

SKRIPSI
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN NUSA TENGGARA BARAT
DALAM UPAYA PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI
(DI KANTOR OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
NUSA TENGGARA BARAT)

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



OLEH :

ERNA SUKMAWATI
NIM.216130011

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH LEMBAGA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
NUSA TENGGARA BARAT DALAM UPAYA PENCEGAHAN
TERJADINYA MALADMINISTRASI
(Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Nusa Tenggara Barat)




PROGRAM STUDI
ILMU PEMERINTAHAN

Telah dipriksa dan disetujui untuk diuji pada ujian skripsi
Mataram, 6 Februari 2020

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H. Darmansyah, M.Si
NIDN. 0008075914


Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP
NIDN. 0816057902

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan


Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP
NIDN. 0816057902

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH LEMBAGA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
NUSA TENGGARA BARAT DALAM UPAYA PENCEGAHAN
TERJADINYA MALADMINISTRASI
(Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Nusa Tenggara Barat)



Disusun dan diajukan oleh

Erna Sukmawati
NIM. 216130011

PROGRAM STUDI
ILMU PEMERINTAHAN

Telah dipertahankan dalam ujian skripsi pada tanggal 6 Februari 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Tim Penguji

1. **Drs. H. Darmansyah, M.Si**
NIDN. 0008075914

(PU) (.....)

2. **Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP**
NIDN. 0816057902

(PP) (.....)

3. **Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP., M.Si**
NIDN. 0008075914

(PN) (.....)

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 080606680

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : ERNA SUKMAWATI

NIM : 216130011

Dengan Ini Menyatakan Bahwa

1. Karya tulis saya, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor, baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di Perguruan Tinggi lain).
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, Rumusan, dan Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis tercantum dengan jelas dicantumkan nama pengarang sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Mataram, 6-Februari-2020



ERNA SUKMAWATI
NIM. 216130011



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erna Sutmasati
 NIM : 216130011
 Tempat/Tgl Lahir : Sumbawa, 20 April 1998
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 No. Hp/Email : 082 341 353 941 / ernacan60@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

*Penawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya
Maladministrasi (Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Nusa Tenggara Barat)*

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 9 Maret 2020

Penulis



NIM 216130011

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN 0802048904

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Semakin Kuat Dirimu, Semakin Banyak Yang Ingin Melemahkan mu.
Semakin Besar Dirimu, Semakin Banyak Yang Ingin Mengerdikan mu.
Semakin Bebas Dirimu, Semakin Banyak Yang Ingin Mengekang mu.
Semakin Kau Menjadi Dirimu, Semakin Banyak Yang Ingin Menjadi Dirimu.
Sukses Merupakan Balas Dendam Terbaik. Never Give Up!

(Nena/Penulis)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuasaya **Bapak Abdul Talib, S.H** dan **Mama Fariani** yang selalu memberikan do'a, dukungan dan menjadi penyemangat terhebat selama penyusunan skripsi ini.
2. Adik saya, **Erni Nadiawati** yang telah mensupport saya dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Terimakasih kepada keluarga besarsaya yang selalu memberikan semangat dan menghibur disaat lelah dengan dunia skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2016, terimakasih untuk semangat, pengalaman berharga dan kesan yang sudah kita hadapi bersama.
5. Alamater tercita Universitas Muhammadiyah Mataram tempat saya menimba ilmu sejak tahun 2016 - 2020.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil Alamiin, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Di Kantor Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat)”** dengan lancar dan tepat waktu.

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, *support*, arahan dan bimbingan banyak pihak. Oleh sebab itu penyusun ingin sampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani., M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Drs. H. Darmansyah, M.SI selaku Dosen Pembimbing Utama.
4. Bapak Ayatullah Hadi S.IP, M.IP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak arahan, *support*, serta motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Adhar Hakim, S.H., M.H selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB dan Bapak M.Rasyid Ridho, S.H yang telah membantu saya untuk memperoleh data dalam penelitian saya.

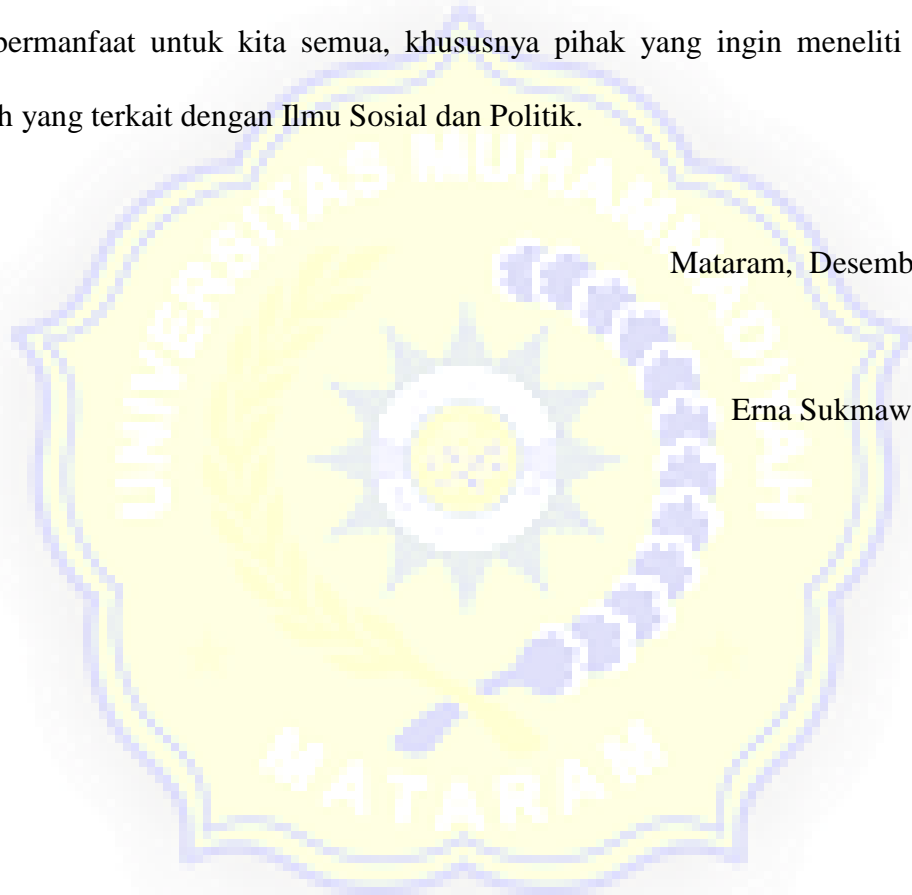
6. Untuk kedua orang tua saya, Bapak Abdul Talib, S.H dan Ibu Fariani. Terima kasih untuk segalanya. Semoga Tuhan Meridhoi apa yang telah bapak – ibu lakukan dan perjuangkan untuk saya.
7. Untuk adik saya, Erni Nadiawati. Terima kasih telah memberikan semangat yang tiada hentinya
8. Untuk Mario Del Rosario selaku seorang yang tersetia menemani dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, terima kasih telah memberikan semangat.
9. Untuk Dewi Armita Maulidiani, Elin Elnawati, Rusalim Ramadhan, Anwar dan Khairurrosikin selaku sahabat rasa keluarga, yang selalu memberikan keceriaan dan berbagi dalam suka maupun duka untuk sama-sama memperjuangkan skripsi ini.
10. Untuk Erza Candra Sari selaku sahabat rasa keluarga sedari dulu, yang selalu memberikan semangat tiada hentinya.
11. Untuk Rena Maulidiana yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi saya

12. Semua teman-teman Ilmu Pemerintahan Kelas A angkatan 2016 atas kerja samanya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi menyempurnakan hal tersebut. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua, khususnya pihak yang ingin meneliti tentang masalah yang terkait dengan Ilmu Sosial dan Politik.

Mataram, Desember 2019

Erna Sukmawati



**Pengawasan Pelayanan Publik oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Upaya Pencegahan Terjadinya
Maladministrasi
(di Kantor Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat)**

Erna Sukmawati

ABSTRAK

Ombudsman RI adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ombudsman RI Perwakilan NTB mempunyai wewenang dalam penyelesaian laporan masyarakat, pencegahan dan pengawasan. Provinsi NTB adalah salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu jujur, bersih dan transparan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat NTB. Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhi dari pencapaian tujuan administrasi, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Ada satu pokok permasalahan yaitu: Bagaimanakah pengawasan pelayanan publik oleh lembaga ombudsman RI dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di kantor Ombudsman RI Perwakilan NTB. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif - kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Ombudsman RI Perwakilan NTB di tahun 2018 menyelesaikan laporan dengan rata-rata menggunakan klarifikasi. Ombudsman Republik Indonesia melakukan pencegahan dengan cara sosialisasi, kerjasama, workshop dan penilaian kepatuhan.

Kata Kunci: Ombudsman, maladministrasi.

