

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN DAN PENCEGAHAN  
MALADMINISTRASI**

**(Studi Pada Ombudsman Provinsi Lampung Periode 2013-2018)**

**( Skripsi )**

**Oleh:**

**Nurhaliza**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2019**

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PENYELESAIAN DAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI (Studi Pada Ombudsman Provinsi Lampung Periode 2013-2018)**

Oleh:

Nurhaliza

Ombudsman memiliki peran penting sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan UU No.37 Tahun 2008. Ombudsman memiliki tanggung jawab dalam mengawasi pelayanan publik terutama dalam bidang penyelesaian dan pencegahan secara efektif. Ombudsman Provinsi Lampung mengalami permasalahan dalam menangani laporan masuk dan jumlah penyelesaian laporan maladministrasi dalam tahun 2013 hingga tahun 2018 yang fluktuatif disebabkan oleh adanya kekosongan masa jabatan dan waktu penyelesaian yang kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas penyelesaian dan pencegahan maladministrasi di Provinsi Lampung periode 2013-2018. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif didasarkan pada analisis data kualitatif. Peneliti memfokuskan pada variabel produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencarian sumber daya yang dihimpun dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini pada variabel produktivitas sudah efektif dalam penyelesaian dan pencegahan maladministrasi. Pada penyelesaian laporan sudah terselesaikan selama periode 2013-2018. Dan pada pencegahan maladministrasi Ombudsman mempunyai kegiatan pencegahan, setiap tahunnya kegiatan bertambah dan hal ini meminimalisir terjadinya maladministrasi yang ada di Provinsi Lampung. Pada variabel kemampuan adaptasi sudah efektif dapat dilihat upaya ombudsman meningkatkan kompetensi untuk menunjang efektivitas Ombudsman. Pada variabel kepuasan kerja sudah efektif dilihat dari kemampuan ombudsman dalam mensejahterahkan pegawainya. Hasil pencarian sumber daya menunjukkan belum efektif karena sumber daya yang bekerja belum mencukupi. Ombudsman Provinsi Lampung dilihat dari konsep yang digunakan dapat dikatakan efektif dalam penyelesaian dan pencegahan maladministrasi.

**Kata Kunci: Penyelesaian, Pencegahan, Maladministrasi, Ombudsman**

## **ABSTRACT**

### **EFFECTIVENESS OF SETTLEMENT AND PREVENTION OF MALADMINISTRATION**

**(Study In Ombudsman of Lampung Province In The Period 2013-2018)**

By

Nurhaliza

Ombudsman has an important role as the supervisor of public service providers in accordance with Law No. 37 of 2008. Ombudsman has a responsibility in overseeing public services, especially in the area of settlement and prevention effectively. Ombudsman of Lampung Province experienced problems in handling incoming reports and the amount of completion of the fluctuating maladministration report in 2013 to 2018 due to the absence of a term of office and less than optimal settlement time. This study aims to see the effectiveness of the settlement and prevention of maladministration in Lampung Province in the period 2013-2018. The type of research used is descriptive based on qualitative data analysis. Researchers focus on variables of productivity, adaptability, job satisfaction, and finding resources collected by conducting interviews, observation, and documentation. The results of this study on productivity variables have been effective in resolving and preventing maladministration. On completion the report has been completed during the 2013-2018 period. And on the prevention of maladministration the Ombudsman has preventive activities, every year activities increase and this minimizes the occurrence of maladministration in Lampung Province. The variable adaptation ability has been effective, it can be seen the ombudsman's efforts to improve competence to support the effectiveness of the Ombudsman. The variable job satisfaction has been effectively seen from the ability of the ombudsman to organize their employees. The variable job satisfaction has been effectively seen from the ability of the ombudsman to organize their employees. The results of the search for resources indicate that it is not effective because the resources that work are not sufficient. The Ombudsman of Lampung Province viewed from the concept used can be said to be effective in resolving and preventing maladministration.

**Keywords: Settlement, Prevention, Maladministration, Ombudsman**

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN DAN PENCEGAHAN  
MALADMINISTRASI**

**(Studi Pada Ombudsman Provinsi Lampung Periode 2013-2018)**

**Oleh:**

**NURHALIZA**

**Skripsi**

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar

**SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2019**

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENYELESAIAN DAN  
PENCEGAHAN MALADMINISTRASI  
(Studi Pada Ombudsman Provinsi  
Lampung Periode 2013-2018)**

Nama Mahasiswa : **Nurhaliza**


Nomor Pokok Mahasiswa : **1516021124**

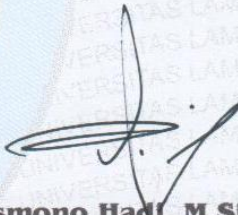
Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

  
**Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.**  
NIP 19600729 199010 1 001

  
**Drs. Ismono Hadi, M.Si.**  
NIP 19621127 198902 1 002

**2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

  
**Drs. R. Sigit Krsibintoro, M.IP.**  
NIP 19611218 198902 1 001

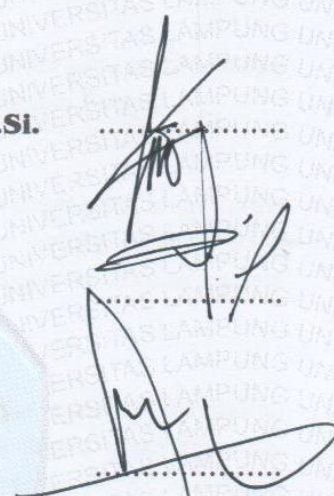
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.**

**Sekretaris : Drs. Ismono Hadli, M.Si.**

**Penguji : Drs. Aman Toto D, M.H.**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Syarif Makhya, M.Si.**  
NIP 19590803 198603 1 003

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juni 2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 21 Juni 2019

**Yang Membuat Pernyataan**



**Nurhaliza**  
**NPM.1516021124**

## RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama lengkap Nurhaliza, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 2 Juli 1997. Peneliti merupakan anak pertama dari tiga bersaudara putri dari pasangan Bapak Fahrizal dan Ibu Yulita.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formal di Taman Kanak-Kanak Ikal Dolog pada tahun 2003. Selanjutnya peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Beringin Raya pada tahun 2009. Selanjutnya peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Kartika II-2 Bandar Lampung pada tahun 2012 dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA YP Unila Bandar Lampung pada tahun 2015.

Peneliti terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2015 melalui jalur tes Seleksi Mandiri Unila (SIMANILA). Peneliti melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada Periode I Tahun 2018 di Desa Setia Bumi, Kecamatan Gunung Terang, Kabupaten Tulang Bawang Barat selama 40 Hari.



### **Motto**

*Gantungkan cita-citamu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang.*

*(Soekarno)*

*Kehormatan hidup bukanlah ditentukan seberapa tinggi pendidikan, seberapa banyak ijazah akademismu, seberapa banyak bintang-bintang jasa bertaburan di dadamu, tapi kehormatan hidup itu ada ketika namamu melekat di hati orang-orang sekitarmu, kerjamu bermanfaat untuk rakyat banyak, dan doamu tiap bangun tidur memohon agar hari ini lebih baik dari hari kemarin*

*(Joko Widodo)*

*Dalam perjalanan mencapai impian akan banyak rintangan dan hambatannya, pastikan jangan pernah untuk berhenti melangkah*

*(Nurhaliza)*

## *Persembahan*

*Dengan Menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi  
maha penyayang*

Ku Persembahkan Karya Ini  
Kepada

Ayah dan Mama serta Adik-adikku tersayang sebagai tanda bakti, hormat dan cintaku. Terima kasih atas segala doa dan restu yang telah kalian berikan

Terima kasih untuk keluarga besar Jurusan Ilmu Pemerintahan semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan berkah bagi kita semua

Para Pendidik Tanpa Tanda Jasa yang Ku Hormati

**Almamater Tercinta Universitas Lampung**

## SANWACANA

Segala puji bagi Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektifitas Penyelesaian Dan Pencegahan Maladministrasi (Studi Pada Ombudsman Provinsi Lampung Periode 2013-2018)” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Peneliti menyadari bahwa proses penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia dan ridho-nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proses pendidikan dan penyusunan skripsi ini dengan baik dan Rasulullah SAW, seorang suri tauladan bagi umat islam yang senantiasa dinantikan syafa’atnya di yaumul akhir kelak.
2. Untuk mamaku tersayang Yulita, sosok perempuan yang luar biasa yang mempersembahkan seluruh hidupnya untuk keluarga, tanpa mengeluh tentang luka dan nyaris tak pernah mendahulukan kebutuhannya sebelum kebutuhan kami terpenuhi. Terima kasih untuk setiap cinta, kasih sayang, dan

kepercayaan yang telah mama berikan kepadaku. Untuk ayahku tersayang Fahrizal, terima kasih atas segala pelajaran hidup yang selalu kau berikan, semangat dan keikhlasan yang selalu menjadi panutan. Doakan aku agar mampu membahagiakan dan membanggakan Ayah dan Mama selalu. Semoga kita selalu bahagia. Aamiin

3. Terima kasih kepada adikku Agnes Aprilia dan Muhammad Ridho Fahri atas segala doa dan dukungan bagi peneliti, tetap semangat dan terus gapai impian kalian sesulit apapun jalan yang harus dilewati. Doakan teteh selalu menjadi panutan yang baik untuk kalian. Semoga adik-adiku menjadi orang yang sukses di dunia dan akhirat. aamiin allahuma aamiin.
4. Bapak Dr. Syarief Makhya, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
5. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si selaku pembimbing utama peneliti. Terima kasih atas segala bimbingan berupa saran, ilmu, kritik yang bapak berikan kepada peneliti guna terciptanya skripsi ini semoga Allah SWT membalas segala kebaikan bapak dan semoga Allah SWT melimpahkan kesehatan bagi bapak dan kebahagiaan baik di Dunia maupun di Akhirat.
6. Bapak Drs. Ismono Hadi, M.Si selaku pembimbing kedua peneliti. Terima kasih atas saran, ilmu, dan motivasi yang telah diberikan ke penulis agar semangat dalam mengerjakan skripsi ini semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan kebahagiaan bagi ibu baik di Dunia maupun di Akhirat kelak.
7. Bapak Drs. Aman Toto D, M.H. selaku dosen pembahas dan penguji. Terima kasih atas segala kebaikan berupa kritik dan saran yang membangun bagi

perkembangan berpikir peneliti dalam menyusun skripsi yang baik, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan kebahagiaan bagi ibu baik di Dunia maupun di Akhirat kelak.

8. Bapak Himawan Indrajat, S.IP., M.Si selaku pembimbing akademik, terima kasih atas segala ilmu yang bermanfaat sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi di Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung.
9. Seluruh dosen dan Staf Ilmu Pemerintahan FISIP Unila, terima kasih atas ilmu-ilmu yang diberikan sehingga mampu menjadi jendela wawasan bagi penulis di masa kini dan di masa yang akan datang. Semoga segala kebaikan dari Allah SWT selalu tercurah untuk bapak dan ibu baik di dunia ataupun di akhirat kelak.
10. Terima kasih kepada seluruh informan dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terutama Bapak Nur Rakhman Yusuf S.Sos dan Ibu Atika Mutiara Oktakevina S.IP serta seluruh asisten Ombudsman lainnya. Semoga segala kebaikan dari Allah SWT selalu tercurah untuk bapak dan ibu baik di dunia ataupun di akhirat kelak.
11. Terima kasih kepada Nenek, Bibi Lisa, Bibi Dewi dan Mamang Anton atas doa, dukungan dan bantuannya. Semoga segala kebaikan dari Allah SWT selalu tercurah untuk kalian semua baik di dunia maupun di akhirat kelak.
12. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan Nabilla Prilsilia, Rizky Afriliani, Dian Safitri, dan Ria Elisya Anavisca tetaplah sambung tali silaturahmi hingga beranak cucu, selalu semangat dan optimis raih kebahagiaan dunia akhirat dan semoga kita dilimpahkan kesuksesan selalu amin

13. Terima kasih kepada sahabat yang mewarnai perkuliahanku, Aviv, Dion, Andi, Kukuh, Renvicho, Dede, Ramzy, Trahadi, Fajri, dan Adit semoga tali persaudaran kita tidak terhenti di kampus saja ya brother, tetap semangat mengejar cita-cita dan semoga kita diberikan kesuksesan selalu
14. Terima kasih kepada sahabatku Azelia, Karin, Feby, Meriana, Heny, dan Tasya tetaplah sambung tali silaturahmi hingga beranak cucu, selalu semangat dan optimis raih kebahagiaan dunia akhirat dan semoga kita dilimpahkan kesuksesan selalu amin.
15. Terima kasih kepada teman-teman Ilmu Pemerintahan Aca, Elania, Dara, Iga Awalia, Intan Sartika, Annisa Safira, Feygy, Santini, Puput, Ikhsan Ridho, Oktadilla, Meisandra, Amelisa, Nur Indah, Tita Maulidya, Diah Wulantika, Anissa Putri, Dewi Aria, Anmeysa, Kadek, Untsa, Riesa, dan Ayuni semoga Allah SWT melimpahkan kebaikan bagi kita semua.

Bandar Lampung, 27 Juni 2019

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB. I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB. II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Efektivitas Organisasi	
a. Konsep Efektivitas Organisasi .....	11
b. Mengukur Efektivitas Organisasi.....	13
c. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	21
d. Masalah Dalam Mengukur Efektivitas .....	23
B. Tinjauan Ombudsman Republik Indonesia	
a. Ombudsman Republik Indonesia .....	23
b. Fungsi Dan Tugas Ombudsman.....	25
c. Wewenang Ombudsman Perwakilan .....	26
d. Tujuan Ombudsman.....	27
C. Tinjauan Maladministrasi Publik	
a. Definisi Maladministrasi.....	28
b. Bentuk-bentuk maladministrasi .....	29
D. Pelayanan Publik	
a. Definisi Pelayanan Publik.....	34
b. Asas Pelayanan Publik.....	35
E. Kerangka Pikir .....	36
<b>BAB. III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	39
B. Fokus Penelitian.....	40

C. Informan.....	43
D. Lokasi Penelitian.....	45
E. Jenis Data	
1. Data Primer .....	45
2. Data Skunder.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data	
1. Wawancara.....	47
2. Observasi.....	48
3. Dokumentasi .....	49
G. Teknik Pengolahan data	
1. Editing Data .....	50
2. Interpretasi .....	51
H. Teknik Analisis Data	
1. Reduksi Data .....	52
2. Penyajian Data .....	52
3. Penarikan Kesimpulan .....	53
I. Teknik Keabsahan Data .....	53
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>	
A. Gambaran Umum Provinsi Lampung .....	55
B. Gambaran Umum Ombudsman Provinsi Lampung	
1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung ....	59
2. Visi dan Misi .....	60
3. Tugas dan Fungsi .....	61
4. Penyelesaian Dan Pencegahan Maladministrasi Di Provinsi Lampung .....	62
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil	
1. Produktivitas .....	65
2. Kemampuan Adaptasi .....	75
3. Kepuasan Kerja .....	80
4. Pencarian Sumber Daya .....	87
B. Pembahasan	
1. Produktivitas .....	95
2. Kemampuan Adaptasi .....	98
3. Kepuasan Kerja .....	100
4. Pencarian Sumber Daya .....	103
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	105
B. Saran.....	107

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2013-2018 .....	3
Tabel 2. Subtansi Laporan Maladministrasi Tahun 2013-2018 .....	4
Tabel 3. Jenis Maladministrasi Tahun 2013-2018 .....	5
Tabel 4. Kegiatan Pencegahan Maladministrasi Tahun 2013-2018.....	6
Tabel 5. Penelitian Terdahulu dan Sejenis .....	7
Tabel 6. Informan.....	44
Tabel 7. Keterangan Pengambilan Data Primer .....	46
Tabel 8. Keterangan Pengambilan Data Sekunder Penelitian.....	47
Tabel 9. Kegiatan Wawancara .....	48
Tabel 10. Laporan Berdasarkan Substansi Tahun 2016.....	68
Tabel 11. Penyelesaian Laporan Tahun 2013-2018.....	71
Tabel 12. Substansi Laporan Maladministrasi .....	72
Tabel 13. Jenis Maladministrasi Tahun 2013-2018 .....	73
Tabel 14. Kegiatan Pencegahan Maladministrasi .....	75
Tabel 15. Triangulasi Data Penelitian.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	38
Gambar 2. Peta Kabupaten Dan Kota Di Provinsi Lampung.....	57
Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi Ombudsman Provinsi Lampung .....	64
Gambar 4. Rapat Mingguan Ombudsman Provinsi Lampung .....	70
Gambar 5. Komperensi Pers Kinerja Ombudsman Provinsi Lampung 2018 .....	71
Gambar 6. Tanggapan Masyarakat Terkait Kinerja Ombudsman .....	83
Gambar 7. Grafik Penyelesaian Laporan Tahun 2013-2018.....	96
Gambar 8. Grafik Kegiatan Pencegahan Tahun 2013-2018 .....	97

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang baik dan efektif. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berisikan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberikan pengatutan secara jelas. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun, dalam penyelenggaraan pelayanan publik negara dan pemerintahan banyak diwarnai dengan praktik maladministrasi. Hal ini dapat dilacak dari banyaknya keluhan yang dilontarkan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik. Pelayanan penundaan berlarut, tidak kompeten, pungutan-pungutan liar, dan bertindak diskriminasi (Mariza 2016:2). Seperti yang terjadi di Kota Bandar Lampung seorang warga merasa kesal dengan pelayanan administrasi kependudukan dan nekat memecahkan kaca di Gedung Pelayanan Satu Atap Bandar Lampung. Pelaku kesal lantaran pembuatan KTP-*el* terlalu lama dan banyak terjadi kesalahan.<sup>1</sup>

Tahun 2017 Sekertaris Daerah Kabupaten Pringsewu Budiman terjerat kasus maladministrasi yang diadukan oleh Heri Iswahyudi. Heri mengadukan kasus maladministrasi penyimpangan prosedur dalam pengisian jabatan kepala Dinas Pendidikan, Kebudayaan, dan Pariwisata Pringsewu atas pemberlakuan

---

<sup>1</sup> *buanainformasi.com diakses pada 19 April 2018*

PP Nomor 18 Tahun 2006 tentang perangkat daerah<sup>2</sup>. Masyarakat yang kritis akan berani bersuara jika mendapatkan pelayanan publik yang buruk, mereka dapat menggunakan berbagai sarana pengaduan yang ada seperti kotak pengaduan, mengisi *e-complain* (pengaduan online) melalui sebuah situs institusi, atau menyampaikan keluhan melalui media sosial dan media massa. Meskipun demikian, tidak semua keluhan tersebut di respon dengan cepat dan baik oleh institusi terkait. Dalam menangani hal tersebut diperlukan keberadaan lembaga yang dapat dipergunakan oleh pengguna layanan publik seperti lembaga Ombudsman (Anshori 2016:116).

Berdasarkan hasil prariset, peneliti memperoleh data terkait laporan maladministrasi dan hasil tindak lanjut laporan yang sudah diselesaikan Ombudsman dari tahun 2013 sampai tahun 2018, adapun data yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2013-2018**

NO.	TAHUN	LAPORAN MASUK	LAPORAN DISELESAIKAN	PERSENTASE %
1.	2013	120	83	69
2.	2014	181	142	78,45
3.	2015	108	61	56,48
4.	2016	835	791	94,73
5.	2017	214	169	80
6.	2018	73	50	68
Jumlah		1.531	1.296	85

Sumber: Ombudsman Provinsi Lampung 2018

Berdasarkan Tabel 1 Data Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2013-2018, kenyataannya pada laporan masuk dan laporan yang di selesaikan Ombudsman Provinsi Lampung mengenai maladministrasi sangat fluktuatif

<sup>2</sup> *media-merdeka.com diakses pada 13 febuari 2017*

dari tahun ke tahun. Laporan masuk tertinggi terdapat pada tahun 2016 dengan jumlah 835 laporan maladministrasi dan jumlah laporan masuk terendah pada tahun 2015 sebanyak 108 laporan maladministrasi. Jumlah laporan yang belum diselesaikan atau masih dalam proses penyelesaian sejak tahun 2013 hingga tahun 2018 sebanyak 30-40 laporan pertahun yang belum terselesaikan hingga sekarang. Total laporan yang belum diselesaikan sebanyak 235 laporan dari tahun 2013 hingga tahun 2018. Berbagai macam substansi yang ada di Provinsi Lampung, diantaranya substansi yang melakukan maladministrasi sepanjang tahun 2013 hingga 2018:

**Tabel 2. Substansi Laporan Maladministrasi Tahun 2013-2018**

NO.	SUBSTANSI LAPORAN	2013	2014	2015	2016	2017	2018	JUMLAH
1.	Administrasi Kependudukan	-	6	4	4	65	5	84
2.	Air Minum	-	3	3	4	1	1	12
3.	Asuransi/Jaminan Sosial	-	3	5	12	3	4	24
4.	Informasi Publik	-	6	6	2	3	-	17
5.	Kepegawaian	80	51	8	4	16	21	180
6.	Kepolisian	3	15	3	645	27	3	696
7.	Kesehatan	-	15	16	86	7	3	127
8.	Ketenagakerjaan	-	6	3	1	5	1	16
9.	Komisi/Lembaga Negara	-	2	-	1	3	3	9
10.	Listrik	-	9	10	1	10	-	30
11.	Pendidikan	2	26	12	12	21	5	78
12.	Perhubungan/Infrastruktur	-	8	11	18	4	3	44
14.	Perijinan (PTSP)	-	6	5	4	3	1	19
15.	Pertanahan	-	7	5	12	9	8	41
16.	Pertanian	-	1	2	1	-	-	4
17.	Telekomunikasi	-	5	-	1	1	-	7

Sumber: Ombudsman Provinsi Lampung 2018

Berdasarkan Tabel 2 Substansi laporan maladministrasi tahun 2013-2018 , Diketahui bahwa dari tahun 2013 hingga tahun 2018 substansi kepolisian menjadi substansi yang paling mengecewakan masyarakat Provinsi Lampung dengan laporan sebanyak 693 laporan maladministrasi. Kepolisian mengalami kenaikan drastis di tahun 2016 sebanyak 645 laporan

maladministrasi yang di tahun sebelumnya hanya mendapatkan 3 laporan maladministrasi. Substansi kepegawaian sepanjang tahun 2013 hingga 2018 mendapatkan jumlah laporan sebanyak 159 laporan. Selanjutnya substansi kesehatan mendapatkan laporan sebanyak 124 sepanjang tahun 2013-2018. Berikut jenis maladministrasi yang paling banyak di adukan masyarakat ke Ombudsman Provinsi Lampung :

**Tabel 3. Jenis Maladministrasi Tahun 2013-2018**

NO	TAHUN	JENIS MALADMINISTRASI	JUMLAH LAPORAN
1.	2013	Tidak patut (bertindak tidak layak)	35
2.	2014	Penyimpangan prosedur	59
3.	2015	Tidak memberikan pelayanan	26
4.	2016	Penundaan Berlarut	372
5.	2017	Penundaan Berlarut	110
6.	2018	Penyimpangan Prosedur	30

Sumber: Ombudsman Provinsi Lampung 2018

Berdasarkan Tabel 3 Jenis maladministrasi tahun 2013-2018, sepanjang tahun 2013 hingga tahun 2018 jenis laporan maladministrasi yang paling banyak diadukan ke Ombudsman Provinsi Lampung yaitu pada tahun 2016 jenis maladministrasi dugaan penundaan berlarut dengan jumlah laporan sebanyak 372 laporan maladministrasi. Selain penyelesaian, Ombudsman melakukan kegiatan yang berguna mencegah terjadinya kasus maladministrasi berdasarkan hasil prariset peneliti, berikut daftar kegiatan pencegahan maladministrasi yang ombudsman lakukan dari tahun 2013 sampai tahun 2018:

**Tabel 4. Kegiatan Pencegahan Maladministrasi Tahun 2013-2018**

NO.	KEGIATAN	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.	Sosialisasi	46	17	5	25	31	33
2.	Kerjasama	2	8	3	5	10	5
3.	Monitoring	3	11	3	11	9	21
4.	Koordinasi	-	5	2	-	-	-
5.	Pengembangan jaringan	17	26	10	20	30	36
6.	Penilaian Kepatuhan	-	-	-	-	-	9

Diolah peneliti 2018 (Sumber: Ombudsman Provinsi Lampung)

Berdasarkan Tabel 4 kegiatan pencegahan maladministrasi tahun 2013-2018, Ombudsman mempunyai kegiatan pencegahan seperti; sosialisasi, monitoring, kerjasama, koordinsi dan pengembangan jaringan. Pada tahun berdirinya Ombudsman melakukan kegiatan pencegahan sebanyak 68 kegiatan pencegahan. Jumlah kegiatan meningkat di tahun 2014 dengan jumlah 77 kegiatan pencegahan. Pada tahun 2015 Ombudsman Provinsi Lampung melakukan kegiatan sebanyak 23 kegiatan pencegahan. Kegiatan meningkat kembali di tahun 2016 sebanyak 80 kegiatan pencegahan. Di tahun 2017 jumlah kegiatan sebanyak 80 kegiatan pencegahan. Pada tahun 2018 Ombudsman melakukan kegiatan pencegahan sebanyak 104 kegiatan pencegahan.

Berdasarkan semua uraian mengenai data penyelesaian dan pencegahan kasus maladiministrasi ini peneliti akan memperdalam pada saat penelitian lebih lanjut. Berikut penelitian sejenis dengan penelitian yang ingin di teliti:



**Tabel 5. Penelitian Terdahulu dan Sejenis**

No	Nama Peneliti	Tahun	Jenis	Judul Penelitian
1	Erick S. Holle	2011	Jurnal	Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Publik Service
2	Yuli tirtariandi El Anshori dan Jasrial	2016	Jurnal	Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Kasus Pengaduan Pelayanan Publik
3	Cynthia Su'udia, Bambang Supriono, dan Irwan Noor	2015	Jurnal	Pengawasan Ombudsman Dan Komisi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mengurangi Maladministrasi ( Studi Di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Komisi Pelayanan Publik Dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang)

Sumber: Diolah Penulis (2018)

Berdasarkan Tabel 5 penelitian terdahulu dan sejenis, Penelitian terdahulu mengenai efektivitas penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi sudah pernah ada penelitian terdahulu. Namun penelitian yang dilakukan oleh peneliti berbeda dengan penelitian–penelitian sebelumnya, hal ini dapat dilihat dari pokok permasalahan yang penulis tuangkan, serta studi kasus yang penulis gunakan. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian pertama, Erick S. Hole tahun 2011 yang bersumber dari Jurnal dengan judul “Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Publik Service” hasil penelitiannya dalam pemberian pelayanan publik memberikan peluang terjadinya pada praktek maladministrasi untuk meminimalisir hal tersebut dengan memanfaatkan teknologi informasi

dan komunikasi dalam hal electronic government. Sedangkan penelitian saya proses dan hasil kerja yang dilakukan Ombudsman Provinsi Lampung dalam penyelesaian dan pencegahan maladministrasi.

2. Penelitian Kedua, Yuli Tirtariandi El Anshori dan Jasrial tahun 2016 yang bersumber dari jurnal dengan judul “Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Kasus Pengaduan Pelayanan Publik” hasil dari penelitiannya kewewenangan yang dimiliki Ombudsman Perwakilan Babel sangat besar karena dilindungi oleh undang-undang dengan kewenangan yang besar maka peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Babel selama dua tahun terakhir dapat memuaskan para pelapor. Sedangkan penelitian saya melihat efektivitaskah yang dilakukan Ombudsman dalam penyelesaian laporan dan melakukan penyelesaian dan pencegahan agar meminimalisir kasus maladministrasi.
3. Penelitian Ketiga, Cynthia Su’udia, Bambang Supriono, dan Irwan Noor pada tahun 2015 yang bersumber dari Jurnal dengan judul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Atas Laporan Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Wilayah Kerja Kota Surabaya)” hasil penelitiannya maladministrasi di bidang perizinan di kota Malang masih terdapat maladministrasi berupa imbalan uang dan Ombudsman sudah baik tidak adanya tumpang tindih dalam peran pengawasannya. Sedangkan penelitian saya tidak berfokus di bidang perizinan melainkan semua bidang yang terkait dengan kasus maladministrasi.

Berdasarkan dengan apa yang telah dipaparkan oleh peneliti mengenai penyelesaian dan pencegahan kasus maladministrasi di Provinsi Lampung maka peneliti dalam penelitian ini mengangkat judul “Efektivitas Penyelesaian Dan Pencegahan Maladministrasi (Studi Pada Ombudsman Provinsi Lampung Periode 2013-2018)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas penyelesaian dan pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman Provinsi Lampung periode 2013-2018?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penyelesaian dan pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman Provinsi Lampung selama periode 2013-2018.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada Ombudsman Provinsi Lampung dalam penyelesaian dan pencegahan maladministrasi di Provinsi Lampung.

## 2. Secara Teoritis

Penelitian ini merupakan salah satu kajian manajemen pemerintahan khususnya dalam pelayanan publik.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Tinjauan Tentang Efektivitas Organisasi**

#### **1. Konsep Efektivitas Organisasi**

Menurut Georgopoulos dan Tannenbaum dalam Steers (1985:57) Efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Sedangkan menurut Mohyi dalam Gammahendra dkk (2014:4) Efektivitas organisasi merupakan tingkat ketepatan pencapaian suatu sasaran dengan memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang ada.

Menurut Etzioni dalam Putri (2017:6) Efektivitas organisasi dapat diartikan sebagai keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai tujuan atau sasaran, meningkatkan produktivitas manusia dalam organisasi tidak hanya menyangkut penjadwalan pekerjaan dan keterampilan yang diperlukan untuk itu, tetapi juga menyangkut kondisi, iklim, dan suasana kerja.

Pengertian efektivitas organisasi menurut Steers (1985:4) dapat dijelaskan dengan memahami 3 konsep perspektif yang saling berhubungan, yaitu optimisasi tujuan, sistematisasi dan tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

a. Perspektif Optimisasi Tujuan

Keberhasilan yang tercapai oleh suatu organisasi tergantung dari kemampuannya untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber dayanya yang langka dan secara sependai mungkin dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan kegiatannya. Dalam hal ini, organisasi harus mengatasi hambatan-hambatan yang dapat menghalangi tercapainya tujuan dan mencari alternatif terbaik guna mencapai tujuan organisasi secara optimal. Efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.

b. Perspektif Sistem

Efektivitas organisasi dipandang dari keterpaduan berbagai faktor yang berhubungan mengikutsertakan lingkungan sebagai faktor eksternal.

c. Perspektif tekanan Pada Perilaku.

Tekanan pada pengertian mengenai peranan perilaku manusia dengan pengaruhnya pada prestasi organisasi yang mempengaruhi keberhasilan organisasi untuk jangka panjang.

Berdasarkan semua uraian definisi menurut para ahli mengenai efektivitas organisasi di atas. Menurut peneliti efektivitas organisasi yaitu tingkat pencapaian sasaran, tujuan atau hasil suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya organisasi yang ada.

## **2. Mengukur Efektivitas Organisasi**

Untuk mengukur efektivitas di dalam organisasi terdapat kriteria dimana berpengaruh untuk mempermudah pencapaian organisasi yang mungkin layak dicapai. Richard M. Steers (1985:206) mengajukan variabel-variabel dalam mengukur efektivitas organisasi yaitu:

### **1. Produktivitas**

Kuantitas atau volume dari produk atau jasa pokok yang di hasilkan organisasi.

Dapat diukur menurut tiga tingkatan;

- a. Efektivitas individual, yaitu tingkat pencapaian hasil kerja pegawai di dalam organisasi.
- b. Efektivitas kelompok, yaitu pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh sekelompok pegawai di organisasi.
- c. Efektivitas organisasi, yaitu kontribusi hasil dari tiap-tiap efektivitas individu dan efektivitas kelompok yang saling sinergis.

Menurut Rivanto dalam Steers (1985:196) Produktivitas merupakan suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan antara hasil kerja dengan satuan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk seorang tenaga kerja.

Menurut Departemen tenaga kerja RI dalam Ardana (2012:76) Produktivitas dari sudut ukuran tingkat efektivitas dapat dikatakan perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*).

Produktivitas dapat dikatakan meningkat apabila<sup>3</sup>:

- a. Jumlah produksi (barang/jasa) atau keluaran meningkat dengan jumlah masukan/sumber daya yang sama.
- b. Jumlah produksi (barang/jasa) / keluaran sama atau meningkat dengan jumlah masukan/ sumber daya lebih kecil.
- c. Jumlah produksi (barang/jasa) /keluaran meningkat di peroleh dengan penambahan sumber daya yang relatif kecil.

Peningkatan produktivitas dapat dicapai dengan menekan sekecil-kecilnya segala macam biaya termasuk dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan meningkatkan keluaran (barang/jasa) sebesar-besarnya. Menurut Kopelman dalam Mulyono (1993:52) Beberapa konsep mengenai penerapan produktivitas dalam organisasi bertujuan untuk mengarahkan pemikiran bahwa di dalam suatu organisasi terdapat variabel produktivitas yang dapat di kembangkan untuk menciptakan kultur kerja yang produktif.

---

<sup>3</sup> Hamidum.wordpress.com



Pengukuran terhadap hasil akhir yang dicapai oleh organisasi akan menggambarkan tingkat produktivitas dalam organisasi. Untuk mencapai hasil akhir yang baik, diperlukan acuan kepada petunjuk umum seperti memasukan indikator sasaran hasil kerja di atas. Berdasarkan semua definisi menurut para ahli diatas mengenai produktivitas, menurut peneliti produktivitas merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil kerja yang sesuai pada target organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu yang ditetapkan.

## 2. Kemampuan Adaptasi

Menurut Steers (1985:206) Kemampuan sebuah organisasi untuk mengubah prosedur standar operasinya jika lingkungannya berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan. Kemampuan atau kesanggupan yang dimiliki setiap pegawai untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, yang meliputi:

- a. Hubungan sesama pegawai termasuk sikap terhadap pimpinan.
- b. Kemampuan untuk menerima dan memahami pekerjaan yang dilimpahkan dengan cepat.
- c. Kemampuan untuk menggunakan teknologi yang digunakan dalam lingkungan organisasi.

Kemampuan dari suatu organisasi untuk mengikuti, mengantisipasi, dan memanfaatkan perubahan-perubahan yang terjadi didalam suatu lingkungan. Suatu organisasi harus dapat bergerak cepat dalam menyesuaikan diri, dan harus mampu melakukan berbagai perubahan agar dapat bertahan (*exist*) dan berhasil melangsungkan kehidupannya (*survive*). Sedangkan menurut Goldensmith dalam Rahman (2013:204) Dalam pengertian Kemampuan Adaptasi ini, termasuk didalamnya adalah sifat keluwesan organisasi dalam menghadapi perubahan yang terjadi, baik didalam organisasi maupun diluar organisasi.

Denison dan Mirsha (1995)<sup>4</sup> menyatakan bahwa kemampuan adaptasi dapat dilihat dari indicator tersebut;

1. Perubahan (*creating change*), kemampuan organisasi untuk melakukan pembaharuan, mampu mengikuti perkembangan dan bereaksi dengan cepat terhadap tren serta mengantisipasi dampak dari pembaharuan tersebut.
2. Berfokus Pada Pelanggan/Masyarakat (*costumer focus*), kemampuan organisasi untuk mampu memberikan perhatian pada kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Berdasarkan definisi kemampuan adaptasi menurut para ahli di atas, menurut peneliti kemampuan adaptasi adalah kemampuan organisasi maupun pegawai dalam mengantisipasi perubahan fenomena baik di sekitar lingkungan kerja organisasi atau di luar lingkungan kerja organisasi tersebut serta mampu

---

<sup>4</sup> Kajianpustaka.com

menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan agar mencapai tujuan kerja organisasi. Komunikasi sangat penting dilakukan dalam kemampuan adaptasi ini yang berguna memperlancar hubungan dalam berorganisasi yang baik agar mencapai tujuan organisasi secara efektif.

### 3. Kepuasan Kerja

Menurut Gibson dalam Steers (1985:48) Tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaan dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada. Kepuasan dan semangat kerja menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan para pegawainya. Ukuran kepuasan meliputi sikap pegawai, pergantian pegawai, kemangkiran, keterlambatan dan keluhan pegawai.

Menurut Handoko dalam Sutrisno (2012:69) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja pegawai.

Bagi organisasi, pembahasan tentang kepuasan kerja akan menyangkut usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku pegawai dalam kerja. Perilaku pegawai yang menopang pencapaian tujuan organisasi, ketidakpuasan pegawai dalam bekerja akan mengakibatkan suatu situasi yang tidak menguntungkan baik secara organisasi maupun individual. Ketidakpuasan dalam bekerja dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya. Menurut Sutrisno (2012:80) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1. Faktor Psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai, yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.
2. Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antarpegawai, maupun pegawai dengan atasan.
3. Faktor Fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, kondisi kesehatan pegawai, umur, dll.
4. Faktor Finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, fasilitas yang diberikan, dll.

Penelitian yang dilakukan oleh Caugemi dan Claypool (1978) dalam Sutrisno (2012:87) mengemukakan bahwa hal-hal yang menyebabkan rasa puas adalah:

1. Prestasi
2. Penghargaan
3. Kenaikan Jabatan
4. Pujian

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja adalah:

1. Kebijakan Organisasi
2. Supervisor
3. Kondisi kerja
4. Gaji

Kepuasan kerja merupakan pandangan dan perasaan puas atau tidak puasnya individu terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja salah satu faktor sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Dari semua penjelasan kepuasan kerja menurut para ahli diatas, menurut peneliti kepuasan kerja adalah kemampuan pegawai dalam mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seseorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diberikan dengan keadaan pekerjaan yang menyenangkan dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai.

#### 4. Pencarian Sumber Daya

Pencarian sumber daya menurut Steers (1985:192) dalam pencarian sumber daya ada tiga bidang yang saling berhubungan yaitu;

- a. Kemampuan mengintegrasikan berbagai sub sistem sehingga mampu mengkoordinasikan dengan tepat dan mengarah pada tujuan organisasi dengan efektif.
- b. Penetapan dan pemeliharaan pedoman – pedoman kebijakan yang mendukung peningkatan efektivitas kerja mereka.
- c. Penelaahan organisasi itu sendiri dengan mengadakan umpan balik dan pengendalian.

Pencarian sumber daya yaitu kemampuan sumber daya manusia yakni kecerdasan dan kecakapan seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan definisi di atas mengenai pencarian sumber daya menurut peneliti pencarian sumber daya yaitu pemenuhan sumber daya manusia berkaitan dengan tercukupi sumber daya yang dibutuhkan, kecakapan dan daya pikir untuk meningkatkan efektivitas organisasi sebagai salah satu pencapaian tujuan organisasi.

### **3. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas**

Efektivitas pencapaian tujuan suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh banyak faktor yang berbeda satu dengan lainnya, tergantung dari sifat dan bidang kegiatan atau usaha suatu organisasi dalam melaksanakan fungsinya. Steers (1985:209) mengemukakan terdapat 4 (empat) faktor yang mempengaruhi keberhasilan akhir organisasi, yaitu :

#### **1. Karakteristik Organisasi**

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur adalah cara unik suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi. Dengan demikian pengertian struktur meliputi faktor-faktor seperti luasnya desentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan interaksi antar pribadi dan seterusnya.

Artinya keputusan mengenai cara bagaimana orang-orang akan dikelompokkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Adanya kemajuan teknologi dan informasi akan dapat memperkenalkan cara-cara yang lebih produktif dengan menggunakan sarana-sarana baru yang akan mempengaruhi efektivitas organisasi. Artinya pemanfaatan kedua unsur tersebut di atas secara baik yaitu struktur dan teknologi akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas organisasi.

## 2. Karakter lingkungan

Karakteristik lingkungan terdiri dari 2 (dua) aspek, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja misalnya orientasi pada prestasi dan pekerja sentris. Sedangkan lingkungan eksternal adalah kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam organisasi.

## 3. Karakteristik pekerja

Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling penting atas efektivitas organisasi, karena perilaku mereka inilah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau menghambat tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi.

## 4. Kebijakan dan praktek manajemen

Hal ini menyangkut peranan ketua dalam memperlancar efektivitas organisasi. Ketua dalam hal ini memegang peranan paling besar dalam menentukan kebijakan, prosedur, dan tindakan-tindakan yang mempengaruhi kesanggupan organisasi dalam mencapai tujuannya.



#### **4. Masalah Dalam Mengukur Efektivitas**

Meskipun efektivitas sudah di uji dan terbukti positif dengan efektivitas organisasi namun Steers (1985:64) mengemukakan masalah yang dihadapi dalam usaha mengukur efektivitas organisasi;

1. Masalah kesahihan susunan
2. Masalah stabilitas kriteria
3. Masalah perspektif waktu
4. Masalah kriteria ganda
5. Masalah ketelitian pengukuran
6. Masalah kemungkinan generalisasi
7. Masalah relevansi teoritis
8. Masalah tingkat analisis

#### **B. Tinjauan Mengenai Ombudsman Republik Indonesia**

Mengenai pembentukan perwakilan Ombudsman di daerah, beracuan dengan pasal 43 Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang berisi:

1. Apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota.
2. Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan.

3. Kepala perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibantu oleh asisten Ombudsman.
4. Ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman secara mutatis mutandis berlaku bagi perwakilan Ombudsman.

Mengenai peraturan perwakilan Ombudsman yang ada di dalam pasal 2 dan 3 Peraturan Pemerintah Nomor 22 tahun 2011 tentang pembentukan, susunan dan tata kerja perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 22 tahun 2011 tentang pembentukan, susunan dan tata kerja perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan;

1. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota.
2. Pembentukan Perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.
3. Pembentukan Perwakilan Ombudsman ditetapkan dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno anggota Ombudsman.

Selanjutnya Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 22 tahun 2011 tentang pembentukan, susunan dan tata kerja perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan;

1. Pembentukan Perwakilan Ombudsman dilakukan berdasarkan studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, efisiensi, kompleksitas, dan beban kerja.
2. Mekanisme pembentukan Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatur dengan Peraturan Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1. Fungsi dan Tugas Ombudsman**

### **1. Fungsi**

Menurut Undang-undang No 37 tahun 2008 Pasal 6 Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

### **2. Tugas**

Menurut Undang-undang No 37 Tahun 2008 Pasal 7 Ombudsman bertugas:

- a. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;

- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

## **2. Wewenang Ombudsman Perwakilan**

Menurut Pasal 7 pada Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Perwakilan Ombudsman berwenang:

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Perwakilan Ombudsman;
- b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan atau dari instansi Terlapor;
- d. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;

- e. menyelesaikan Laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. menyampaikan usul Rekomendasi kepada Ombudsman mengenai penyelesaian Laporan, termasuk usul Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; dan
- g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

### **3. Tujuan Ombudsman**

Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 4 Ombudsman bertujuan:

- a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

## C. Tinjauan Mengenai Maladministrasi Publik

### 1. Definisi Maladministrasi

Menurut Nurtjahjo (2013:4) secara umum maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.

Menurut Widodo dalam Mulyadi (2017:9) Maladministrasi adalah suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi. Sedangkan menurut Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 definisi tentang maladministrasi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Perilaku dan perbuatan melawan hukum
2. Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang
3. Menggunakan wewenang dengan tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang itu
4. Pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Dilakukan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintahan
6. Menimbulkan kerugian materil atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan

Berdasarkan uraian diatas mengenai maladministrasi menurut peneliti maladmistrasi yaitu perilaku atau perbuatan yang melawan hukum, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang yang seharusnya dan menimbulkan kerugian bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

## **2. Bentuk-Bentuk Maladministrasi**

Menurut Nurtjahjo (2013:11) Kategori tindakan maladministrasi dalam buku saku ombudsman RI yaitu:

1. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.
  - a. Penundaan Berlarut: dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian.
  - b. Tidak Menangani: seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

- c. Melalaikan Kewajiban: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak kurang hati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi tanggungjawabnya.
2. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persekongkolan, kolusi dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak.
    - a. Persekongkolan: beberapa pejabat publik yang bersekutu dan turut serta melakukan kejahatan, kecurangan, melawan hukum sehingga masyarakat merasa tidak memperoleh pelayanan secara baik.
    - b. Kolusi dan Nepotisme: dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik melakukan tindakan tertentu untuk mengutamakan keluarga/ sanak famili, teman dan kolega sendiri tanpa kriteria objektif dan tidak dapat dipertanggungjawabkan (tidak akuntabel), baik dalam hal pemberian pelayanan umum maupun untuk dapat duduk di jabatan atau posisi dalam lingkungan pemerintahan.
    - c. Bertindak Tidak Adil: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan tindakan memihak, melebihi atau mengurangi dari yang sewajarnya sehingga masyarakat memperoleh pelayanan umum tidak sebagaimana mestinya.



- d. Nyata-nyata Berpihak: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat public bertindak berat sebelah dan lebih mementingkan salah satu pihak tanpa memperhatikan ketentuan berlaku sehingga keputusan yang diambil merugikan pihak lainnya.
3. Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan. Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran undang-undang, dan perbuatan melawan hukum.
    - a. Pemalsuan: perbuatan meniru sesuatu secara tidak sah atau melawan hukum untuk kepentingan menguntungkan diri sendiri, orang lain dan/ atau kelompok sehingga menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.
    - b. Pelanggaran Undang-Undang: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik secara sengaja melakukan tindakan menyalahi atau tidak mematuhi ketentuan perundangan yang berlaku sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
    - c. Perbuatan Melawan Hukum: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan perbuatan bertentangan dengan ketentuan berlaku dan kepatutan sehingga merugikan masyarakat yang semestinya memperoleh pelayanan umum.

4. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan diluar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpangi prosedur tetap.
  - a. Diluar Kompetensi: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
  - b. Tidak Kompeten: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).
  - c. Intervensi: seorang pejabat publik melakukan campur tangan terhadap kegiatan yang bukan menjadi tugas dan kewenangannya sehingga mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.
  - d. Penyimpangan Prosedur: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.
5. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.

Kelompok ini terdiri dari tindakan sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, dan tindakan yang tidak layak.

- a. Bertindak Sewenang-wenang: seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan umum tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.
  - b. Penyalahgunaan Wewenang: seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.
  - c. Bertindak Tidak Layak/ Tidak Patut: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.
6. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sebagai bentuk korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.
- a. Permintaan Imbalan Uang/Korupsi: 1. Dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik meminta imbalan uang

dan sebagainya atas pekerjaan yang sudah semestinya dia lakukan (secara cuma-cuma) karena merupakan tanggung jawabnya; 2. Seorang pejabat publik menggelapkan uang negara, perusahaan (negara), dan sebagainya untuk kepentingan pribadi atau orang lain sehingga menyebabkan pelayanan umum tidak dapat diberikan kepada masyarakat secara baik.

- b. Penguasaan Tanpa Hak: seorang pejabat publik menguasai sesuatu yang bukan milik atau kepunyaannya secara melawan hak, padahal semestinya sesuatu tersebut menjadi bagian dari kewajiban pelayanan umum yang harus diberikan kepada masyarakat.
- c. Penggelapan Barang Bukti: seorang pejabat publik terkait dengan proses penegakan hukum telah menggunakan barang, uang dan sebagainya secara tidak sah, yang merupakan alat bukti suatu perkara. Akibatnya, ketika pihak yang berperkara meminta barang bukti tersebut (misalkan setelah tuduhan tidak terbukti) pejabat publik terkait tidak dapat memenuhi kewajibannya .

## **D. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik**

### **1. Definisi Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela dkk (2010:128) Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 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 di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan uraian terkait dengan definisi pelayanan publik diatas menurut peneliti pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang di selenggarakan oleh instansi pemerintah berupa barang atau jasa publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **2. Asas Pelayanan Publik**

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan haru memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

### **1. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

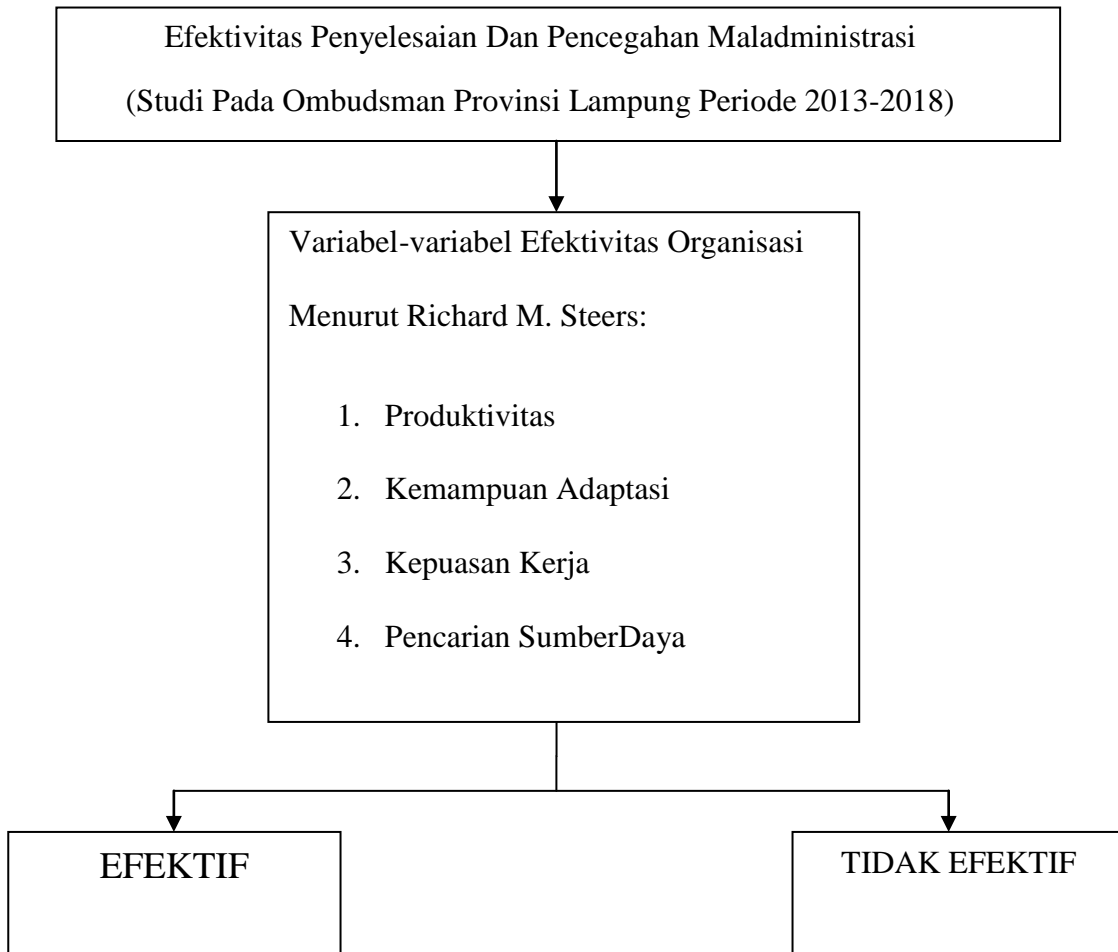
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

