

**PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
JAWA TIMUR DALAM UPAYA PENCEGAHAN
TERJADINYA MALADMINISTRASI**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JULI 2025**

**PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
JAWA TIMUR DALAM UPAYA PENCEGAHAN
TERJADINYA MALADMINISTRASI**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara



Oleh:

Maulana Adiwangsa
NIM. 211102030006

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JULI 2025**

**PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
JAWA TIMUR DALAM UPAYA PENCEGAHAN
TERJADINYA MALADMINISTRASI**

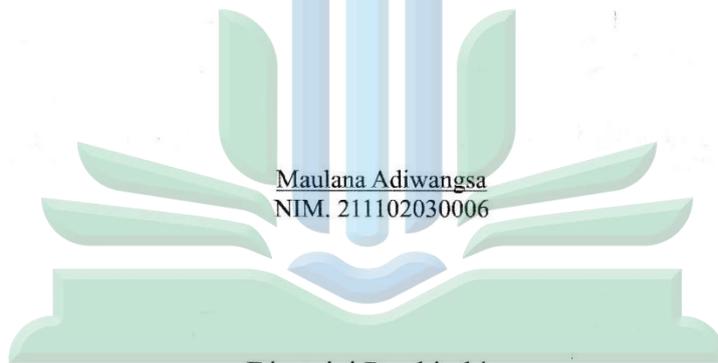
SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S. H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara



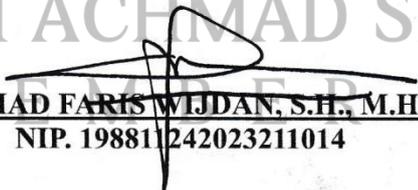
Disusun Oleh:

Maulana Adiwangsa
NIM. 211102030006



Disetujui Pembimbing

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**


AHMAD FARIS WIJDAN, S.H., M.H.
NIP. 198811242023211014

**PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
JAWA TIMUR DALAM UPAYA PENCEGAHAN
TERJADINYA MALADMINISTRASI**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sarjana Hukum (S. H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari: Rabu

Tanggal: 25 Juni 2025

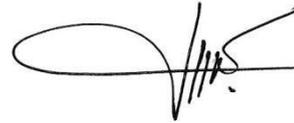
Tim Penguji

Ketua



Yudha Bagus Tunggal Putra, M.H.
NIP.198804192019031002

Sekretaris



H. Rohmad Agus Sholihin, M.H.
NIP. 198208222009101002

Anggota:

1. **Dr. Wildan Hefni, M.A.**

2. **Ahmad Faris Wijdan, S.H., M.H.**

Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Wildan Hefni, M.A.
NIP. 199111072018011004

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَدْ نَدَامِي بِلَيْسَطِ شُهَدَاءَ ۖ لِلَّهِ وَلَوْ عَالَ أَنْفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ ۗ

Artinya: “Wahai orang-orang beriman, jadilah kamu penegak keadilan dan saksi bagi Allah, Walaupun kesaksian itu memberatkan dirimu sendiri, ibu, bapakmu, atau kerabatmu. (QS An-Nisa’: 135).*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Halim Mushaf Al Qur'an dan Terjemahannya, Surabaya: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2020, (QS. An-Nisa>' [4] : 531)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur, saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud penghargaan dan rasa terima kasih atas segala dukungan, bimbingan, serta doa yang telah diberikan:

1. Kepada Ayah yang kuhormati, Achmad Jalil, engkau adalah sosok yang sangat berjasa dalam hidupku. Terima kasih atas segala pengorbanan dan usaha yang telah engkau lakukan demi masa depan anak-anakmu, termasuk dalam hal pendidikan agar kamu bisa meraih yang terbaik. Kasih sayangmu yang tulus dan nasihatmu yang tak pernah berhenti menjadi bekal berharga dalam hidup ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberimu kesehatan, kekuatan, dan perlindungan dalam setiap langkahmu.
2. Untuk Ibuku tercinta, Siti Cholifah, engkau adalah tempat aku bersandar, sumber kasih dan kekuatan dalam hidupku. Terima kasih atas setiap doa yang tak henti engkau panjatkan, terutama agar aku dimudahkan dalam menyelesaikan karya tulis ini. Terima kasih juga atas segala pengorbanan dan pelukan hangatmu yang selalu memberi ketenangan. Semoga Allah SWT senantiasa memberimu kesehatan dan perlindungan di setiap waktu.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur disampaikan kepada Allah SWT, dan salawat serta salam senantiasa dikirimkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan anugerah, rahmat, dan bimbingan-Nya, semua fase perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi dengan judul yang dimaksud telah berhasil diselesaikan. **“Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi”** sehingga penyelesaian naskah skripsi ini dapat terwujud dengan lancar. Namun, kesuksesan ini tidak terlepas dari doa, dukungan, dan arahan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hepni, S.Ag., M.M. CPEM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Wildani Hefni, S.H.I., M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Sholikul Hadi, S.H, M.H. selaku Ketua Jurusan Hukum Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Bapak Achmad Hasan Basri, M.H. selaku Koordinator Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

5. Ibu ST. Sariroh, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Bapak Ahmad Faris Wijdan, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang senantiasa memberikan arahan serta bimbingannya.
7. Bapak Agus Muttaqin selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Timur beserta staf.
8. Seluruh Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Syariah yang telah berkenan memberikan ilmu dan wawasan untuk penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
9. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk dan berkah kepada semua yang telah memberikan bantuan dengan tulus sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Penulis menyadari keberadaan kekurangan dan keterbatasan dalam skripsi ini, sehingga segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan tambahan bagi para pembacanya.

Jember, 1 Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Maulana Adiwangsa, 2025: *Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi.*

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Ombudsman, Maladministrasi.*

Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur merupakan lembaga negara independen yang memiliki peran penting dalam mengawasi proses pelayanan publik. Lembaga ini bertugas memastikan berbagai institusi penyelenggara, baik pemerintah maupun swasta yang menggunakan anggaran negara atau daerah, melaksanakan pelayanan publik sesuai prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti transparansi, keadilan, dan akuntabilitas, demi memenuhi kebutuhan dasar Masyarakat Di Jawa Timur.

Fokus dalam penelitian ini mencakup dalam hal utama, yaitu: (1) Bagaimana efektivitas tindakan dan tindak lanjut Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik?, (2) Bagaimana strategi dan mekanisme operasional Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam Mencegah Terjadinya Maladministrasi pada Pelayanan Publik?.

Penelitian ini bertujuan untuk, Menganalisis Efektivitas tindakan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam mencegah terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik, Menganalisis strategi dan mekanisme operasional pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam mencegah terjadinya Maladministrasi. Di wilayah Jawa Timur, fungsi Ombudsman RI diwujudkan melalui penyelesaian pengaduan masyarakat, pencegahan pelanggaran administratif, serta pengawasan secara aktif. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman menjadi sangat penting untuk mencegah berbagai penyimpangan administrasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan perundang-undangan sosiologis dan, pendekatan tersebut digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui wawancara dengan pejabat Ombudsman serta pelapor, observasi langsung, dan studi dokumentasi.

Hasil menunjukkan bahwa : Salah satu tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah praktik Maladministrasi. Maladministrasi mencakup berbagai bentuk penyimpangan, seperti penyalahgunaan wewenang, keterlambatan layanan tanpa alasan yang jelas, atau penyelenggara prosedur yang berlaku. Praktik-praktik ini tidak hanya menghambat tercapainya tata kelola pemerintahan tata kelola pemerintahan yang baik, tetapi juga merugikan masyarakat sebagai penerima layanan. Di Jawa Timur Maladministrasi kerap muncul akibat kompleksitas birokrasi, kurangnya transparansi, serta lemahnya pengawasan internal instansi. Kondisi ini memerlukan intervensi serius dari Ombudsman Provinsi Jawa Timur untuk mengatasinya.

DAFTAR ISI

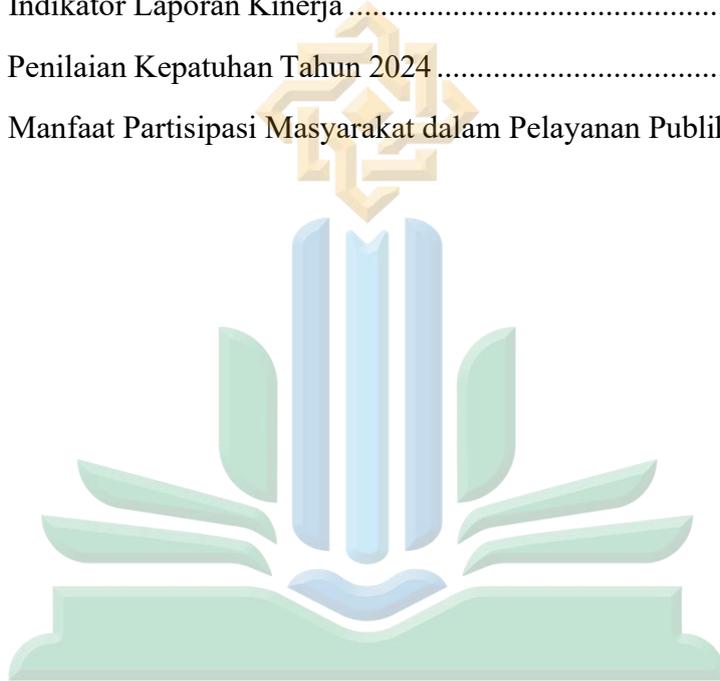
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sitematika Pembahasan.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
A. Penelitian Terdahulu.....	20
B. Teori Pengawasan	26
C. Teori <i>Good Governance</i>	31
D. Teori Kewenangan.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	39

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Subyek Penelitian.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Analisis Data	43
F. Keabsahan Data.....	45
G. Tahap-tahap Penelitian	46
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	49
A. Gambaran Obyek Penelitian	49
B. Penyajian Data dan Analisis.....	57
C. Pembahasan Temuan	83
BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 1.1 Hasil Penilaian Kepatuhan.....	6
Tabel. 1.2 Lonjakan Kasus Maladministrasi.....	7
Tabel. 2.1 Maping Penelitian Terdahulu	24
Tabel. 4.1 Tugas dan Fungsi Asisten Ombudsman Jawa Timur.....	54
Tabel. 4.3 Indikator Laporan Kinerja	63
Tabel. 4.4 Penilaian Kepatuhan Tahun 2024.....	71
Tabel. 4.5 Manfaat Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik.....	76



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar. 4.1 Struktur Organisasi Ombudsman Jawa Timur	54
Gambar. 4.2 Mediasi Antara Para Pihak.....	84
Gambar. 4.3 Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi.....	88
Gambar. 4.4 Kerja sama Antara Pemerintahan Daerah.....	89
Gambar. 4.5 Penilaian Kepatuhan.....	91



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kebutuhan serta pelayanan yang diberikan oleh negara untuk Masyarakat merupakan kebutuhan dasar untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat di segala bidang kehidupan dari segi Kesehatan, Pendidikan, Perumahan, Keuangan, dan masih banyak lagi. Pelayanan Publik menjadi sangat penting, agar tidak terjadinya penyalahgunaan kekuasaan wewenang, maka dibutuhkannya sebuah lembaga yang independen untuk melakukan pengawasan atas segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik.¹

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia hadir karena didasari pada lemahnya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan lembaga pengawas seperti Inspektorat Jendral dan Badan Pengawas Daerah tidak optimal untuk mengurangi penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena posisinya

¹ Sultoni Fikri & Syofyan Hadi. (2020). "Ombudsman: Studi Perbandingan Hukum antara Indonesia dengan Denmark". *Jurnal Ilmu Hukum*, 16(1): 1-12

yang secara struktural cenderung tidak independen dan tidak mengakomodasi partisipasi masyarakat. Berdasarkan keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional yang digantikan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang terfokus pada pengawasan pelayanan publik serta menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sehingga diharapkan program-program yang telah dibuat dapat mencegah terjadinya Maladministrasi.²

Menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 1 ayat (1), Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang diberi wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintahan yang diselenggarakan oleh badan usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau perseorangan yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan demikian, Ombudsman berfungsi sebagai pengawas sekaligus pelindung hak masyarakat, memastikan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik memberikan layanan yang bermutu, tidak diskriminatif, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perundang-undangan.³

² Nur Purnama, "Upaya pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia". (JPR.2023).19.

³ Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, pasal 1 ayat (1)

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang baik akan mendorong terwujudnya *Good Governance*. Tugas Ombudsman sebagai salah satu Lembaga Pengawasan diharapkan akan tercipta sebuah penyelenggaraan dan memeriksa laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengeluarkan Rekomendasi atas laporan tersebut yang ditunjukkan kepada Terlapor. Namun masih banyak yang tidak mengetahui fungsi Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia.⁴

Tugas Ombudsman berdasarkan Undang-undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu:

- 1) Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- 3) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- 4) Melakukan investigasi atas Prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 5) Melakukan kerja sama dan koordinasi dengan Lembaga Kemasyarakatan dan Perseorangan;
- 6) Membangun jaringan kerja;
- 7) Melakukan Upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 8) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-undang.⁵

Maka pengawasan terhadap pemerintah sebagai upaya pencegahan Maladministrasi merupakan hal yang sangat penting. Reformasi pemerintahan, dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara, namun dalam kenyataannya, dalam praktik penyelenggaraan

⁴ Nabila Firstia Izzati, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia," *Sasi* 26, no. 2 (April-Juni 2020): 179

⁵ Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, pasal 7

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 Maladministrasi.⁶

Pencegahan Maladministrasi adalah proses, pendekatan, atau Tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif melalui Deteksi, Analisis dan perlakuan pelaksanaan saran agar Maladministrasi tidak terjadi atau berulang. Kegiatan pencegahan Maladministrasi Survei Kepatuhan Pemerintah dan Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia .⁷

Sebagai salah satu ibu kota Provinsi di Indonesia, Pelayanan di Kota Surabaya juga tidak luput dari sorotan masyarakat. Maladministrasi sering mewarnai proses pelayanan publik di beberapa instansi pemerintah di Kota Surabaya, sehingga hal ini menyebabkan pelayanan publik yang ada tidak transparan, responsive, efektif, dan efisien. Berdasarkan kebijakan mengenai Ombudsman Republik Indonesia, yaitu Undang-undang No. 37 tahun 2008, Ombudsman diamatkan sebagai lembaga pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan. Fungsi pengawasan tersebut dilaksanakan dengan melakukan pemeriksaan dan penilaian atas tingkat kepatuhan

⁶ Conie Pania Putri, “ Peranan dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum,” *Sol Justica* 3, no. 2 (Desember 2020): 142.

⁷ Penjelasan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik, serta mencegah terjadinya Maladministrasi.⁸

Agar peran Ombudsman tersebut dapat berjalan dengan optimal, maka pada tahun 2016 Ombudsman mengeluarkan kebijakan yang dituangkan pada Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan tersebut bertujuan untuk menyempurnakan dan meningkatkan kualitas layanan publik dan reformasi birokrasi secara nasional, terutama mencegah terjadinya Maladministrasi.⁹

Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa timur, nyatanya tidak serta merta membuat seluruh instansi pemerintahan yang ada di Kota Surabaya langsung memenuhi segala kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satunya adalah pemenuhan terhadap standar pelayanan publik. Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman yang dimuat pada laporan ringkasan eksekutif dari tahun 2021 sampai 2023, menunjukkan berada di Zona yang terbilang stabil. Hal ini menandakan banyak kemajuan dari pemerintah Jawa Timur dalam

⁸ Muhammad Afrisal dan Romansyah Sahabuddin, "Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar Terhadap Standar Pelayanan Publik", (*Jurnal Mirai Management*. 2022),174

⁹"Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022", https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP_file_20221223_090605.pdf

meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebab selama dua tahun terakhir terus pada di Zona Hijau, sebagaimana tabel berikut.¹⁰

Tabel 1.1
Hasil Penilaian
Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Jawa Timur

No.	Tahun	Nilai	Zona
1	2021	75,08	Zona Kuning
2	2022	79,35	Zona Hijau
3	2023	88,81	Zona Hijau

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa pada tahun 2022 pelayanan telah mendapatkan nilai yang lebih baik pada tahun sebelumnya, karena perubahan tersebut berdampak pada tahun selanjutnya. Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk terus melakukan perbaikan pelayanan demi meningkatkan kualitas.

Mengenai peningkatan kualitas terhadap pelayanan dan perbaikan pengawasan secara keseluruhan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur, dengan Keputusan ketua Ombudsman setelah mendapatkan persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur berfungsi sebagai Lembaga pengawasan Masyarakat yang bersifat independen yang diberi wewenang untuk klarifikasi, investigasi, dan rekomendasi terhadap

¹⁰“Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, <https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=LP>

laporan atau pengaduan dari Masyarakat mengenai penyelenggara pelayanan publik terhadap dugaan Maladministrasi.¹¹

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman dalam pencegahan terjadinya Maladministrasi adalah karena berdasarkan data yang peneliti peroleh, laporan masuk sebagian besar tentang Maladministrasi. Dan dari website Ombudsman sendiri di paparkan bahwa Maladministrasi itu melonjak dari tahun 2020 hingga tahun 2023 sebagaimana tabel berikut.¹²

Tabel 1.2
Lonjakan Kasus Maladministrasi

No.	Tahun	Angka Lonjakan Kasus
1	2021	436
2	2022	766
3	2023	995
Total 3 tahun		2.197

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia

Akibat kenaikan laporan yang drastis tersebut Ombudsman RI Jawa Timur mengimbau agar aparat penyelenggara pelayanan publik mengantisipasi potensi kenaikan jumlah laporan.

Dengan demikian, dapat penulis katakan pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia merupakan hal yang wajib dilakukan dalam mengawasi kegiatan pelayanan publik, baik yang di selenggarakan

¹¹ Al Ihwal, "Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyarah Syariah" (Skripsi, IAIN Palopo, 2021), 23.

¹² "Prediksi Laporan Masyarakat Meningkat Di Tahun 2023 Begini Imbauan Ombudsman Jatim," Lensa Jatim Surabaya, 2024, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--prediksi-laporan-masyarakat-meningkat-di-tahun-2023-begini-imbau-ombudsman-jatim>.

oleh penyelenggara pelayanan publik maupun pemerintahan, untuk meminimalisir terjadinya proses Maladministrasi yang tidak diinginkan oleh masyarakat. Berdasarkan fakta lapangan tersebut penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang pengawasan terhadap pelayanan publik oleh Ombudsman dalam upaya pencegahan Maladministrasi apakah sudah sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Ombudsman juga menghadapi beberapa hambatan, antara lain jumlah Sumber Daya Manusia yang terbatas, sarana dan prasarana yang belum memadai, anggaran yang terbatas dan resistensi dari beberapa pihak.¹³ Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Agus Muttaqin selaku Kepala dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang mengungkapkan bahwa masyarakat Jawa Timur belum sepenuhnya memanfaatkan Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik. Sebagian besar terjadi di berbagai kawasan. Salah satunya berada pada pantai utara (Tuban hingga Probolinggo) dan hasil laporan yang mendominasi berada pada wilayah pantai selatan (Pacitan hingga Banyuwangi).¹⁴

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur karena menurut

¹³ Conie Pania Putri, “ Peranan dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum,” *Sol Justica* 3, No. 2 (Desember 2020): 148.

