang memuat pertanyaan-pertanyaan utama yang akan diajukan kepada narasumber. Meskipun demikian, fleksibilitas tetap dijaga agar peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan berdasarkan dinamika yang muncul selama proses wawancara

berlangsung.

Metode ini diterapkan melalui wawancara langsung dengan narasumber atau informan yang memiliki relevansi dengan permasalahan penanganan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam dalam rangka menindaklanjuti laporan dugaan maladministrasi secara lebih efektif dan komprehensif.

Wawancara penelitian ini dilaksanakan langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada informan terkait permasalahan kualitas layanan mengenai penanganan laporan dugaan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai upaya peningkatan pelayanan publik. Metode dalam menetapkan informan, yakni memanfaatkan teknik *purposive* atau informan yang terpilih. Teknik ini menentukan informan berdasarkan karakteristik ataupun kualitas serta mengabaikan pihak-pihak yang tidak memenuhi kriteria yang sudah ditetapkan.

2) Observasi

Metode observasi merupakan pendekatan yang melibatkan pengamatan serta pencatatan secara sistematis terhadap ruang, tempat, atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam konteks ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap tingkah laku subjek penelitian, dan jika memungkinkan, membuat kronologi dari setiap kegiatan untuk

memudahkan pengamatan berikutnya. Menurut Sugiyono (2017), melalui penerapan metode observasi partisipan, diperoleh data yang lebih komprehensif, mendalam, dan memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap makna di balik setiap perilaku yang diamati.

Dalam proses observasi, data berupa gambaran kronologi kejadian dalam fenomena tersebut dikumpulkan. Metode observasi dimanfaatkan guna mendapat wawasan yang lebih dalam mengenai kualitas layanan mengenai penanganan laporan dugaan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Teknik tersebut dilaksanakan dengan cara mengamati langsung situasi atau kejadian yang terkait kualitas pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam rangka menangani laporan dugaan maladministrasi.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017), dokumen dapat didefinisikan sebagai rekaman tertulis atau visual tentang peristiwa-peristiwa masa lampau.

Jenis dokumentasi

tersebut dapat berupa gambar, teks, atau karya-karya monumental individu.

Dokumen telah lama diakui sebagai sumber data yang esensial dalam penelitian, mengingat perannya yang signifikan dalam berbagai konteks akademik. Dalam banyak situasi, pemanfaatan dokumen sebagai sumber data tidak hanya berfungsi sebagai alat verifikasi, tetapi juga sebagai sarana untuk menafsirkan serta meramalkan informasi yang terkandung di

dalamnya (Moleong, 2007). Pemanfaatan dokumen dalam penelitian didasarkan pada pertimbangan yang dapat disampaikan secara ilmiah (Guba dan Lincoln dalam karya (Moleong, 2007)). Alasan-alasan tersebut antara lain: 1) Keandalan, kelengkapan, dan kekayaan informasi yang dimiliki oleh dokumen serta catatan, 2) Kemampuan dokumen sebagai bukti dalam proses pengujian, 3) Kesesuaian dan kebergunaan dokumen dalam konteks penelitian kualitatif, sejalan dengan sifat alamiahnya dan relevansinya dengan konteks penelitian, 4) Meskipun relatif terjangkau dan mudah diperoleh, dokumen memerlukan upaya pencarian dan identifikasi melalui teknik analisis isi, 5) Analisis isi dokumen membuka peluang untuk memperluas cakupan pengetahuan terhadap subjek yang sedang diselidiki.

Dokumentasi berperan sebagai data pendukung penting dalam penelitian. Keberadaan dokumentasi menjadi bukti yang valid bahwa penelitian tersebut telah dilakukan dengan baik. Jenis dokumentasi yang dapat digunakan meliputi gambar, catatan lapangan, referensi buku, artikel surat kabar dan majalah, serta rekaman suara yang relevan dengan proses penelitian. Teknik ini dilaksanakan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kualitas layanan terkait penanganan laporan dugaan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

4) Media

Teknik ini dilakukan dengan cara menganalisis berita atau pemberitaan media tentang pencegahan maladministrasi oleh lembaga

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Contohnya, penelitian menerapkan teknik analisis media untuk mengkaji bagaimana media membingkai berita kasus pencegahan maladministrasi atau penanganan laporan masyarakat oleh lembaga Ombudsman RI Jawa Tengah di wilayah Jawa Tengah.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah usaha untuk mengumpulkan serta mengorganisir data dengan cara yang terstruktur dari hasil wawancara, pengamatan, serta dokumentasi. Data ini mencakup komentar peneliti, catatan lapangan, dokumen, foto, gambar, artikel, biografi, laporan, dan berbagai jenis sumber lainnya. Pada penelitian kualitatif, data dari bermacam-macam sumber ini dapat diperoleh melalui banyak teknik yang berbeda dan terus-menerus dikumpulkan hingga mencapai titik kejenuhan (Abdussamad & Sik, 2021). Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengelompokkannya, melakukan analisis, mengidentifikasi pola, dan menentukan kesimpulan yang akan menjadi fokus penelitian (Sugiyono, 2016).