**Supervision of Public Services by the Ombudsman Institute of the Republic of
Indonesia West Nusa Tenggara Representative in the Prevention of
Maladministration**

(A Study at West Nusa Tenggara Representative Ombudsman Office)

Erna Sukmawati

ABSTRACT

The Indonesian Ombudsman is a state institution that has the authority to oversee the administration of public services, both those organized by public and government service providers including those held by State-Owned Enterprises, Regional-Owned Enterprises, and State-Owned Legal Entities as well as private or individuals that are tasked with organizing certain public services that part or all of the funds are sourced from the state revenue and expenditure budget and / or regional revenue and expenditure budget. The Ombudsman RI Representative of NTB has authority in the settlement of community reports, prevention and supervision. NTB Province is one of the provinces that is determined to realize good governance (good governance) that is honest, clean and transparent and improve the quality of public services to meet the basic needs of the people of NTB. Maladministration is a practice that deviates from an administrative practice, or a practice that keeps away from achieving administrative goals, violating or ignoring the legal obligations and propriety of the community so that the actions taken are not in accordance with the general principles of good governance. There is one main problem, namely: How is the supervision of public services by the RI ombudsman in an effort to prevent maladministration in the Ombudsman RI RI Representative Office? This study used descriptive qualitative method. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Data sources used are primary data and secondary data. The Indonesian Ombudsman NTB Representative in 2018 completed the report using an average of clarification. The Ombudsman of the Republic of Indonesia carries out prevention by means of socialization, cooperation, workshops and compliance assessments.

Keywords: Ombudsman, maladministration.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIALISME.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Akademik.....	10

1.4.2. Manfaat Praktis	10
1.4.3. Manfaat Teoritis	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Pengawasan.....	16
2.2.1.1. Definisi Pengawasan	16
2.2.1.2. Fungsi Pengawasan	17
2.2.1.3. Teknik – Teknik Pengawasan	18
2.2.1.4. Definisi <i>Standard Operating Procedure</i>	20
2.2.1.5. Prinsip – Prinsip <i>Standard Operating Procedure</i>	22
2.2.1.6. Manfaat <i>Standard Operating Procedure</i>	23
2.2.1.7. Tujuan <i>Standard Operating Procedure</i>	25
2.2.2. Ombudsman RI	27
2.2.2.1. Sejarah Ombudsman RI	27
2.2.2.2. Kewenangan Ombudsman RI	29
2.2.3. Maladministrasi.....	33
2.2.3.1. Definisi Maladministrasi.....	33
2.2.3.2. Bentuk – Bentuk Maladministrasi.....	34

2.2.4. Pencegahan Maladministrasi Oleh Ombudsman RI	38
2.2.5. Pelayanan Publik.....	41
2.2.5.1. Definisi Pelayanan Publik	41
2.2.5.2. Asas – Asas Pelayanan Publik	43
2.2.6. Badan Publik	45
2.3. Kerangka Berpikir	47
2.4. Definisi Konseptual.....	48
2.5. Definisi Operasional.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Metodologi Penelitian	51
3.2. Lokasi Penelitian.....	51
3.3. Pendekatan Penelitian	51
3.4. Jenis Penelitian.....	52
3.5. Sumber Data.....	52
3.5.1. Sumber Data Primer	53
3.5.2. Sumber Data Sekunder.....	53
3.6. Teknik Penentuan Narasumber	54
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.7.1. Wawancara atau <i>Interview</i>	56

3.7.2. Observasi.....	56
3.7.3. Dokumentasi	57
3.8. Analisis Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kantor Ombudsman RI Perwakilan NTB	60
4.2. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan NTB	62
4.3. Visi dan Misi Ombudsman RI	63
4.4. Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI NTB dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	63
4.4.1. Penetapan Standar Pelaksana	63
4.4.2. Pengukuran Pelaksana.....	69
4.4.3. Tindakan Koreksi.....	73
4.4.4. Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh Ombudsman RI Perwakilan NTB	77
4.4.5. Penilaian Kepatuhan Oleh Ombudsman RI Perwakilan NTB Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.....	80
4.4.6. Bagan Progress dan Trend Hasil Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah di NTB 2013 – 2019.....	91
4.5. Maladministrasi Pelayanan Publik Di NTB.....	92

BAB IV PENUTUP

5.1. Kesimpulan 94
5.2. Saran..... 95
DAFTAR PUSTAKA 97

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Data Laporan Berdasarkan Klasifikasi Cara Penyampaian	66
Tabel 4.2 Laporan Masyarakat NTB Berdasarkan Klasifikasi Pelapor	70
Tabel 4.3 Data Laporan Berdasarkan Daerah Pelapor.....	70
Tabel 4.4 Laporan Masyarakat NTB Berdasarkan Klasifikasi Instansi Terlapor	71
Tabel 4.5 Laporan Masyarakat NTB Berdasarkan Maladministrasi.....	72
Tabel 4.6 Variabel dan Indikator Penilaian Ombudsman RI Perwakilan NTB	82
Tabel 4.7 Survei Kepatuhan 2013 – 2019.....	91
Tabel 4.8 Zona Penilaian Ombudsman RI Perwakilan NTB.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Formulir Penerimaan Laporan	67
Gambar 4.2 Ombudsman Temukan Praktik Maladministrasi PPDB.....	76
Gambar 4.3 Variabel dan Indikator	84
Gambar 4.4 Variabel dan Indikator	84
Gambar 4.5 Variabel dan Indikator	85
Gambar 4.6 Variabel dan Indikator	85
Gambar 4.7 Variabel dan Indikator	86
Gambar 4.8 Variabel dan Indikator	86
Gambar 4.9 Variabel dan Indikator	87
Gambar 4.10 Variabel dan Indikator	87
Gambar 4.11 Variabel dan Indikator	88
Gambar 4.12 Variabel dan Indikator	88
Gambar 4.13 Variabel dan Indikator	89
Gambar 4.14 Variabel dan Indikator	89
Gambar 4.15 Variabel dan Indikator	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan persamaan perlakuan yang adil, baik dalam hukum maupun pemerintahan. Reformasi pemerintahan, dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara, namun dalam kenyataannya, dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpangan, dimana masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama dan adil. Misalnya adanya pungutan liar, maladministrasi, nepotisme dalam pengurusan surat-surat tertentu, penyalahgunaan kewenangan oleh aparatur negara.

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya Ombudsman RI) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (selanjutnya BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (selanjutnya BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (selanjutnya APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (selanjutnya APBD).

Sesuai dengan Pasal 1 Angka 1 Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI Di Daerah, yang salah satu pasalnya adalah melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa itulah disebut tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia.

Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid pemerintah nampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang sangat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*. Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimanapun. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum RI.

Menurut Asmara, (2005: 15-16) pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegak hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian serta mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Di Indonesia, pada tanggal 20 Maret 2000 lahir Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, kemudian menjadi Ombudsman RI yang di atur dalam Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI pada tanggal 27 Oktober 2008, yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (Sirajudin, dkk, 2012:144). Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI menjadi dasar Ombudsman RI untuk menjalankan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD.

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas Negara di daerah, jika dipandang perlu Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. Seluruh peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku pula bagi Perwakilan Ombudsman di daerah. Perwakilan Ombudsman sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI mempunyai kedudukan yang setrategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman RI.

Bagi Ombudsman RI sendiri, pendiri perwakilan Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya keseluruh wilayah Negara Indonesia karena Perwakilan Ombudsman merupakan kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman RI. Menurut Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Pemerintahan Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah bahwa:

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

Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi” (Widodo; 2001: 259). Melihat konsep Rancangan Undang-Undang Ombudsman RI yang telah di siapkan oleh Ombudsman Nasional dan menjadi usul inspiratif DPR periode 1999-2004, secara lebih umum maladministrasi di artikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Dengan demikian kita dapat menyimpulkan bahwa parlementer yang dijadikan sebagai ukuran maladministrasi adalah peraturan hukum dan kepatutan

masyarakat serta asas umum pemerintahan yang baik. Menurut klasifikasi Croosman, bentuk tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi adalah; berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena. Sedangkan Ombudsman Nasional sendiri membuat kategori tindakan maladministrasi sebagai:

1. Tindakan yang dirasakan janggal (*Inapppropriate*) karena tidak dilakukn sebagaimana mestinya.
2. Tindakan yang menyimpang (*deviate*).
3. Tindakan yang melanggar ketentuan (*irregular/illegitimate*).
4. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*).
5. Tindakan yang tidak patut (*inequity*).

Menurut Sujata dan Surahman (2000:128) bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih rinci dapat ditemukan dalam buku panduan investigasi untuk Ombudsman Indonesia. Salah satu tugas Ombudsman RI perwakilan juga mengatur tentang hal tersebut, pada Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI Di Daerah yang salah satu pasalnya menjelaskan mengenai tugas Ombudsman yang salah satunya upaya pencegahan terjadinya maladministrasi yang terdapat pada Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah.

Secara umum, sebenarnya ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar dalam peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah dan DPR. Ketentuan perundangan yang memuat tentang beberapa bentuk maladministrasi khususnya yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, pegawai negara, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik ketentuan-ketentuan tentang bentuk maladministrasi memang tidak disebutkan secara literal (secara langsung) sebagai maladministrasi, ketentuan-ketentuan bentuk maladministrasi yang tersebar di dalam berbagai undang-undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 jumlah laporan atau pengaduan dari masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (selanjutnya NTB) ada sebanyak 826 laporan masuk. Adapun kelompok instansi terlapor yaitu Badan Pertanahan Nasional 4,92%, BUMN/BUMD 6,89%, Instansi Pemerintah/Kementrian 13,79%, Kejaksaan 0,98%, Kepolisian 5,91%, Lain-Lain 1,97%, Lembaga Pendidikan Negeri 8,37%, Lembaga Peradilan 1,47%, Pemerintah Daerah 50,24%, Perbankan 2,46%, Perguruan Tinggi Negeri 2,46%, dan Rumah Sakit Pemerintah 0,49%.

Sedangkan pada tahun 2018 jumlah pengaduan/laporan yang diterima oleh ombudsman sebanyak 139 laporan. Dan substansi laporan tertinggi pada Lembaga

Pendidikan sebanyak 23,74%, Pertanahan 12,94%, Kepegawaian 10,79%, Kesehatan 10,79% dan Imigrasi 4,31%. Untuk persentase bentuk maladministrasi pada tahun 2018 Tidak Memberikan Pelayanan berada pada persentase tertinggi yaitu sebanyak 33,81%.

Adapun jenis/substansi maladministrasi yang dilakukan yaitu, Diskriminasi 2,0%, Penundaan Berlarut 20,86%, Penyalahgunaan Wewenang 2,1%, Penyimpangan Prosedur 29,49%, Permintaan Imbalan Uang Barang dan Jasa 7,91%, Tidak Kompeten 2,0%, Tidak Memberikan Pelayanan 33,81%, dan Tidak Patut 2,87%.

Ada 5 substansi pengaduan terbanyak oleh terlapor kepada Ombudsman RI Perwakilan NTB pertama, dari Lembaga Pendidikan permasalahan yang sering dilaporkan oleh masyarakat yaitu Penerimaan Peserta Didik Baru (selanjutnya PPDB), beasiswa, ujian nasional, penahanan ijazah, dll. Kedua, Pertanahan masalah yang sering dilaporkan oleh masyarakat yaitu ganti rugi tanah/lahan, pelayanan pembuatan sertifikat tanah, pronas, sengketa pertanahan, dll. Ketiga, Kepegawaian yang sering dilaporkan oleh masyarakat yaitu mengenai seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (selanjutnya CPNS), mutasi pegawai, pemberhentian pegawai, sertifikasi guru, pungutan liar, dll. Keempat, Kesehatan masalah yang sering dilaporkan oleh masyarakat yaitu tidak memberikan pelayanan, pungutan liar, tidak kompeten, dll. Kelima, Kepolisian masalah yang sering dilaporkan oleh masyarakat yaitu pelayanan surat pembuatan pasport.

Jadi, evaluasi setiap pelaporan dari tahun ke tahun Sektor Pendidikan merupakan substansi laporan tertinggi yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan

NTB dan tergolong laporan berulang, laporan PPDB meskipun telah diterapkan sistem zonasi akan tetapi praktik penerapan zonasi berbeda-beda di setiap Kabupaten Kota bahkan tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan yang mengatur tentang zonasi, pelaksanaan UN sejak menggunakan CAT mulai membaik, masih terjadinya praktik pungutan liar, penahanan ijazah di sejumlah sekolah dan masih terjadinya praktik penyimpangan penggunaan dana Bantuan Operasional Sekolah (selanjutnya BOS).

Laporan berulang selanjutnya yaitu dari Sektor Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Desa, masih adanya pungutan tanpa dasar aturan yang jelas kepada masyarakat yang memohon pelayanan administrasi pertanahan di beberapa Desa seperti Sporadik. Dan yang terakhir Sektor Kesehatan, kecurangan Apotik Mitra Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (selanjutnya BPJS) dalam memberikan pelayanan obat dengan jenis tertentu kepada masyarakat peserta Jaminan Kesehatan Nasional (selanjutnya JKN), lumpuhnya beberapa fasilitas kesehatan diakibatkan bencana gempa bumi, dan permasalahan penerapan rujukan berjenjang pasien rawat jalan peserta JKN oleh BPJS.

Dengan demikian dapat dikatakan pengawasan oleh Ombudsman RI merupakan hal yang wajib dilakukan dalam mengawasi kegiatan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintah karena untuk meminimalisir terjadinya proses maladministrasi yang tidak diinginkan oleh masyarakat. Karena sebagaimana tugas ombudsman yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan

pemeriksaan substansi atas laporan menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan, melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman memiliki kewenangan memeriksa, meminta klarifikasi, melakukan supervisi, dan bahkan memanggil aparat pemerintah yang diduga melakukan maladministrasi. Dengan kewenangan itu, bisa dipastikan kalau peran Ombudsman sesungguhnya sangat strategis dalam mendorong terciptanya pemerintahan yang baik, menegakkan demokrasi, melindungi Hak Asasi Manusia (selanjutnya HAM) dan memberantas korupsi. Dengan demikian tujuan kita melahirkan pemerintahan yang jujur, bersih, transparan, bebas Korupsi Kolusi dan Nepotisme (selanjutnya KKN), bisa tercapai.

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menulis skripsi dengan judul: **“Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Di Kantor Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah pengawasan pelayanan publik oleh lembaga ombudsman RI dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di kantor Ombudsman RI Perwakilan NTB?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengawasan pelayanan publik oleh lembaga ombudsman RI dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di kantor Ombudsman RI Perwakilan NTB.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya bisa diharapkan dapat di gunakan untuk beberapa kepentingan, yaitu :

1.4.1. Manfaat Akademik

Sebagai syarat dan tugas akhir untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan langkah-langkah untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di NTB, melalui fungsi Lembaga Ombudsman Perwakilan NTB. Dengan demikian akan tercipta pemerintahan daerah yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme.

1.4.3. Manfaat Teoritis

Sebagai sumber data atau informasi bagi peneliti berikutnya yang tertarik dengan penelitian pengawasan pelayanan publik oleh lembaga Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat mencegah terjadinya maladministrasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menambah literatur-literatur ilmu yang berkaitan dengan praktik maladministrasi dalam pelayanan publik.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	PENULIS	JUDUL	KESIMPULAN	RELEVANSI
1	Nurhayati	<i>Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi</i>	Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik, Pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan publik serta penegakkan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga	Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai pencegahan terjadinya maladministrasi, hanya saja lokasinya yang berbeda.

			Negara.	
2	Atik Nur Faizun	<i>Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Surabaya</i>	Pelaksanaan Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Surabaya bentuk-bentuknya yaitu melakukan (1) upaya pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan berupa pemberdayaan masyarakat melalui bentuk sosialisasi, talk show, dialog interaktif, sarasehan, kuliah umum dan lainnya serta melakukan kegiatan Investigasi. (2) Melakukan penanganan pengaduan masyarakat di bidang pendidikan melalui investigasi, klarifikasi, mediasi, dan monitoring.	Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama berbicara mengenai pengawasan oleh lembaga Ombudsman yang membedakannya hanya pada fokus penelitian, penelitian tersebut difokuskan pada bidang pendidikan.
3	Dwi Juliana Pertiwi	<i>Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Medan</i>	Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah di Kota Medan dilakukan dengan 2 (dua) metode yang	Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini sama-sama berbicara mengenai pengawasan Ombudsman hanya saja yang menjadi

			<p>mencakup pengawasan ketika adanya pengaduan dari masyarakat itu sendiri karena adanya suatu maladministrasi, lalu pengawasan dari inisiatif sendiri pihak Ombudsman ketika memang sudah sepatutnya Ombudsman untuk melakukan pengawasan kesetiap instansi pelayanan publik khususnya pada dibidang pelayanan kesehatan di setiap rumah sakit.</p>	<p>perbedaannya adalah lokasi dan fokus penelitian.</p>
4	Anrie Wiriyawan	<p><i>Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah</i></p>	<p>pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah mengenai pelayanan publik di Kota Palangka raya sebageian besar masih berdasarkan pada informasi yang berasal dari laporan masyarakat. Ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pengawasan yaitu</p>	<p>Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini sama-sama berbicara mengenai pengawasan Ombudsman hanya saja yang menjadi perbedaannya adalah lokasi dan fokus penelitian.</p>

			dari segi peraturan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan letak geografis, namun Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan tetap bertekad untuk meningkatkan dan berkomitmen melaksanakan fungsi, tugas dan kewenangannya.	
5	Setiajeng Kadarsi	<i>Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 tahun 2008</i>	Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi laporan, menindak lanjuti yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang. Wewenang Ombudsman adalah meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenal laporan yang disampaikan kepada Ombudsman; dan tugas lain sesuai	Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang Ombudsman hanya saja penelitian tersebut lebih difokuskan kepada tugas dan wewenang Ombudsman dalam pelayanan publik sesuai dengan UU No. 37 tahun 2008.

			Peraturan perundang-undangan.	
--	--	--	-------------------------------	--

2.2. Landasan Teori

Teori merupakan unsur penelitian yang besar perannya dalam menjelaskan fenomena sosial atau fenomena alami yang menjadi pusat penelitian. Pada penelitian ini peneliti akan mencoba menganalisis pengawasan pelayanan publik oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi (studi kasus di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat). Adapun teori yang akan digunakan untuk menganalisis adalah:

2.2.1. Pengawasan

2.2.1.1. Definisi Pengawasan

Secara umum pengawasan dapat diartikan sebagai perbuatan untuk melihat dan memonitor terhadap orang agar sesuai dengan kehendak yang telah ditentukan sebelumnya. Ismail Shaleh dalam (O.C. Kaligis, 2006:42), pengawasan adalah sesuatu yang bersifat kodrati yang diperlukan dalam kehidupan manusia maupun dalam kehidupan organisasi. Pengawasan adalah bagian dari mekanisme sistem suatu mata rantai yang mempunyai peran tertentu.

Menurut Manullang (2002:173), mengatakan bahwa pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan suatu pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya

dan mengoreksi bila perlu dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Menurut Siagian (2004:126) :

Pengawasan adalah segenap kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin bahwa pekerjaan-pekerjaan dilakukan dengan rencana yang ditetapkan, kebijakan-kebijakan yang telah digariskan dan perintah-perintah yang telah diberikan dalam rangka pelaksanaan rencana tersebut. Pengawasan harus mengukur apa yang telah dicapai, menilai pelaksanaan, serta mengadakan tindakan perbaikan dan penyesuaian yang dianggap perlu.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan pengawasan adalah suatu kegiatan yang harus dilaksanakan untuk menilai dan mengetahui apakah suatu kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan tindakan penting guna mengetahui apakah terjadi kesalahan atau penyimpangan dalam suatu organisasi tersebut. Pengawasan juga merupakan tugas dan tanggung jawab penting dari seorang pemimpin, agar jika terjadi kesalahan dapat segera melakukan tindakan perbaikan sehingga organisasi tersebut dapat berjalan efektif dan efisien kembali.

Jadi, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pengawasan merupakan kegiatan yang dapat dilakukan setiap saat baik selama proses manajemen berlangsung maupun setelah berakhir untuk mengetahui tingkat pencapaian tujuan organisasi. Kegiatan pengawasan dimaksudkan untuk mencegah atau untuk memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan. Jadi maksud pengawasan bukan mencari kesalahan terhadap orangnya tetapi mencari kebenaran terhadap hasil pelaksanaan pekerjaannya.

2.2.1.2. Fungsi Pengawasan

Menurut Belkoui (2000:35), fungsi pengawasan pada dasarnya mencakup 4 unsur, yaitu:

1. Penetapan standar pelaksana.
2. Penentuan ukuran-ukuran pelaksana.
3. Pengukuran pelaksanaan nyata dan membandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.
4. Mengambil tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar.

Pada hakekatnya fungsi pengawasan adalah mengontrol jalannya suatu prosedur kegiatan, dan menjadi pengarah agar tidak terjadi kekeliruan dan berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan.

2.2.1.3. Teknik – Teknik Pengawasan

Dalam Siagian (2008: 259–260) untuk mengetahui dengan jelas apakah penyelenggaraan berbagai kegiatan operasional sesuai dengan rencana atau tidak, dan apakah terjadi deviasi atau tidak, manajemen perlu mengamati jalannya kegiatan operasional tersebut. Berbagai teknik yang dapat digunakan dalam pengawasan antara lain adalah:

- a. Pengamatan langsung atau observasi oleh manajemen untuk melihat sendiri bagaimana cara para petugas operasional dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan tugasnya. Teknik ini dapat berakibat sangat positif dalam implementasi strategi dengan efisien dan efektif. Dikatakan demikian karena

dengan pengamatan langsung berbagai manfaat dapat dipetik, seperti perolehan informasi “*on the spot*” bukan hanya tentang jalannya pelaksanaan berbagai kegiatan operasional, akan tetapi dengan demikian manajemen dapat segera “meluruskan” tindakan para pelaksana apabila diperlukan dan manajemen langsung dapat memberikan pengarahan tentang tata cara bekerja yang benar. Disamping itu dengan pengamatan langsung, para bawahan akan merasa diperhatikan oleh pemimpinnya sehingga dalam diri bawahan tidak timbul kesan bahwa pimpinan “jauh” dan “tidak terjangkau” oleh para bawahan tersebut. Kelemahan pengguna teknik ini terutama terletak pada kenyataan bahwa waktu manajemen yang sangat berharga itu akan sedikit tersita untuk melakukan kegiatan pengawasan dalam bentuk ini.

- b. Melalui laporan lisan atau tertulis dari pada penyelia yang sehari-hari mengawasi secara langsung kegiatan para bawahannya. Dalam semua organisasi, penyampaian laporan dari seseorang bawahan kepada atasannya yang merupakan hal yang bukan hanya biasa terjadi akan tetapi merupakan keharusan. Dalam rangka pelaksanaan suatu strategi laporan yang memenuhi berbagai persyaratan, seperti: penyampaian secara berkala yang frekuensinya tergantung pada “kebiasaan” yang berlaku pada organisasi, dalam format yang sudah ditentukan, mengandung informasi yang bersifat kritical yang berarti tidak hanya menyajikan segi-segi positif dari pelaksanaan kegiatan operasional akan tetapi juga situasi negatif yang perlu segera mendapat perhatian manajemen.

- c. Melalui penggunaan kuesioner yang respondennya adalah parapelaksana kegiatan operasional. Penggunaan kuesioner sangat bermanfaat apabila maksudnya untuk menggali informasi tentang situasi yang nyata dihadapi dilapangan dari sejumlah besar tenaga pelaksana kegiatan operasional. Kiranya relevan untuk menambahkan bahwa ada kalanya manajemen “segan” menggunakan instrumen ini dalam melakukan pengawasan karena, di samping memerlukan waktu yang tidak sedikit untuk menyusun berbagai pertanyaan yang dipandang relevan dengan untuk ditanyakan, juga tidak jarang terjadi bahwa jumlah responden yang mengembalikan kuesioner tidak cukup banyak sehingga informasi yang diperoleh pun hanya bersifat parsial yang ada kalanya kurang bermannfaat sebagai dasar untuk menarik kesimpulan tentang apakah strategi implementasikan dengan baik atau tidak.
- d. Wawancara. Apabila diperlukan wawancara dengan para penyelenggara berbagai kegiatan operasional pun dapat dilakukan dalam rangka pengawasan. Telah umum diketahui bahwa terdapat tiga bentuk wawancara, yaitu yang tidak terstruktur, yang terstruktur dan kombinasi keduanya. Jika manajemen akan menggunakan teknik ini sebagai instrument pengawasan dalam rangka implementasi strategi organisasi, manajemen yang bersangkutan harus memutuskan bentuk mana yang digunakan. Bentuk apapun yang digunakan, penting memperhatikan bahwa manaer hendaknya tidak “terjerumus” pada bias-bias tertentu, baik yang sifatnya pribadi, cultural maupun keperilakuan. Tegasnya dalam wawancaram harus terjamin kebebasan pihak yang

diwawancarai untuk menyampaikan informasi yang menyangkut masalah dan segi-segi negatif penyelenggaraan berbagai kegiatan operasional tanpa dihantui oleh ketakutan akan menerima ganjaran.

2.2.1.4. Definisi *Standard Operating Procedure*

Kegiatan administratif perkantoran harus mempunyai pola kerja yang baik sehingga menunjang pencapaian tujuan organisasi dengan didukung oleh pencatatan tertulis mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Laksmi, dkk (2008:52) mendefinisikan *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir.

Menurut Moekijat (2008), *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Di dalam EPA (2007) dijelaskan bahwa:

“A standard operating procedure (SOP) is a set of written instruction that document a routine or repetitive activity followed by an organization.”

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa SOP adalah sekumpulan petunjuk atau instruksi tertulis mengenai kegiatan yang rutin dan berkala pada suatu organisasi dalam sebuah panduan yang berbentuk dokumen. SOP menjelaskan segala hal yang berhubungan dengan teknis dan dasar-dasar operasional perusahaan yang dapat dijadikan panduan untuk suatu pekerjaan.

Tujuan dari pembuatan SOP secara keseluruhan adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. Pedoman SOP merupakan uraian yang sangat jelas dan rinci mengenai apa yang dipersyaratkan kepada pegawai selama melaksanakan tugas serta standar pencapaian pada suatu unit kerja dan menjaga pengawasan kualitas dan proses penjaminan kualitas serta memastikan penerapan berbagai aturan. SOP adalah penting, SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

2.2.1.5. Prinsip-prinsip *Standard Operating Procedure*

Prinsip-prinsip SOP menurut Moekijat (2008) hendaklah:

1. Sederhana, sehingga dapat mempermudah pengawasan.
2. Spesialisasi dipergunakan sebaik-baiknya.
3. Pencegahan penulisan, gerakan, atau kegiatan yang tidak perlu.
4. Berusaha mendapatkan arus pekerjaan yang sebaik-baiknya dan mencegah adanya rintangan-rintangan.

5. Mencegah kekembaran (duplikasi) pekerjaan (terutama formulirformulir).
6. Ada pengecualian yang seminimum-minimumnya terhadap peraturan.
7. Mencegah pemeriksaan yang tidak perlu.
8. SOP memberikan pengawasan yang terus-menerus terhadap pekerjaanyang dilakukan.
9. Menggunakan mesin kantor yang sebaik-baiknya.
10. Menggunakan urutan pelaksanaan pekerjaan yang sebaik-baiknya.
11. Tiap pekerjaan yang diselesaikan harus memajukan pekerjaan dengan memperhatikan tujuan.
12. Pekerjaan tata usaha harus diselenggarakan sampai seminimum mungkin.
13. Pergunakan sebaik-baiknya prinsip pengecualian.

Prinsip-prinsip SOP dari penjelasan di atas hendaklah sederhana, spesialisasi dipergunakan sebaik-baiknya, penghapusan atau pencegahan kegiatan yang tidak perlu, dan memanfaatkan waktu, peralatan, urutan pekerjaan yang sebaik-baiknya, serta memudahkan dalam pengawasan.

2.2.1.6. Manfaat *Standard Operating Procedure*

SOP tidak hanya bermanfaat bagi tingkat manajerial sebagai perancang prosedur, tetapi juga bermanfaat bagi tingkat non manajerial sebagai pelaksana. SOP juga membantu tingkat manajerial dan non manajerial untuk melaksanakan fungsi manajemen pada setiap bagian/divisi. Manfaat SOP dalam melaksanakan fungsi manajemen (Nuraida, 2008), adalah:

1. Planning-controlling

- a. Mempermudah dalam pencapaian tujuan.
- b. Merencanakan secara seksama mengenai besarnya beban kerja yang optimal bagi masing-masing pegawai.
- c. Menghindari pemborosan atau memudahkan penghematan biaya.
- d. Mempermudah pengawasan yang berkaitan dengan hal-hal yang seharusnya dilakukan dan yang sudah dilakukan.

Menilai apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur atau apabila pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur maka perlu diketahui penyebabnya. Hal ini dilakukan sebagai bahan masukan dalam tindakan koreksi terhadap pelaksanaan atau revisi terhadap prosedur. Dengan adanya prosedur yang telah dibakukan maka dapat disampaikan proses umpan balik yang konstruktif.

2. Organizing

- a. Mendapatkan instruksi kerja yang dapat dimengerti oleh bawahan mengenai bagaimana tanggung jawab setiap prosedur pada masing-masing bagian/divisi, terutama pada saat pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan bagian-bagian lain. Misalnya, bagian/divisi yang terlibat dalam inventarisasi barang-barang kantor suatu organisasi adalah bagian sarana dan prasarana serta bagian keuangan.
- b. Dihubungkan dengan alat-alat yang mendukung pekerjaan kantor serta dokumen kantor yang diperlukan.

- c. Mengakibatkan arus pekerjaan kantor menjadi lebih baik dan lebih lancar serta menciptakan konsistensi kerja.

3. Staffing-leading

- a. Membantu atasan dalam memberikan training atau dasar-dasar instruksi kerja bagi pegawai baru dan pegawai lama. Prosedur mempermudah orientasi bagi pegawai baru. Sedangkan bagi pegawai lama, training juga diperlukan apabila pegawai lama harus menyesuaikan diri dengan metode dan teknologi baru, atau mendapat tugas baru yang masih asing sama sekali. Dengan demikian pegawai akan terbiasa dengan prosedur-prosedur yang baku dalam suatu pekerjaan rutin di kantor yang berisi tentang cara kerja dan kaitannya dengan tugas lain.
- b. Atasan perlu mengadakan counseling bagi bawahan yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur. Penyebab ketidaksesuaian harus diketahui dan atasan dapat memberikan pengarahan yang dapat memotivasi pegawai agar mau memberikan kontribusi yang maksimal bagi kantor.
- c. Mempermudah pemberian penilaian terhadap bawahan.

4. Coordination

- a. Menciptakan koordinasi yang harmonis bagi tiap departemen dan antar departemen.
- b. Menetapkan dan membedakan prosedur-prosedur rutin dan prosedur-prosedur independen.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa SOP bermanfaat banyak bagi manajer maupun bawahan. Manfaat SOP bagi manajer adalah untuk mempermudah mencapai tujuan perusahaan, mempermudah pengawasan terhadap karyawan, memudahkan dalam pembagian tugas, membantu saat training, dan menciptakan koordinasi yang harmonis terhadap bawahan. Sedangkan bagi karyawan, SOP bermanfaat untuk menjaga konsistensi kerja, mengurangi beban kerja, memperlancar arus kerja, dan mengurangi kesalahan komunikasi baik dengan sesama karyawan maupun dengan atasan. SOP juga dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan pekerjaan kantor.

2.2.1.7. Tujuan *Standard Operating Procedure*

Menurut Endah Nur Fatimah, dkk (2015:51) tujuan utama dari penyusunan SOP pada dasarnya, untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Dengan terkontrolnya kegiatan, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Tujuan lainnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjaga konsistensi kinerja atau kondisi tertentu dan dimana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.

3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Mempermudah proses pemberian tugas, tanggung jawab dan wewenang kepada pegawai yang menjalankannya.
5. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
6. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
7. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait di unit kerjanya masing-masing.
8. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
9. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja.
10. Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh.
11. Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidakefisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan wewenang pegawai.
12. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
13. Menghindari dan mencegah terjadinya kesalahan-kesalahan proses kerja, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.

14. Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.
15. Menghemat waktu program training, karena SOP tersusun secara sistematis.
16. Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru.

2.2.2. Ombudsman RI

2.2.2.1. Sejarah Ombudsman RI

Pada mulanya institusi Ombudsman dikenal di Swedia, dan baru setengah abad belakangan ini system Ombudsman menyebar ke seluruh penjuru dunia. Berdasarkan beberapa aspek Ombudsman dapat dibagi menjadi beberapa jenis. Dari kurun waktu pembentukannya, dapat dibedakan menjadi Ombudsman klasik dan Ombudsman modern. Ombudsman klasik dapat ditelusuri sejak pertama kali Raja Charles XII membentuk *Highest Ombudsman*, *Chief Justice* di Turki dan Qadi Al Qudat di zaman Umar Bin Khattab. Ombudsman modern berdiri sejak 1953 di Denmark dan 1962 di New Zealand.

Apabila dilihat dari mandate dan mekanisme pertanggungjawabannya, dibedakan menjadi dua jenis, yakni pertama Ombudsman parlementer, yakni Ombudsman yang dipilih oleh perlemen, dan bertanggung jawab kepada parlemen. Dan kedua, Ombudsman eksekutif, yakni yang dipilih oleh Presiden, Perdana Menteri, atau Kepala Daerah. Contohnya, Ombudsman Indonesia.

Ombudsman RI sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga Negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara

dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan public tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional di Indonesia dilatarbelakangi suasana transisi menuju demokrasi. Pada saat pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid dikeluarkanlah Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Eksistensi Ombudsman semakin kuat pada saat dicantumkannya Ombudsman dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Propenas, sampai pada diterbitkannya Tap MPR Nomor VIII/MPR/2001. Usul pengaturan Ombudsman dalam Amandemen UUD 1945 oleh Komisi Konstitusi dimasukkan dalam Pasal 24 G Ayat (1), berbunyi:

“Ombudsman RI adalah ombudsman yang mandiri guna mengawasi penyelenggaraan pelayanan umum kepada masyarakat.”

Dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, sudah dirumuskan definisi Ombudsman sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Angka (1) yang menjelaskan:

Ombudsman RI yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggaranegara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

2.2.2.2.Kewenangan Ombudsman RI

Ombudsman di Indonesia didukung oleh dua undang-undang sekaligus dalam melaksanakan tugas pokok dan kewenangannya yakni Undang-Undang No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewengannya, Ombudsman memiliki keistimewaan berupa kekebalan hukum (immunity) yakni dalam menjalankan tugasnya tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugat di muka pengadilan oleh semua pihak.

Dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam pasal 1 angka 1 yang menjelaskan:

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Kewenangan Ombudsman dalam sistem negara hukum RI sebagaimana dapat disimpulkan dari UU No. 37 Tahun 2008 dan UU. No 25 Tahun 2009 adalah fungsi pengawasan pelayanan publik, yang jika ditinjau dari klasifikasinya dalam sistem pengawasan termasuk dalam klasifikasi pengawasan preventif dan represif yang bersifat eksternal. Guna mendorong terwujudnya pemerintah yang bersih dan berwibawa (*clean and strong government*), pelaksanaan kewenangan Ombudsman tersebut harus diletakkan di atas landasan negara hukum yang demokratis.

Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan fungsi tersebut dapat berjalan secara efektif. Ombudsman dalam pelaksanaan tugas memeriksa laporan, wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah pelapor. Dengan demikian Ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintahannya mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Maksud dan tujuan berdirinya Ombudsman di Indonesia dengan kewenangan yang luar biasa sebagai pengawas pelayanan publik adalah dilandasi oleh alasan-alasan argumentatif sebagai berikut:

1. Sasaran Pengawasan adalah pemberian pelayanan artinya dalam bertindak seharusnya aparat menjadi pelayan sehingga warga masyarakat diperlakukan sebagai subyek pelayanan dan bukan obyek/korban pelayanan. Selama ini belum/tidak ada lembaga yang memfokuskan diri pada pengawasan atas pemberian pelayanan umum, padahal jika dicermati sebenarnya pelayanan inilah yang merupakan inti dari seluruh proses pemerintahan karena di dalamnya terkandung nilai-nilai kepatutan, penghormatan hak-hak dasar, keadilan serta moralitas.

2. Keberhasilan suatu pengawasan sangat ditentukan oleh prosedur ataupun mekanisme yang digunakan, apabila proses pengawasan berbelit-belit melalui liku-liku yang panjang maka pelaksanaan pengawasan akan beralih dari masalah substansional ke masalah prosedural. Padahal inti persoalan pokok adalah penyimpangan dalam pelayanan umum. Jika pada akhirnya terjebak pada prosedur yang panjang maka akan menghabiskan waktu penyelesaian yang lama sehingga penyimpangan akan terus berlangsung tanpa ada perbaikan dan jalan keluar. Bahkan mungkin sekali akan muncul problem baru yaitu tentang mekanisme itu sendiri. Sesungguhnya suatu prosedur penyelesaian yang singkat dan sederhana dimanapun akan lebih efisien. Termasuk dalam aspek ini adalah cara penyelesaian melalui mediasi di mana masing-masing pihak langsung bertemu dan membahas permasalahan sekaligus menentukan jalan keluar terbaik melalui prinsip saling memberi dan saling menerima (*win-win solution*).
3. Masalah pelayanan yang menjadi sasaran pengawasan Ombudsman dalam praktek lebih banyak menimpa masyarakat secara individual, meskipun juga tidak jarang berkaitan dengan suatu sistem atas kebijakan sehingga melibatkan (mengobankan) kepentingan individu-individu dalam jumlah yang lebih banyak. Biasanya anggota masyarakat kurang peka terhadap pemberlakuan sistem/kebijakan yang merugikan karena merasa lemah berhadapan dengan kekuasaan. Dengan demikian ia membutuhkan bantuan, membutuhkan dukungan dan membutuhkan pihak lain untuk menyelesaikan masalah tanpa harus menanggung resiko munculnya masalah baru.

4. Berkenaan dengan substansi pengawasan yaitu pelayanan umum oleh penyelenggara negara meskipun nampaknya sederhana namun memiliki dampak yang amat mendasar. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentukbentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*). Asas pemerintahan yang baik dalam implementasinya diwujudkan melalui ketaatan hukum, tidak memihak, bersikap adil, keseimbangan bertindak, cermat, saling percaya dan lain-lain. Dengan demikian sesungguhnya pelayanan umum sebagai hakikat dasar dari asas pemerintahan yang baik menjadi harapan utama keberadaan lembaga Ombudsman.
5. Masyarakat kecil ataupun korban pelayanan secara mayoritas adalah kelompok ekonomi lemah karena itu mereka menjadi ragu untuk memperjuangkan keluhannya karena keterbatasan masalah keuangan. Institusi Ombudsman dengan tegas dan terbuka mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan ataupun laporan yang disampaikan kepada Ombudsman tidak dipungut biaya. Ketentuan bebas biaya ini merupakan salah satu prinsip Ombudsman yang bersifat *universal* yang sekaligus sebagai implementasi integritasnya. Ombudsman sangat menjunjung tinggi asas ini sehingga diharapkan sekali agar warga masyarakat tidak memberikan imbalan sekecil apapun kepada

Ombudsman sebelum, pada waktu dan ataupun sesudah berurusan dengan Ombudsman. Berurusan dengan Ombudsman tanpa memberi imbalan kepadanya merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap eksistensi Ombudsman.

2.2.3. Maladministrasi

2.2.3.1. Definisi Maladministrasi

Selama ini banyak kalangan yang terjebak dalam memahami maladministrasi, yaitu semata-mata hanya dianggap sebagai penyimpangan administrasi dalam arti sempit, penyimpangan hanya berkaitan dengan ketatabukuan dan tulis-menulis. Bentuk-bentuk penyimpangan di luar hal-hal yang bersifat ketatabukuan tidak dianggap sebagai maladministrasi. Padahal terminology maladministrasi dimaknai secara luas sebagai bagian penting dari pengertian administrasi itu sendiri. Secara lesikal, administrasi mengandung empat arti yaitu: (1) usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta secara penyelenggaraan dan pembinaan organisasi; (2) usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan; (3) kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan; dan (4) kegiatan kantor dan tata usaha.

Menurut Widodo (2001:259) maladministrasi adalah suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi. Secara umum, ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar di sejumlah peraturan perundang undangan yang dibuat oleh pemerintah dan DPR.

Ketentuan perundangan yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara dan pemerintah, pegawai, pengurus, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah untuk membantu pelayanan. Ketentuan tentang bentuk maladministrasi itu memang disebutkan secara literal (secara langsung) sebagai maladministrasi, ketentuan bentuk maladministrasi tersebut di dalam berbagai undang-undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2.3.2. Bentuk –Bentuk Maladministrasi

Menurut klasifikasi Croosman, “bentuk-bentuk tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi adalah; berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena” (Sujata dan Surachman;2000:128). Sedangkan Ombudsman Nasional sendiri membuat kategori tindakan maladministrasi sebagai:

1. Tindakan yang dirasakan janggal (*inappropriate*) karena dilakukan tidak sebagaimana mestinya.
2. Tindakan yang menyimpang (*deviate*)
3. Tindakan yang melanggar ketentuan (*irregular / illegitimate*)
4. Tindakan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*)
5. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*)

6. Tindakan yang tidak patut (*inequaty*)

Menurut Sunaryati, dkk, (2003:18) bentuk-bentuk maladministrasi terdiri dari dua puluh katagori. Dalam hal ini dapat diklarifikasikan menjadi enam kelompok berdasarkan karakterisitik, diantaranya adalah:

Kelompok pertama adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketetapan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.

1. Penundaan Berlarut

Dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas dan masuk akal sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian.

2. Tidak Menangani

Seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

3. Melalaikan kewajiban

Dalam proses penerimaan pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak kurang berhati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya.

Kelompok kedua adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persengkokolan, kolusi, dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak.

Kelompok ketiga adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan: Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran Undang-Undang, perbuatan melawan hukum.

Kelompok keempat adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/ kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan di luar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpang prosedur tetap.

1. Di luar kompetensi

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.

2. Tidak Kompeten

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).

3. Penyimpangan Prosedur

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.

Kelompok kelima adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari:

1. Bertindak Sewenang-wenang

Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan umum tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.

2. Penyalahgunaan Wewenang

Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.

3. Bertindak Tidak Layak / Tidak Patut

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

Kelompok keenam adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan tindakan korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan

pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.

2.2.4. Pencegahan Maladministrasi Oleh Ombudsman RI

Dalam buku laporan tahunan Ombudsman tahun 2012 adapun cara pencegahan maladministrasi oleh Lembaga Ombudsman terdiri dari:

1. Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi merupakan penyebarluasan informasi mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman RI sebagai lembaga Negara untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan kegiatan sosialisasi adalah:

- a. Memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- b. Memberikan kesadaran kepada publik bahwa mereka dilayani oleh birokrasi pemerintahan dan instansi pelayanan publik lainnya.
- c. Mendorong institusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesadaran sebagai pelayanan masyarakat.
- d. Mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di provinsi setempat.

- e. Memberikan saran perbaikan kepada Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik atau Pemerintah Provinsi sebagai tindaklanjut dari penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman RI secara langsung.

2. Kerja Sama Antar Lembaga

a. Kerja Sama Dalam Negeri

- Kerja sama dengan Organisasi Pemuda, LSM, Ormas, dan NGO yang ada di Lampung dalam rangka penerimaan pengaduan masyarakat dan meningkatkan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Penandatanganan kesepakatan antara Kementerian Kesehatan RI dengan Ombudsman RI tentang Percepatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan dan Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di bidang Kesehatan.

b. Kerja Sama Luar Negeri

Dalam rangka menjalin kerja sama dengan lembaga di luar negeri, Ombudsman RI melaksanakan kegiatan:

- Kerja sama dengan Ombudsman Australia. Mengadakan kegiatan pelatihan dalam rangka meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang diikuti oleh Anggota Ombudsman RI dan Asisten Ombudsman.
- Melakukan kunjungan kerja dan pelatihan International Ombudsman Institute (IOI) Regional Training Programme di Hongkong dan Macao.

- Menghadiri International Ombudsman Institute World Conference di Wellington, Selandia Baru.

3. Workshop

Workshop adalah sebuah kegiatan atau acara yang dilakukan, di mana beberapa orang yang memiliki keahlian di bidang tertentu berkumpul untuk membahas masalah tertentu dan mengajari para peserta workshop.

4. Penilaian Kepatuhan

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik diatur dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik. Indikator-indikator yang dinilai dalam penilaian kepatuhan antara lain:

- a. Standar pelayanan, meliputi kejelasan persyaratan, sistem mekanisme/prosedur, produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian, dan kejelasan biaya/tarif.
- b. Ketersediaan maklumat layanan
- c. Ketersediaan sistem informasi pelayanan publik baik itu elektronik maupun non elektronik seperti booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll.
- d. Sarana dan prasarana, meliputi ketersediaan ruang tunggu, toilet untuk pengguna layanan, dan adanya loket/meja pelayanan.
- e. Pelayanan khusus, meliputi ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus (rambatan, kursi roda, jalur pemandu,

ruang menyusui, dll) dan pelayanan khusus untuk pengguna layanan yang memang membutuhkan.

- f. Pengelolaan pengaduan, meliputi ketersediaan informasi pengaduan (sms, telepon, email) dan ketersediaan pejabat untuk proses pengaduan.
- g. Penilaian kinerja, ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.
- h. Visi, misi, dan motto pelayanan, ketersediaan visi, misi, dan motto yang dipampangkan di ruang pelayanan.
- i. Atribut, ketersediaan petugas yang menggunakan id card.
- j. Pelayanan terpadu, dalam poin ini akan dinilai apakah ada produk layanan yang sudah diPTSPkan.

2.2.5. Pelayanan Publik

2.2.5.1. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Philip Kotler (2005:16) :

“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or may be tied in physycal Produce” (pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya.

Menurut Thamrin (2013:28) hasil dari pelayanan ini dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik. Pandangan Kotler tersebut dapat dipahami bahwa pada hakikatnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya, Sampara Lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Lebih jauh lagi Pamudji mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa.

Dari pengertian pelayanan publik sebagaimana telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan istilah pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (penyelenggara daerah). Untuk memahami lebih jauh mengenai makna dan hakekat pelayanan publik ini, selanjutnya dapat dilihat di dalam Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (Kepmenpan Nomor 63/ KEPMEN/PAN/17/2003 dirumuskan bahwa: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perUndang-Undang”.

Selanjutnya dapat dipahami juga melalui Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, yang sekarang sudah diundangkan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dirumuskan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Oleh karena itu sebenarnya pelayanan publik harus memiliki

standar yang berbeda-beda antara satu daerah dengan daerah yang lainnya, dengan mengingat kondisi dan situasi yang berbeda.

Pelayanan publik seharusnya bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai subyek penerima pelayanan. Selanjutnya apabila aturan tersebut benar-benar diaplikasikan secara baik dan benar diyakini akan menjadikan suatu penyelenggaraan pemerintahan daerah (otonomi) lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada publik, meskipun pada saat yang sama harus didukung oleh kemampuan pemerintah (daerah).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik :

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang dasar Negara RI Tahun 1945 yang dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

2.2.5.2. Asas – Asas Pelayanan Publik

Secara umum pedoman pelaksanaan norma-norma pelayanan publik tersebut dapat didasarkan pada asas-asas yang relevan digunakan dalam rangka pelayanan publik, sekaligus sebagai upaya pembatasan dan uji keabsahan pelayanan publik, di samping tentunya mendasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2009. Selanjutnya mengenai asas-asas yang dapat digunakan untuk mendasari pelayanan publik sebagai berikut :

1. Asas Transparansi

Asas ini dimaksudkan sebagai asas yang menghendaki bahwa dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan pelayanan publik harus dilakukan secara dan bersifat terbuka bagi masyarakat yang dimulai dari proses pengambilan keputusan tentang kebijakan, perencanaan, sampai dengan pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, dan tentunya tidak ditinggalkan adanya keharusan bahwa pelayanan publik tersebut dapat dengan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi (keterbukaan) pemerintah merupakan sesuatu hal yang substansial, sebab dengan transparansi tersebut masyarakat dapat mendapatkan lebih banyak pengertian tentang rencana-rencana kebijakan yang dijalankan.

2. Asas Keadilan

Harapan masyarakat agar semua aturan hukum mencerminkan rasa keadilan adalah sebagai sebuah kondisi ideal yang diharapkan, walaupun dalam kenyataannya masih terdapat aturan hukum yang tidak mencerminkan nilai-nilai keadilan. Dalam konteks keadilan hukum hal tersebut dipandang sebagai deviasi dari yang seharusnya. Oleh karena itu hukum harus dibuat atau dirumuskan secara seadil-adilnya. Dalam konteks keadilan hukum ini pula, maka ada pula yang menyatakan bahwa hukum yang tidak adil dianggap bukan hukum yang dapat dipahami, sebab bagaimana mungkin penegakan hukum bisa mewujudkan keadilan jika dalam aturan hukum itu sendiri berisi ketidakadilan.

3. Asas *Good Governance*

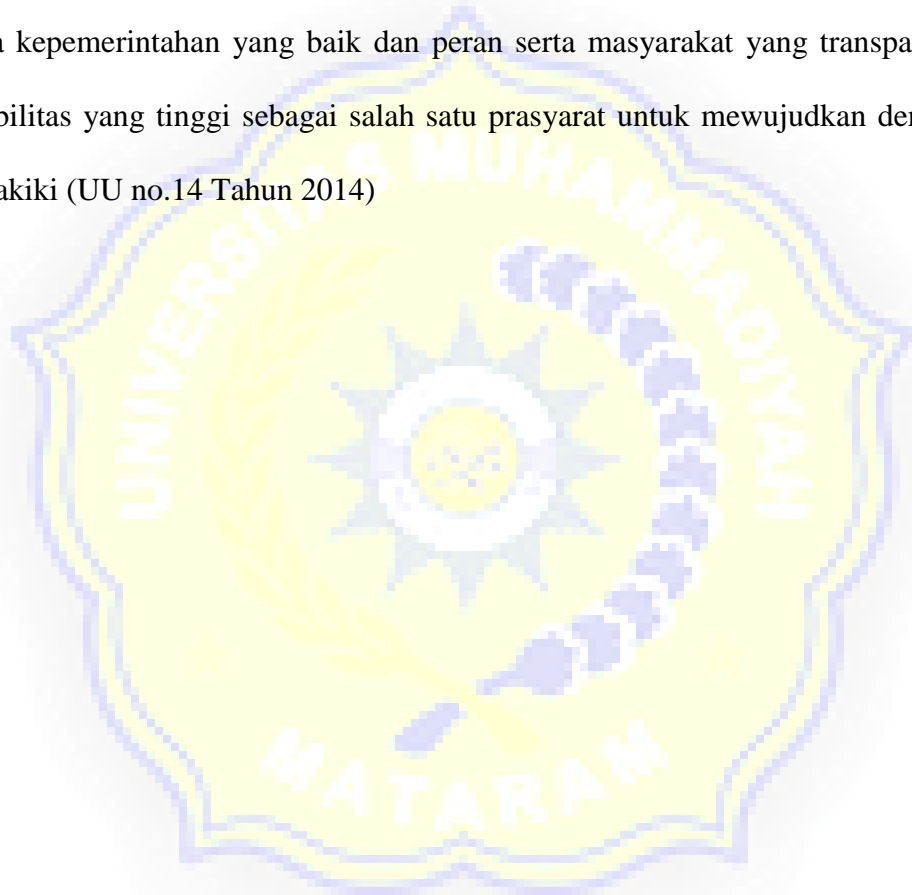
Good governance menunjuk pada pemaknaan bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintahan. *Good governance* menekankan pada pelaksanaan fungsi *governing* secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, Lembaga Swadaya Masyarakat (selanjutnya LSM), swasta maupun negara. Bahkan institusi *non* pemerintah, dapat saja memegang peran dominan dalam *governance* atau bahkan lebih dari itu pemerintah tidak mengambil peran apapun (*governance without government*). Meskipun perspektif *governance* mengimplementasikan terjadinya pengurangan peran atau intervensi pemerintah namun pemerintah secara eksistensial sebagai suatu intitusi tidak dapat dinafikan begitu saja. Dalam kerangka ini pemerintah dituntut memposisikan keberdayaannya atau bersikap dalam hal keberlangsungan suatu proses *governance*.

2.2.6. Badan Publik

Badan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri (UU no.14 Tahun 2014).

Lingkup Badan Publik dalam Undang-undang ini meliputi lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, serta penyelenggara negara lainnya yang mendapatkan dana dari

APBN/APBD dan mencakup pula organisasi nonpemerintah, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, seperti lembaga swadaya masyarakat, perkumpulan, serta organisasi lainnya yang mengelola atau menggunakan dana yang sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBN/APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri. Melalui mekanisme dan pelaksanaan prinsip keterbukaan, akan tercipta pemerintahan yang baik dan peran serta masyarakat yang transparan dan akuntabilitas yang tinggi sebagai salah satu prasyarat untuk mewujudkan demokrasi yang hakiki (UU no.14 Tahun 2014)



2.3. Kerangka Berpikir



Sumber : Belkoui (2000:35), Endah Nur Fatimah (2015:51), Laporan Tahunan Ombudsman RI (2013).

2.4. Definisi Konseptual

1. Pengawasan merupakan kegiatan yang dapat dilakukan setiap saat baik selama proses manajemen berlangsung maupun setelah berakhir untuk mengetahui tingkat pencapaian tujuan organisasi. Kegiatan pengawasan dimaksudkan untuk mencegah atau untuk memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan. Jadi maksud pengawasan bukan mencari kesalahan terhadap orangnya tetapi mencari kebenaran terhadap hasil pelaksanaan pekerjaannya.
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perUndang-Undangan.
3. Ombudsman RI yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

4. Maladministrasi adalah berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena. Menurut Sunaryati, dkk, (2003:18). Bentuk-bentuk maladministrasi diklarifikasikan menjadi enam kelompok berdasarkan karakteristik, diantaranya adalah :

- Kelompok pertama adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketetapan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.
- Kelompok kedua adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persengkokolan, kolusi, dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak.
- Kelompok ketiga adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan: Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran Undang-Undang, perbuatan melawan hukum.
- Kelompok keempat adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/ kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok

ini terdiri dari tindakan di luar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas dan tindakan yang menyimpang prosedur tetap.

- Kelompok kelima adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.
- Kelompok keenam adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan tindakan korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.

2.5. Definisi Operasional

Variabel dalam dalam penelitian ini ada tiga, sebagai berikut:

1. Penetapan standar pelaksana
 - Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab
 - Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol setiap kerja
2. Pengukuran pelaksanaan
 - Mempermudah kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan
3. Tindakan koreksi
 - Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
 - Melindungi organisasi atau unit kerja dari bentuk kesalahan administrasi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metodologi Penelitian

Menurut Pawito (2008:13) secara garis besar metodologi penelitian dapat diartikan sebagai keseluruhan cara berfikir yang dapat digunakan peneliti untuk menemukan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan didalam penelitian, yang meliputi cara pandang dan prinsip berfikir mengenai gejala yang diteliti, pendekatan yang digunakan, prosedur ilmiah (metode yang akan ditempuh), termasuk dalam mengumpulkan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan.

3.2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Ombudsman RI Perwakilan NTB. Penulis memilih lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa lokasi tersebut merupakan lokasi yang sangat tepat untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan dengan permasalahan penelitian yang ada.

3.3. Pendekatan Penelitian

Menurut Moleong (2005:5) penelitian menggunakan metode kualitatif dengan beberapa pertimbangan, pertama menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, kedua metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden, dan ketiga metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Sesuai dengan dasar penelitian tersebut maka penelitian ini diharapkan mampu menganalisis permasalahan-permasalahan yang akan diteliti dan hasil yang diperoleh, yang selanjutnya dihubungkan dengan aspek-aspek serta melihat realitas tentang pengawasan Ombudsman RI perwakilan NTB dalam menangani praktik maladministrasi.

3.4. Jenis Penelitian

Menurut Moleong (2006: 6) penelitian ini adalah penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan Yuridis Sosiologis (socio-legal approach). Metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Secara sosiologis akan dilakukan penelitian di lapangan dengan cara melihat kenyataan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan kemudian dianalisis dengan sudut pandang hukum dimana akan diperoleh hasil yang mendukung penelitian penulis.

3.5. Sumber Data

Menurut Moleong (2000:114) di dalam penelitian ini, dipergunakan jenis data sekunder, yang dari sudut kekuatan mengikatnya digolongkan ke dalam beberapa sumber data, yaitu Sumber data penelitian adalah sumber dari mana data dapat diperoleh. Sumber data merupakan masalah yang perlu diperhatikan dalam setiap

penelitian ilmiah, agar diperoleh data yang lengkap, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1. Sumber Data Primer

Sumber data primer atau utama yaitu kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati Moleong (2005:57). Sumber data primer diperoleh dari studi lapangan yaitu suatu cara memperoleh data yang bersifat primer dengan cara terjun langsung ke objek yang akan diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan dengan mengadakan wawancara dan observasi. Sumber data primer yang diperoleh peneliti melalui catatan tertulis dalam suatu wawancara yang dilakukan pada Informan.

Menurut Moleong (2002:90) informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim peneliti walaupun hanya bersifat informal. Anggota tim dapat memberikan pandangan dari segi orang tentang nilai, sikap, dan kebudayaan yang menjadi latar belakang penelitian.

3.5.2. Sumber Data Sekunder

Menurut Moleong (2006:159) data sekunder sebagai pelengkap untuk melengkapi dan menyelesaikan data primer. menyebutkan bahwa selain kata-kata atau tindakan sebagai sumber dan utama, dan tambahan seperti dokumen dan lain-lain juga merupakan data.

Moleong (2006:159) menyebutkan bahwa dilihat dari segi sumber data bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan manalah ilmiah, sumber data arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.

Data sekunder atau data yang tertulis, yang digunakan dalam penelitian dapat berupa:

- a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI Di Daerah; Peraturan Ombudsman RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI Di Daerah.
- b. Buku dan literatur yang berkaitan dengan fungsi, tugas dan tugas Ombudsman RI.
- c. Dokumen dan arsip-arsip yang ada kaitannya dengan pengawasan Ombudsman RI terhadap maladministrasi penyelenggara pelayanan publik.

3.6. Teknik Penentuan Narasumber

Cara menentukan narasumber dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *purpose sampling*, yakni salah satu teknik pengambilan sampel secara sengaja. Maksudnya teknik pemilihan informan yang sesuai dengan keinginan peneliti karena sudah tahu tentang lokasi dan objek penelitian.

Dalam penelitian kualitatif terdapat informan, yaitu orang yang dapat memberikan gambaran, pemahaman tentang objek penelitian (Sugiyono 2012:218). Adapun informan dalam penelitian ini antara lain:

1. Informan kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah Bagian Penanganan Laporan.

2. Informan biasa, adalah orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti yaitu Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB, sekretaris, asisten Ombudsman RI Perwakilan NTB.

Maka narasumber pada penelitian ini terdiri dari:

1. Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB.
2. Bagian Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan NTB.
3. Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan bahan hukum yang akan digunakan sebagai sumber di dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi, selain itu juga studi pustaka yaitu pengumpulan bahan hukum dengan jalan membaca peraturan perundangundangan, dokumen-dokumen resmi, jurnal, artikel-artikel dari internet, maupun literatur-literatur lain yang erat kaitannya dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan bahan hukum sekunder. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Moleong (2010: 157). Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

3.7.1. Wawancara atau Interview

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu Moleong (2007:186), dalam hal ini wawancara dilakukan dengan tujuan memperoleh keterangan-keterangan yang jelas tentang hal-hal yang berkaitan dengan adanya keterangan terkait eksistensi rekomendasi dan strategi Ombudsman RI Perwakilan NTB terhadap

penyelenggara pelayanan publik yang mengabaikan rekomendasi dan mengulangi perbuatan maladministrasi serta hambatan dalam melaksanakan pengawasan atau monitoring dan pencegahan terjadinya maladministrasi.

Dalam suatu wawancara terdapat dua pihak yang mempunyai kedudukan yang berbeda, yaitu pencari informasi yang biasa disebut dengan pewawancara atau interview, dalam hal ini adalah penulis. Dalam pihak lain adalah informan atau responden, dalam hal ini adalah asisten atau anggota Ombudsman RI Perwakilan NTB. Teknik pelaksanaan wawancara adalah berencana (berpatokan) terstruktur., yakni penulis dalam mengajukan pertanyaan terkait dengan pelaksanaan undangundang, yang dilaksanakan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan NTB.

3.7.2. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan penelitian Soemitro (2008:62). Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi langsung yaitu ke Ombudsman RI Perwakilan NTB. Pengamatan dilakukan sendiri ditempat yang menjadi objek penelitian yang dimaksud disini adalah pengamatan terbatas. Cara yang digunakan untuk memperoleh data meliputi:

- a. Peraturan yang meliputi Undang-Undang dan ketentuan-ketentuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTB.
- b. Pelaksanaan peraturan yang meliputi prakteknya
- c. Gambaran diskriptif cara penanganan langsung

3.7.3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Sugiyono dalam Dadang Iskandar (2015:51).

Dengan teknik ini peneliti bisa mendokumentasikan seluruh kegiatan penelitian untuk mendapatkan data-data terkait dengan data yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Sehingga nantinya juga hasil foto dan bukti fisik yang ditemukan dapat dicetak setelah penelitian dilaksanakan.

3.8. Analisis Data

Setelah data terkumpul, baik melalui observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan maka data tersebut diolah kembali dengan cara memeriksa terhadap kelengkapan dan relevansinya pada permasalahan yang ada dalam penelitian ini kemudian diklasifikasikan secara sistematis sehingga dengan jelas dapat diketahui data mana yang dipergunakan untuk menjawab permasalahan yang ada.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam buku Moelong (2007:248) analisis kualitatif adalah “upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari,

dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Menurut Moloeng (2007:287) pengumpulan data adalah mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan yang dilakukan terhadap berbagai jenis dan bentuk data ada di lapangan kemudian data tersebut dicatat.

b. Reduksi Data

Menurut Moloeng (2007:288) reduksi data adalah identifikasi satuan yaitu bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan focus dan masalah penelitian, kemudian memberikan kode pada setiap satuan agar dapat ditelusuri datanya berasal dari sumber mana supaya dapat ditarik kesimpulan. Penelitian ini, proses reduksi data dapat dilakukan dengan mengumpulkan data dari hasil wawancara observasi dan dokumentasi kemudian dipilih dan dikelompokkan berdasarkan kemiripan data.

c. Penyajian Data

Penyajian data adalah “pengumpulan informasi terusan yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan” (Milles dan Huberman, 1992:18). Kemudian dalam hal ini data yang telah dikategorikan tersebut kemudian diorganisasikan sebagai bahan penyajian data. Data tersebut disajikan secara diskriptif yang didasarkan pada aspek yang diteliti, sehingga

dimungkinkan gambaran seluruhnya atau sebagai tertentu dari aspek yang diteliti.

d. Vertivikasi Data

Langkah selanjutnya yang penting adalah vertifikasi data atau kesimpulan. “Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan dari selama kongfigurasi yang utuh” Milles dan Huberman (2009:19).