¹⁴ Prediksi Laporan Masyarakat Meningkat Di Tahun 2023 Begini Imbauan Ombudsman Jatim,” *Lensa Jatim Surabaya*, 2024, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--prediksi-laporan-masyarakat-meningkat-di-tahun-2023-begini-imbauan-ombudsman-jatim>.

penulis studi kasus di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana Ombudsman beroperasi dalam konteks lokal, yakni Jawa timur sebagai provinsi yang memiliki dinamika tersendiri, apakah sudah menyeluruh dalam memberikan kontribusi signifikan terhadap kesuksesan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam memberikan pelayanan publik serta pengawasan dan pencegahan terjadinya Maladministrasi.

Serta Berdasarkan konteks penelitian tersebut, penelitian skripsi ini bertujuan untuk mengkaji upaya dalam pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Studi kasus akan dilakukan untuk melihat secara konkret bagaimana Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam mencegah Maladministrasi tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang pelayanan publik oleh Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan Maladministrasi, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik oleh Ombudsman dalam pencegahan Maladministrasi.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas tindakan dan tindak lanjut Ombudsman RI perwakilan Jawa timur dalam mencegah terjadinya Maladministrasi pelayanan publik?

2. Bagaimana strategi dan mekanisme operasional pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa timur dalam mencegah terjadinya Maladministrasi pada pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis mengevaluasi efektivitas tindakan Ombudsman RI perwakilan Jawa timur dalam menangani dugaan Maladministrasi pelayanan publik.
2. Untuk Menganalisis strategi dan mekanisme operasional pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa timur dalam pencegahan Maladministrasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi ilmu pengetahuan di bidang hukum dengan adanya data yang menunjukkan tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam menangani kasus Maladministrasi serta pencegahannya kepada para pembaca dan dapat menjadi sebuah kontribusi kepada para pembaca mengenai pentingnya Ombudsman dalam upaya pencegahan Maladministrasi

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan yang integral untuk disiplin ilmu yang berhubungan dengan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi.

b. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam menambah wawasan ilmiah dan wawasan hukum di lingkungan Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember dalam hal Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam upaya pencegahan Maladministrasi.

c. Bagi Ombudsman Provinsi Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pihak-pihak yang terkait, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan-kebijakan di masa yang akan datang. Selain itu, landasan teori yang terdapat dalam penelitian ini dapat menjadi kontribusi bagi lembaga agar bisa terus mengurangi kasus Maladministrasi dalam pengawasan pelayanan publik.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi penelitian dengan tema yang sejenis. Sehingga Ilmu Penerapan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik dalam Upaya Menangani Kasus Maladministrasi dapat terus diikuti Perkembangannya.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan penjelasan mengenai sejumlah kata kunci atau istilah penting yang digunakan dalam judul dan isi penelitian. Tujuan dari penyajian definisi ini adalah untuk menghindari perbedaan penafsiran atau kesalahpahaman terhadap makna yang dimaksud oleh peneliti, sehingga pembaca dapat memahami maksud penelitian secara tepat sesuai konteks yang diinginkan.¹⁵

1. Pengawasan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengawasan dapat dimaknai sebagai suatu proses yang mencakup tindakan mengarahkan dan menjaga agar suatu kegiatan berjalan secara efisien dan efektif. Dalam konteks pemerintahan, pengawasan dilakukan untuk memantau pelaksanaan tugas, menilai capaian, serta melakukan penyesuaian atau perbaikan jika diperlukan, guna memastikan bahwa

¹⁵ Tim penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember, 2022), 30.

seluruh kegiatan penyelenggaraan pemerintahan berlangsung sesuai dengan rencana dan peraturan yang berlaku.¹⁶

Pada prinsipnya, pengawasan bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan atau pelanggaran terhadap sasaran yang telah ditetapkan. Melalui proses pengawasan, pelaksanaan kebijakan yang telah dirumuskan diharapkan dapat berjalan secara optimal, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi. Selain itu, pengawasan juga berfungsi sebagai alat untuk mengevaluasi sejauh mana kebijakan pimpinan dijalankan, serta mengidentifikasi tingkat penyimpangan yang mungkin terjadi selama proses pelaksanaan berlangsung.¹⁷

2. Pelayanan Publik

Kata "pelayanan" berasal dari akar kata "layan," yang memiliki makna memberikan bantuan atau memenuhi kebutuhan orang lain dalam rangka memberikan dukungan atau pertolongan. Secara esensial, pelayanan merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh setiap individu. Bahkan, secara umum dapat dinyatakan bahwa pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari.

Selain itu, istilah "publik" berasal dari bahasa Inggris *public*, yang memiliki arti berkaitan dengan hal-hal yang bersifat umum, masyarakat luas, atau negara. Dalam perkembangan penggunaannya, kata "publik" telah diadopsi secara resmi ke dalam Bahasa Indonesia

¹⁶Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diakses 2 Oktober 2024, <https://kbbi.web.id/pengawasan>

¹⁷ Sujamto, "Aspek Aspek Pengawasan Di Indonesia", (Jakarta, sinar grafika, 1996), 37

sebagai kosakata baku yang merujuk pada kelompok orang banyak atau khalayak ramai.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009.¹⁸

3. Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang bersifat independen dan tidak berada di bawah kekuasaan cabang pemerintahan lainnya dalam menjalankan tugas serta wewenangnya. Berdasarkan ketentuan undang-undang, Ombudsman diberi mandat sebagai lembaga pengawas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh institusi negara dan badan-badan dalam lingkup administrasi pemerintahan, termasuk perusahaan milik negara, badan hukum milik negara, dan badan usaha milik daerah. Selain itu, pengawasan juga mencakup korporasi, individu, maupun pihak swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang pendanaannya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).¹⁹

¹⁸ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 1

¹⁹ Satriyo Arun Samudro, "Eksistensi dan Optimalisasi Peran Ombudsman Dalam Pencegahan Maladministrasi di Indonesia," *Yustisi* 10, No. 2 (Juni 2023): 102.

Menurut Lotolung (Sebagaimana Dikutip Oleh Erdiansyah), Secara etimologis, istilah "Ombudsman" merujuk pada seseorang yang diberi wewenang atau kepercayaan untuk bertindak atas nama pihak lain. Dalam konteks ini, Ombudsman merupakan perwakilan dari parlemen yang diberi mandat untuk menjalankan fungsi pengawasan terhadap kinerja pemerintah.²⁰

4. Upaya Pencegahan

Upaya pencegahan dapat diartikan sebagai suatu pendekatan yang mencakup langkah-langkah, metode, dan prosedur tertentu yang dirancang untuk mengembangkan kemampuan interpersonal seseorang serta mendukung perannya, baik sebagai individu, pasangan, orang tua, maupun sebagai bagian dari kelompok, komunitas, atau institusi tertentu.

Upaya pencegahan juga dapat dipahami sebagai tindakan yang dilakukan oleh seseorang guna menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diharapkan. Secara etimologis, istilah "pencegahan" berasal dari bahasa Latin *pravenire*, yang berarti mendahului, mengantisipasi, atau bertindak terlebih dahulu untuk mencegah suatu peristiwa agar tidak terjadi.²¹

Secara umum, upaya pencegahan dipahami sebagai langkah yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk menghindari terjadinya

²⁰ Erdiansyah, "Kewenangan Dan Tindakan Hukum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu Dalam Menyelesaikan Maladministrasi Pada Organisasi Perangkat Daerah" (Tesis, IAIN Bengkulu, 2019), 23.

²¹ Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan, "Strategi Pemberantasan Korupsi Nasional", (Jakarta: Pusat Pendidikan Dan Latihan Pengawas BPKP, 1999), 83.

gangguan, kerusakan, atau kerugian yang dapat menimpa seseorang. Oleh karena itu, pencegahan merupakan tindakan yang dilakukan terlebih dahulu sebelum suatu peristiwa terjadi, khususnya jika peristiwa tersebut berpotensi membawa dampak negatif atau merugikan.

5. Maladministrasi

Maladministrasi menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia diartikan sebagai “perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan”.²²

Maladministrasi merupakan tindakan atau perilaku yang bertentangan dengan hukum, melebihi batas kewenangan, atau menyalahgunakan kekuasaan tidak sesuai dengan tujuan yang seharusnya. Hal ini juga mencakup kelalaian atau pengabaian terhadap kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat negara atau pemerintah, yang dapat menyebabkan kerugian baik

²² Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, pasal 1 ayat (3).

secara materiil maupun non-materiil bagi individu maupun masyarakat.

23

Secara garis besar, Maladministrasi merujuk pada tindakan yang tidak layak atau tidak pantas, seperti penundaan dalam memberikan layanan, perilaku tidak sopan, atau sikap acuh terhadap permasalahan yang dialami individu. Hal ini biasanya terjadi akibat penyalahgunaan wewenang, penggunaan kekuasaan secara sewenang-wenang, atau pelaksanaan kekuasaan yang tidak adil, bersifat intimidatif, diskriminatif, dan tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku maupun fakta yang ada. Tindakan tersebut juga sering kali dianggap tidak rasional, tidak beralasan, bersifat menekan, tidak pantas, serta memperlakukan pihak tertentu secara tidak setara.²⁴

Maladministrasi dapat terjadi dalam lembaga-lembaga penyelenggara layanan publik. Proses pelayanan yang lambat atau prosedur birokrasi yang rumit sering kali menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap aparat atau petugas yang memberikan pelayanan tersebut.²⁵

Berdasarkan definisi istilah, arti dari judul “Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi” yang diteliti penulis

²³ Naufal Ariel Atilla, “Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penanggulangan Dugaan Maladministrasi” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2023), 1.

²⁴ Florentina Mulia dan Sapto Pramono, “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Pencegahan Maladministrasi,” *Soetomo Administration Reform Review* 1, no. 5 (November 2022): 834-835.

²⁵ Muslimah Hayati, “Maladministrasi Dalam Tindakan Pemerintah,” *Wasaka Hukum* 9, no. 1 (Februari 2021): 118.

menyiaratkan makna yang mencerminkan kerangka penelitian atau analisis yang akan mendalami bagaimana menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien oleh Ombudsman dalam upaya pencegahan Maladministrasi. Dapat disimpulkan bahwa inti dari Pengawasan Ombudsman ini diharapkan memberikan manfaat dan dampak positif secara langsung kepada warga negara. Hal ini dapat mencakup melindungi hak-hak warga negara, meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, dan kesejahteraan masyarakat.

F. Sitematika pembahasan

Untuk memudahkan pembaca dan memahami alur dan isi penulisan karya ini, disusunlah sistematika pembahasan secara terstruktur dan runtut dalam beberapa bab sebagai berikut:

a. Bab 1 Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi istilah yang digunakan, serta gambaran umum mengenai sistematika penulisan.

b. Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bagian ini dibahas hasil-hasil penelitian terdahulu dan landasan teori yang relevan dengan pengawasan pelayanan oleh Ombudsman dalam upaya mencegah terjadinya Maladministrasi.

c. Bab 3 Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, objek dan lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, cara analisis

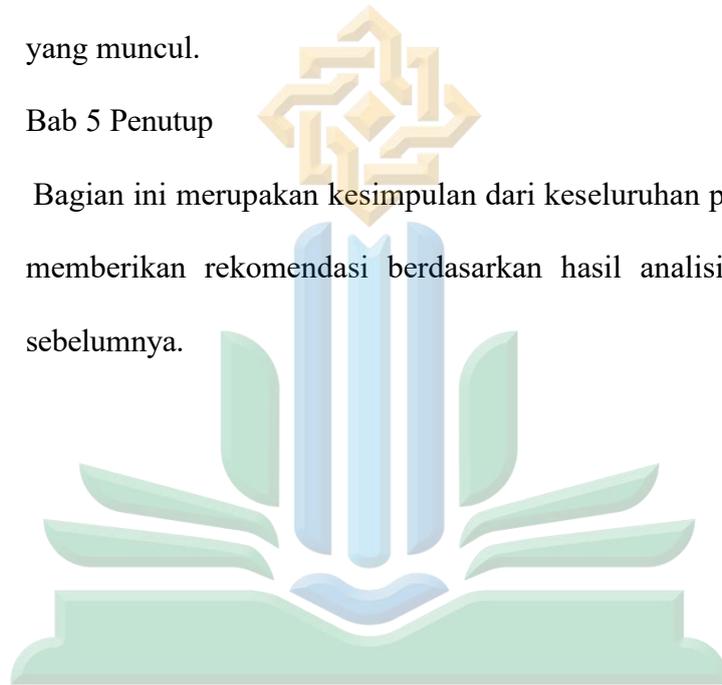
data, validitas data, serta tahapan-tahapan dalam pelaksanaan penelitian.

d. Bab 4 Penyajian Data

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang telah diperoleh di lapangan, dilengkapi dengan analisis dan penjelasan mengenai temuan-temuan yang muncul.

e. Bab 5 Penutup

Bagian ini merupakan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan serta memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisis pada bab-bab sebelumnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam bagian ini, peneliti menyajikan berbagai hasil penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik yang akan dikaji. Peneliti kemudian merangkum temuan-temuan tersebut, baik yang berasal dari karya ilmiah seperti skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, maupun artikel dalam jurnal ilmiah. Dengan langkah ini, peneliti dapat menilai sejauh mana keaslian penelitian yang dilakukan serta memahami posisi penelitiannya di antara kajian-kajian yang telah ada.²⁶

Untuk memastikan penelitian ini terarah pada permasalahan yang spesifik serta mampu memberikan kontribusi baru dalam bidang yang dikaji, sekaligus menentukan letak atau posisi penelitian yang akan dilakukan, peneliti perlu menelaah sejumlah penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan tema. Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti melakukan kajian literatur terhadap penelitian-penelitian terdahulu, dan hasil penelaahannya disampaikan sebagai berikut:

1. Franda Yogibaytanka, (2024), “Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 Perspektif Siyasah Dusturiyah.”

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan yang bertumpu pada data dan fakta yang ditemukan di

²⁶ Tim penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (*Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember, 2022*), 30.

lapangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji berbagai langkah pencegahan terhadap praktik Maladministrasi dalam pelayanan publik, di antaranya melalui kegiatan sosialisasi baik melalui media sosial maupun secara langsung kepada masyarakat. Selain itu, pencegahan juga dilakukan dengan membangun kemitraan bersama berbagai pihak, seperti lembaga pemerintahan, instansi swasta maupun badan usaha milik negara, organisasi profesi, LSM, perguruan tinggi, organisasi kemasyarakatan, dan pemangku kepentingan lainnya. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan bahwa peran dan fungsi Ombudsman memiliki kemiripan dengan konsep *wilāyat al-ḥisbah* dalam sistem ketatanegaraan Islam, yaitu sebuah lembaga pengawas yang bertugas menjalankan prinsip *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar*, yang secara garis besar bertujuan menjaga kemaslahatan masyarakat.²⁷

2. Ismiatul Azizah, (2024), "Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mencegah Maladministrasi Guna Menciptakan Keadilan Dan Kepastian Hukum"

Hasil penelitian ini mengungkap bahwa Ombudsman Republik Indonesia memainkan peran yang sangat krusial dalam mencegah terjadinya Maladministrasi serta dalam memperkuat prinsip keadilan dan kepastian hukum. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menyimpulkan

²⁷ Franda Yogibaytanka, "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 Prespektif Siyasah Dusturiyah" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024) 1-16

bahwa pelaksanaan tugas dan kewenangan Ombudsman dalam upaya pencegahan Maladministrasi diwujudkan melalui pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah. Pengawasan ini meliputi sejumlah langkah, seperti pelaksanaan penyelidikan secara mendalam, menjalin kerja sama dengan berbagai pihak terkait, pemberian rekomendasi kepada instansi, pendampingan dan pemberdayaan masyarakat, serta penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Seluruh upaya ini diarahkan untuk meningkatkan mutu layanan publik dan menjamin keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.²⁸

3. Januar Bil Huda, (2023), “Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2021.”

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas Ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi lampung dalam menangani laporan Maladministrasi pada tahun 2021. Mengetahui penghambatan pelayanan dalam menyelesaikan kasus laporan masyarakat. Fokus penelitian ini adalah indikator responsivitas yaitu pada merespon semua masyarakat, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan

²⁸Ismiatul Azizah, “Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mencegah Maladministrasi Guna Menciptakan Keadilan Dan Kepastian Hukum” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024) 51-62

pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan kemudahan akses layanan.²⁹

4. Naufal Ariel Atilla, (2023), “Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi”

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan dugaan Maladministrasi selama tahun 2021. Pada tahun tersebut, Ombudsman menerima sebanyak 175 laporan yang berkaitan dengan dugaan penyimpangan dalam pelayanan publik. Dalam upaya menindaklanjuti laporan tersebut, Ombudsman memanfaatkan teknologi modern, seperti sistem digital dan aplikasi SIMPEL 4.0, guna mempercepat dan mempermudah proses pelaporan dari masyarakat. Pemanfaatan teknologi ini dinilai mampu meningkatkan kualitas layanan publik secara signifikan. Meskipun demikian, masih ditemukan sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami tugas, fungsi, dan peran Ombudsman sebagai lembaga yang berwenang mengawasi jalannya pelayanan publik di wilayah Provinsi Lampung.³⁰

5. Al Ihwal, (2021), “Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah”

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran lembaga Ombudsman dalam meningkatkan pengawasan terhadap kesadaran

²⁹ Januar Bil Huda, “Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2021” (Skripsi, Universitas Lampung, 2023), 8-93.

³⁰Naufal Ariel Atilla, “Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penanggulangan Dugaan Maladministrasi” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2023), 11-88.

pengguna pelayanan publik. Untuk menganalisis penerapan sanksi hukum lembaga Ombudsman terhadap lembaga pelayanan publik yang melakukan Maladministrasi. Untuk menganalisis kedudukan lembaga Ombudsman dalam *siyasah syariah*. Adapun jenis penelitian ini adalah studi pustaka, pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan normatif yuridis dan pendekatan perundang-undangan, analisis data yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif bersifat non numerik, sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder dengan bahan hukum primer dan sekunder.³¹

Berdasarkan deskripsi penelitian terdahulu tersebut, berikut tabulasi yang sudah dibuat oleh peneliti dalam bentuk tabel:

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Franda Yogibaytankan (2024)	Selaras membahas mengenai lembaga Ombudsman terkait maladministrasi.	Menggunakan objek penelitian yang berbeda. Objek penelitian yang digunakan Franda Yogibaytanka adalah pada Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Serta objek kajiannya adalah upaya pencegahan Maladministrasi Tahun 2022 dalam Perspektif Siyasah Dusturiyah.
2.	Ismiatul Azizah (2024)	Sama-sama membahas tentang bagaimana Lembaga Ombudsman dalam	Menggunakan objek kajian yang berbeda. Kajian penelitian yang dilakukan

³¹ Al Ihwal, "Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah" (Skripsi, IAIN Palopo, 2021), 7-57.

		mencegah terjadinya Maladministrasi serta objek penelitiannya.	oleh Ismiatul Azizah adalah Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Mencegah Maladministrasi Guna Menciptakan Keadilan dan Kepastian Hukum.
3.	Januar Bil Huda (2023)	Sama-sama membahas tentang bagaimana Lembaga Ombudsman dalam menyelesaikan Maladministrasi.	Menggunakan objek penelitian yang berbeda. Objek penelitian yang digunakan Januar Bil Huda adalah pada Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Serta objek kajiannya adalah responsivitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2021.
4.	Naufal Ariel Atilla (2023)	Persamaan dari penelitian ini adalah terletak pada objek kajiannya, yakni sama-sama mengkaji tentang peran Ombudsman.	Menggunakan objek penelitian yang berbeda. Objek penelitian yang dilakukan oleh Naufal Ariel Atilla adalah pada Lembaga Ombudsman Perwakilan RI Provinsi Lampung. Serta objek kajiannya adalah menganalisis kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
5.	Al Ihwal (2021)	Sama-sama mengkaji tentang peran Ombudsman.	Objek penelitian yang digunakan berbeda.

Sumber: Data kajian terdahulu yang diolah

Dari kelima penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan oleh peneliti sebelumnya, peneliti masih belum menemukan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan bagaimana Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur dalam mencegah Maladministrasi. Oleh karena itu,

penelitian ini masih sangat relevan untuk dilanjutkan dan dikembangkan untuk menerangkan peran Ombudsman dalam menangani kasus Maladministrasi dan analisis tentang tindakan untuk mengawasi pelayanan publik.

B. Kajian Teori

Sub bab ini mengandung kajian teori yang digunakan sebagai penompang atau referensi umum dalam penelitian. Beberapa teori yang diadopsi termasuk:

1. Teori Pengawasan

Pengawasan merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa segala aktivitas dalam suatu organisasi atau sistem berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam prosesnya, pengawasan tidak hanya berfungsi untuk menemukan dan memperbaiki kesalahan, tetapi juga untuk mencegah terjadinya penyimpangan yang dapat dihindari sebelum menimbulkan dampak negatif. Pada dasarnya, pengawasan hadir untuk menjaga agar suatu organisasi tetap berjalan sesuai dengan tujuan yang telah diterapkan serta menghindari adanya pelanggaran atau tindakan yang menyimpang. Dengan adanya pengawasan, program yang telah dirancang dapat dijalankan secara lebih efektif dan efisien.³²

a. Pengawasan Preventif

Pengawasan preventif merupakan langkah yang dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahan atau pelanggaran sebelum hal tersebut terjadi. Dalam kaitannya dengan Maladministrasi, pengawasan ini

³² Meriza, Iin. "Pengawasan (Controlling) Dalam Institusi Pendidikan." *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam* (2018): 37-46.

bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses administrasi berlangsung sesuai dengan aturan dan standar yang telah ditetapkan. Bentuk-bentuk dari pengawasan preventif mencakup:³³

- 1) Penyusunan Regulasi dan Kebijakan: Merancang aturan dan kebijakan yang jelas serta menyeluruh guna mengarahkan pelaksanaan prosedur administrasi.
- 2) Pendidikan dan Penyuluhan: Menyelenggarakan pelatihan dan sosialisasi bagi aparatur negara mengenai standar pelayanan publik serta prinsip-prinsip etika dalam administrasi.
- 3) Pemantauan dan Penilaian Rutin: Melakukan pengawasan serta evaluasi secara berkala terhadap penerapan kebijakan dan prosedur untuk menjamin kepatuhan.
- 4) Pemanfaatan Teknologi Informasi: Menggunakan sistem informasi guna meningkatkan transparansi dan tanggung jawab dalam proses pelayanan publik.

Pengawasan preventif merupakan bentuk pengawasan yang dilakukan sebelum suatu kegiatan dimulai, dengan tujuan utama untuk mencegah terjadinya penyimpangan. Umumnya, pemerintah menerapkan pengawasan jenis ini guna menghindari kesalahan dalam pengelolaan keuangan negara yang dapat menimbulkan beban atau kerugian bagi negara. Selain itu, pengawasan ini juga dimaksudkan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan berlangsung sesuai dengan rencana dan

³³ A. Zarkasi, Jurnal Ilmu Hukum, "Pengawasan Terhadap Peraturan Daerah", *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 1(April 2022): 56.

harapan. Efektivitas dan efisiensi pengawasan preventif akan lebih tinggi apabila dilaksanakan oleh atasan langsung, karena hal ini memungkinkan pendeteksian potensi penyimpangan secara lebih dini.³⁴

Dalam skripsi Arif Fuadi, dikutip pernyataan Porter yang menekankan pentingnya pengawasan preventif karena mampu menghindari timbulnya masalah sejak awal. Menurutnya, perancang sistem harus memprioritaskan pengendalian melalui pendekatan ini, karena selain lebih hemat biaya, juga lebih baik untuk menjaga hubungan antar individu. Pencegahan masalah dinilai lebih baik dibandingkan harus menemukan dan memperbaikinya setelah terjadi. Pengawasan preventif mencakup penerapan standar, perancangan formulir, penggunaan formulir bernomor, dokumentasi yang jelas, pengamanan dengan kata sandi, serta menjaga konsistensi dalam operasional.³⁵

Menurut Refrisond, sebagaimana dikutip dalam skripsi yang ditulis oleh Arif Fuadi, pengawasan preventif merupakan bentuk pengawasan yang dilakukan sebelum suatu aktivitas dimulai atau sebelum instansi tertentu mengeluarkan kebijakan atau keputusan. Tujuan utamanya adalah untuk mencegah kemungkinan terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan.³⁶

³⁴ Arif Fuadi, "Pengaruh Pengawasan", 6.

³⁵ Arif Fuadi, "Pengaruh Pengawasan Preventif dan Pengawasan Detektif Terhadap Efektivitas Pengendalian Anggaran" (Skripsi, UNP, 2023), 6.

³⁶ Arif Fuadi, "Pengaruh Pengawasan", 7.

b. Pengawasan represif

Sementara itu, pengawasan represif adalah jenis pengawasan yang diterapkan setelah suatu kegiatan selesai dilakukan. Biasanya diterapkan pada tahap akhir, yakni saat laporan keuangan telah disusun dan diserahkan. Setelah laporan diterima, dilakukan proses evaluasi dan pemeriksaan untuk menilai ada tidaknya pelanggaran atau penyimpangan.

37

Pengawasan represif bertujuan memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks pemeriksaan anggaran, pengawasan ini dikenal dengan istilah post-audit.³⁸

Kedua bentuk pengawasan tersebut sama-sama berfokus pada tindakan korektif setelah munculnya pelanggaran, termasuk pemberian sanksi. Dalam konteks Maladministrasi, pengawasan represif melibatkan beberapa langkah sebagai berikut:³⁹

- 1) **Audit dan Investigasi:** Melakukan audit serta penyelidikan terhadap laporan maupun indikasi adanya praktik Maladministrasi.
- 2) **Tindak Lanjut Aduan Masyarakat:** Menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat yang menunjukkan adanya dugaan Maladministrasi.

³⁷ T, Fahrul Gafar, dkk, "Pengawasan Penyelenggara Urusan Pemerintah Daerah (PPUPD) Dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Di Indonesia," *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora 1*, No. 3 (Januari 2022): 547.

³⁸ T. Fahrul Gafar, dkk, "Pengawas Penyelenggara," 547

³⁹ S. Brodjo soedjono, "hukum represif dan sistem produktif hukum yang tidak demokratis," *Jurnal Hukum 13*, No. 17, (april 2022): 157-158

- 3) Pemberian Sanksi: Menjatuhkan sanksi administratif atau memberikan rekomendasi sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku terhadap pihak yang terbukti melakukan Maladministrasi.
- 4) Rekomendasi Tindakan Korektif: Mengusulkan langkah-langkah perbaikan untuk mencegah terulangnya tindakan Maladministrasi di masa mendatang.

2. Teori *Good Governance*

Good governance adalah sistem yang melibatkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk menciptakan tata kelola yang baik. Sistem ini didasarkan pada prinsip-prinsip seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, kesetaraan, partisipasi publik, penegakan hukum, sesuai dengan konsep pemerintahan yang bersih (*clean government*) yang dikenalkan oleh UNDP, *World Bank*, *United Nations*, dan lembaga internasional lainnya. Prinsip-prinsip *good governance* juga telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.⁴⁰

Salah satu tanggung jawab utama pemerintah, selain menjalankan pemerintahan dan pembangunan, adalah memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi aspek penting dalam pemerintahan modern yang mengutamakan kedekatan dengan masyarakat. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

⁴⁰ Rohman, Abd, Yayang Hanafi, dan Willy Tri Hardianto. "Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik." *Jurnal Universitas Tribhhuwana tunggaldeve*, Vol Reformasi No 9.2 (2019): 153-160.

pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang jasa, dan layanan administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penerapan regulasi ini memperkuat interaksi antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya tuntutan demokrasi dan kesadaran akan hak asasi manusia, masyarakat semakin menginginkan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, penerapan prinsip *Good Governance* dalam manajemen pelayanan publik menjadi semakin penting untuk memastikan pemerintahan yang lebih transparansi, adil, dan bertanggung jawab.⁴¹

Maka hal ini bisa memperkecil terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan kebijakan karena program-program yang ditetapkan adalah berdasarkan keputusan bersama.⁴²

Dapat penulis simpulkan bahwa *Good governance* merupakan pendekatan dalam tata kelola pemerintah yang berlandaskan prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan pencegahan korupsi baik di sektor publik maupun privat. Sebagai solusi inovatif, *Good governance* berperan penting dalam meningkatkan kredibilitas manajerial melalui kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Kolaborasi ini bertujuan mencapai konsensus bersama yang bertanggung jawab, efektif, dan efisien. Dengan penerapan prinsip-prinsip *Good governance*, potensi

⁴¹ Abd. Rohman, Dkk, "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*,".154

⁴² Handayani, I. (2023). Implementasi Good Governance di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

penyimpangan dapat diminimalkan karena setiap kebijakan dirumuskan melalui proses partisipatif dan kolektif.

Keutamaan dalam memahami *Good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya. Dalam penerapan *Good governance*, dalam prinsip tersebut dasar untuk dijadikan pedoman dalam penyelenggara pemerintahan yang baik, maka adapun prinsip-prinsip dari *Good governance* yaitu: ⁴³

1) Kesenjangan

Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang sama dimata hukum dan untuk mencapai kesejahteraannya. Prinsip kesetaraan akan memacu dampak keadilan, karena semua masyarakat memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk melakukan pengembangan diri tanpa adanya intervensi dari pihak mana pun.

2) Transparansi

Transparansi atau keterbukaan adalah pemerintah memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat terkait dengan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Informasi tentang kebijakan, perencanaan, dan pengelolaan keuangan, seperti dana pengeluaran dan pemasukan, harus tersedia secara jelas.

3) Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah segala bentuk kegiatan/program yang telah dilaksanakan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Bentuk

⁴³ Jurnal STIE AMKOP. Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Mirai Management*, 8(2). (2023)

pertanggung jawaban dapat berbeda beda tergantung dari pihak yang terkait. Akuntabilitas yang dilakukan oleh pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

4) Penegakan Hukum

Prinsip *Good Governance* yang dikemukakan oleh *United Nations Development Programme*. (UNDP), pada tahun 1997 menekankan pentingnya penegakan hukum dalam sistem pemerintahan. Penegakan hukum berarti bahwa semua peraturan yang telah ditetapkan harus bersifat adil dan wajib dipatuhi oleh semua pihak, termasuk dalam pelayanan publik. Dengan kata lain, setiap penyelenggara layanan publik harus menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku agar tercipta tata kelola pemerintahan yang baik.

5) Partisipasi Publik

Partisipasi publik dalam prinsip *Good Governance* adalah keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pemerintahan dan pengambilan keputusan yang berpengaruh pada kehidupan mereka. Setiap warga, tanpa memandang jenis kelamin atau latar belakang, memiliki hak untuk menyampaikan pendapat, memberikan masukan, dan ikut serta dalam kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Good governance membantu lembaga pengawas seperti Ombudsman dalam menjalankan tugasnya dengan lebih terarah. Prinsip akuntabilitas dan transparansi sangat penting agar pelayanan publik berjalan dengan baik dan bebas dari penyimpangan. Selain itu, kerja

sama antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dapat menciptakan sistem pengawasan yang lebih menyeluruh. Misalnya, dalam pelayanan publik, penerapan aturan pencegahan Maladministrasi dan pengambilan keputusan bersama dapat mengurangi penyalahgunaan wewenang serta memastikan kebijakan yang dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.⁴⁴

3. Teori Kewenangan

Teori kewenangan memegang peran penting dalam studi hukum tata negara dan hukum administrasi. Kewenangan, atau wewenang, dapat diartikan sebagai kekuatan hukum yang sah, yakni hak untuk mengambil tindakan atau memberikan perintah dalam rangka menjalankan tanggung jawab publik sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip dalam skripsi Ria Marlin, kewenangan diartikan sebagai hak atau kekuasaan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu tindakan.⁴⁵

Seperti telah dijelaskan sebelumnya, dalam ranah hukum publik, konsep kewenangan sangat erat kaitannya dengan konsep kekuasaan.

Keduanya memiliki makna yang hampir serupa karena kekuasaan yang dimiliki oleh lembaga-lembaga seperti eksekutif, legislatif, dan yudikatif merupakan kekuasaan yang sah dan diakui secara hukum. Kekuasaan ini menjadi bagian esensial dari struktur negara dalam menyelenggarakan

⁴⁴ LAN-BPKP, *Akuntabilitas Dan Good Governance*, Jakarta: *Lanri*, 2000, hal. 2

⁴⁵ Ria Marlin, "Tinjauan *Fiqh Siyasah* Terhadap Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Lembaga Pengawasan Publik" (Skripsi, UIN Mahmud Yunus, 2022), 13.

fungsi-fungsi pemerintahan, yang mencerminkan kemampuan individu atau kelompok untuk mewujudkan kehendaknya, meskipun mungkin menghadapi perlawanan atau hambatan dari pihak lain.⁴⁶

Norma kewenangan menetapkan syarat-syarat kualitatif yang harus dipenuhi oleh seseorang agar dapat melakukan tindakan hukum tertentu. Sebagai contoh, seseorang yang secara alami berstatus sebagai subjek hukum harus mencapai usia dewasa agar dianggap mampu secara hukum untuk melakukan tindakan hukum. Dalam pengertian yang lebih sempit, norma kewenangan memberikan hak atau wewenang khusus kepada individu yang telah memenuhi kualifikasi tertentu untuk melakukan tindakan hukum tertentu.⁴⁷

Dalam teori kewenangan terdapat Kewenangan institusional dimana kewenangan tersebut adalah kewenangan yang dimiliki oleh lembaga atau institusi tertentu. Kewenangan ini dapat diberikan oleh undang-undang, peraturan pemerintah, atau keputusan presiden. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang dibentuk untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan menampung dan menyelidiki pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang bermasalah. Maladministrasi adalah penyelewengan wewenang dalam

⁴⁶ Danel Aditia Situngkir, "Mengenal Teori Demokrasi dan Teori Kewenangan Dalam Ilmu Hukum," *Ensiklopedia Of Journal* 5, No. 4 (Juli 2023): 11.

⁴⁷ Lalu Muliadi, "Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik" (Skripsi, UM Mataram, 2020) 10.

penyelenggaraan pemerintahan yang menimbulkan kerugian negara atau menghambat pelayanan publik.⁴⁸

Dalam ranah hukum publik, konsep wewenang terdiri atas tiga unsur utama, yaitu.⁴⁹

- a. Mengacu pada penerapan wewenang dalam mengatur perilaku subjek hukum. Hal ini menekankan bahwa pejabat negara harus menjalankan wewenangnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- b. Menekankan pentingnya adanya dasar hukum yang sah dan jelas dalam setiap pelaksanaan wewenang. Ini bertujuan agar setiap tindakan pejabat atau institusi pemerintah memiliki legitimasi hukum yang kuat.
- c. Melibatkan penerapan prinsip-prinsip umum dan standar tertentu yang mengatur jenis-jenis wewenang tertentu. Tujuan utamanya adalah untuk menjamin bahwa seluruh tindakan pemerintah memenuhi kriteria legalitas dan dapat diuji secara hukum.

Dalam sistem negara hukum, sumber kewenangan pemerintah dikategorikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjadi tiga jenis, yaitu:⁵⁰

⁴⁸ Joko Kisworo dan Elvia Rosantina Shauki, "Teori Instutisional Penyusunan dan Publikasi Laporan Tahunan Sektor Publik," *Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik* 4, No. 4 (2019): 309-310.

⁴⁹ Ria, "Tinjauan *Fiqh*," 14-15.

⁵⁰ Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601.

1. Kewenangan Atributif

Merupakan jenis kewenangan yang secara langsung diberikan oleh konstitusi (UUD 1945) atau melalui peraturan perundang-undangan kepada lembaga atau pejabat tertentu.

2. Kewenangan Delegatif

Delegatif adalah bentuk pelimpahan kekuasaan dari pejabat atau instansi yang lebih tinggi kepada yang lebih rendah. Dalam hal ini, penerima delegasi bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang yang diberikan.

3. Kewenangan Mandat

Merujuk pada pemberian tugas dari pejabat atau instansi yang memiliki otoritas lebih tinggi kepada pihak yang berada di bawahnya, namun tanggung jawab tetap berada pada pemberi mandat. Mandat dapat diberikan dalam kondisi seperti:

- a. Penugasan oleh atasan atau instansi yang memiliki otoritas lebih tinggi.
- b. Pelaksanaan tugas-tugas rutin organisasi.⁵¹

⁵¹ Bambang Waluyo, Penegakan Hukum di Indonesia, *Jakarta: Sinar Grafika*, (2016), 231.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah yuridis empiris, yang juga dikenal sebagai penelitian lapangan *field research*. Metode ini melibatkan pengamatan langsung terhadap realitas di masyarakat, khususnya dalam hal penerapan hukum di lingkungan sosial atau dalam institusi hukum. Pendekatan yuridis empiris bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia diterapkan secara efektif dalam praktik nyata.⁵²

Pendekatan penelitian merujuk pada metode atau cara yang digunakan dalam pelaksanaan studi. Dalam hal ini, pendekatan yang diambil adalah pendekatan yuridis empiris, yang bertujuan untuk menggali kebenaran tentang pelaksanaan peraturan hukum apakah peraturan tersebut telah dijalankan dengan baik atau masih terdapat penyimpangan.⁵³

Selain itu, pendekatan perundang-undangan dalam studi ini dimaksudkan sebagai langkah untuk menganalisis peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik dalam upaya menangani praktik Maladministrasi, dengan merujuk pada ketentuan hukum yang berlaku terkait Ombudsman dan Maladministrasi itu sendiri. Dengan pendekatan ini, penelitian akan memusatkan perhatian pada kajian norma-norma hukum yang mengatur kedua

⁵² Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), 59.

⁵³ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), 87.

aspek tersebut, serta mengevaluasi dampaknya terhadap efektivitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman dalam menanggulangi Maladministrasi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian disebut sebagai tempat dimana dilakukannya penelitian. Dalam penelitian empiris, lokasi penelitian harus disesuaikan dengan judul, tantangan penelitian, dan hasil observasi awal. Oleh karena itu, salah satu penelitian hukum empiris yang wajib ada adalah studi lokasi. Adapun Lokasi penelitian yang dipilih oleh penelitian adalah Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur yang terletak di Jl. Indragiri No. 62, Sawunggaling, Kec. Wonokromo, Surabaya.

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak atau individu yang dijadikan sebagai sumber informasi oleh peneliti terkait permasalahan yang sedang dikaji. Dalam bagian ini, peneliti menyampaikan mengenai sumber data dan jenis data yang digunakan. Menentukan batasan dan kriteria subjek penelitian secara jelas sangat penting agar proses pengumpulan dan analisis data dapat dilakukan secara terarah dan fokus.⁵⁴

Peneliti secara langsung memilih atau menunjuk sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Pemilihan ini dilakukan karena individu yang dipilih dianggap memiliki pengetahuan yang relevan dan mendalam terkait informasi yang dibutuhkan, atau karena orang tersebut memiliki peran penting

⁵⁴ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (*Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember, 2022*), 78.

yang dapat membantu memperlancar proses pengumpulan data. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁵⁵

1. Agus Muttaqin, Selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur.
2. Fatih Sabilul Islam, Selaku Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan Dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Jawa Timur.
3. Achmad Azmi Musyadad, Selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman Jawa Timur.
4. Nanang Setiawan selaku Kustodian BMN.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, serta studi dokumentasi. Ketiga metode tersebut dimanfaatkan untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan mendalam mengenai fenomena yang menjadi fokus kajian.

1. Observasi

Dalam penelitian hukum empiris, kegiatan observasi termasuk kegiatan pengumpulan data primer. Observasi adalah kegiatan peninjauan awal yang dilakukan di lokasi penelitian dengan pencatatan, pemotretan, dan perekaman tentang situasi dan kondisi serta peristiwa hukum yang terjadi.⁵⁶ Dalam penelitian ini, peneliti langsung melakukan observasi terhadap Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menangani Maladministrasi yang bertempat di

⁵⁵ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum (Mataram: Mataram University Press, 2020)*, 94.

⁵⁶ Muhaimin, *Metode Penelitian*, 90.

Surabaya. Selain itu peneliti melakukan observasi tentang apakah tindakan yang diambil oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menangani Maladministrasi. Observasi tersebut dilakukan untuk mendapatkan jawaban spesifik dan rinci mengenai bagaimana Ombudsman mengawasi pelayanan tersebut.

2. Wawancara

Wawancara dimaksudkan untuk melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi. Wawancara adalah bagian penting dalam suatu penelitian hukum empiris. Karena tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya diperoleh dengan jalan bertanya secara langsung kepada responden, narasumber atau informan.⁵⁷

Dalam penelitian ini, digunakan wawancara terstruktur sebagai teknik pengumpulan data. Dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan terstruktur dan tertulis dengan opsi jawaban yang telah disiapkan sebelumnya. Dengan wawancara terstruktur ini memungkinkan setiap responden menjawab pertanyaan yang sama, dan data yang dihasilkan dicatat dengan seksama.

Wawancara ini melibatkan pihak-pihak terkait dari Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur, seperti Kepala Perwakilan, Kepala keasistenan Penerimaan Verifikasi Laporan, dan

⁵⁷ Muhaimin, 95.

Kepala Keasistenan Pencegahan. Wawancara ini memiliki tujuan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menangani Maladministrasi.

Selama proses wawancara, percakapan direkam menggunakan perangkat perekam suara dan dicatat menggunakan notebook atau media pencatatan lainnya. Untuk menjamin kualitas data yang diperoleh, pewawancara yang terlibat dalam pengumpulan informasi juga diberikan pelatihan terlebih dahulu.

3. Dokumentasi

Selain menggunakan wawancara dan observasi, data juga dikumpulkan melalui teknik dokumentasi, yang mencakup berbagai sumber seperti surat, catatan harian, arsip foto, notulen rapat, jurnal kegiatan, dan lain-lain. Dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap dan penguat temuan penelitian. Dalam konteks ini, peneliti akan menghimpun dokumen-dokumen yang relevan dengan topik penelitian, seperti riwayat berdirinya Ombudsman Republik Indonesia, visi dan misi lembaga tersebut, struktur organisasinya, hasil wawancara dengan narasumber dan informan, serta dokumen atau informasi lain yang berhubungan langsung dengan tema penelitian.

E. Analisis Data

Analisis data yakni melakukan kajian atau telaahan terhadap hasil pengolahan data yang dibantu atau dengan menggunakan teori-teori yang telah

didapatkan sebelumnya (dalam kerangka teori/kepuustakaan). Menurut Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad “Analisis data merupakan kegiatan memberikan telaahan, yang dapat berarti menentang, mengkritik, mendukung, menambah, atau memberikan komentar dan kemudian membuat suatu kesimpulan terhadap hasil penelitian dengan pikiran sendiri dengan bantuan teori yang telah dikuasainya”.⁵⁸

Dalam rangka melaksanakan penelitian ini, pendekatan analisis deskriptif diterapkan melalui alat analisis berupa wawancara dengan pihak terkait dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Penggunaan teknik analisis ini difokuskan pada bagaimana pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi dan apakah tindakan yang diambil oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menangani maladministrasi.

Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif melalui *Flow Chart* proses berikut:⁵⁹

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*), Pada tahap ini, peneliti mencatat seluruh data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara di lapangan secara objektif dan sesuai dengan kondisi sebenarnya tanpa adanya rekayasa atau penambahan informasi.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*), Reduksi data merupakan proses penyaringan dan pemilahan informasi, yang mencakup kegiatan menyederhanakan, memusatkan perhatian, merangkum, serta

⁵⁸ Muhaimin, *Metode Penelitian*, 104-105.

⁵⁹ Muhaimin, 103-108.

mengabstraksikan data mentah dari catatan lapangan. Tujuannya adalah agar data menjadi lebih terfokus dan memberikan gambaran yang lebih jelas dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi.

3. Penyajian Data (*Data Display*), Data yang telah dirangkum kemudian disusun dalam bentuk yang sistematis agar dapat ditafsirkan dengan lebih mudah. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasanya dilakukan melalui narasi singkat, bagan, tabel, grafik, atau bentuk visual lainnya. Penyusunan ini bertujuan agar informasi yang diperoleh lebih terorganisasi dan mudah dipahami.
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*), Setelah data direduksi dan disajikan, peneliti mulai menarik kesimpulan berdasarkan informasi yang telah dianalisis. Kesimpulan awal ini bersifat tentatif dan dapat berubah jika data lanjutan tidak mendukungnya. Namun, apabila kesimpulan tersebut tetap konsisten saat dilakukan pengumpulan data berikutnya, maka dapat dianggap sebagai hasil yang valid dan dapat dipercaya.

F. Keabsahan Data

Keabsahan dalam penelitian menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar merupakan hasil karya ilmiah yang orisinal, bukan hasil plagiarisme atau penyalinan dari penelitian lain. Untuk memastikan keaslian dan validitas data, peneliti dapat melakukan perbandingan antara objek yang diteliti, informasi yang diperoleh, serta sumber-sumber yang digunakan. Teknik yang digunakan untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini

adalah triangulasi sumber, yakni dengan memverifikasi data melalui perbandingan antara satu sumber dengan sumber lainnya. Selain itu, data yang diperoleh melalui wawancara juga akan divalidasi dengan melakukan observasi langsung di lapangan.⁶⁰

G. Tahapan- Tahapan Penelitian

Bagian ini menjelaskan tahapan-tahapan yang akan ditempuh oleh peneliti dalam melaksanakan proses penelitian. Menurut Creswell, pelaksanaan penelitian terdiri atas beberapa langkah utama, yaitu penentuan topik, proses pengumpulan data, pengolahan data, analisis, serta penafsiran hasil temuan. Setiap tahap tersebut memiliki peran yang signifikan dalam menjamin mutu dan validitas penelitian yang dilakukan. Secara umum, rencana pelaksanaan penelitian mencakup beberapa tahap berikut:⁶¹

1. Tahap Persiapan Penelitian
 - a. Menyusun rancangan atau perencanaan penelitian.
 - b. Menetapkan lokasi atau tempat penelitian yang sesuai dengan fokus kajian.
 - c. Mengurus dan memperoleh izin resmi dari instansi terkait untuk pelaksanaan penelitian.
 - d. Melakukan observasi langsung di lapangan sebagai langkah awal pengenalan konteks.
 - e. Menentukan narasumber atau informan yang relevan dengan objek penelitian.

⁶⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember, 2022), 32.

⁶¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya*,33.

- f. Mempersiapkan segala perlengkapan dan instrumen pendukung penelitian.
- g. Memahami dan menerapkan prinsip etika penelitian, seperti menjaga kerahasiaan data dan menghormati hak partisipan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Peneliti melakukan kunjungan ke Lokasi penelitian dan mengumpulkan data yang dibutuhkan melalui Observasi, Wawancara, serta Dokumentasi. Langkah ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi.

3. Tahap Penyelesaian

Pada tahap ini, penelitian Menyusun laporan penelitian setelah menyelesaikan analisis data, yang mungkin telah diperbaiki berdasarkan saran dari dosen pembimbing. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian lebih maksimal. Laporan kemudian disampaikan kepada penguji sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

Deskripsi objek penelitian mencakup informasi mengenai lokasi penelitian, struktur organisasi responden yang telah ditetapkan, serta aspek lain yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam hal ini, penelitian akan menguraikan gambaran umum tentang Lembaga Ombudsman Republik Indonesia, termasuk peran, tugas, dan struktur organisasi yang mendukung pelaksanaan fungsinya.⁶²

1. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga yang bertugas mengawasi pelayanan publik berkomitmen untuk mendorong peningkatan kualitas layanan guna mendukung kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sesuai dengan tujuan nasional yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Jika kualitas pelayanan publik tertinggal, maka upaya mempercepat pembangunan kesejahteraan rakyat akan terhambat. Untuk itu, pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai pedoman bagi seluruh instansi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas.⁶³

⁶² Nanang Setiawan, diwawancara Penulis, Surabaya 7 Mei 2025.

⁶³ Imam Rifai, "Efektifitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi", (*Skripsi, Untirta, 2017*), 72

Setiap Lembaga Negara dibentuk dengan tujuan menjalankan fungsi dan tugas tertentu sebagai dari sistem pemerintahan. Keberadaannya harus memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, karena anggaran yang digunakan berasal dari dana publik. Ombudsman hadir sebagai lembaga yang bertujuan untuk mewujudkan negara hukum yang tidak hanya demokratis, tetapi juga bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.⁶⁴

Ombudsman Republik Indonesia didirikan pada masa pemerintahan Abdurrahman Wahid dan, Megawati Soekarnoputri, sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih transparan, bersih, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, serta nepotisme (KKN). Proses pembentukannya melalui tahapan yang cukup panjang, termasuk diskusi dan perumusan konsep yang matang. Awalnya, lembaga ini berfungsi sebagai komisi Ombudsman, kemudian mempelajari sistem Ombudsman di berbagai negara untuk memahami peran dan prinsip pengawasan. Dari proses tersebut, lahirlah Undang-Undang No.37 Tahun 2008 yang mengatur tentang Ombudsman Republik Indonesia.⁶⁵

Pasal 2 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 menyatakan bahwa Ombudsman adalah lembaga yang bersifat independen, artinya tidak dapat dipengaruhi oleh lembaga lain dan tidak memiliki hubungan struktural dengan instansi mana pun. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman

⁶⁴ Hendri Deo Peso Dan Edi Pranoto, "Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik", *Jurnal Juristic*, Volume 03, (2022), 60

⁶⁵ Rahmadhan, Alfado Genta, Rival Muhamadani, And R. Syafiril. "Upaya Ombudsman Padang Dalam Mengimplementasikan Pelayanan Publik Yang Bebas Dari Maladministrasi." *Holistik Analisis Nexus* 1.6 (2024): 143

harus bebas dari campur tangan pihak lain. Hubungan organik yang dimaksud adalah keterkaitan secara hierarkis dengan instansi pemerintah lainnya. Berdasarkan aturan tersebut, Ombudsman memiliki kedudukan yang sejajar dengan lembaga negara lainnya dan tidak berada di bawah pengaruh kekuasaan mana pun. Tujuan utama pembentukan Ombudsman adalah untuk mencegah penyalahgunaan wewenang oleh pejabat atau lembaga negara, mengawasi pelayanan publik, serta melindungi hak-hak masyarakat Indonesia.⁶⁶

2. Visi Misi Ombudsman

a. Visi Ombudsman

- 1) Sebagai institusi publik yang independen dan dapat dipercaya, Ombudsman berlandaskan Pancasila dalam menjalankan tugasnya. Lembaga ini berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan pemerintah yang adil, lancar, dan akuntabel. Selain itu, Ombudsman berperan dalam memastikan penyelenggaraan pemerintah berjalan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik (*good governance*) serta pemerintahan yang bersih (*clean governance*). Dalam konteks peradilan, Ombudsman menegakkan supremasi hukum dengan mengutamakan keadilan dan menjaga netralitas dalam setiap prosesnya.

- 2) Ombudsman Nasional merupakan lembaga publik yang dipilih oleh Dewan Perwakilan Rakyat, diangkat oleh Kepala Negara, dan

⁶⁶ Hendri dan Edi, *Jurnal Juristik*, 65

keberadaannya diatur dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia. Dengan dasar hukum yang jelas, lembaga ini mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Pelaksanaannya dijalankan oleh individu-individu yang memiliki integritas serta tingkat akuntabilitas yang tinggi, sehingga dapat menjalankan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab.

b. Misi Ombudsman

- 1) Secara berkelanjutan, berusaha memastikan bahwa institusi pemerintah memberikan pelayanan yang efektif, mudah diakses, dan berkualitas.
- 2) Berperan dalam membangun dan mendukung terciptanya lingkungan yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, serta terbebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- 3) Mengutamakan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat dengan memberikan layanan yang maksimal serta menjalin koordinasi dan kerja sama yang harmonis dengan berbagai pihak, termasuk institusi pemerintahan, perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, para ahli, praktis, dan organisasi profesi.
- 4) Mewujudkan lingkungan kerja yang berlandaskan komitmen kuat, serta menjunjung tinggi integritas dan akuntabilitas, guna

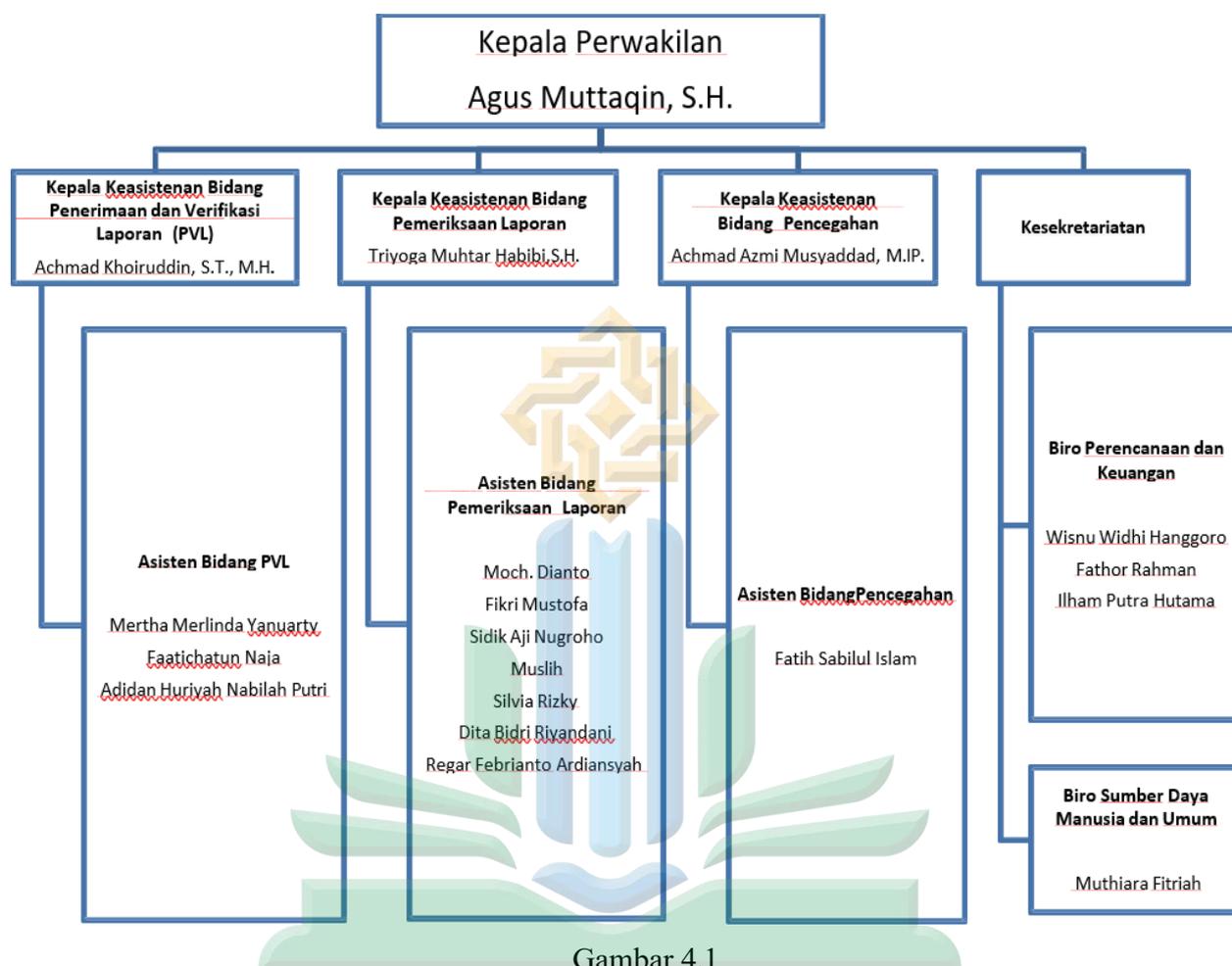
mendukung pencapaian visi dan misi Ombudsman sesuai dengan prinsip dasar dan kode etik yang berlaku.

- 5) Menerapkan sistem manajemen yang transparansi serta memberikan peluang berkelanjutan bagi seluruh staf untuk mengembangkan pengetahuan dan profesionalisme dalam menangani pengaduan masyarakat.
- 6) Mempromosikan peran dan kinerja Ombudsman kepada masyarakat guna meningkatkan kesadaran hukum dan kalangan aparatur pemerintah, lembaga peradilan, serta perwakilan rakyat. Dengan demikian, setiap daerah otonom di Indonesia terdorong untuk membentuk Ombudsman daerah yang memiliki visi dan misi sejalan.

3. Ombudsman Perwakilan Jawa Timur

Dalam rangka menjangkau seluruh wilayah di Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia membentuk kantor perwakilan di setiap provinsi. Kehadiran perwakilan di tingkat daerah dimaksud untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, atau laporan terkait pelayanan publik. Melalui perwakilan ini, masyarakat dapat melaporkan dugaan terjadi Maladministrasi di lingkup pelayanan publik setempat. Hingga kini, terdapat 33 kantor perwakilan Ombudsman yang tersebar di berbagai daerah, termasuk salah satunya di Provinsi Jawa Timur.

Adapun struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa timur, yakni:



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Ombudsman Jawa Timur

Sumber: Ombudsman Jawa Timur SK 2025

4. Tugas dan Fungsi Asisten Ombudsman Perwakilan Jawa Timur

Tabel 4.1

Tugas dan Fungsi Asisten Ombudsman Jawa Timur

No.	Unit Kerja	Fungsi	Tugas
1.	Keasistenan Pencegahan	Keasistenan Pencegahan mempunyai fungsi pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah	a. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi; b. Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;

		kerjanya.	<ul style="list-style-type: none"> c. Melakukan program pencegahan maladministrasi; d. Melakukan sosialisasi; e. Melakukan investigasi sistemik; f. Menyampaikan saran perbaikan kebijakan; g. Penyempurnaan organisasi dan/ prosedur pelayanan publik; h. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; i. Membantu Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan; dan j. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.
2.	Keasistenan PVL	Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi laporan dugaan Maladministrasi pelayanan publik; b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman; d. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; dan e. Membantu program Keasistenan Pemeriksaan Laporan; dan f. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

3.	Keasistenan Pemeriksaan Laporan	Keasistenan Pemeriksaan Laporan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan pemeriksaan di wilayah kerjanya	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; b. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman; c. Melaksanakan ajudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan; d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; e. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pemeriksaan laporan; f. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; g. Tetap melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai seorang Asisten Ombudsman dalam hal penyelesaian laporan; dan h. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.
----	---------------------------------	--	--

Sumber: SK JATIM 2025

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Efektivitas Tindakan Dan Tindak Lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Laporan Masyarakat Terkait Dugaan Maladministrasi.

Peran Ombudsman secara normatif dan teoritis, namun penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana strategi dan mekanisme pengawasan operasional Ombudsman dalam mencegah Maladministrasi di tingkat provinsi, khususnya Jawa Timur, masih sangat terbatas. Padahal, Jawa Timur sebagai provinsi dengan jumlah penduduk besar dan keragaman penyelenggara layanan publik, menjadi daerah yang strategis untuk dijadikan fokus penelitian.

Penelitian ini penting untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengeksplorasi lebih dalam strategi pengawasan operasional dan efektivitas tindakan nyata yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam mencegah dan menangani Maladministrasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis untuk peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik.

Menurut Agus Muttaqin, yang menjabat sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur, menyatakan bahwa.⁶⁷

Sesuai dengan kewenangan kita bahwa peran Ombudsman khususnya di Jawa Timur adalah memastikan bahwa setiap bentuk pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh instansi pemerintah, maupun penyelenggara lainnya, berjalan sesuai dengan fungsinya, dan tidak

⁶⁷ Agus Muttaqin, diwawancara oleh Penulis, Surabaya 4 Mei 2025.

merugikan masyarakat. Dalam konteks Jawa Timur, kami menangani wilayah yang cukup luas dengan tantangan yang beragam, sehingga pengawasan harus dijalankan secara adaptif dan sistematis.

Berdasarkan pernyataan di atas, kehadiran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa timur memiliki peran penting dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik, adil, dan bebas dari praktik Maladministrasi. Lembaga ini menjadi tempat bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau laporan apabila mereka merasa dirugikan akibat penyimpangan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maupun penyelenggara pelayanan publik lainnya. Ombudsman Jawa Timur berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga ini menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan sesuai standar dan memiliki kepastian hukum.⁶⁸

Meskipun secara umum jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI perwakilan Jawa timur terbilang tinggi, terdapat penurunan jumlah pengaduan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, yaitu 2022 hingga 2024. Penurunan ini dapat di pahami sebagai indikasi dari dua sisi. Pertama, dapat dimaknai secara positif bahwa kualitas pelayanan publik di berbagai instansi mengalami perbaikan, sehingga masyarakat mulai merasakan adanya perubahan akses, kecepatan, dan kepastian layanan yang di terima. Kedua, penurunan ini juga bisa menjadi cerminan dari keberhasilan Ombudsman

⁶⁸ Yodi Arista, "Peran Ombudsman Perwakilan Aceh Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Banda Aceh" (*SKRIPSI, UIN AR-RANIRRY, 2018*) 44

dalam melakukan pengawasan preventif dan kegiatan pencegahan yang bersifat edukatif kepada penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Achmad Azmi Musyaddad, selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman Jawa Timur, mengatakan bahwa:⁶⁹

Penurunan jumlah laporan tidak serta-merta menjadi bukti menurun kasus Maladministrasi. ada kemungkinan bahwa sebagian masyarakat masih belum sepenuhnya mengetahui prosedur pengaduan, atau merasa ragu untuk melaporkan kasus yang dialami karena faktor ketidakpercayaan, keraguan akan tindak lanjut, atau keterbatasan akses terhadap informasi. Oleh karena itu, meskipun grafik laporan masyarakat terlihat menurun, penguatan literasi hukum sosial masyarakat masih menjadi tantangan penting bagi Ombudsman Jawa Timur. Dalam konteks strategi kelembagaan, karena dapat menunjukkan bahwa pendekatan Ombudsman yang tidak hanya bersifat reaktif (menunggu laporan), tetapi juga proaktif melalui kegiatan seperti sosialisasi, pemeriksaan inisiatif, mulai membuahakan hasil. Semakin berkurangnya laporan formal bisa diartikan bahwa potensi Maladministrasi mulai dicegah sejak awal belum berkembang menjadi masalah serius.

Laporan masyarakat agar dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman harus memenuhi syarat formil dan materiil. Syarat formil ini diatur dalam Pasal 4 ayat (1) Peraturan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Beberapa syarat formil yang harus dipenuhi antara lain:⁷⁰

- a. Pelapor harus mencantumkan data diri secara lengkap, seperti nama, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat, serta

⁶⁹ Achmad Azmi Musyaddad, diwawancara Penulis, Surabaya 5 Mei 2025.

⁷⁰ Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.

dilampiri fotokopi atau nomor kartu identitas yang valid dan sesuai dengan data kependudukan.

- b. Jika laporan disampaikan oleh orang lain, harus disertai surat kuasa dan penjelasan yang jelas mengenai peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan.
- c. Pelaporan sebelumnya harus sudah mencoba menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak yang dilaporkan atau atasan pihak tersebut, namun belum mendapatkan penyelesaian yang semestinya.
- d. Laporan yang diajukan harus masih dalam jangka waktu dua tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan itu terjadi.

Menurut Fatih Sabilul Islam, yang menjabat sebagai Asisten Bidang Pencegahan, menyatakan bahwa:⁷¹

Apabila laporan yang disampaikan oleh pelapor belum memenuhi syarat formil, maka Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) akan memberikan pemberitahuan secara tertulis kepada pelapor. Dalam pemberitahuan tersebut, pelapor diberi kesempatan selama 30 hari kerja untuk melengkapi data atau dokumen yang kurang. Jika dalam jangka waktu tersebut pelapor tidak melengkapi kekurangan yang diminta, maka laporan dianggap dicabut oleh pelapor. Selanjutnya, keasistenan PVL akan menyusun laporan internal yang menyatakan bahwa laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat formil. Namun, jika seluruh syarat formil telah dipenuhi, maka proses akan dilanjutkan ke tahap verifikasi syarat materiil.

Syarat materiil merupakan ketentuan yang harus dipenuhi agar laporan masyarakat dapat diproses lebih lanjut setelah lolos dari tahap verifikasi syarat formil. Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia, terdapat beberapa

⁷¹Fatih Sabilul Islam, diwawancara Penulis, Surabaya 6 Mei 2025.

point penting yang menjadi dasar dalam menilai kelayakan materiil suatu laporan. Penjelasan dari masing-masing syarat tersebut adalah sebagai berikut:⁷²

- a. Substansi laporan tidak sedang atau telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut berkaitan dengan dugaan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan. Artinya, Ombudsman tidak berwenang menangani kasus yang sudah masuk ke ranah yudisial, kecuali terdapat indikasi penyimpangan prosedur administratif selama proses hukum berlangsung.
- b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman masih berada dalam tenggang waktu penyelesaian yang wajar. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman memberikan ruang bagi instansi terkait untuk menyelesaikan permasalahan terlebih dahulu. Ombudsman baru akan turun tangan jika waktu penyelesaian dinilai terlalu lama atau tidak proporsional.
- c. Pelaporan belum mendapatkan penyelesaian dari pihak yang dilaporkan. Dengan kata lain, laporan baru dapat ditindaklanjuti jika pelapor belum memperoleh tanggapan atau penyelesaian yang memadai dari instansi yang bersangkutan. Ini untuk memastikan bahwa jalur penyelesaian internal telah di tempuh terlebih dahulu.

⁷² Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 5 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia.

- d. Isi laporan sesuai dengan kewenangan Ombudsman. Laporan hanya dapat di proses jika substansi aduannya termasuk dalam lingkup pengawasan Ombudsman, yakni berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara, pejabat publik, atau lembaga pemerintah.
- e. Substansi laporan tidak sedang atau belum pernah di tangani oleh Ombudsman sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk menghindari duplikasi penanganan atas laporan yang sama dan memastikan efisiensi dalam proses penyelesaian laporan.

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur telah menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa Ombudsman bertugas menerima laporan dari masyarakat terkait dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tetap menjunjung tinggi prinsip-prinsip seperti kepatutan, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, transparan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan yang di sampaikan oleh Fatih Sabilul Islam:⁷³

Proses penerimaan Laporan Ombudsman Jawa Timur merupakan tahap awal yang sangat penting dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Melalui mekanisme ini, masyarakat memiliki sarana yang sah dan terpercaya

⁷³Fatih Sabilul Islam, diwawancara Penulis, Surabaya 5 Mei 2025

untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, atau dugaan adanya penyimpangan dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maupun lembaga penyelenggara pelayanan publik lainnya. Keberadaan saluran pengaduan ini menunjukkan bahwa negara memberikan ruang partisipasi bagi masyarakat dalam mengontrol jalannya pelayanan publik.

Laporan yang diterima oleh Ombudsman tidak hanya dianggap sebagai bentuk kritik, tetapi juga sebagai masukan yang konstruktif untuk memperbaiki sistem pelayanan publik. Ketika masyarakat menyampaikan laporan, hal tersebut menjadi indikator adanya ketidaksesuaian antara pelaksanaan pelayanan dan standar pelayanan yang di tetapkan. Dengan kata lain, laporan masyarakat berperan sebagai bentuk evaluasi terhadap kinerja penyelenggara layanan publik. Melalui proses ini, Ombudsman dapat menilai apakah telah terjadi Maladministrasi, seperti pelayanan yang lambat, tidak responsif, diskriminatif, atau bahkan bertentangan dengan hukum. Jika laporan tersebut memenuhi syarat formil dan materiil, maka Ombudsman akan melakukan pemeriksaan lebih lanjut dan memberikan rekomendasi kepada instansi terkait agar segera melakukan perbaikan.

Tabel 4.3
Indikator Laporan Kinerja

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	Realisasi
Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Rata-rata lama penyelesaian laporan / pengaduan	114 Hari	98,02 Hari
	Efisiensi waktu penyelesaian laporan	5%	9,30%
	Persentase laporan / pengaduan masyarakat yang diselesaikan	80%	97,62%
	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	B	E
	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan	350 Laporan	370 Laporan
	Jumlah laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Laporan Hasil Analisis	1 Laporan Hasil Analisis

	Jumlah Pemda yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	39 Prov./Kab./Kota	39 Prov./Kab./Kota
	Jumlah Akses pengaduan pelayanan publik	1 Layanan	1 Layanan
	Jumlah lembaga (focal point) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan	1 Lembaga	1 Lembaga
	Indeks tata kelola unit kerja	3 (Skala 4)	3,33
Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah kegiatan diseminasi oleh perwakilan	2 Kegiatan	5 Kegiatan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket
	Persentase penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor	100 %	100%
	Jumlah Dokumen Laporan Kinerja, Triwulan, dan Tahunan	6 Laporan	6 Laporan

Sumber: Laporan Tahunan 2024 Ombudsman Jawa Timur

Secara lebih luas, langkah ini mencerminkan tujuan utama dibentuknya Ombudsman, yaitu untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan negara di berbagai sektor. Ombudsman juga memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat, menciptakan rasa keadilan, serta turut serta dalam mencegah dan menindak praktik Maladministrasi yang merugikan publik. Dengan adanya peran ini, masyarakat tidak hanya memiliki saluran pengaduan, tetapi juga merasa dilibatkan dalam pengawasan terhadap jalannya pelayanan publik yang lebih baik dan bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Fatih Sabilul Islam, yang menjabat sebagai Keasisten Bidang Pencegahan di

Ombudsman Jawa Timur, terungkap bahwa terdapat sejumlah hambatan, baik dari sisi internal maupun eksternal, yang dihadapi dalam upaya pencegahan Maladministrasi. yaitu:⁷⁴

a. Secara Internal

- 1) Salah satu tantangan utama berasal dari keterbatasan sumber daya manusia di berbagai bidang. Hal ini terlihat jelas pada jumlah pegawai di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang tergolong sangat sedikit jika dibandingkan dengan banyaknya laporan yang masuk. Di bagian pemeriksaan laporan, hanya tersedia delapan orang asisten. Sementara itu, di bagian Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), hanya terdapat tiga staf asisten yang berada di bawah koordinasi satu kepala keasistenan. Karena tingginya beban kerja dan minimnya jumlah pegawai, beberapa di antaranya harus menjalankan lebih dari satu peran. Misalnya, seorang kepala keasistenan juga merangkap sebagai asisten.

- 2) Keterbatasan dana menjadi salah satu kendala dalam penyelesaian laporan di lingkungan Ombudsman, khususnya pada bagian pemeriksaan. Sebagai contoh, pada tahun 2022 terjadi peningkatan jumlah laporan hingga mencapai 784 kasus, namun ketersediaan anggaran untuk melakukan investigasi di lapangan sangat terbatas.

Kondisi ini mendorong Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur untuk

⁷⁴Fatih Sabilul Islam, diwawancara Penulis, Surabaya 6 Mei 2025

mencari alternatif yang lebih efisien guna menekan biaya pemeriksaan.

Dalam beberapa situasi, meskipun investigasi langsung ke lokasi diperlukan, keterbatasan anggaran mengharuskan pemeriksaan dilakukan secara virtual, misalnya melalui media daring seperti Zoom.

b. Secara Eksternal

- 1) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur masih menghadapi tantangan dari sejumlah pelapor yang merasa tidak puas terhadap hasil penanganan laporan mereka. Beberapa di antara mereka datang ke kantor dalam kondisi emosional dan berharap Ombudsman dapat memberikan sanksi langsung kepada pihak yang dilaporkan. Padahal, sesuai dengan kewenangan yang diatur dalam perundang-undangan, Ombudsman hanya dapat memberikan rekomendasi atau saran kepada atasan pihak yang dilaporkan.

Walaupun harapan masyarakat terhadap peran Ombudsman cukup besar, lembaga ini tetap terikat pada batasan kewenangan yang tidak mencakup pemberian sanksi langsung.

- 2) Selain itu, terdapat pula kendala dalam hal komunikasi dengan pelapor yang kurang kooperatif. Misalnya, ketika Ombudsman mencoba menghubungi kembali pelapor, mereka tidak merespons baik melalui telepon maupun surat. Dalam beberapa kasus, pelapor hanya menyerahkan laporan, namun tidak memberikan tanggapan setelah proses tindak lanjut dilakukan.

- 3) Di sisi lain, pihak terlapor juga kerap tidak memberikan kerja sama yang memadai. Sebagai contoh, ketika Ombudsman mengirimkan surat permintaan klarifikasi, tidak ada respons. Bahkan ketika surat kedua dikirim, jawaban yang diberikan tidak relevan dengan pertanyaan yang diajukan, sehingga memaksa Ombudsman untuk kembali melakukan klarifikasi lanjutan.
- 4) Pelaksanaan tugas secara daring, seperti pemeriksaan atau rapat melalui platform digital seperti Zoom Meeting, juga menghadapi kendala teknis. Masalah jaringan serta kurangnya pemahaman sebagian pihak mengenai penggunaan teknologi tersebut sering kali menghambat kelancaran kegiatan.

Secara umum, dalam menjalankan peran pencegahan terhadap Maladministrasi di wilayah Jawa Timur, Ombudsman setempat dihadapkan pada berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas kerjanya. Oleh karena itu, partisipasi dan dukungan aktif dari masyarakat Jawa Timur sangat dibutuhkan, agar pelayanan publik dapat diwujudkan secara adil, bersih, jujur, dan bermartabat.⁷⁵

⁷⁵ Yodi Arista, "Peran Ombudsman Perwakilan Aceh Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Banda Aceh" (*SKRIPSI, UIN AR-RANIRRY, 2018*) 44

2. Strategi Dan Mekanisme Operasional Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Mencegah Terjadinya Maladministrasi Pada Pelayanan Publik

a. Strategi Pencegahan Maladministrasi

Pencegahan Maladministrasi merupakan salah satu fokus utama dalam mandat kerja Ombudsman Republik Indonesia, selain menerima laporan dan menindaklanjuti laporan masyarakat, Pencegahan dilakukan agar potensi penyimpangan dalam pelayanan publik dapat diminimalisir sebelum menimbulkan kerugian yang besar. Berdasarkan wawancara dengan Achmad Azmi Musyaddad selaku kepala bidang cegah, dijelaskan bahwa strategi pencegahan yang digunakan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga berbasis lapangan, melalui kajian-kajian singkat dan tepat sasaran yaitu:⁷⁶

1) Rapid Assesment

Rapid assesment adalah metode penilaian cepat yang digunakan oleh Ombudsman untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan pelayanan publik dengan cepat, kegiatan ini dilakukan secara sistematis yang bertujuan untuk mengidentifikasi potensi Maladministrasi sebelum terjadi, terdiri dari beberapa tahapan:⁷⁷

a) Tahap deteksi permasalahan, yaitu proses awal yang dilakukan untuk mengidentifikasi celah-celah dalam tata kelola pelayanan

⁷⁶ Achmad Azmi Musyaddad, diwawancara Penulis, Surabaya 5 Mei 2025.

⁷⁷ Tim penyusun Ombudsman RI Perwkilan Jawa Timur, Laporan Hasil Akhir Keasistenan Pencegahan Maladminstrasi Perwakilan (*Laporan Hasil Analisis*). 2023, 36

publik. Deteksi dilakukan dengan cara mengumpulkan data terkumpul tidak serta-merta digunakan langsung, tetapi dikaji dari berbagai sudut untuk memastikan bahwa permasalahan tersebut memang memiliki potensi Maladministrasi.

b) Tahap analisis data, yaitu proses pengkajian mendalam terhadap hasil deteksi untuk memahami akar masalah, pola kesalahan, dan dampak sistematisnya terhadap pelayanan publik. Analisis ini dilakukan secara cepat namun menyeluruh, karena sifatnya adalah Rapid assessment, yaitu kajian singkat tetapi substansial. Pada tahap ini tim pencegahan akan melihat apakah tidak puas yang terjadi disebabkan oleh regulasi yang tidak sinkron, implementasi yang tidak konsisten, atau lemahnya kapasitas SDM di instansi terkait. Kajian ini juga mempertimbangkan perspektif kelembagaan dan hukum untuk merumuskan saran yang tepat sasaran.

c) Laporan Hasil Akhir (LHA). Laporan ini menjadi dokumen penting karena memuat saran perbaikan kebijakan dan praktik pelayanan publik kepada instansi yang menjadi lokus kajian. Rekomendasi yang diberikan bersifat teknis maupun strategis, misalnya penyusunan SOP baru, penyederhanaan prosedur, peningkatan kapasitas SDM, atau penguatan sistem pengendalian internal. Tujuan akhir dari penyusunan LHA adalah agar instansi yang bersangkutan dapat melakukan pembenahan secara mandiri

sebelum Maladministrasi benar-benar terjadi. dengan demikian, potensi kerugian publik, baik dari sisi waktu biaya, maupun hak atas pelayanan, dapat diminimalisir sejak dini.

2) Standar Penilaian Kepatuhan

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik merupakan salah satu instrumen strategis yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka mendorong perbaikan menyeluruh terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, baik ditingkat pusat maupun daerah. Secara umum, kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel melalui penerapan komponen standar pelayanan sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.⁷⁸

Standar pelayanan yang dimaksud mencakup berbagai aspek penting, antara lain persyaratan layanan, prosedur yang jelas, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif yang transparan, sarana pengaduan bagi pengguna layanan. Dengan adanya penilaian kepatuhan, diharapkan seluruh unit pelayanan publik di bawah naungan pemerintah pusat maupun daerah memiliki acuan objektif

⁷⁸ Tim penyusun Ombudsman RI, Standar Pelayanan Publik Untuk Republik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009. *Ombudsman RI*. 2015 hal 3.

dalam menilai sejauh mana kualitas layanan telah memenuhi ketentuan yang berlaku.⁷⁹

Disamping itu, penilaian ini juga memiliki tujuan khusus yang tidak kalah penting, yaitu memberikan panduan dan gambaran nyata kepada para pemimpin instansi pelayanan publik dalam mengidentifikasi komponen-komponen standart pelayanan yang belum terpenuhi secara optimal. Hasil penilaian menjadi dasar untuk menyusun langkah-langkah perbaikan internal agar penyelenggara pelayanan dapat terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.⁸⁰

Dengan demikian, penilaian kepatuhan tidak hanya sebagai mekanisme evaluatif, tetapi juga sebagai bagian dari proses peningkatan kualitas birokrasi publik yang berbasis pada nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik. Melalui kegiatan ini, Ombudsman turut membentuk budaya pelayanan publik yang profesional, adil, dan berorientasi pada kebutuhan serta kepentingan masyarakat luas.

Tabel 4.4

Penilaian Kepatuhan Tahun 2024

No.	Instansi	Nilai	Kategori
1	Pemerintah Kabupaten Tuban	99.03	A
2	Pemerintah Kabupaten Tulungagung	98.73	A
3	Pemerintah Kabupaten Bojonegoro	98.70	A
4	Pemerintah Kota Surabaya	98.59	A

⁷⁹ Irawan, Fanny Andrianto, dan Calvin Edo Wahyudi. "Implementasi Program Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur." *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* 6.3 (2024): 1599-1610.

⁸⁰ Titania, M. Y. "Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintahan Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik" *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* (1) 2023, 7

5	Pemerintah Kota Pasuruan	98.22	A
6	Pemerintah Kota Blitar	98.19	A
7	Pemerintah Kab. Jember	98.15	A
8	Pemerintah Kab. Sidoarjo	98.05	A
9	Pemerintah Kota Malang	97.84	A
10	Pemerintah Kab. Nganjuk	97.84	A
11	Pemerintah Kab. Magetan	97.84	A
12	Pemerintahan Kab. Magetan	97.72	A
13	Pemerintahan Kab. Pasuruan	97.35	A
14	Pemerintahan Kab. Trenggalek	96.23	A
15	Pemerintahan Kab. Madiun	96.10	A
16	Pemerintahan Kab. Kediri	95.97	A
17	Pemerintahan Kab. Pacitan	95.94	A
18	Pemerintahan Kab. Gresik	95.88	A
19	Pemerintahan Kab. Probolinggo	95.77	A
20	Pemerintahan Kab. Madiun	95.50	A
21	Pemerintahan Kab. Malang	94.66	A
22	Pemerintahan Kab. Situbondo	94.57	A
23	Pemerintahan Kab. Lumajang	94.25	A
24	Pemerintahan Kab. Blitar	94.24	A
25	Pemerintahan Kab. Banyuwangi	95.86	A
26	Pemerintahan Kab. Mojokerto	95.85	A
27	Pemerintahan Kab. Kediri	95.84	A
28	Pemerintahan Kab. Lamongan	93.67	A
29	Pemerintahan Kab. Pamekasan	92.13	A
30	Pemerintahan Kota. Mojokerto	92.12	A
31	Pemerintahan Provinsi Jawa Timur	92.08	A
32	Pemerintahan Kab. Probolinggo	91.07	A
33	Pemerintahan Kab. Sampang	89.26	A
34	Pemerintahan Kab. Bangkalan	88.77	A
35	Pemerintahan Kab. Ponorogo	87.88	B
36	Pemerintahan Kab. Jombang	87.88	B
37	Pemerintahan Kab. Bondowoso	87.53	B
38	Pemerintahan Kota. Batu	82.28	B
39	Pemerintahan Kab. Sumenep	80.03	B

Sumber: Ombudsman Jawa Timur

Penilaian ini salah satu langkah strategis dalam mencegah terjadinya Maladministrasi adalah kegiatan penilaian kepatuhan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan secara rutin setiap tahun.

Bapak Achmad Azmi Musyaddad mengatakan:⁸¹

Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pelayanan publik berjalan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam pelaksanaannya, Ombudsman menentukan instansi yang menjadi lokus penilaian secara purposif, yakni dipilih berdasarkan pertimbangan teknis dan kecenderungan permasalahan yang berulang. Lokus tersebut mewakili sektor-sektor pelayanan yang dinilai strategis dan berpotensi menimbulkan Maladministrasi jika tidak diawasi secara berkala. Strategi yang dijalankan mencakup proses pemetaan tahunan yang dilakukan melalui koordinasi lintas keasistenan, khususnya dengan pihak pemeriksaan, guna mengidentifikasi jenis-jenis masalah administratif yang paling sering terjadi, instansi yang paling banyak dilaporkan, serta pola-pola Maladministrasi yang terus berulang dari tahun ke tahun.

Pemetaan tersebut dilakukan dengan cara mengolah data-data laporan yang dikumpulkan melalui sistem manajemen pengelolaan laporan masyarakat berbasis digital, seperti SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Laporan). Melalui sistem ini, seluruh laporan diklarifikasikan, dianalisis, dan dijadikan dasar untuk menyusun saran kebijakan atau perbaikan tata kelola pada instansi yang menjadi fokus pengawasan. Hasil dari pemetaan dan kajian cepat ini kemudian disusun dalam bentuk Laporan Hasil Akhir (LHA) yang memuat saran perbaikan kepada instansi yang bersangkutan. Laporan tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis, karena ditunjukkan untuk mendorong reformasi internal pada lembaga pelayanan publik agar lebih patuh terhadap standar pelayanan, transparan dalam prosedur, dan akuntabel dalam penyelenggara layanan. Strategi ini menjadi bentuk nyata komitmen Ombudsman dalam membangun sistem pelayanan publik yang tidak hanya menunggu aduan, tetapi juga mencegah potensi Maladministrasi sejak dini, melalui pendekatan yang terukur, antisipatif, dan berbasis bukti.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi penilaian kepatuhan dan pemetaan masalah pelayanan publik yang

⁸¹ Achmad Azmi Musyaddad, diwawancara Penulis, Surabaya 5 Mei 2025.

dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur merupakan upaya sistematis dalam menciptakan pelayanan yang bebas dari praktik Maladministrasi. Pendekatan ini tidak hanya berbasis pada pelaporan masyarakat, melainkan juga melalui pemetaan berkala terhadap instansi-instansi yang dinilai strategis dan rawan pelanggaran administrasi. Dengan memanfaatkan sistem digital seperti SIMPEL, proses pengumpulan dan analisis data menjadi lebih terarah, objektif, dan efisien.

Hal ini memperkuat dasar penyusunan rekomendasi kebijakan yang tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga bersifat preventif dan konstruktif. Kehadiran Laporan Hasil Akhir (LHA) sebagai hasil dari kajian dan pemetaan tersebut menjadi alat bantu penting dalam mendorong reformasi tata kelola layanan publik secara berkelanjutan. Maka, strategi ini tidak hanya menunjukkan kapasitas Ombudsman sebagai pengawas eksternal, tetapi juga menegaskan perannya sebagai mitra pembinaan bagi instansi pemerintah, untuk bersama-sama membangun sistem pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan berpihak pada kepentingan masyarakat.⁸²

b. Pelibatan Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Partisipasi masyarakat memiliki peran penting dalam sistem pelayanan publik di Indonesia. Hal ini telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang

⁸² Thohari, Imam. "Kedudukan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Ditinjau Dari Fiqih Siyasah dan Undang-Undang." *Muqaranah* 7.1 (2023): 55-66.

menyebutkan bahwa masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga dapat berperan sebagai bagian dari penyelenggara, pengguna layanan yang aktif, dan pihak yang memiliki hak untuk menyampaikan keluhan atau masukan. Selain itu, masyarakat juga bisa ikut terlibat dalam penyusunan standar pelayanan yang akan digunakan oleh instansi publik.⁸³

Melalui aturan ini, pandangan pemerintah terhadap masyarakat mengalami perubahan besar. Masyarakat yang dulu dianggap hanya sebagai penerima layanan yang pasif, kini diposisikan sebagai warga negara yang memiliki hak-hak yang jelas dalam sistem pelayanan publik. Perubahan ini mendorong penyelenggara pelayanan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk menyesuaikan pola pengelolaan layanannya agar lebih terbuka, melibatkan masyarakat, dan menjunjung prinsip keadilan serta tanggung jawab. Dengan kata lain, masyarakat kini memiliki peran aktif untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Partisipasi aktif masyarakat dalam pelayanan publik, penyusunan kebijakan, dan perbaikan tata kelola pemerintah membawa banyak manfaat. Ketika masyarakat ikut terlibat dalam proses pelayanan, instansi publik bisa mendapatkan berbagai keuntungan. Salah satunya adalah pelayanan menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, manfaat yang dapat diperoleh oleh instansi publik sebagai akibat

⁸³ Nurmandi. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: *PT. Sinergi Visi Utama*. 2010,12

terlibatnya masyarakat dalam proses pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Manfaat Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Jenis manfaat	Bentuk manfaat	deskripsi
Manfaat Secara Umum	Baik bagi praktik manajemen pelayanan publik	Partisipasi masyarakat akan menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih demokratis, transparan, inklusif, legitimasi, dan akuntabel selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintahan dan institusi pelayanan.
	Baik bagi kebijakan hukum, dan pelayanan publik	Partisipasi masyarakat akan membuat kebijakan menjadi lebih baik karena kebijakan dibuat berdasarkan pengalaman dan kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas kebijakan ini secara tidak langsung juga akan meningkatkan kualitas hukum dan pelayanan publik.
	Baik bagi inklusivitas dan keberagaman	Partisipasi masyarakat akan membuat tata kelola pemerintahan dan proses pengambilan keputusan menjadi lebih inklusif dengan membuka kesempatan bagi lebih banyak dan beragam kelompok – kelompok masyarakat.
	Baik bagi legitimasi implementasi kebijakan	Pelibatan masyarakat dalam proses demokrasi khususnya pada pengambilan keputusan akan membuat masyarakat lebih mengetahui dampak kebijakan yang di ambil oleh pemerintah.
Manfaat Bagi Instansi	Dapat menyelesaikan masalah dan mengetahui kondisi spesifik tertentu	Pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan akan membuat pemerintah lebih mengetahui mengenai masalah-masalah publik yang membutuhkan perhatian khusus dari sudut pandang diversitas serta masalah- masalah lainnya, pemerintah akan mampu menyiapkan rencana jangka panjang

Jenis manfaat	Bentuk manfaat	deskripsi
Publik		untuk menyelesaikan masalah tersebut.
	Memahami akar penyebab masalah	Partisipasi masyarakat dapat berfungsi sebagai cara untuk mengumpulkan informasi , data, dan opini sehingga dapat diambil keputusan yang lebih baik dan dapat merespons kebutuhan masyarakat membentuk kecerdasan bersama yang dapat berguna untuk <i>co-creating</i> solusi bagi masalah publik, menjadi mekanisme untuk mendapatkan umpan balik dari publik, alat untuk mengadaptasi dan mendesain pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, cara untuk melibatkan masyarakat dan <i>stakeholder</i> dalam proses implementasi kebijakan atau program-program pemerintah lainnya.

Sumber : LHA KAJIAN SIP

Sebagai pihak yang berkepentingan, masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam penyusunan standar pelayanan. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan bahwa penyelenggara layanan wajib melibatkan masyarakat dan pihak terkait dalam proses tersebut. Keterlibatan ini penting agar standar

pelayanan yang dibuat benar-benar mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat. Standar pelayanan berisi gambaran tentang isi, bentuk, dan cara pemberian layanan publik oleh instansi. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan sesuai dan tepat sasaran. Setiap perubahan dalam standar pelayanan akan berdampak langsung pada isi dan tata kelola pelayanan itu sendiri. Perubahan ini wajar dan bahkan diperlukan, karena peran serta masyarakat dalam merumuskan standar pelayanan merupakan hal yang tidak bisa diabaikan.⁸⁴

Bapak Agus Muttaqin selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur menyampaikan bahwa:⁸⁵

keterlibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan tidak bisa diabaikan. Menurut beliau, masyarakat adalah pihak yang langsung merasakan dampak dari pelayanan, sehingga sudah seharusnya diberi ruang untuk menyampaikan pendapatnya, baik terkait prosedur, waktu pelayanan, maupun sarana pengaduan. Dalam praktiknya, instansi penyelenggara membuka forum konsultasi publik yang melibatkan perwakilan masyarakat, LSM, akademisi, dan pihak-pihak terkait lainnya guna menyusun standar pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan lapangan. Kegiatan ini juga merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses perumusan standar. Bagi Bapak Agus, partisipasi aktif masyarakat tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi salah satu upaya mencegah terjadinya Maladministrasi, karena standar yang disusun secara terbuka akan lebih akomodatif, adil, dan mencerminkan kepentingan bersama. Ia menutup dengan menegaskan bahwa keterlibatan masyarakat bukan sekadar formalitas, melainkan bagian dari pelayanan publik yang transparan dan demokratis.

⁸⁴ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia, pasal 1 ayat (1)

⁸⁵ Agus Muttaqin, diwawancara oleh Penulis, Surabaya 4 Mei 2025.

Perumusan standar pelayanan yang melibatkan masyarakat secara langsung memiliki manfaat besar dalam sistem pelayanan publik. Dengan adanya standar yang disusun secara kolaboratif antara penyelenggara dan warga, masyarakat dapat lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan. Hal ini juga membantu mereka dalam mengontrol kualitas pelayanan dan melindungi diri dari perlakuan yang tidak adil. Tanpa keterlibatan masyarakat, birokrasi cenderung tidak transparan dan sulit diawasi. Selain itu, partisipasi warga dalam penyusunan standar pelayanan juga dapat menjadi sarana edukasi dan sosialisasi yang efektif serta menghemat biaya. Ketika masyarakat dilibatkan sejak awal, mereka akan merasa memiliki tanggung jawab terhadap penerapan standar tersebut, dan hal ini dapat memperkuat kepatuhan serta membangun sistem pelayanan publik yang lebih solid, transparan, dan efisien.⁸⁶

c. Meningkatkan Jaringan dan Kerja sama

Upaya penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik adalah dengan membangun jaringan kerja sama yang luas dan berkelanjutan. Dalam hal ini, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur berupaya memperkuat hubungan kelembagaan dengan berbagai pihak melalui perluasan jejaring strategis. Langkah pertama yang dilakukan adalah meningkatkan jaringan kemitraan, baik dengan instansi pemerintah, lembaga pengawas internal, organisasi masyarakat sipil, hingga media. Melalui jejaring ini, Ombudsman dapat memperoleh lebih

⁸⁶ Akbar, Rahmat. "Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Kepastian Pelayanan Publik Di Desa Melalui Standar Pelayanan." *Journal of Public Administration and Local Governance* 3.1 (2019): 37-51.

banyak informasi, mempercepat penanganan isu pelayanan publik, serta memperluas cakupan pengawasan yang lebih merata dan menyentuh ke daerah-daerah yang sulit dijangkau.⁸⁷

Penjelasan mengenai strategi dan tata kelola pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur adalah sebagai berikut:⁸⁸

- 1) Penjalinan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja sama (PKS).

Strategi yang dijalankan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas serta mencegah terjadinya Maladministrasi adalah melalui penjalinan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. MoU dan PKS ini bukan sekadar bentuk formalitas administratif, melainkan merupakan komitmen tertulis yang bersifat strategis, yang memungkinkan Ombudsman membangun kolaborasi dengan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka mendorong perubahan sistem pelayanan ke arah yang lebih baik. Melalui kerja sama ini, Ombudsman dapat memperluas jangkauan pengawasan, sekaligus mendorong penyelenggara layanan untuk lebih terbuka dan kooperatif dalam menjalankan perbaikan internal. Isi dari MoU atau

⁸⁷ Pratiwie, Dinny Wirawan. "Urgensi Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia dalam Rangka Mewujudkan Good Governance (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia)." *Yuriska: Jurnal Ilmiah Hukum* 4.1 (2012): 63-79.

⁸⁸ Achmad Azmi Musyaddad, diwawancarai Penulis, Surabaya 5 Mei 2025

PKS biasanya mencakup ruang lingkup kerja sama dalam hal pendampingan teknis, fasilitasi edukasi publik, penyusunan standar pelayanan, hingga tindak lanjut atas temuan-temuan dugaan Maladministrasi. Dengan demikian, kerja sama ini bukan hanya bersifat pengawasan eksternal, tetapi juga menjadi wadah pendampingan, pembinaan, dan penguatan kapasitas institusi layanan publik.

2) Forum Konsultasi Publik (FKP)

Ombudsman juga mendorong terbentuknya forum konsultasi publik (FKP) sebagai salah satu strategi partisipasi yang melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan secara langsung. Forum ini menjadi sarana resmi bagi warga untuk menyampaikan aspirasi, kritik, maupun saran perbaikan terhadap layanan yang mereka terima. Kehadiran FKP merupakan cerminan dari sistem pelayanan publik yang demokratis dan terbuka, di mana masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pihak yang memiliki hak untuk menilai dan ikut serta dalam proses pembenahan layanan tersebut. FKP menjadi bukti bahwa pengawasan pelayanan publik tidak hanya dilakukan dari luar oleh lembaga pengawas seperti Ombudsman, tetapi juga dapat diperkuat oleh pengawasan sosial melalui pelibatan masyarakat itu sendiri. FKP membuka ruang komunikasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat secara setara, sehingga penyelenggara dapat memperoleh masukan langsung

dari pihak yang paling terdampak oleh kualitas layanan. Hal ini sangat penting untuk mencegah Maladministrasi karena permasalahan pelayanan yang selama ini mungkin tidak dilaporkan secara formal, dapat segera diidentifikasi melalui diskusi di forum tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa perjanjian nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerja sama (PKS), serta pelibatan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), merupakan strategi penting dalam pengawasan dan pencegahan Maladministrasi di bidang pelayanan publik. Pendekatan kolaboratif ini memperkuat peran Ombudsman tidak hanya sebagai pengawas, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam membina dan memperbaiki sistem pelayanan secara menyeluruh. Melalui kerja sama formal dengan instansi pemerintah dan fasilitasi partisipasi masyarakat, Ombudsman dapat mendorong terciptanya pelayanan yang lebih terbuka, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan publik. Sinergi antara pengawasan eksternal dan internal, ditambah dengan kontrol sosial dari masyarakat, menjadi kunci dalam membangun tata kelola pelayanan publik yang responsif, inklusif, dan berkelanjutan.⁸⁹

⁸⁹ Yuswarni, Yuswarni, et al. "Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)* 12.1 (2024): 160-173.

C. Pembahasan Temuan

Setelah menyelesaikan analisis data lapangan, bab ini akan menjelaskan dan menguraikan temuan berdasarkan kerangka teoritis yang telah dibahas di bab 2, sebagai pedoman penulis dalam membahas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam upaya pencegahan Maladministrasi, yaitu:

1. Peran Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Dan Pencegahan Terjadinya Maladministrasi

Dalam pelayanan publik di Jawa Timur, peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur memiliki arti yang sangat penting, terutama dalam mencegah terjadinya Maladministrasi. Berdasarkan hasil penelitian dan olah data, diketahui bahwa Ombudsman berperan besar dalam mengawasi pelayanan publik dan mencegah tindakan yang menyimpang dari aturan. Peran ini dijalankan dengan menerapkan prinsip-prinsip yang menjadi dasar kewenangannya, seperti, keterbukaan, tidak memihak, dan akuntabilitas.

Melalui tugas pengawasan yang dilakukan, Ombudsman membantu memastikan agar pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah di Jawa Timur berjalan sesuai aturan dan tidak merugikan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman sangat dibutuhkan untuk mendorong terciptanya layanan publik yang lebih adil, transparan, dan dapat dipercaya. Berikut adalah pembahasan mendalam mengenai temuan yang ditemukan:

- a. Penyelesaian Kasus Maladministrasi: Berdasarkan studi kasus di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur, diketahui bahwa Ombudsman mampu menyelesaikan berbagai laporan Maladministrasi dengan cara yang cukup cepat dan tepat. Proses penyelesaiannya dilakukan melalui pemeriksaan yang mendalam terhadap laporan masyarakat dan diikuti dengan upaya mediasi atau penyelesaian antara pihak yang melapor dan pihak yang dilaporkan. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman menjalankan tugasnya secara aktif dan berperan dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.



Gambar 4.2
Mediasi Antara Para Pihak
Sumber: Dokumentasi Peneliti

- b. Peran Ombudsman dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas: Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kehadiran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur memiliki pengaruh besar dalam mendorong penyelenggara pelayanan

publik, khususnya pemerintah daerah, untuk lebih transparan dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas administratifnya. Dengan adanya pengawasan dari Ombudsman, instansi pelayanan publik menjadi lebih terbuka dalam proses pengambilan keputusan, serta terdorong untuk mencatat dan mendokumentasikan setiap langkah yang diambil secara lebih tertib dan sesuai prosedur.

Selain itu, Ombudsman juga memberikan ruang penyelesaian yang adil bagi masyarakat yang mengalami kerugian akibat pelayanan yang tidak sesuai aturan. Melalui proses mediasi, klarifikasi, dan rekomendasi, Ombudsman membantu masyarakat yang menjadi korban Maladministrasi untuk mendapatkan kejelasan dan penyelesaian. Dalam beberapa kasus, masyarakat yang dirugikan bahkan memperoleh ganti rugi atau perbaikan pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab dari pihak yang dilaporkan.

Pernyataan tersebut sejalan dengan teori kewenangan, yang menjelaskan bahwa Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur memiliki hak dan wewenang untuk menangani laporan terkait dugaan Maladministrasi. Dengan kewenangan ini, Ombudsman dapat menjalankan tugasnya secara mandiri dan tidak memihak, sehingga mampu menilai setiap laporan dengan adil. Selain itu, Ombudsman juga memiliki wewenang untuk memberikan saran atau rekomendasi kepada instansi penyelenggara pelayanan publik agar memperbaiki kesalahan yang telah terjadi, sehingga pelayanan kepada masyarakat bisa menjadi lebih baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

2. Strategi Pengawasan Ombudsman Provinsi Jawa Timur Untuk Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pelayanan Publik Dalam Mencegah Terjadinya Maladministrasi

Temuan dalam penelitian ini memberikan gambaran yang jelas tentang strategi yang dilakukan oleh Ombudsman untuk meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik dalam mencegah terjadinya Maladministrasi:

a. Strategi Pengawasan

Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur menjalankan pengawasan pelayanan publik dengan pendekatan yang sistematis dan struktur. Hal ini dibuktikan melalui pelaksanaan untuk mengidentifikasi sektor-sektor layanan yang rawan terhadap Maladministrasi, dengan mengandalkan data dari laporan masyarakat melalui sistem digital SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Laporan). Melalui sistem ini, laporan diklasifikasikan berdasarkan substansi, kemudian dianalisis untuk mengetahui pola dan jenis pelanggaran yang sering terjadi. Strategi pengawasan ini sesuai dengan teori Good Governance yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam pengelolaan pemerintahan.

Ombudsman juga menjalankan kegiatan pencegahan berbasis kajian cepat (rapid assessment). Proses ini dimulai dari deteksi masalah di lapangan, dilanjutkan dengan analisis dan diakhiri dengan penyusunan Laporan Hasil Akhir (LHA). Laporan ini berisi

rekomendasi kebijakan kepada instansi yang menjadi lokus kajian agar segera melakukan perbaikan. Upaya ini terbukti mampu menekan potensi terjadinya pelanggaran administratif sebelum masyarakat mengalaminya secara langsung. Dengan demikian, pengawasan oleh Ombudsman tidak semata bersifat represif, tetapi lebih ditekankan pada pendekatan preventif yang berbasis bukti. Hal ini selaras dengan teori pengawasan menurut Manullang, yang menyatakan bahwa pengawasan harus bersifat mencegah kesalahan, bukan hanya memperbaiki kesalahan setelah terjadi.

b. Peningkatan Tata Kelola Pelayanan Publik

Ombudsman membangun jaringan kerja sama yang luas dengan pemerintahan daerah, instansi vertikal, serta lembaga pengawasan internal. Salah satu bentuk nyata kerja sama tersebut adalah melalui penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS). Tujuan dari MoU dan PKS ini adalah memperkuat sinergi antar lembaga dalam mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai standar. Melalui kerja sama ini pula, Ombudsman dapat mendampingi instansi dalam proses perbaikan internal, penguatan regulasi, serta pemenuhan komponen standar pelayanan publik. Strategi ini sejalan dengan konsep kolaboratif governance, yaitu kerja sama antar pihak yang memiliki kepentingan untuk mencapai tujuan bersama dalam pelayanan publik. Sebagai bagian dari strategi kolaboratif, Ombudsman juga mendorong pembentukan Forum

Konsultasi Publik (FKP) sebagai wadah partisipasi masyarakat. Melalui forum ini, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun masukan secara langsung kepada penyelenggara layanan. FKP menjadi bagian penting dari pengawasan sosial yang dilakukan masyarakat, sehingga kehadiran Ombudsman sebagai fasilitator partisipasi memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas. Teori partisipasi publik yang dikemukakan oleh Arnstein menguatkan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pelayanan publik agar layanan tersebut lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



Gambar 4.3
Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi
Sumber: Dokumentasi Peneliti

c. Peningkatan tata kelola pelayanan publik

Ombudsman membangun jaringan kerja sama yang luas dengan pemerintahan daerah, instansi vertikal, serta lembaga pengawasan

internal. Salah satu bentuk nyata kerja sama tersebut adalah melalui penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS). Tujuan dari MoU dan PKS ini adalah memperkuat sinergi antar lembaga dalam mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai standar. Melalui kerja sama ini pula, Ombudsman dapat mendampingi instansi dalam proses perbaikan internal, penguatan regulasi, serta pemenuhan komponen standar pelayanan publik. Strategi ini sejalan dengan konsep kolaboratif governance, yaitu kerja sama antar pihak yang memiliki kepentingan untuk mencapai tujuan bersama dalam pelayanan publik.



Gambar 4.4

Kerja Sama Antara Pemerintahan Daerah
Sumber: Dokumentasi Peneliti

Sebagai bagian dari strategi kolaboratif, Ombudsman juga mendorong pembentukan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai wadah partisipasi masyarakat. Melalui forum ini, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun masukan secara

langsung kepada penyelenggara layanan. FKP menjadi bagian penting dari pengawasan sosial yang dilakukan masyarakat, sehingga kehadiran Ombudsman sebagai fasilitator partisipasi memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas. Teori partisipasi publik yang dikemukakan oleh Arnstein menguatkan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pelayanan publik agar layanan tersebut lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

d. Penilaian Kepatuhan

Penilaian Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik menjadi salah satu instrumen utama dalam mencegah Maladministrasi. Penilaian ini dilakukan terhadap instansi-instansi pelayanan publik yang telah ditentukan secara purposif. Proses penilaiannya meliputi pemetaan, observasi, dan pengumpulan dokumen, untuk kemudian dianalisis sejauh mana instansi memenuhi komponen standar seperti maklumat layanan, mekanisme pengaduan, waktu penyelesaian, dan sarana prasarana.

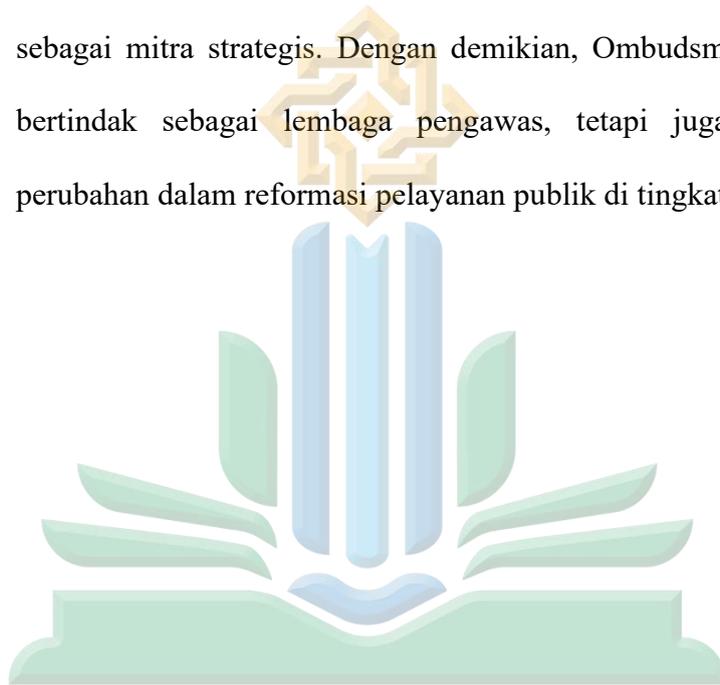


Gambar 4.5
Penilaian Kepatuhan
Sumber: Dokumentasi Peneliti

Hasil dari penilaian ini digunakan untuk memberikan saran kebijakan dan mendorong perbaikan internal. Hal ini juga sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya kepastian pelayanan, kesederhanaan prosedur, serta sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat.

Seluruh strategi dan kegiatan yang dilakukan Ombudsman Jawa Timur dalam konteks pengawasan dan pencegahan Maladministrasi menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan bersifat integratif, partisipasi, dan berorientasi pada keberlanjutan. Lembaga ini tidak hanya mengandalkan laporan pengaduan, tetapi juga aktif menjangkau instansi melalui kerja sama dan edukasi publik.

Dari temuan tersebut sesuai dengan isi pembahasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur tidak hanya terletak pada aspek pengawasan secara formal, tetapi juga mencakup penguatan kapasitas kelembagaan dan pelibatan masyarakat sebagai mitra strategis. Dengan demikian, Ombudsman bukan hanya bertindak sebagai lembaga pengawas, tetapi juga sebagai agen perubahan dalam reformasi pelayanan publik di tingkat daerah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. Peran Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Dan Pencegahan Terjadinya Maladministrasi
 - a. Peran Ombudsman Perwakilan Jawa Timur: adalah mengawasi pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur, menerima laporan-laporan yang berkenaan dengan dugaan praktik Maladministrasi di Provinsi Jawa Timur, serta menindak lanjuti laporan-laporan tersebut sampai dengan tuntas.
 - b. Penyelidikan Mendalam: Ombudsman menjalankan investigasi secara menyeluruh terhadap pengaduan dan laporan dari masyarakat mengenai praktik Maladministrasi. Mereka berupaya untuk menggali akar masalah serta mengumpulkan bukti yang akurat sebelum menetapkan langkah-langkah lanjutan.
 - c. Sebagai sebuah badan yang mandiri: Sebagai institusi yang berdiri secara independen, Ombudsman Republik Indonesia memainkan peran penting dalam mencegah, mengawasi, dan menindaklanjuti laporan terkait dugaan Maladministrasi dalam layanan publik. Di Provinsi Jawa Timur, kinerja Ombudsman dinilai cukup baik, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas utamanya mencakup upaya pencegahan tindakan maladministratif,

penyelesaian aduan masyarakat, serta penegakan hukum dalam pelaksanaan pemerintahan. Seluruh upaya ini ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjamin keadilan serta kepastian hukum bagi seluruh warga negara, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

2. Upaya Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik dalam mencegah Maladministrasi.
 - a. Kolaborasi dengan Pihak Terkait: Ombudsman menjalin kemitraan dengan berbagai lembaga, baik dari sektor pemerintahan maupun non-pemerintahan, dalam menangani kasus-kasus Maladministrasi. Bentuk kerja sama ini meliputi kegiatan advokasi, edukasi, serta berbagai inisiatif lainnya yang bertujuan untuk memperkuat praktik tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.
 - b. Melakukan partisipasi masyarakat: yaitu berupa sosialisasi, melakukan pertemuan secara berkala dengan LSM dan berbagai unsur masyarakat yang ada di Provinsi Jawa Timur.
 - c. Melakukan investigasi: instansi-instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik yang ada di Provinsi Jawa Timur tentang bagaimana standar pelayanan publik di instansi tersebut apakah sudah sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan di mengerti dan membuat masyarakat Provinsi Jawa Timur mendapat pelayanan publik yang adil, jujur, dan berkeadilan.

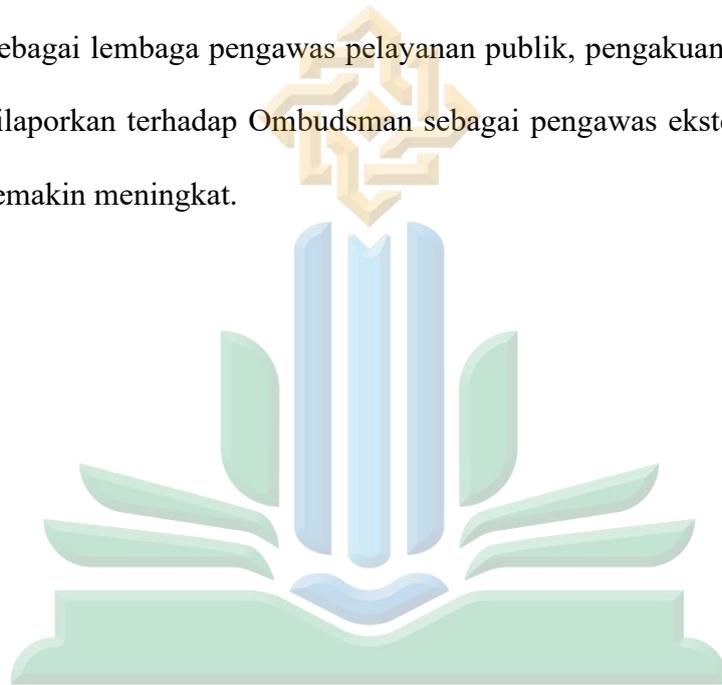
- d. Penilaian Kepatuhan: Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam menangani laporan mal administrasi yaitu memberikan Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik Pembangunan zona integritas terhadap 39 Kabupaten/Kota, Se-Jawa Timur yang fungsinya adalah kepatuhan terhadap penerapan standar pelayanan, selain itu melakukan kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) On The Spot.
- e. Keterbukaan dan Pertanggungjawaban : Ombudsman berkomitmen untuk memastikan keterbukaan dan tanggung jawab dalam setiap tahapan penanganan laporan Maladministrasi. Mereka menyampaikan informasi yang transparan kepada masyarakat mengenai tindakan yang dilakukan serta pencapaian yang diperoleh selama proses tersebut.

B. Saran

Berikut beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan oleh peneliti:

1. Pelatihan dan pendampingan rutin sangat penting bagi seluruh pegawai Ombudsman di Provinsi Jawa Timur agar mereka memiliki kompetensi tinggi dan keahlian mendalam dalam berbagai bidang, seperti pencegahan Maladministrasi, pengawasan, penyelesaian laporan, serta peningkatan mutu layanan publik. Tujuan dari upaya ini adalah untuk memaksimalkan peran Ombudsman sebagai lembaga negara dalam mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut.

2. Menjalin kerja sama dengan media, baik dalam pendirian klinik Ombudsman maupun dalam pemberitaan kasus-kasus, memberikan dampak positif terhadap proses penyelesaian laporan. Partisipasi publik dalam mengawasi perkembangan kasus menjadi lebih aktif. Kolaborasi yang kuat antara berbagai institusi akan memperkuat posisi Ombudsman. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, pengakuan dari pihak yang dilaporkan terhadap Ombudsman sebagai pengawas eksternal resmi akan semakin meningkat.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zarkasi, Jurnal Ilmu Hukum, "Pengawasan Terhadap Peraturan Daerah", Jurnal Ilmu Hukum 2, No. 1(2022).
- Absori.Politik Hukum Menuju Hukum Progresif. Surakarta: Muhammadiyah University Press. H. .(2013).
- Akbar, Rahmat. "Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Kepastian Pelayanan Publik Di Desa Melalui Standar Pelayanan." *Journal of Public Administration and Local Governance* 3.1 (2019)
- Afif Fuandi, "Pengaruh Pengawasan Prefentif dan Pengawasan Detektif Terhadap Efektifitas Pengendalian Anggaran" Skripsi, UNP.(2023).
- Al Ihwal, "Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyash Syariah" Skripsi, IAIN Palopo.(2021).
- Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan, " Strategi Pemberantasan Korupsi Nasional", Jakarta: Pusat Pendidikan Dan Latihan Pengawas BPKP, (1999).
- Conie Pania Putri, " Peranan dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum," *Sol Justica* 3, no. 2 (2020).
- Erdiansyah, "Kewenangan Dan Tindakan Hukum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu Dalam Menyelesaikan Maladministrasi Pada Organisasi Perangkat Daerah" Tesis, IAIN Bengkulu, (2019).
- Firman Mustika. "Peran Ombudsman dalam Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Pelayanan Publik yang Baik". *Jurnal Lex Et Societatis*, VI(3). (2018)
- Florentina Mulia dan Sapto Pramono, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Pencegahan Maladministrasi," *Soetomo Administration Reform Review* 1, no. 5 (2022).
- Franda Yogibaytanka, "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 Prespektif Siyash Dusturiyah" ,Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2024).
- Hart, H.L.A. Konsep Hukum. Diterjemahkan oleh M. Khozim. Disunting oleh Nurainun Mangunsong. Bandung: *Penerbit Nusa Media*, (2019).
- Hendri Deo Peso Dan Edi Pranoto, "Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik", *Jurnal Juristic, Volume 03*, (2022).

- Irawan, Fanny Andrianto, dan Calvin Edo Wahyudi. "Implementasi Program Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur." *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* 6.3 (2024).
- Imam Rifai, "Efektifitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi", Skripsi, Untirta,(2017).
- Ismiatul Azizah, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mencegah Maladministrasi Guna Menciptakan Keadilan Dan Kepastian Hukum" Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, (2024).
- Januar Bil Huda, "Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2021" Skripsi, Universitas Lampung, (2023).
- Jumlah Laporan Masuk di Ombudsman Jawa Timur Aduan Pelayanan Publik Tahun 2024,"Ombudsman Republik Indonesia, 2025, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-jatim-tangani-591-aduan-pelayanan-publik-selama-2024> .
- Kelsen, Hans. Teori Umum tentang Hukum dan Negara. Diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien. Disunting oleh Nurainun Mangunsong. Bandung: *Penerbit Nusa Media*, (2014).
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum* , Mataram: Mataram University Press, (2020).
- Muflihul Hadi," Satu Dekade Ombudsman Perwakilan Jawa Timur",Artikel Ombudsman RI,(2021).
- Muhammad Afrisal dan Romansyah Sahabuddin, "Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar Terhadap Standar Pelayanan Publik", *Jurnal Mirai Management*. (2022).
- Muslimah Hayati, "Maladministrasi Dalam Tindakan Pemerintah," *Wasaka Hukum* 9, No. 1 (2021).
- Naufal Ariel Atilla, "Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penanggulangan Dugaan Maladministrasi", Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, (2023).
- Nurmandi. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama. (2010)

- Nabila Firstia Izzati, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia," *Sasi* 26, No. 2 (2020).
- Nur Purnama, "Upaya pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia".(JPR.2023).
- Pratiwie, Dinny Wirawan. "Urgensi Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia dalam Rangka Mewujudkan Good Governance (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia)." *Yuriska: Jurnal Ilmiah Hukum* 4.1 (2012).
- Rahmadhan, Alfado Genta, Rival Muhammadani, And R. Syafril. "Upaya Ombudsman Padang Dalam Mengimplementasikan Pelayanan Publik Yang Bebas Dari Maladministrasi." *Holistik Analisis Nexus* 1.6 (2024).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, (2006).
- Sujamto, " aspek aspek pengawasan di Indonesia", Jakarta, sinar grafika,(1996).
- S. Brodjo soedjono, "hukum represif dan sistem produktif hukum yang tidak demokratis," *jurnal hukum* 13, No. 17, (2022).
- Satriyo Arun Samudro, "Eksistensi dan Optimalisasi Peran Ombudsman Dalam Pencegahan Maladministrasi di Indonesia," *Yustisi* 10, No. 2 (2023).
- Sultoni Fikri & Syofyan Hadi. "Ombudsman: Studi Perbandingan Hukum antara Indonesia dengan Denmark". *Jurnal Ilmu Hukum*,. (2020)
- Satriyo Arun Samudro, "Eksistensi dan Optimalisasi Peran Ombudsman Dalam Pencegahan Maladministrasi di Indonesia," *YUSTISI* 10, No. 2 (2023).
- Thohari, Imam. "Kedudukan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Ditinjau Dari Fiqih Siyasah dan Undang-Undang." *Muqaranah* 7.1 (2023).
- T, Fahrul Gafar, dkk, "Pengawasan Penyelenggara Urusan Pemerintah Daerah (PPUPD) Dalam Peyelenggaraan Urusan Pemerintahan Di Indonesia, "Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora 1, No. 3 (2022).
- Titania, M. Y. "Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintahan Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik" *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 1, (2023).
- T, Fahrul Gafar, dkk, "Pengawasan Penyelenggara Urusan Pemerintah Daerah (PPUPD) Dalam Peyelenggaraan Urusan Pemerintahan Di Indonesia, "Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora 1, No. 3 (2022).

Tim penyusun Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Laporan Hasil Akhir Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan *Laporan Hasil Analisis*. (2023).

Tim penyusun Ombudsman RI, Standar Pelayanan Publik Untuk Republik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009. Ombudsman RI. (2015).

Titania, M. Y. "Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintahan Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik" *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 1, (2023).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia, pasal 1 ayat (1).

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 5 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia.

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.

Yodi Arista, "Peran Ombudsman Perwakilan Aceh Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Banda Aceh" SKRIPSI, UIN AR-RANIRRY, (2018).

Yuswarni, Yuswarni, dkk. "Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN* (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara) 12.1 (2024).

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulana Adiwangsa
NIM : 21102030006
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun

Jember, 25 Juni 2025

Saya yang menyatakan


Maulana Adiwangsa
NIM. 21102030006

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

MATRIX PENELITIAN

JUDUL	VARIABLE	SUBVARIABLE	INDIKATOR	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	1. Pengawasan Pelayanan Publik	1. Strategi Pengawasan 2. Peningkatan Tata Kelola Pelayanan Publik 3. Tujuan Penelitian Terkait Peran Dan Strategi Dalam Mengawasi	1. Pencegahan Maladministrasi 2. Sosialisasi Dan Edukasi Kepada Instansi 3. Investigasi insiatif sendiri atas 4. Penanganan laporan Masyarakat 5. Penerbitan Rekomendasi (LHAP) 6. Kerja sama dengan instansi lain	a. Pendekatan penelitian sosiologi hukum dan pendekatan perundang-undangan b. Jenis penelitian yuridis empiris c. Subyek penelitian - Pegawai Ombudsman yang bersangkutan d. Teknik pengumpulan data : - Observasi - Wawancara - Dokumentasi e. Analisis data - Pengumpulan data - Reduksi data - Menyajikan data - Kesimpulan dan verifikasi f. Keabsahan data - Triangulasi teknik Triangulasi sumber	1. Bagaimana pengawasan Ombudsman Jawa Timur dalam pencegahan terjadinya Maladministrasi? Bagaimana tindakan Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam menangani Maladministrasi?

PEDOMAN OBSERVASI

Kisi-Kisi Observasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi.

No .	Data yang Diperlukan	Objek yang Dilihat
1	Pelaksanaan sosialisasi dan edukasi oleh Ombudsman	Staf Ombudsman dan Peserta Kegiatan
2	Proses Penanganan Laporan Masyarakat	Petugas Pelayanan Pengaduan dan Pelapor
3	Penerapan Penilaian Kepatuhan dan investigasi	Tim pengawasan Ombudsman di lapangan
4	Pelaksanaan koordinasi dengan instansi lain	Staf Ombudsman dan Perwakilan instansi terkait
5	Pemanfaatan media dan teknologi dalam pengawasan	Sarana digital Ombudsman
6	Interaksi antara Ombudsman dan instansi layanan publik	Pegawai Ombudsman dan instansi layanan
7	Sikap keterbukaan instansi terhadap rekomendasi Ombudsman	Pimpinan dan staf instansi layanan publik



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Maulana Adiwangsa

Subyek : Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur

Fokus Penelitian	Daftar Pertanyaan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pengawasan Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan terjadinya Maladministrasi? 2. Bagaimana Ombudsman Provinsi Perwakilan Jawa Timur dalam menangani Maladministrasi? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa Visi Strategi Umum Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam mencegah terjadinya Maladministrasi? 2. Bagaimana Peran Pimpinan dalam Merumuskan dan Mengawasi Implementasi Strategi Pengawasan? 3. Apa Bentuk Kerja sama yang dilakukan Ombudsman dengan Instansi Lain di Lembaga-Lembaga Pusat maupun Daerah? 4. Bagaimana Evaluasi Tahunan terhadap Strategi Pengawasan dilakukan? 5. Apa Tantangan Utama yang Dihadapi dalam melakukan Pengawasan Pelayanan Publik di Jawa Timur? kendala yang paling penting adalah kepercayaan publik. 6. Bagaimana Respons Pemerintah Daerah Terhadap Rekomendasi Ombudsman selama ini?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Maulana Adiwangsa

Subyek : Anggota Asisten Bidang Pencegahan Ombudsman Jawa Timur

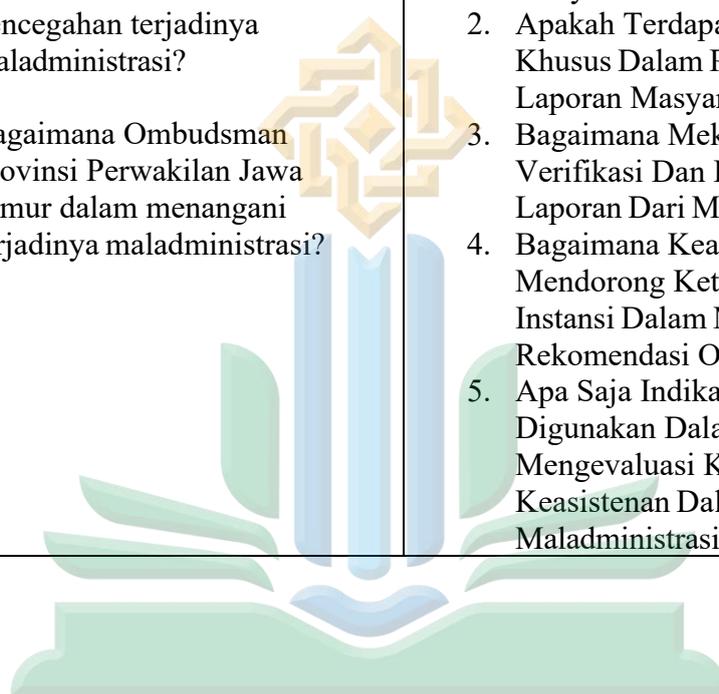
Fokus Penelitian	Daftar Pertanyaan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pengawasan Ombudsman Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan terjadinya Maladministrasi 2. Bagaimana Ombudsman Provinsi Perwakilan Jawa Timur dalam menangani terjadinya Maladministrasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa Saja Bentuk Strategi Pengawasan Yang Diterapkan Oleh Ombudsman Jatim? 2. Seberapa Sering Ombudsman Melakukan Sosialisasi Kepada Instansi Layanan Publik? 3. Berapa Banyak Laporan Masyarakat Yang Diterima Dalam 1 Tahun Terakhir? 4. Apa Saja Bentuk Rekomendasi Yang Biasanya Dikeluarkan Ombudsman? 5. Apa Program Pencegahan Maladministrasi Yang Rutin Di Jalankan? 6. Apa Bentuk Kongkret Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan? 7. Apakah Ombudsman Pernah Membuat Kajian Sistematis Untuk Perbaikan Tata Kelola? 8. Apakah Ada System Penilaian Atau Indeks Kepatuhan Terhadap Pelayanan Publik? 9. Bagaimana Hasil Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Instansi-Instansi Di Jawa Timur Dalam 3 Tahun Terakhir?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Maulana Adiwangsa

Alamat : Kepala Keasistenan Ombudsman Jawa Timur

Fokus Penelitian	Daftar Pertanyaan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam pencegahan terjadinya maladministrasi? 2. Bagaimana Ombudsman Provinsi Perwakilan Jawa Timur dalam menangani terjadinya maladministrasi? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Pelaksanaan Strategi Preventif Dalam Pengawasan Pelayanan Publik? 2. Apakah Terdapat Prosedur Khusus Dalam Penanganan Laporan Masyarakat? 3. Bagaimana Mekanisme Verifikasi Dan Klarifikasi Laporan Dari Masyarakat? 4. Bagaimana Keasistenan Mendorong Keterlibatan Instansi Dalam Menindaklanjuti Rekomendasi Ombudsman? 5. Apa Saja Indikator Yang Digunakan Dalam Mengevaluasi Keberhasilan Keasistenan Dalam Mencegah Maladministrasi?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur
2. Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur
3. Data Jumlah Laporan Masyarakat Yang Diterima Dan Ditindaklanjuti
4. Data Penelitian Kepatuhan Pelayanan Publik Di Instansi Pemerintah
5. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Atau Edukasi Oleh Ombudsman



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jurnal Kegiatan Penelitian Oleh Maulana Adiwangsa

No	Tanggal	Jenis Kegiatan	Nama Informan
1.	4 Mei 2025	Melakukan wawancara dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur	Bapak Agus Muttaqin
2.	4 Mei 2025	Menyerahkan berkas izin penelitian ke Ombudsman Jawa Timur	Diterima oleh staf Ombudsman Jawa Timur
3.	5 Mei 2025	Melakukan wawancara dengan Kepala Kelompok Keasistenan Bidang Pencegahan	Bapak Achmad Azmi Musyaddas
5.	6 Mei 2025	Melakukan wawancara dengan Asisten Bidang Pencegahan	Bapak Fatih Sabilul Islam
7.	7 Mei 2025	Melakukan wawancara dengan Bendahara atau Kustodian BMN	Bapak Nanang Setiawan


 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH



Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
 e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 2132/Un.22/D.2.K/DA.06.03.C/5/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : MAULANA ADIWANGSA
 NIM : 21110203040006
 Program Studi : HUKUM TATA NEGARA
 Judul : PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM UPAYA PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI.

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir kurang dari 30%.

Jika di kemudian hari kami mendapati hasil perbaikan yang tidak wajar karena menggunakan cara-cara yang curang, maka surat keterangan lulus cek plagiasi akan kami cabut dan akan kami konfirmasi kepada dosen pembimbing.

Jika hasil perbaikan yang tidak wajar itu diketahui pada saat sidang ujian skripsi, maka semua hasil ujian skripsi akan dibatalkan, dan Anda diharuskan untuk mendaftarkan ujian skripsi lagi setelah memperbaiki skripsi Anda dan mengecek plagiasi lagi pada Akademik Fakultas.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Mei 2025

a.n. Dekan
 Kepala Bagian Tata Usaha
 Fakultas Syariah



Hesti Widyo Palupi





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id



No : B- ~~144~~Un.22/D.2/KM.00.10.C/ 4 / 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

22 April 2025

Yth. Ombudsman Provinsi Jawa Timur

Di

Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : MAULANA ADIWANGSA

NIM : 211102030006

Semester : 7 (VIII)

Prodi : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi : Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

J E M B E R



Dekan,


Wildani Hefni




**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TIMUR**

Jl. Indragiri No. 62, Surabaya, Jawa Timur.
Telp. 08111263737 Website : www.ombudsman.go.id Email: jatim@ombudsman.go.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor : B/015/HM.02.03-15/V/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Muttaqin, SH
Jabatan : Kepala Perwakilan

Menerangkan bahwa :

Nama : Maulana Adiwangsa
NIM : 211102030006
Fakultas : Syariah
Program Studi: Hukum Tata Negara

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah melaksanakan kegiatan penelitian di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur pada tanggal 5 Mei 2025 s.d 7 Mei 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Mei 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR



Agus Muttaqin, SH

Dokumentasi Wawancara



Dokumentasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.

Sumber <https://maps.google.com>



Wawancara Dengan Bapak Agus Muttaqin, Selaku Kepala Perwakilan
Ombudsman Jawa Timur (4 Mei 2025)



Wawancara Dengan Bapak Achmad Azmi Musyaddad Selaku Kepala Bidang
Pencegahan (5 Mei 2025)



Wawancara Dengan Bapak Fatih Sabilul Islam Selaku Keasistenan Bidang Pencegahan (6 Mei 2025)



Wawancara Dengan Bapak Nanang Setiawan Selaku BSDM (7 Mei 2025)



Nama : Maulana Adiwangsa
 Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi, 13 April 2003
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Agama : Islam
 NIM : 211102030006
 Program Studi : Hukum Tata Negara
 Fakultas : Syariah
 Alamat : Jl.P.Buru, NO.44, Br Pekambangan, Denpasar Barat,
 Denpasar kota, Bali
 Nomor Telepon : 082232993620
 E-Mail : socialmediawaf@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : SD Muhammadiyah 1 Denpasar (2015)
 SMP : SMP Muhammadiyah 1 Banyuwangi (2018)
 SMA : SMA AL-KAUTSAR (2021)

Pengalaman Organisasi

Komunitas Peradilan Semu (Kompres)
 Ikatan Mahasiswa Banyuwangi (IMABA)