Pada penelitian ini, data yang sudah dihimpun akan diolah memakai metode analisis data kualitatif sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Huberman, proses analisis data akan mengikuti tiga langkah berikut:

1) Reduksi Data

Pada tahap awal, peneliti akan berkonsentrasi terhadap penyederhanaan, abstraksi, serta transformasi data mentah yang dikumpulkan dari catatan

lapangan. Akibat jumlah data yang diperoleh dari lapangan bisa sangat besar, peneliti perlu mencatat dengan rinci. Proses reduksi data ini bertujuan untuk merangkum informasi penting yang dianggap esensial. Peneliti akan mereduksi data terkait kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi, dan hasilnya akan disajikan dalam bentuk ringkasan, diagram, dan hubungan antar kategori.

2) Penyajian Data

Tahap penyajian data melibatkan pengorganisasian informasi yang telah diolah sehingga memungkinkan untuk mengambil kesimpulan dan tindakan yang tepat. Data yang telah diolah dalam bentuk naratif dapat diubah menjadi berbagai format, seperti tabel, grafik, jaringan, atau diagram. Semua ini disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan peneliti untuk menyatukan informasi yang relevan dalam rangka mengambil kesimpulan terkait kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi.

3) Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah data disajikan dalam bentuk analisis, langkah selanjutnya yakni mengambil kesimpulan atau melakukan verifikasi data. Dalam tahap analisis data, penelitian kualitatif dimulai dengan mencari makna dalam data, termasuk menemukan pola, alur sebab-akibat, serta proposisi. Tahap

awal pengambilan kesimpulan masih bersifat terbuka serta skeptis, tetapi seiring berjalannya penelitian, kesimpulan akan menjadi lebih rinci dan mendalam. Proses verifikasi melibatkan pemantauan ulang terhadap catatan lapangan atau data yang diperoleh, dan ini bisa melibatkan diskusi dengan rekan sejawat. Setelah data terkait kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi telah dikumpulkan dan disajikan, tahap akhir adalah mengambil kesimpulan berdasarkan temuan yang ditemukan dalam penelitian.

1.8.8 Kualitas Data

Kualitas data memiliki tujuan utama untuk memastikan keabsahan data yang digunakan pada penelitian. Dalam menentukan keabsahan data, berbagai teknik pemeriksaan dimanfaatkan, dan pelaksanaannya didasarkan pada beberapa kriteria penting, seperti tingkat kepercayaan, keahlian, kebergantungan, dan tingkat kepastian. Dalam penelitian kualitatif, memastikan keandalan dan validnya data merupakan aspek krusial yang harus diperhatikan. Oleh karena itu, diperlukan proses pengujian data yang cermat dan sistematis guna menjamin keakuratan serta kredibilitas temuan penelitian.

Pada penelitian ini, diterapkan teknik pemeriksaan data yang berfokus pada tingkat kepercayaan, yang dilaksanakan melalui triangulasi data. Triangulasi data, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2016) merupakan suatu metode pemeriksaan data yang melibatkan berbagai jenis

triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi cara, serta triangulasi waktu.

Penelitian ini secara khusus menerapkan triangulasi sumber. Dalam metode triangulasi sumber, penulis membandingkan data yang diperoleh dengan melakukan pengujian melalui pemeriksaan data oleh berbagai sumber yang berbeda. Untuk memastikan kualitas data, ada beberapa langkah yang dapat diterapkan, seperti:

- A. Melakukan analisis komparatif antara temuan hasil observasi dengan informasi yang diperoleh melalui wawancara.;
- B. Membandingkan pernyataan yang diungkapkan seseorang dalam ranah publik dengan pendapat yang mereka sampaikan dalam situasi yang lebih bersifat pribadi;
- C. Membandingkan data yang diperoleh dari informan dengan informasi yang ditemukan dalam dokumen atau sumber tertulis yang relevan;
- D. Membandingkan perspektif dan pandangan dari individu yang memiliki beragam latar belakang, seperti masyarakat umum sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik, individu berpendidikan menengah & tinggi, atau aktor penyelenggara pengawasan pelayanan publik itu sendiri.

Pengujian kualitas data ini merupakan upaya peneliti untuk menghasilkan data yang dapat diandalkan dan valid yang akan digunakan dalam analisis terkait kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi.