

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ombudsman adalah lembaga negara yang berfungsi sebagai pengawas eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tugas utama mengawasi jalannya administrasi pemerintahan dan menangani pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Di Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dibentuk berdasarkan Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008¹, yang memberikan kewenangan kepada lembaga ini untuk menyelidiki, memediasi, dan memberikan rekomendasi terhadap kasus maladministrasi yang terjadi di berbagai instansi pemerintahan. Sebagai lembaga independen, Ombudsman memiliki peran strategis dalam mendorong penerapan prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan publik yang berkeadilan.² Namun, efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman sering menjadi sorotan, terutama dalam konteks pemerintah daerah yang memiliki dinamika birokrasi yang kompleks. Di Pemerintah Daerah Semarang, berbagai kasus maladministrasi seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan pelayanan, dan ketidakpatuhan terhadap prosedur administrasi masih sering terjadi.³ Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana peran dan pengawasan Ombudsman efektif dalam menangani kasus-kasus tersebut dan mendorong perbaikan dalam tata kelola

¹Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

² Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023*

³ Sumber: Wawancara dan data dari Kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah (Semarang), 2023

pemerintahan daerah. Berdasarkan data yang dirilis oleh Ombudsman Republik Indonesia, Pemerintah Daerah Semarang menjadi salah satu wilayah yang kerap menghadapi berbagai kasus maladministrasi.⁴ Beberapa jenis maladministrasi yang sering dilaporkan mencakup penundaan berlarut dalam pelayanan publik, penyalahgunaan wewenang, serta kurangnya transparansi dalam proses pengambilan keputusan terkait perizinan dan administrasi lainnya.

Sepanjang tahun 2023, Ombudsman RI menangani lebih dari 26 ribu kasus terkait pelayanan publik.⁵ Dari jumlah tersebut, lebih dari separuhnya berupa konsultasi yang bukan laporan formal, sementara lebih dari seperempatnya berasal dari laporan masyarakat. Dari 8.458 laporan yang diterima dari kantor pusat dan perwakilan, Ombudsman RI telah berhasil menyelesaikan 7.909 laporan. Jumlah investigasi atas inisiatif Ombudsman sendiri meningkat dari 88 kasus pada tahun 2022 menjadi 118 kasus pada tahun 2023, dengan sebagian besar kasus berfokus pada sektor perhubungan dan infrastruktur, yaitu sebanyak 27 kasus atau 22,88 persen. Selain itu, Ombudsman RI juga menggunakan metode Respons Cepat Ombudsman (RCO) untuk menangani laporan.⁶ Dari 8.458 laporan masyarakat yang diterima pada tahun 2023, sebanyak 948 laporan ditanggapi dengan reaksi cepat. Lonjakan jumlah kasus yang ditangani Ombudsman RI pada tahun 2023 disebabkan oleh beberapa faktor yang saling berkaitan.

⁴ Ombudsman Republik Indonesia, *Data Kasus Maladministrasi 2023*.

⁵ Ombudsman Republik Indonesia, *Statistik Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2023*

⁶ Ombudsman Republik Indonesia, *Metode Respons Cepat Ombudsman (RCO)*, 2023



Gambar 1. 1 Data Jumlah Laporan Ombudsman Tahun 2023

(Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2023)

Salah satu faktor utamanya adalah meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam melaporkan masalah pelayanan publik. Dengan akses yang lebih mudah melalui platform digital, seperti media sosial dan aplikasi pengaduan online, masyarakat kini lebih peka terhadap hak-hak mereka dan semakin aktif melaporkan ketidakpuasan terkait pelayanan publik yang buruk atau maladministrasi.⁷ Peningkatan partisipasi ini mencerminkan adanya perubahan dalam pola pikir masyarakat, di mana mereka merasa lebih berdaya untuk menuntut transparansi dan akuntabilitas dari pemerintah.⁸

⁷ Nugroho, R., *Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Era Digital*, Jurnal Administrasi Publik, 2023.

⁸ OECD, *Digital Government Review of Indonesia: Towards Inclusive and Responsive Public Services*, 2023.

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan dugaan Maladministrasi Kota Semarang

Tahun	Jumlah Maladministrasi	Kota
2021	84	Semarang
2022	113	Semarang
2023	88	Semarang

(Sumber : Laporan tahunan Ombudsman 2021-2023)

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa jumlah kasus maladministrasi di Kota Semarang mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, terdapat 84 kasus maladministrasi yang dilaporkan ke Ombudsman RI. Angka ini mengalami peningkatan cukup signifikan pada tahun 2022 dengan jumlah laporan mencapai 113 kasus. Namun, pada tahun 2023, jumlah kasus mengalami penurunan menjadi 88 laporan.

Peningkatan jumlah laporan pada tahun 2022 dapat disebabkan oleh meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan berbagai bentuk penyimpangan administratif dalam pelayanan publik. Selain itu, kondisi birokrasi yang masih kurang efektif, lambannya penyelesaian aduan, serta kurangnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik juga dapat menjadi faktor yang menyebabkan bertambahnya kasus maladministrasi. Di sisi lain, penurunan jumlah laporan pada tahun 2023 dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti peningkatan efektivitas pengawasan Ombudsman, implementasi kebijakan perbaikan layanan publik yang lebih optimal, atau berkurangnya Tingkat pelanggaran administrative yang dilakukan oleh instansi pemerintahan.

Meskipun terdapat penurunan jumlah laporan pada tahun 2023, angka maladministrasi di Kota Semarang masih tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan

bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Beberapa tantangan yang masih dihadapi antara lain lemahnya koordinasi antarinstansi, kurangnya transparansi dalam prosedur pelayanan, serta rendahnya tingkat kepatuhan penyelenggara layanan terhadap rekomendasi Ombudsman.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan publik di Kota Semarang masih menghadapi berbagai tantangan dalam menekan angka maladministrasi secara signifikan. Fluktuasi jumlah laporan dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa upaya reformasi birokrasi dan peningkatan efektivitas pengawasan masih perlu diperkuat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pengawasan Ombudsman mampu mengurangi jumlah kasus maladministrasi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam implementasi rekomendasi Ombudsman di tingkat daerah. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi Ombudsman maupun pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat.

Tabel 1. 2 Media/Platform Pengaduan Maladministrasi ke Ombudsman RI Tahun

No	Media/Platform Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1	PVL On the Spot	9.403
2	Datang Langsung	5.648
3	Mobile Apps	9
4	E-mail	1.171
5	Website	780
6	Surat	5.561
7	SP4N-LAPOR!	34
8	Aplikasi Radius	1
9	Investigasi Inisiatif	87
10	Call Center	75
11	Media Sosial	144
12	Konsultasi Daring	78
13	WhatsApp	2.419
14	Telepon	984
15	POSKO COVID-19	1
16	Lain-lain	66

(Sumber : Laporan Tahun Ombudsman, 2023)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa jalur pengaduan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah PVL On the Spot dengan jumlah 9.403 pengaduan. Data ini menunjukkan bahwa masyarakat masih lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Ombudsman RI dalam menyampaikan keluhan terkait maladministrasi yang mereka alami. Hal ini dapat disebabkan oleh kebutuhan untuk mendapatkan solusi langsung dan kepastian bahwa laporan mereka benar-benar diterima serta ditindaklanjuti.

Selain itu, metode datang langsung juga cukup tinggi dengan jumlah 5.648 laporan, yang mengindikasikan bahwa banyak masyarakat masih mengandalkan interaksi tatap muka dalam menyampaikan aduan. Surat juga menjadi salah satu metode pengaduan yang banyak digunakan dengan 5.561 laporan, yang menunjukkan bahwa meskipun era digital semakin berkembang, sebagian masyarakat masih memilih cara konvensional dalam menyampaikan laporan. Sementara itu, penggunaan media digital dalam pengaduan maladministrasi menunjukkan tren yang cukup signifikan. WhatsApp menjadi kanal digital yang paling banyak digunakan dengan jumlah 2.419 laporan, diikuti oleh e-mail dengan 1.171 laporan dan website Ombudsman dengan 780 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai beralih ke metode yang lebih praktis dan cepat dalam melaporkan kasus maladministrasi tanpa harus datang langsung ke kantor Ombudsman. Namun, platform pengaduan berbasis digital yang disediakan pemerintah seperti SP4N-LAPOR! masih belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat, terbukti dengan hanya 34 laporan yang masuk melalui jalur ini.

Jumlah laporan yang diterima melalui media sosial sebanyak 144 laporan, konsultasi daring 78 laporan, dan call center 75 laporan menunjukkan bahwa kanal komunikasi yang lebih modern mulai digunakan, meskipun masih dalam jumlah yang terbatas. Sementara itu, metode investigasi inisiatif yang dilakukan langsung oleh Ombudsman mencatat 87 kasus, yang mengindikasikan bahwa Ombudsman juga aktif dalam menemukan dan menangani kasus maladministrasi tanpa harus menunggu laporan dari masyarakat.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih lebih memilih metode tatap muka seperti PVL On the Spot dan datang langsung dibandingkan dengan metode berbasis digital dalam mengajukan pengaduan maladministrasi. Meskipun beberapa platform digital seperti WhatsApp, e-mail, dan website Ombudsman mulai mendapatkan perhatian, efektivitas platform nasional seperti SP4N-LAPOR! masih sangat rendah, yang menunjukkan perlunya sosialisasi lebih lanjut agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal.

Selain itu, rendahnya jumlah laporan melalui media sosial dan aplikasi berbasis digital menunjukkan adanya potensi peningkatan layanan digital dalam sistem pengaduan maladministrasi. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan mengkaji bagaimana pengawasan Ombudsman dapat lebih dioptimalkan dengan memanfaatkan berbagai platform digital guna meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Dengan demikian, diharapkan sistem pengaduan maladministrasi dapat lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip *good governance* dalam pelayanan public.

Kemajuan teknologi dan meningkatnya akses masyarakat terhadap informasi telah mengubah pola pengaduan maladministrasi, di mana masyarakat kini memiliki lebih banyak pilihan dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik. Berbagai platform digital, seperti situs web Ombudsman, media sosial, dan aplikasi pengaduan online, memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaporkan permasalahan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Kemudahan ini tidak hanya mendorong lebih banyak orang untuk melaporkan ketidakpuasan

mereka, tetapi juga memungkinkan lembaga pengawas seperti Ombudsman untuk lebih cepat merespons dan menangani laporan yang masuk.

Kompleksitas dan dinamika birokrasi saat ini menjadi salah satu tantangan utama dalam memberikan pelayanan publik yang efisien dan responsif bagi masyarakat. Birokrasi di banyak instansi pemerintahan sering kali masih diwarnai dengan struktur yang berlapis-lapis, yang mengakibatkan proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan layanan menjadi lambat.⁹ Alur birokrasi yang panjang ini sering kali membuat masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan, seperti perizinan, administrasi kependudukan, dan akses terhadap layanan kesehatan atau pendidikan.¹⁰ Selain itu, koordinasi antarinstansi yang kurang efektif juga menjadi hambatan signifikan. Banyak layanan publik yang melibatkan lebih dari satu instansi atau unit pemerintahan, dan kurangnya sinergi di antara mereka dapat menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaan kebijakan, menunda penyelesaian masalah, dan mengurangi kualitas pelayanan.¹¹ Ketidaksesuaian prosedur antara instansi sering kali memperumit situasi, membuat masyarakat harus berhadapan dengan kerumitan yang tidak perlu dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka.¹² Faktor lain yang memperburuk situasi adalah kurangnya transparansi dalam proses birokrasi. Ketidakjelasan informasi mengenai prosedur dan waktu penyelesaian suatu layanan sering kali membuat masyarakat merasa bingung dan

⁹ Denhardt, J., & Denhardt, R. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge

¹⁰ Kominfo, *Studi tentang Pelayanan Publik di Indonesia: Perizinan dan Administrasi Kependudukan*, 2023

¹¹ OECD, *Public Governance Review: Towards Better Coordination in Public Service Delivery*, 2022.

¹² Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2023: Analisis Kendala dalam Sinergi Layanan Antarinstansi*

tidak tahu kapan mereka akan mendapatkan hak-hak mereka.¹³ Hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, khususnya ketika pelayanan publik tidak sesuai dengan ekspektasi atau standar yang dijanjikan.¹⁴ Di tengah perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat dan akuntabel, banyak birokrasi di daerah-daerah yang belum sepenuhnya beradaptasi dengan inovasi digital. Minimnya adopsi teknologi dalam banyak proses administrasi membuat pelayanan publik tetap lambat dan manual, meskipun masyarakat sudah terbiasa dengan kecepatan layanan digital di sektor lain. Ini menunjukkan bahwa dinamika birokrasi yang terus berkembang menuntut reformasi yang lebih mendalam, terutama dalam hal penggunaan teknologi dan perbaikan alur kerja agar lebih sederhana, transparan, dan responsif.¹⁵ Dengan berbagai kendala ini, tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya terletak pada implementasi kebijakan, tetapi juga pada reformasi birokrasi itu sendiri, yang harus lebih efisien, fleksibel, dan mampu merespons kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.¹⁶

Selain itu, kompleksitas dan dinamika birokrasi di berbagai sektor, terutama di bidang perhubungan dan infrastruktur, semakin menambah tantangan dalam memberikan pelayanan yang efisien. Di mana pelayanan publik sering kali melibatkan berbagai instansi pemerintah dan swasta dengan tanggung jawab yang

¹³ Transparency International Indonesia, *Indeks Transparansi Pelayanan Publik 2023*.

¹⁴ Denhardt, J., & Denhardt, R. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge

¹⁵ OECD, *Public Governance Review: Towards Better Coordination in Public Service Delivery*, 2022

¹⁶ Bappenas, *Strategi Nasional Reformasi Birokrasi untuk Pelayanan Publik*, 2023

terfragmentasi. Dalam sektor ini, koordinasi yang tidak efisien antara berbagai unit, seperti dinas perhubungan, pemerintah daerah, dan kementerian terkait, sering kali memperlambat pengambilan keputusan dan pelaksanaan proyek. Misalnya, proyek pembangunan infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, atau sistem transportasi publik biasanya memerlukan persetujuan dari berbagai level pemerintahan, mulai dari izin penggunaan lahan hingga alokasi anggaran. Proses yang berbelit-belit ini bisa memperlambat penyelesaian proyek, dan akhirnya merugikan masyarakat yang membutuhkan akses cepat dan aman ke layanan transportasi. Selain itu, dalam sektor perhubungan, masalah keterlambatan pengadaan barang dan jasa sering muncul akibat prosedur birokrasi yang panjang, yang memengaruhi kelancaran operasional layanan publik seperti transportasi umum dan fasilitas umum lainnya.¹⁷ Kurangnya transparansi dalam proses tender dan persetujuan anggaran juga bisa membuka peluang terjadinya penyalahgunaan wewenang atau korupsi, yang semakin menambah tantangan dalam memberikan pelayanan yang efisien.¹⁸ Kondisi ini diperparah dengan dinamika regulasi yang sering berubah, di mana kebijakan di sektor perhubungan dan infrastruktur mungkin harus terus disesuaikan dengan perkembangan baru, baik dari segi teknologi maupun kebutuhan masyarakat. Perubahan regulasi ini, jika tidak disosialisasikan dengan baik, sering menyebabkan kebingungan di tingkat pelaksana, memperlambat implementasi, dan meningkatkan potensi maladministrasi.¹⁹ Dengan adanya kompleksitas seperti ini, masyarakat sering kali harus menghadapi pelayanan yang tidak memadai, seperti keterlambatan

¹⁷ Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP), *Laporan Tahunan LKPP 2023*.

¹⁸ Transparency International Indonesia, *Korupsi dalam Proses Tender Proyek Infrastruktur*, 2023.

¹⁹ Ombudsman RI, *Maladministrasi Akibat Regulasi yang Tidak Konsisten*, 2023.

dalam pengembangan infrastruktur transportasi, kemacetan, hingga aksesibilitas yang buruk terhadap fasilitas umum. Ini menunjukkan bahwa sektor perhubungan dan infrastruktur memerlukan reformasi birokrasi yang lebih mendalam untuk memastikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.²⁰ Secara keseluruhan, lonjakan kasus tersebut merupakan kombinasi dari meningkatnya kesadaran masyarakat, tantangan birokrasi yang kompleks, dan efektivitas peningkatan respons Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan serta menjalankan fungsinya secara lebih aktif, diimbangi dengan kemajuan teknologi dan akses informasi, telah meningkatkan jumlah laporan maladministrasi di berbagai instansi pemerintahan, termasuk di Pemerintah Daerah Semarang.²¹ Namun, tantangan utama masih terletak pada kompleksitas birokrasi yang lamban, kurangnya transparansi, serta kurang efektifnya koordinasi antarinstansi. Dalam konteks ini, efektivitas pengawasan Ombudsman menjadi semakin penting. Meskipun Ombudsman telah menunjukkan perbaikan signifikan dalam merespons pengaduan dan menjalankan fungsi pengawasan, evaluasi yang lebih mendalam diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pengawasan tersebut berdampak pada perbaikan pelayanan publik di tingkat daerah. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tantangan dan peluang bagi Ombudsman dalam upaya mendorong reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Semarang.²²

²⁰ World Economic Forum, *Global Competitiveness Report 2023: Focus on Infrastructure*

²¹ Pemerintah Kota Semarang, *Laporan Tahunan Pelayanan Publik dan Maladministrasi*, 2023.

²² Ombudsman RI, *Rekomendasi Kebijakan untuk Peningkatan Tata Kelola di Tingkat Daerah*, 2023.

Efektivitas pengawasan merupakan suatu konsep yang mengacu pada sejauh mana proses pengawasan Untuk mengukur efektivitas pengawasan Ombudsman secara lebih terarah dan sistematis, diperlukan indikator yang jelas sebagai alat analisis dalam penelitian ini. Efektivitas pengawasan dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu: (1) tingkat penyelesaian laporan, yang menunjukkan kemampuan Ombudsman dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat hingga tuntas; (2) tingkat kepatuhan instansi terhadap rekomendasi Ombudsman, yang mencerminkan sejauh mana rekomendasi yang diberikan benar-benar diimplementasikan oleh penyelenggara pelayanan publik; (3) kecepatan tindak lanjut laporan, yang dilihat dari lamanya waktu yang dibutuhkan dalam merespons dan menyelesaikan laporan, termasuk penggunaan mekanisme seperti Respons Cepat Ombudsman (RCO); (4) dampak terhadap pemulihan hak masyarakat, yaitu sejauh mana laporan yang ditangani mampu mengembalikan hak-hak masyarakat yang dirugikan; serta (5) perbaikan sistem pelayanan publik, yang menunjukkan adanya perubahan atau peningkatan dalam prosedur, mekanisme, maupun kualitas pelayanan setelah adanya intervensi Ombudsman. Dengan menggunakan indikator-indikator tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih terukur dan komprehensif mengenai efektivitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani kasus maladministrasi di Kota Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dari latar belakang diatas , maka dapat penulis susun sebuah inti perumusan masalah untuk penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana efektivitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani kasus maladministrasi Kota Semarang?

1.3 Tujuan

Penelitian ini ditujukan dalam bentuk upaya menemukan jawaban atas permasalahan, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas Ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi sumber referensi informasi bagi penelitian selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro, dalam memahami efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani maladministrasi di pemerintahan daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi Pemerintahan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi serta bahan masukan bagi instansi terkait, khususnya Ombudsman Republik

Indonesia, dalam meningkatkan efektivitas pengawasan dan memberikan pertimbangan kebijakan untuk mempertahankan dan mengembangkan kualitas tata kelola pemerintahan daerah

b. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, penulis diharapkan dapat mengkaji dan mengimplementasikan ilmu pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik, yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan di Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk memperluas pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kasus maladministrasi.

1.5 Penelitian Terdahulu

Topik penelitian ini sebenarnya telah dibahas dalam beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji peran Ombudsman dan pengawasan maladministrasi, namun terdapat perbedaan mendasar terkait ruang lingkup, fokus penelitian, serta pendekatan yang digunakan. Salah satu penelitian yang relevan adalah karya Arum et al. (2019), yang berjudul “Evaluasi Kinerja Ombudsman dalam Menangani Pengaduan Masyarakat terkait Maladministrasi di Kabupaten Sleman”. Penelitian ini mengkaji efektivitas mekanisme pengaduan masyarakat yang dilakukan Ombudsman, serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa, meskipun pengaduan meningkat setiap tahunnya, tantangan berupa kurangnya sumber daya manusia dan lemahnya koordinasi

dengan instansi terkait menjadi penghambat efektivitas pengawasan Ombudsman di tingkat daerah. Hal ini mengindikasikan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap kinerja Ombudsman, khususnya dalam menangani maladministrasi , penelitian oleh Nasution et al. (2021) yang berjudul “Analisis Efektivitas Ombudsman dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kota Medan mengungkapkan bahwa Ombudsman memiliki kontribusi signifikan dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas. Namun, penelitian ini juga mencatat bahwa rekomendasi Ombudsman sering kali tidak diimplementasikan secara optimal oleh instansi terkait, terutama di tingkat daerah. Penelitian ini berfokus pada aspek pengawasan yang dilakukan melalui audit pelayanan publik dan interaksi dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Pendekatan ini relevan dengan penelitian yang dilakukan, tetapi memiliki perbedaan ruang lingkup, karena penelitian ini mengkhususkan diri pada konteks pemerintah daerah Semarang .

Penelitian oleh Hidayat (2020) dengan judul “Efektivitas Ombudsman dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Publik di Provinsi Jawa Barat” membahas upaya pengawasan yang dilakukan Ombudsman terhadap berbagai instansi pemerintah. Hidayat menekankan bahwa Ombudsman memiliki peran strategis dalam mengidentifikasi praktik maladministrasi dan memberikan rekomendasi perbaikan. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa sosialisasi peran Ombudsman masih kurang, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui mekanisme pengaduan yang tersedia. Berbeda dengan penelitian ini, yang lebih berfokus pada evaluasi penanganan maladministrasi di Semarang,

penelitian Hidayat memusatkan perhatian pada pengelolaan layanan publik secara umum di tingkat provinsi .

Melalui penelitian-penelitian tersebut, dapat dilihat adanya kesamaan dalam hal pembahasan mengenai pengawasan Ombudsman, tetapi juga terdapat perbedaan dalam ruang lingkup, lokasi penelitian, dan pendekatan analisis. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah penelitian terdahulu dengan fokus khusus pada efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani maladministrasi di Pemerintah Daerah Semarang. Dengan menggunakan pendekatan evaluasi berbasis indikator kinerja utama Ombudsman, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang hambatan dan peluang dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik maladministrasi.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Teori Maladministrasi

Maladministrasi merupakan sebuah konsep yang menggambarkan berbagai bentuk penyimpangan, kelalaian, atau pelanggaran terhadap standar operasional, prosedur administrasi, atau hukum yang berlaku dalam penyelenggaraan layanan publik. Konsep ini mencakup tindakan atau perilaku dari pejabat publik atau penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, atau integritas yang seharusnya menjadi landasan tata kelola pemerintahan. Dalam Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi dijelaskan secara spesifik

sebagai tindakan yang meliputi penyalahgunaan wewenang, kelalaian, diskriminasi, konflik kepentingan, perilaku tidak adil, serta penundaan berlarut dalam penyelesaian tugas yang dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat.²³

Maladministrasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan publik, karena tindakan ini dapat memperlambat proses administrasi, mengurangi efektivitas pelaksanaan kebijakan, dan bahkan menciptakan ketimpangan dalam akses terhadap layanan publik. Sebagai contoh, kelalaian pejabat dalam menangani pengaduan masyarakat dapat menyebabkan hilangnya hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang adil dan efisien. Selain itu, penyalahgunaan anggaran publik untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu dapat menghambat pembangunan daerah, memperburuk kesenjangan sosial-ekonomi, dan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.²⁴

Dalam konteks yang lebih luas, maladministrasi juga dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran etika dan moral yang mencerminkan lemahnya pengawasan, rendahnya integritas, dan kurangnya profesionalisme di lingkungan birokrasi. Dampak dari maladministrasi tidak hanya dirasakan oleh individu yang menjadi korban langsung, tetapi juga berkontribusi pada kerusakan reputasi lembaga pemerintahan serta melemahkan legitimasi pemerintah secara keseluruhan. Oleh karena itu, memahami dan mengidentifikasi maladministrasi

²³ Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*

²⁴ Transparency International. (2023). *Corruption Perceptions Index*

merupakan langkah penting dalam mendorong reformasi birokrasi yang lebih inklusif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan publik.²⁵

Selain itu, maladministrasi sering kali menjadi akar dari berbagai bentuk korupsi dan ketimpangan dalam penyelenggaraan negara. Ketika pejabat publik menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi, seperti memperjual belikan jabatan atau memanipulasi alokasi anggaran, masyarakat akan semakin kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah. Dalam beberapa kasus, maladministrasi bahkan dapat memicu konflik sosial dan pelanggaran hak asasi manusia, seperti diskriminasi dalam pemberian layanan atau perlakuan tidak adil terhadap kelompok tertentu. Untuk itu, pencegahan dan penanganan maladministrasi memerlukan pendekatan yang komprehensif, melibatkan penguatan sistem pengawasan internal dan eksternal, serta pemberdayaan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengawasan layanan publik.²⁶

Dimensi maladministrasi merepresentasikan kompleksitas penyimpangan administrasi dalam pemerintahan. Berikut adalah beberapa jenis maladministrasi yang sering ditemukan :

1) *Penyalahgunaan Wewenang*

Penyalahgunaan wewenang terjadi ketika seorang pejabat publik memanfaatkan posisi, kekuasaan, atau otoritas yang dimilikinya untuk tujuan yang tidak sejalan dengan kepentingan masyarakat luas, melainkan untuk

²⁵ Husted, B. W. (1998). "Ethics and Governance: Business Sustainability and Public Trust". *Journal of Business Ethics*, 17(6), 543-553

²⁶ Bovens, M., Schillemans, T., & 't Hart, P. (2008). "Does Public Accountability Work? An Assessment Tool". *Public Administration Review*, 68(3), 465-477

keuntungan pribadi, kelompok, atau pihak tertentu. Misalnya, seorang kepala dinas yang sengaja meloloskan proyek tanpa melalui proses tender yang transparan, kompetitif, dan sesuai dengan aturan yang berlaku, atau memberikan preferensi kepada kontraktor tertentu atas dasar hubungan pribadi, politik, atau ekonomi. Tindakan semacam ini tidak hanya melanggar prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas yang menjadi dasar tata kelola pemerintahan yang baik, tetapi juga menciptakan ketidakadilan bagi pihak lain yang seharusnya memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi.²⁷

Selain itu, penyalahgunaan wewenang dapat menciptakan dampak negatif yang luas, seperti menurunnya kualitas hasil pekerjaan dalam proyek publik, meningkatnya pemborosan anggaran negara, dan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Sebagai contoh, proyek yang diloloskan tanpa proses tender sering kali tidak melalui evaluasi menyeluruh terhadap kemampuan atau kredibilitas penyedia jasa, sehingga hasilnya tidak memenuhi standar yang diharapkan. Praktik semacam ini juga dapat membuka peluang bagi korupsi, kolusi, dan nepotisme, yang memperburuk integritas birokrasi dan menciptakan lingkungan yang rawan penyimpangan di masa mendatang.²⁸

Lebih jauh lagi, penyalahgunaan wewenang menunjukkan lemahnya sistem pengawasan internal dalam pemerintahan serta rendahnya penerapan mekanisme kontrol yang efektif. Kondisi ini memerlukan perhatian serius

²⁷ World Bank. (2013). *Procurement Guidelines: How Corruption Affects Public Procurement*.

²⁸ UNODC. (2019). *Public Sector Integrity and the Prevention of Corruption*.

karena dapat menjadi preseden buruk yang memicu tindakan maladministrasi lainnya. Oleh karena itu, penting bagi setiap lembaga untuk memiliki mekanisme pengawasan yang kuat, baik internal maupun eksternal, serta memperkuat etika dan integritas pejabat publik melalui pelatihan, pengawasan ketat, dan pemberian sanksi tegas terhadap pelanggaran. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penyalahgunaan wewenang dapat diminimalkan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik dapat dipulihkan dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih baik.²⁹

2) *Penundaan Berlarut-larut*

Penundaan yang tidak wajar dalam pelayanan publik merupakan salah satu bentuk maladministrasi yang kerap menjadi sumber keluhan masyarakat. Contoh yang paling umum terjadi adalah penundaan penerbitan dokumen kependudukan, seperti KTP, akta kelahiran, atau sertifikat tanah, yang seharusnya menjadi hak dasar masyarakat untuk mendapatkan secara tepat waktu. Penundaan ini sering kali memicu berbagai hambatan, baik dalam kehidupan pribadi maupun aktivitas profesional masyarakat, seperti mengurus pekerjaan, melanjutkan pendidikan, atau transaksi jual beli tanah yang membutuhkan dokumen sah secara hukum.

Faktor-faktor penyebab penundaan ini sangat beragam, mulai dari ketidakefisienan sistem administrasi internal, seperti kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi yang usang, hingga beban

²⁹ Ombudsman RI. (2020). *Annual Report on Public Complaints and Bureaucratic Maladministration in Indonesia*.

kerja yang tidak seimbang. Di sisi lain, terdapat juga kemungkinan penundaan yang disengaja oleh pejabat publik, misalnya sebagai bentuk penyalahgunaan wewenang untuk mendapatkan imbalan tertentu, seperti gratifikasi atau suap. Kondisi ini tidak hanya merugikan masyarakat secara langsung tetapi juga menciptakan ketidakpercayaan terhadap institusi pelayanan public.

Selain itu, penundaan yang tidak wajar mencerminkan lemahnya penerapan prinsip-prinsip good governance, seperti efisiensi, akuntabilitas, dan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Sebagai contoh, sebuah proses administratif yang sederhana seharusnya dapat diselesaikan dalam hitungan hari, tetapi menjadi berlarut-larut selama berminggu-minggu atau bahkan berbulan-bulan karena kurangnya transparansi dan tidak adanya mekanisme kontrol yang ketat. Akibatnya, masyarakat yang terdampak sering kali merasa frustrasi, kehilangan waktu, dan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk menyelesaikan kebutuhannya.³⁰

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan langkah-langkah konkret, seperti reformasi birokrasi yang menitikberatkan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penerapan teknologi informasi untuk mempercepat proses administratif, serta pemberian sanksi tegas kepada pejabat yang terbukti melakukan penundaan dengan motif yang tidak sah. Selain itu, pengawasan yang lebih ketat oleh lembaga independen seperti Ombudsman juga diperlukan untuk memastikan bahwa hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik

³⁰ Ombudsman RI. (2020). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia: Penyelesaian Pengaduan Maladministrasi*

terlindungi dengan baik. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan fenomena penundaan tidak wajar dapat diminimalisir, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel.³¹

3) *Kelalaian dalam tugas*

Kelalaian pejabat publik dalam menjalankan tanggung jawab mereka merupakan salah satu bentuk maladministrasi yang mencerminkan kurangnya komitmen terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Bentuk kelalaian ini dapat terlihat dari tidak adanya respons terhadap laporan atau keluhan masyarakat, serta kegagalan untuk menindaklanjuti masalah-masalah mendesak yang membutuhkan perhatian segera. Sebagai contoh, kerusakan infrastruktur seperti jalan yang berlubang atau jembatan yang rawan ambruk sering kali diabaikan oleh pihak berwenang, meskipun masyarakat telah berulang kali menyampaikan keluhan melalui berbagai saluran, termasuk pengaduan langsung atau media sosial.³²

Kelalaian ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya kesadaran pejabat akan pentingnya tanggung jawab mereka, lemahnya sistem pengawasan internal hingga adanya prioritas yang salah dalam alokasi sumber daya. Misalnya, pejabat mungkin lebih fokus pada proyek-proyek yang memberikan keuntungan pribadi atau kelompok tertentu, sehingga melupakan tugas utama mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata kepada masyarakat. Akibat dari kelalaian ini tidak hanya berdampak pada

³¹ Ombudsman RI. (2018). *Panduan Pengawasan Layanan Publik untuk Masyarakat*

³² Ombudsman RI. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia: Penyelesaian Pengaduan Maladministrasi*.

kerugian material, seperti meningkatnya biaya perbaikan kendaraan akibat jalan yang rusak, tetapi juga pada keselamatan masyarakat, terutama jika infrastruktur yang rusak membahayakan pengguna jalan atau fasilitas umum lainnya.³³

Lebih jauh lagi, kelalaian pejabat juga dapat mencerminkan lemahnya penerapan prinsip-prinsip good governance, terutama pada aspek akuntabilitas dan responsivitas. Ketika keluhan masyarakat tidak ditanggapi dengan baik, kepercayaan publik terhadap pemerintah akan menurun, yang pada akhirnya menciptakan jarak antara pemerintah dan masyarakat yang seharusnya mereka layani. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memperburuk persepsi negatif terhadap institusi pemerintahan, sehingga mempersulit upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan public.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan langkah-langkah tegas dan strategis, seperti peningkatan kapasitas pejabat publik melalui pelatihan dan pendidikan, penguatan mekanisme pengawasan oleh lembaga independen, serta penerapan sanksi yang jelas bagi pejabat yang terbukti lalai dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Selain itu, mendorong partisipasi aktif masyarakat melalui pelaporan online yang terintegrasi dan transparan juga dapat menjadi salah satu solusi untuk memastikan bahwa keluhan masyarakat mendapatkan tindak lanjut yang cepat dan tepat. Dengan demikian, kelalaian

³³ World Bank. (2021). *Strengthening Public Sector Management in Indonesia: Challenges and Reforms*

pejabat dapat diminimalisir, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.³⁴

4) *Diskriminasi*

Diskriminasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu bentuk maladministrasi yang merusak prinsip dasar keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan kepada masyarakat. Diskriminasi ini sering kali terlihat dalam bentuk pemberian prioritas atau perlakuan khusus kepada kelompok tertentu, baik berdasarkan latar belakang sosial, politik, etnis, agama, atau faktor-faktor lainnya yang tidak relevan dengan kewajiban administratif yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.³⁵ Contohnya, dalam pemberian layanan publik seperti akses kesehatan, pendidikan, atau perizinan, pejabat publik mungkin lebih mendahulukan individu atau kelompok yang memiliki kedekatan dengan mereka atau yang memiliki status sosial tertentu, sementara kelompok lainnya yang tidak memiliki hubungan tersebut malah diabaikan atau diberikan pelayanan yang kurang baik.³⁶

Penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk diskriminasi ini bertentangan dengan prinsip pemerintahan yang adil dan merata, di mana setiap warga negara seharusnya memiliki hak yang setara untuk mendapatkan layanan yang sama, tanpa adanya perlakuan berbeda berdasarkan faktor-faktor pribadi atau kelompok. Diskriminasi dalam pelayanan publik tidak hanya melanggar hak-

³⁴ Indonesia Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (Kemenpan RB). (2021). *Laporan Evaluasi Reformasi Birokrasi di Indonesia*.

³⁵ Ombudsman RI. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia: Penyelesaian Pengaduan Maladministrasi*.

³⁶ Transparency International. (2021). *Corruption Perceptions Index: Addressing Inefficiencies in Public Administration*

hak individu, tetapi juga dapat memperburuk ketidakpuasan masyarakat, menambah jurang pemisah antar kelompok sosial, dan memperburuk ketegangan sosial yang ada dalam masyarakat. (Hidayat, S. 2020). Misalnya, jika suatu kelompok agama atau etnis merasa bahwa mereka selalu diperlakukan lebih buruk dalam hal mendapatkan layanan pemerintah, hal ini dapat menimbulkan rasa tidak percaya terhadap pemerintah dan memperburuk polarisasi sosial yang ada.³⁷

Selain itu, diskriminasi dalam pelayanan publik juga dapat berdampak negatif pada pembangunan sosial dan ekonomi, karena tidak semua lapisan masyarakat mendapatkan kesempatan yang sama untuk berkembang dan memperoleh hak-hak dasar mereka. Ketika akses terhadap layanan publik tidak merata dan tergantung pada hubungan atau identitas tertentu, hal ini menghambat distribusi sumber daya yang seharusnya adil dan efisien. Sebagai contoh, dalam sektor pendidikan, anak-anak dari kelompok yang diperlakukan diskriminatif mungkin tidak mendapatkan fasilitas dan dukungan yang setara dengan anak-anak dari kelompok yang lebih diutamakan, sehingga mengurangi peluang mereka untuk sukses dan berkembang di masa depan.

Untuk mengatasi diskriminasi dalam pelayanan publik, pemerintah harus memastikan adanya kebijakan yang jelas dan tegas tentang kesetaraan hak dalam memberikan layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperkuat sistem pengawasan, termasuk pengawasan oleh lembaga independen seperti

³⁷ Indonesia Ministry of Home Affairs. (2017). *Peningkatan Pelayanan Publik melalui Penguatan Akuntabilitas dan Responsivitas Pemerintahan*.

Ombudsman, serta meningkatkan kesadaran dan pelatihan bagi pejabat publik tentang pentingnya prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan kesetaraan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Dalam jangka panjang, langkah-langkah ini akan membantu menciptakan pemerintahan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan seluruh masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial atau politik.³⁸

Relevansi konsep maladministrasi dalam penelitian ini terletak pada fokus untuk mengevaluasi efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani berbagai bentuk maladministrasi yang terjadi di pemerintahan daerah Semarang. Berdasarkan teori maladministrasi, penyimpangan administrasi yang meliputi penyalahgunaan wewenang, kelalaian dalam tugas, diskriminasi, serta penundaan berlarut, menjadi indikator utama yang menghambat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik.³⁹ Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal dapat meminimalkan dampak negatif dari maladministrasi tersebut terhadap pelayanan publik, seperti hilangnya kepercayaan masyarakat, ketidakadilan dalam akses layanan, serta penurunan kualitas layanan secara keseluruhan. Melalui studi kasus di pemerintah daerah Semarang, penelitian ini tidak hanya mengkaji pola-pola maladministrasi yang dominan terjadi, tetapi juga mengevaluasi sejauh mana Ombudsman mampu menerapkan fungsi pengawasannya secara efektif dalam konteks tersebut. Penelitian ini berupaya

³⁸ Transparency International. (2021). *Corruption Perceptions Index: Addressing Inefficiencies in Public Administration*

³⁹ UNDP. (2010). *Governance for Sustainable Development: A Guide for Practitioners*

mengaitkan teori maladministrasi dengan implementasi pengawasan Ombudsman, khususnya dalam mendorong transparansi, akuntabilitas, dan keadilan di sektor publik. Oleh karena itu, penelitian ini relevan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana maladministrasi dapat diatasi melalui strategi pengawasan yang efektif, serta bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap peningkatan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan inklusif.⁴⁰

1.6.2 Teori Pengawasan Pemerintahan

Pengawasan menjadi salah satu elemen kunci dalam mengukur efektivitas Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal, karena memberikan kontribusi penting dalam menciptakan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengawasi maladministrasi dalam pelayanan publik, Ombudsman RI memiliki peran yang sangat vital dalam menilai apakah kebijakan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta apakah pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan Masyarakat⁴¹. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman di Kota Semarang terhadap berbagai kasus maladministrasi memberikan gambaran yang sangat jelas mengenai sejauh mana lembaga ini mampu melaksanakan tugas pengawasannya secara efektif dan

⁴⁰ Transparency International. (2021). *Corruption Perceptions Index: Addressing Inefficiencies in Public Administration*.

⁴¹ UNDP. (2010). *Governance for Sustainable Development: A Guide for Practitioners*

mengidentifikasi berbagai permasalahan yang ada dalam pemerintahan daerah tersebut. Hidayat, S. (2020).

Dalam konteks penelitian ini, fokus utama adalah untuk menilai bagaimana Ombudsman RI menerapkan prinsip-prinsip pengawasan yang berlaku, seperti objektivitas, independensi, dan akuntabilitas, dalam menangani laporan maladministrasi yang diterima. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan- tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman dalam proses pengawasan, baik yang berasal dari faktor internal lembaga maupun dari faktor eksternal yang terkait dengan pemerintah daerah di Semarang.⁴² Beberapa tantangan tersebut antara lain bisa berupa keterbatasan sumber daya, kendala dalam koordinasi antar lembaga, atau bahkan kurangnya kesadaran dari pemerintah daerah dalam menghargai hasil pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman. (Sadikin, A. 2022) Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai efektivitas Ombudsman dalam menerapkan mekanisme pengawasan terhadap maladministrasi, serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang.

1) Pengawasan Internal

Pengawasan internal ini juga bertujuan untuk memastikan adanya kepatuhan terhadap prosedur standar operasional, peraturan hukum, dan prinsip tata kelola yang baik (*good governance*), seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Dalam hal ini, inspektorat berfungsi

⁴² UNDP. (2017). *Building Capacities for Effective Governance: A Focus on Leadership and Management Training*.

sebagai penjaga integritas yang memberikan saran perbaikan serta menindaklanjuti temuan-temuan yang membutuhkan koreksi.⁴³ Selain itu, pengawasan yang dilakukan oleh inspektorat mencakup pemantauan terhadap pelaksanaan proyek- proyek pembangunan, pengelolaan anggaran, hingga pelayanan publik, agar hasil yang dicapai benar-benar memberikan manfaat bagi Masyarakat.

Secara strategis, pengawasan oleh lembaga internal seperti inspektorat tidak hanya bersifat reaktif terhadap masalah yang muncul, tetapi juga proaktif melalui upaya pencegahan terhadap potensi maladministrasi atau korupsi. Dengan adanya pengawasan yang kuat, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjaga kepercayaan masyarakat, dan mengurangi risiko penyalahgunaan wewenang oleh aparatur sipil negara.⁴⁴ Melalui pengawasan yang terencana dan sistematis, tujuan pembangunan yang telah dirancang dapat dicapai secara optimal dan berkelanjutan.

2) Pengawasan Eksternal

Pengawasan eksternal dilakukan oleh lembaga-lembaga yang independen, seperti Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), serta berbagai lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang memiliki peran penting dalam memantau dan menilai kebijakan serta pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Tujuan utama dari pengawasan eksternal ini adalah untuk

⁴³ Transparency International. (2021). *Corruption Perceptions Index: Addressing Inefficiencies in Public Administration*

⁴⁴ Ombudsman RI. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia: Penyelesaian Pengaduan Maladministrasi*

memastikan adanya transparansi dalam pengambilan keputusan pemerintah dan mendorong pertanggung jawaban publik (Sadikin, A. 2022). Lembaga-lembaga ini berfungsi untuk memberikan pandangan objektif dan kritis terhadap kebijakan atau program yang dijalankan oleh pemerintah, dengan harapan dapat menciptakan akuntabilitas yang lebih baik dan mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang atau maladministrasi.

Sebagai pengawas yang independen, lembaga-lembaga eksternal ini memiliki kebebasan untuk mengakses informasi yang relevan, menilai kebijakan dan tindakan pemerintah, serta memberikan rekomendasi perbaikan jika ditemukan penyimpangan atau ketidaksesuaian dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Ombudsman, misalnya, memiliki tugas untuk menerima laporan dari masyarakat terkait keluhan tentang pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prosedur atau tidak adil, dan kemudian melakukan investigasi atas temuan tersebut. Begitu pula dengan DPR yang memiliki fungsi kontrol terhadap kebijakan eksekutif, baik melalui mekanisme pengawasan anggaran, kebijakan, maupun dalam evaluasi hasil program-program yang telah dijalankan oleh pemerintah.

Selain itu, LSM juga memiliki peran krusial dalam pengawasan eksternal dengan melibatkan masyarakat secara langsung, mengedukasi publik mengenai hak-hak mereka, serta mendorong masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam pengawasan. Melalui penelitian, advokasi, dan kampanye, LSM dapat mempengaruhi kebijakan publik dan mendorong perbaikan dalam tata kelola pemerintahan(Sadikin, A. 2022). Pengawasan

eksternal ini penting karena dapat memberikan perspektif yang lebih luas dan independen dalam menilai kinerja pemerintah, memastikan bahwa keputusan yang diambil benar-benar berpihak pada kepentingan masyarakat, dan tidak hanya didorong oleh kepentingan politik atau kelompok tertentu. Dengan demikian, pengawasan eksternal berfungsi sebagai mekanisme checks and balances yang efektif dalam memperkuat sistem demokrasi dan meningkatkan kualitas pemerintahan.

3) Pengawasan Partisipatif

Pengawasan partisipatif adalah jenis pengawasan yang melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan terhadap kebijakan, program, dan pelaksanaan tugas pemerintahan. (Fung, A. 2013). Dalam pengawasan ini, masyarakat diberdayakan untuk berperan aktif melalui berbagai mekanisme, seperti pengaduan publik, survei kepuasan masyarakat, atau forum-forum diskusi yang melibatkan warga dalam memberikan masukan atau kritik terhadap pelayanan publik dan kebijakan pemerintah. Dengan melibatkan masyarakat secara langsung, pengawasan partisipatif ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebijakan pemerintah benar-benar mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

Partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai saluran untuk mengungkapkan ketidakpuasan atau keluhan, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Masyarakat, dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang kondisi mereka, dapat memberikan wawasan yang lebih

baik mengenai dampak kebijakan dan program pemerintah terhadap kehidupan mereka sehari-hari. Dalam hal ini, pengawasan partisipatif mendorong terciptanya hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan warga, yang pada gilirannya meningkatkan relevansi kebijakan yang diterapkan serta membantu pemerintah untuk lebih responsif terhadap masalah yang dihadapi oleh Masyarakat.⁴⁵

Selain itu, melalui pengawasan partisipatif, masyarakat memiliki kesempatan untuk memantau kinerja pemerintah secara langsung dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Penggunaan alat seperti survei kepuasan masyarakat, platform pengaduan online, atau konsultasi publik dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang kualitas pelayanan publik dan efisiensi program-program pemerintah. Dengan demikian, pengawasan partisipatif tidak hanya memperkuat demokrasi, tetapi juga berperan penting dalam memperbaiki kualitas pengelolaan pemerintahan dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil lebih efektif, adil, dan dapat diterima oleh masyarakat luas. Pengawasan menjadi salah satu elemen kunci dalam mengukur efektivitas Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal, karena memberikan kontribusi penting dalam menciptakan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengawasi

⁴⁵ International Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA). (2018). *Participatory Governance: The Role of Civil Society and Citizens in Monitoring Public Services*.

maladministrasi dalam pelayanan publik, Ombudsman RI memiliki peran yang sangat vital dalam menilai apakah kebijakan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta apakah pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan masyarakat. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman di Kota Semarang terhadap berbagai kasus maladministrasi memberikan gambaran yang sangat jelas mengenai sejauh mana lembaga ini mampu melaksanakan tugas pengawasannya secara efektif dan mengidentifikasi berbagai permasalahan yang ada dalam pemerintahan daerah tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, fokus utama adalah untuk menilai bagaimana Ombudsman RI menerapkan prinsip-prinsip pengawasan yang berlaku, seperti objektivitas, independensi, dan akuntabilitas, dalam menangani laporan maladministrasi yang diterima. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan- tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman dalam proses pengawasan, baik yang berasal dari faktor internal lembaga maupun dari faktor eksternal yang terkait dengan pemerintah daerah di Semarang. Beberapa tantangan tersebut antara lain bisa berupa keterbatasan sumber daya, kendala dalam koordinasi antar lembaga, atau bahkan kurangnya kesadaran dari pemerintah daerah dalam menghargai hasil pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai efektivitas Ombudsman dalam menerapkan mekanisme

pengawasan terhadap maladministrasi, serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang.

1.6.3 Teori Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu konsep kunci yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu organisasi, program, maupun kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks pemerintahan, efektivitas tidak hanya dimaknai sebagai tercapainya target secara administratif atau formal, tetapi juga mencakup sejauh mana hasil yang dicapai mampu memberikan dampak nyata terhadap masyarakat serta menjawab permasalahan publik secara substantif. Oleh karena itu, efektivitas menjadi parameter penting dalam mengevaluasi kinerja lembaga publik, termasuk lembaga pengawas seperti Ombudsman. Menurut Peter F. Drucker, efektivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk “melakukan hal yang benar” (doing the right things), yang berarti organisasi tidak hanya dituntut untuk bekerja secara efisien, tetapi juga harus memastikan bahwa tujuan yang ditetapkan memang relevan dengan kebutuhan yang ingin diselesaikan. Dengan kata lain, efektivitas menekankan pada ketepatan arah dan hasil akhir dari suatu tindakan atau kebijakan. Sementara itu, Richard M. Steers menjelaskan bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat dari beberapa dimensi utama, yaitu tingkat pencapaian tujuan (goal attainment), kemampuan adaptasi terhadap lingkungan, serta tingkat kepuasan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap kinerja organisasi tersebut. Pendekatan ini menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya bersifat satu dimensi, melainkan mencakup berbagai aspek yang saling berkaitan. Dalam perkembangan kajian administrasi publik, efektivitas juga sering dikaitkan dengan

pendekatan sistem, yang memandang organisasi sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari input, proses, output, dan outcome. Dalam kerangka ini, efektivitas tidak hanya diukur dari output berupa produk atau layanan yang dihasilkan, tetapi juga dari outcome atau dampak jangka panjang yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima manfaat. Dengan demikian, suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu mengelola sumber daya yang dimiliki (input), menjalankan proses kerja secara optimal, menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan, serta memberikan outcome yang positif dan berkelanjutan.

Dalam konteks penelitian ini, efektivitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dipahami sebagai kemampuan lembaga tersebut dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam menangani laporan maladministrasi di Kota Semarang, serta sejauh mana pengawasan tersebut mampu menghasilkan perubahan nyata dalam kualitas pelayanan publik. Efektivitas ini tidak hanya dilihat dari jumlah laporan yang ditangani, tetapi juga dari kualitas penanganan, kecepatan proses, tingkat kepatuhan instansi terhadap rekomendasi, serta dampak yang dihasilkan terhadap perbaikan sistem pelayanan publik secara keseluruhan. Untuk memberikan pengukuran yang lebih terarah dan sistematis, penelitian ini menggunakan beberapa indikator efektivitas yang disesuaikan dengan karakteristik fungsi dan kewenangan Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal. Indikator-indikator tersebut meliputi:

1) Pencapaian Tujuan (Goal Attainment)

Indikator ini menitikberatkan pada sejauh mana Ombudsman mampu mencapai tujuan utamanya, yaitu menyelesaikan laporan masyarakat terkait maladministrasi serta memberikan rekomendasi yang tepat dan solutif kepada instansi terlapor. Pencapaian tujuan tidak hanya diukur dari kuantitas laporan yang berhasil diselesaikan, tetapi juga dari kualitas penyelesaian kasus, termasuk ketepatan analisis permasalahan dan relevansi rekomendasi yang diberikan. Selain itu, indikator ini juga mencerminkan kemampuan Ombudsman dalam mengidentifikasi akar permasalahan secara komprehensif sehingga solusi yang dihasilkan tidak bersifat parsial, melainkan mampu menyelesaikan masalah secara menyeluruh.

2) Ketepatan Waktu (Timeliness)

Ketepatan waktu merupakan aspek penting dalam menilai efektivitas pengawasan, terutama dalam konteks pelayanan publik yang menuntut respons cepat dan tepat. Ombudsman sebagai lembaga pengawas dituntut untuk mampu menangani laporan masyarakat secara efisien dalam batas waktu yang wajar, mulai dari tahap penerimaan laporan, verifikasi, pemeriksaan, hingga penyampaian rekomendasi. Keterlambatan dalam penanganan laporan tidak hanya berpotensi memperburuk dampak maladministrasi, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengawas. Oleh karena itu, indikator ini mengukur sejauh mana proses pengawasan dilakukan secara tepat waktu dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3) Tingkat Kepatuhan terhadap Rekomendasi

Salah satu indikator paling krusial dalam menilai efektivitas pengawasan Ombudsman adalah tingkat kepatuhan instansi terlapor terhadap rekomendasi yang diberikan. Hal ini disebabkan karena hasil akhir dari pengawasan Ombudsman tidak berhenti pada penyusunan rekomendasi, tetapi pada implementasi rekomendasi tersebut oleh instansi terkait. Tingkat kepatuhan ini mencerminkan sejauh mana Ombudsman memiliki daya pengaruh (*influence*) dalam mendorong perubahan perilaku dan perbaikan sistem di lingkungan birokrasi. Apabila rekomendasi tidak dilaksanakan, maka efektivitas pengawasan menjadi terbatas, meskipun proses identifikasi masalah telah dilakukan dengan baik.

4) Dampak terhadap Perbaikan Pelayanan Publik (Outcome)

Efektivitas tidak hanya diukur dari output administratif, tetapi juga dari outcome atau dampak nyata yang dihasilkan. Dalam konteks ini, indikator yang digunakan adalah sejauh mana rekomendasi Ombudsman mampu mendorong perubahan dalam sistem, prosedur, maupun kualitas pelayanan publik. Perbaikan tersebut dapat berupa penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi, pengurangan praktik maladministrasi, serta peningkatan profesionalisme aparatur. Indikator ini penting untuk menilai apakah pengawasan Ombudsman benar-benar memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

5) Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator yang mencerminkan persepsi publik terhadap kinerja Ombudsman dalam menangani laporan maladministrasi. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik memiliki peran penting dalam menilai apakah proses penanganan laporan telah dilakukan secara adil, transparan, dan memberikan solusi yang memadai. Tingkat kepuasan ini dapat dilihat dari kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman, kemauan masyarakat untuk melaporkan kasus, serta penilaian mereka terhadap hasil penanganan laporan. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas pengawasan yang dilakukan.

Dalam penelitian ini, teori efektivitas digunakan sebagai kerangka analisis utama untuk mengevaluasi kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani kasus maladministrasi di Kota Semarang. Setiap indikator yang telah dijelaskan akan menjadi dasar dalam mengolah dan menganalisis data yang diperoleh dari berbagai sumber, baik melalui wawancara, dokumentasi, maupun data sekunder seperti laporan tahunan Ombudsman. Dengan menggunakan pendekatan efektivitas, penelitian ini tidak hanya berfokus pada proses pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman, tetapi juga pada hasil dan dampak yang dihasilkan dari pengawasan tersebut. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan objektif mengenai sejauh mana Ombudsman menjalankan perannya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Selain itu, penggunaan teori efektivitas juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam pelaksanaan

pengawasan, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat dalam upaya meningkatkan kualitas pengawasan dan pelayanan publik di masa yang akan datang.

1.7 Konsep Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih konkret terhadap konsep-konsep utama yang digunakan, sehingga dapat diukur dan dianalisis secara lebih sistematis. Adapun konsep-konsep yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi maladministrasi, pengawasan pemerintahan, dan *good governance*.

Tabel 1. 3 Tabel Operasionalisasi Konsep

Konsep	Definisi	Dimensi Konsep
Maladministrasi	Segala bentuk penyimpangan dalam administrasi publik, seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, diskriminasi, dan kelalaian dalam pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyalahgunaan Wewenang 2. Penunadaan Berlarut 3. Kelalaian dalam Tugas 4. Diskriminasi dalam Pelayanan 5. Penyimpanan Prosedur
Pengawasan Pemerintahan	Proses pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah untuk memastikan bahwa kebijakan dan pelayanan publik berjalan sesuai aturan dan kepentingan masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Eksternal 2. Pengawasan Internal 3. Pengawasan Partisipatif 4. Efektivitas Pengawasan
Efektivitas	Tingkat Keberhasilan Ombudsman dalam mencapai tujuan pengawasan terhadap pelayanan public,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencapaian Tujuan 2. Ketepatan Waktu 3. Kepatuhan terhadap Rekomendasi 4. Dampak (Outcome)

	<p>khususnya dalam menangani maladministrasi, yang diukur melalui hasil, dampak, dan Tingkat implementasi rekomendasi</p>	<p>5. Kepuasan Masyarakat</p>
--	---	-------------------------------

(Sumber : Diolah penulis, 2026)

1.8 Kerangka Berpikir



1.9 Metode Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2016), penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, percakapan lisan, atau perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman fenomena secara mendalam dalam konteks alami, dengan menempatkan individu dan latar belakang mereka sebagai objek kajian yang utuh. Hal ini selaras dengan pandangan Kirk dan Miller dalam Moleong (2016:4), yang menyebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan

pendekatan yang berakar pada tradisi ilmu sosial, di mana pengamatan terhadap manusia menjadi elemen dasar dari proses penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama pengumpul data. Moleong (2016:9) menjelaskan bahwa peneliti harus mempersiapkan dirinya untuk beradaptasi dengan kenyataan yang ditemukan di lapangan, karena penggunaan alat selain manusia sering kali kurang fleksibel untuk menangkap kompleksitas data. Data yang dikumpulkan biasanya berbentuk deskriptif, seperti kata-kata, gambar, atau dokumen, dan bukan angka-angka statistik. Data ini dapat berupa transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman video, dokumen pribadi, atau dokumen resmi lainnya (Moleong, 2016:11).

Dalam konteks penelitian ini, metode kualitatif digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi di pemerintahan daerah Semarang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali data secara mendalam melalui wawancara, analisis dokumen, dan observasi terhadap proses pengawasan serta dampaknya terhadap pelayanan publik. Data deskriptif yang diperoleh akan membantu memahami bagaimana pengawasan Ombudsman diterapkan, tantangan yang dihadapi, serta sejauh mana pengawasan tersebut dapat mendorong tercapainya tata kelola pemerintahan yang lebih baik sesuai dengan prinsip good governance. Dengan pendekatan ini, penelitian berupaya memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antara pengawasan Ombudsman dan upaya penanganan maladministrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.9.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran yang mendalam dan terperinci mengenai efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani berbagai bentuk maladministrasi di pemerintahan daerah Semarang. Desain deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena yang terjadi secara alami tanpa adanya manipulasi, sehingga memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi lapangan, proses pengawasan, serta tantangan yang dihadapi.

Menurut Moleong (2016), penelitian deskriptif kualitatif berupaya mendeskripsikan realitas berdasarkan data yang diperoleh melalui pengamatan langsung, wawancara, dan analisis dokumen. Dalam penelitian ini, data akan dikumpulkan dari sumber-sumber primer, seperti wawancara dengan pihak terkait di Ombudsman dan masyarakat pelapor, serta sumber sekunder berupa laporan tahunan Ombudsman, dokumen kebijakan, dan data statistik terkait maladministrasi di Kota Semarang. Data-data tersebut akan dianalisis secara mendalam untuk memahami bagaimana pengawasan Ombudsman diterapkan dan sejauh mana pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Desain ini juga relevan karena fokusnya pada evaluasi proses dan hasil pengawasan, sehingga dapat mengidentifikasi pola-pola maladministrasi yang umum terjadi di pemerintahan daerah. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan partisipasi, dalam konteks pengawasan Ombudsman. Dengan desain

ini, penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis untuk memperkuat fungsi pengawasan Ombudsman dan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan di tingkat daerah.

Pendekatan deskriptif kualitatif ini sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memberikan analisis yang mendalam dan berbasis data deskriptif yang relevan, sekaligus menghasilkan temuan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk reformasi birokrasi di Pemerintah Daerah Semarang. Desain ini memberikan fleksibilitas kepada peneliti untuk menggali data dari berbagai sumber secara holistik, sehingga hasil penelitian dapat merefleksikan realitas yang ada di lapangan.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan salah satu elemen penting yang menjadi dasar dalam pengumpulan data untuk mendukung keberhasilan penelitian. Dengan menentukan lokasi yang relevan dan strategis, peneliti dapat memperoleh informasi yang akurat, terfokus, dan relevan dengan isu yang diteliti. Lokasi penelitian juga berfungsi sebagai ruang pengamatan langsung terhadap objek penelitian, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai konteks, dinamika, serta fenomena yang menjadi fokus kajian.

Pada penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah Kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah di Kota Semarang, yang berperan dalam menangani laporan masyarakat terkait maladministrasi di wilayah Jawa Tengah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik, khususnya dalam menangani kasus maladministrasi

yang terjadi di pemerintahan daerah Semarang. Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dipilih sebagai lokasi pendukung karena lembaga ini berinteraksi langsung dengan masyarakat di wilayah Jawa Tengah, termasuk Kota Semarang, sehingga data yang diperoleh dari lokasi ini dapat memberikan gambaran spesifik mengenai efektivitas pengawasan terhadap maladministrasi di pemerintahan daerah.

Dengan memilih Lokasi tersebut, peneliti dapat memperoleh data yang bersifat komprehensif, baik dari perspektif kebijakan nasional maupun implementasi lokal. Observasi langsung di lokasi ini juga diharapkan dapat membantu peneliti memahami lebih dalam proses pengawasan Ombudsman, pola maladministrasi yang sering terjadi, serta tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Data yang dikumpulkan di lokasi ini akan menjadi dasar penting dalam menganalisis efektivitas pengawasan Ombudsman serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan tata kelola pemerintahan di tingkat daerah.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan individu, kelompok, atau pihak tertentu yang memiliki hubungan langsung dengan fenomena yang menjadi fokus kajian. Dalam penelitian ini, subjek penelitian mencakup pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses pengawasan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Subjek penelitian meliputi pejabat atau staf di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan pengawasan maladministrasi di tingkat daerah, khususnya di Kota Semarang.

Selain itu, penelitian ini juga melibatkan masyarakat sebagai pelapor yang telah mengajukan pengaduan maladministrasi ke Ombudsman, serta pihak dari pemerintahan daerah yang menjadi objek pengawasan Ombudsman. Dengan melibatkan berbagai subjek yang memiliki perspektif beragam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pengawasan yang dilakukan Ombudsman dalam menangani kasus-kasus maladministrasi.

Pemilihan subjek penelitian ini didasarkan pada relevansi peran dan kontribusi mereka terhadap upaya penyelesaian kasus maladministrasi. Wawancara dan observasi terhadap para subjek ini akan digunakan untuk menggali informasi tentang mekanisme kerja Ombudsman, kendala yang dihadapi, serta dampak dari pengawasan terhadap peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan daerah di Semarang. Data yang diperoleh dari subjek penelitian ini akan menjadi dasar dalam mengevaluasi sejauh mana Ombudsman mampu menjalankan perannya sebagai pengawas eksternal yang efektif dan berkontribusi dalam mendorong penerapan prinsip-prinsip Good Governance di pemerintahan daerah.

1.9.4 Sumber dan Jenis data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini saling melengkapi untuk memberikan hasil penelitian yang komprehensif dan mendalam dalam menganalisis efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi di pemerintahan daerah Semarang.

a) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa perantara, sebagaimana dijelaskan oleh Murdiyanto (2020:53). Data ini dikumpulkan melalui proses wawancara mendalam dan observasi langsung di lokasi penelitian, yaitu di Kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah di Kota Semarang. Wawancara dilakukan dengan narasumber yang relevan, seperti pejabat Ombudsman, staf pengawas yang terlibat dalam penanganan laporan maladministrasi, serta masyarakat pelapor yang pernah mengadakan permasalahan maladministrasi. Observasi langsung pada proses pengawasan dan penyelesaian kasus maladministrasi juga menjadi metode penting untuk memahami secara detail mekanisme kerja Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasannya.

Selain wawancara dan observasi, data primer juga diperoleh dari dokumen-dokumen internal Ombudsman yang berisi laporan tahunan, statistik pengaduan, dan rekomendasi yang telah dikeluarkan terkait kasus maladministrasi di Kota Semarang. Data primer ini sangat penting karena memberikan gambaran aktual tentang bagaimana pengawasan dilakukan, tantangan yang dihadapi, serta dampak pengawasan terhadap peningkatan kualitas pelayanan public

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau telah dicatat oleh pihak lain, sebagaimana dijelaskan oleh Murdiyanto (2020:53). Data ini digunakan untuk melengkapi data primer dan memberikan konteks tambahan dalam analisis penelitian. Data sekunder dalam

penelitian ini mencakup dokumen-dokumen resmi, seperti Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, laporan tahunan Ombudsman RI, serta publikasi dari situs resmi Ombudsman terkait dengan pengawasan maladministrasi dan pelayanan public.

Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari literatur akademik, seperti buku-buku yang membahas konsep maladministrasi, teori good governance, serta metode penelitian kualitatif. Jurnal-jurnal ilmiah yang relevan dengan tema penelitian ini, baik yang membahas efektivitas pengawasan Ombudsman maupun studi kasus terkait maladministrasi di daerah lain, juga menjadi sumber data penting. Sumber-sumber ini memberikan perspektif tambahan yang mendukung analisis dan interpretasi data primer.

Dengan kombinasi data primer dan sekunder, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani maladministrasi, serta bagaimana pengawasan tersebut dapat berkontribusi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan responsif di Kota Semarang. Hal ini akan membantu menghasilkan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk memperkuat fungsi pengawasan Ombudsman dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di pemerintahan daerah.

1.9.5 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan elemen penting dalam penelitian, karena menentukan kualitas data yang diperoleh untuk mendukung analisis dan hasil penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan

terdiri dari observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik-teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang diperoleh mencakup berbagai perspektif, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga menghasilkan analisis yang komprehensif terkait efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi di pemerintahan daerah Semarang.

1) Observasi

Menurut Ahyar dan Juliana Sukmana (2020), observasi adalah metode sistematis untuk mengumpulkan informasi mengenai objek penelitian, baik melalui pengamatan langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini, observasi langsung dilakukan di Kantor Ombudsman RI dan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah. Peneliti mengamati secara langsung proses pengawasan dan penanganan laporan maladministrasi yang dilakukan oleh staf Ombudsman, serta mencatat dinamika kerja, interaksi dengan masyarakat, dan prosedur pengawasan yang diterapkan. Observasi ini memberikan gambaran mendetail mengenai praktik kerja Ombudsman, tantangan yang dihadapi, dan strategi yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, observasi tidak langsung juga dilakukan melalui analisis berbagai dokumen resmi, publikasi, serta data yang tersedia di situs web Ombudsman. Peneliti juga memanfaatkan media sosial resmi Ombudsman untuk memahami komunikasi lembaga dengan masyarakat serta transparansi informasi terkait pengawasan maladministrasi. Observasi ini memberikan wawasan tambahan yang relevan terhadap konteks penelitian.

2) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) digunakan untuk mengumpulkan informasi secara langsung dari informan yang memiliki kapasitas dalam menjawab pertanyaan terkait penelitian. Informan dalam penelitian ini mencakup pejabat atau staf Ombudsman RI, staf Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, serta masyarakat pelapor yang memiliki pengalaman langsung dalam mengadukan kasus maladministrasi. Wawancara dilakukan dengan panduan terbuka, sehingga informan dapat memberikan data yang detail mengenai mekanisme pengawasan Ombudsman, tantangan yang dihadapi, serta efektivitas pengawasan dalam menegakkan prinsip *Good Governance*.

Melalui wawancara ini, peneliti juga mengeksplorasi pandangan masyarakat terkait pengawasan Ombudsman, termasuk sejauh mana rekomendasi Ombudsman diikuti oleh pemerintah daerah. Data yang diperoleh dari wawancara ini menjadi dasar penting untuk menganalisis efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani maladministrasi di Kota Semarang.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung analisis penelitian. Dokumentasi mencakup berbagai dokumen resmi seperti Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, laporan tahunan Ombudsman RI, serta publikasi terkait yang diakses melalui situs resmi Ombudsman dan sumber

terpercaya lainnya. Selain itu, dokumentasi juga meliputi hasil observasi yang berupa catatan lapangan, gambar, dan laporan pengawasan.

Pengumpulan data melalui dokumentasi ini bertujuan untuk memberikan konteks tambahan dan mendukung data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Dengan menggunakan kombinasi data dari berbagai sumber, penelitian ini diharapkan mampu memberikan analisis yang komprehensif mengenai efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani maladministrasi serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan di daerah.

1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis dan interpretasi data merupakan langkah penting dalam penelitian, karena melalui proses ini peneliti dapat memahami data yang telah dikumpulkan dan menarik kesimpulan berdasarkan temuan yang diperoleh. Menurut Miles dan Huberman (dalam Murdiyanto, 2020:48), analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan utama yang berlangsung secara simultan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiga tahap ini saling berkaitan dan bertujuan untuk menghasilkan temuan yang relevan dan bermakna sesuai dengan fokus penelitian. Berikut penjelasan rinci mengenai ketiga tahap tersebut.

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses penyederhanaan, seleksi, dan rangkuman data mentah yang telah dikumpulkan, sehingga hanya data yang relevan dengan fokus penelitian yang dipertahankan. Dalam konteks penelitian ini, hasil wawancara mendalam dan observasi mengenai pengawasan yang dilakukan

Ombudsman terhadap maladministrasi di Pemerintahan Daerah Semarang akan direduksi dengan cara mencatat poin-poin penting yang berkaitan dengan efektivitas pengawasan dan prinsip-prinsip Good Governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Data yang tidak relevan, seperti percakapan informal atau informasi yang tidak mendukung fokus penelitian, akan diabaikan. Reduksi data ini bertujuan untuk menyaring informasi sehingga peneliti dapat lebih fokus pada analisis data yang mendukung tujuan penelitian.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap ini melibatkan penyusunan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami, seperti uraian naratif, tabel, grafik, atau hubungan antar kategori. Dalam penelitian ini, penyajian data akan mencakup kutipan wawancara dari informan, seperti pejabat Ombudsman dan masyarakat pelapor, yang relevan dengan fokus penelitian. Selain itu, data seperti statistik jumlah laporan maladministrasi, jenis maladministrasi yang paling umum, serta tingkat kepatuhan terhadap rekomendasi Ombudsman akan disajikan dalam bentuk tabel atau grafik. Penyajian data ini akan membantu peneliti memahami pola-pola maladministrasi, efektivitas pengawasan Ombudsman, serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang. Dengan penyajian data yang terstruktur, perencanaan analisis lanjutan dapat dilakukan dengan lebih sistematis.

3) Penarikan Kesimpulan (*Data Conclusion*)

Penarikan kesimpulan adalah proses terakhir dalam analisis data, di mana peneliti menyusun intisari dari temuan penelitian berdasarkan hasil reduksi dan

penyajian data. Kesimpulan yang dihasilkan harus sesuai dengan fokus penelitian, yaitu efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi dan kontribusinya terhadap peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik di Kota Semarang. Dalam penelitian ini, kesimpulan akan mencerminkan hasil temuan terkait efektivitas pengawasan, pola-pola maladministrasi yang berhasil ditangani, serta tantangan yang masih dihadapi oleh Ombudsman. Kesimpulan ini akan digunakan untuk memberikan rekomendasi praktis yang relevan untuk memperkuat fungsi pengawasan Ombudsman serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

Dengan mengikuti tiga tahap sistematis ini, analisis dan interpretasi data diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas pengawasan Ombudsman serta perannya dalam mendorong penerapan *Good Governance* di pemerintahan daerah Semarang. Hasil analisis ini juga akan menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi kebijakan yang aplikatif dan sesuai dengan kebutuhan lapangan.

1.9.7 Kualitas Data

Keabsahan data yang diperoleh dalam suatu penelitian merupakan elemen penting yang menentukan validitas dan kredibilitas hasil penelitian. Data yang tidak sah akan meragukan keabsahan temuan penelitian, sehingga upaya memastikan kualitas data menjadi prioritas dalam proses penelitian. Menurut Kusumastuti dan Khoiron (2019), salah satu cara untuk meningkatkan kualitas data adalah melalui triangulasi, yaitu metode validasi yang memverifikasi data dengan membandingkan berbagai sumber, metode, atau teori yang relevan. Triangulasi memungkinkan

peneliti untuk meminimalkan perbedaan interpretasi dan memastikan keakuratan data yang diperoleh dari berbagai perspektif. Dalam penelitian ini, triangulasi diterapkan dengan mengkomparasi data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terkait efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani maladministrasi di Pemerintahan Daerah Semarang. Misalnya, informasi yang diperoleh dari wawancara dengan pejabat Ombudsman akan dibandingkan dengan data statistik laporan maladministrasi dari dokumen resmi serta hasil observasi terhadap proses pengawasan. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan konsisten dan memberikan gambaran yang objektif tentang efektivitas pengawasan.

Selain itu, triangulasi teori juga dilakukan dengan membandingkan temuan penelitian dengan teori-teori yang relevan, seperti teori maladministrasi dan good governance. Hal ini membantu menghubungkan data empiris dengan kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian, sehingga memberikan validitas tambahan terhadap interpretasi temuan. Dengan menggunakan triangulasi, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan data yang sahih dan kredibel, sehingga kesimpulan yang diambil tidak hanya mendukung fokus penelitian tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam memahami efektivitas pengawasan Ombudsman dan perannya dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih baik di daerah. Triangulasi juga memastikan bahwa data yang dihasilkan mampu menjawab pertanyaan penelitian secara mendalam dan objektif.