## **E. Kerangka Pikir Penelitian**

Ada beberapa hal pokok yang menjadi kerangka pikir dalam penelitian yang akan dilakukan, untuk mengetahui bagaimana alur berpikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian maka dibuatlah kerangka pikir sebagai berikut: Sebagai lembaga yang di buat pemerintah dengan tujuan sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia mempunyai tugas dan fungsinya

untuk mengawasi tentang maladministrasi pelayanan publik dan menilai tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik yang ada di daerah menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Penelitian ini penulis menggunakan teori Efektivitas Organisasi dari Richard M. Steers dengan variabel-variabel sebagai berikut; 1. Produktivitas 2. Kemampuan Adaptasi 3. Kepuasan Kerja 4. Pencarian Sumber Daya. Berdasarkan variabel-variabel tersebut dapat dilihat bahwa lembaga Ombudsman perwakilan provinsi Lampung efektif atau tidak efektif dalam penyelesaian dan pencegahan kasus maladministrasi. Melalui pemaparan tersebut dan untuk memudahkan dalam mengetahui kerangka pemikiran pada penelitian ini, maka kerangka pemikiran dapat di gambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut:



**Gambar .1**  
**Kerangka Pikir Penelitian**



### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Untuk mengetahui efektivitas penyelesaian dan pencegahan maladministrasi (studi pada Ombudsman Provinsi Lampung periode 2013-2018). Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menurut Creswell dalam Raco (2010:7) adalah suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral.

Deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai sesuatu masalah aktual, tanpa menarik kesimpulan. Jenis penelitian ini lebih banyak melakukan analisis deskriptif serta tidak menguji hipotesis. Kebanyakan dari jenis penelitian ini mencoba ini melakukan generalisasi dari realitas sosial yang diamati.

Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu: alasan pertama, dalam penelitian ini peneliti membutuhkan saran dan masukan yang dapat diwawancarakan. Alasan kedua, untuk mengetahui lembaga Ombudsman di Provinsi Lampung ini efektif atau tidak dalam

menjalankan tugas terkait penyelesaian dan pencegahan maladministrasi peneliti butuh melakukan wawancara dan observasi kepada para informan. Alasan ketiga, pada penelitian ini teori yang digunakan peneliti dilihat dari internalnya organisasi atau berfokus pada Ombudsman dan pegawainya peneliti membutuhkan wawancara dan observasi secara mendalam.

## **B. Fokus Penelitian**

Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif harus bertumpu pada fokus penelitian. Fokus penelitian ini adalah bagaimana efektivitas penyelesaian laporan yang masuk dan melakukan pencegahan pada kasus maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman Provinsi Lampung.

Fokus penelitian yang peneliti buat untuk mengetahui efektivitas organisasi dilihat dari internal. Dengan variabel-variabel sebagai berikut:

1. Produktivitas, merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil kerja yang sesuai pada target organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu yang ditetapkan. Efektivitas berkenaan dengan pencapaian tujuan . Penelitian ini tingkat produktivitas Ombudsman dalam melakukan penyelesaian dan pencegahan maladministrasi dilihat dari kemampuan Ombudsman dalam menyelesaikan semua laporan maladministrasi yang masuk berdasarkan alur atau prosedur penyelesaian laporan.

Pencegahan di lihat dari jumlah Ombudsman melakukan sosialisasi, monitoring atau survey terhadap instansi yang ada di Provinsi Lampung pertahunnya, berbasis data laporan maladministrasi dan data kegiatan pencegahan setiap tahunnya.

2. Kemampuan Adaptasi, merupakan kemampuan organisasi maupun pegawai dalam mengantisipasi perubahan fenomena baik di sekitar lingkungan kerja organisasi atau di luar lingkungan kerja organisasi tersebut serta mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan agar mencapai tujuan kerja secara efektif. Komunikasi sangat penting dilakukan dalam kemampuan adaptasi ini yang berguna memperlancar hubungan dalam berorganisasi yang baik agar mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Penelitian ini kemampuan adaptasi di lihat dari kemampuan Ombudsman dalam melakukan komunikasi yang terjalin dengan sesama pegawai, pimpinan, masyarakat dapat menunjang efektivitas Ombudsman. Berbasis pada kejelasan dan kelancaran informasi yang disampaikan oleh Ombudsman kepada masyarakat serta arahan–arahan dan komunikasi yang baik dengan sesama pegawai ataupun ketua perwakilan Ombudsman. kemampuan adaptasi dapat dilihat dari indikator berikut;

- a. Perubahan (*creating change*)
- b. Berfokus Pada Pelanggan/Masyarakat (*costumer focus*)

3. Kepuasan Kerja, merupakan pandangan dan perasaan puas atau tidak puasnya individu terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja salah satu faktor sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Kepuasan kerja yaitu kemampuan pegawai dalam mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seseorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diberikan dengan keadaan pekerjaan yang menyenangkan dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai.

Seseorang pegawai dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, begitupun sebaliknya. Kepuasan dalam bekerja akan membuat pegawai berupaya semaksimal mungkin dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya, sehingga prestasi kerja dapat di capai. Dalam penelitian, indikator ini dilihat dari kemampuan pegawai Ombudsman dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan kerja ditunjukkan dari rasa puas pegawai Ombudsman dalam melakukan penyelesaian laporan dan kegiatan pencegahan maladministrasi yang menjadi tugas dan tanggungjawab pegawai Ombudsman. faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

- a. Faktor Psikologis
- b. Faktor Sosial
- c. Faktor Fisik
- d. Faktor Financial

4. Pencarian Sumber Daya, yaitu kemampuan sumber daya manusia yakni kecerdasan dan kecakapan seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Pencarian sumber daya merupakan pemenuhan sumber daya manusia berkaitan dengan tercukupi sumber daya yang dibutuhkan, kecakapan dan daya pikir untuk meningkatkan efektivitas organisasi sebagai salah satu pencapaian tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan sumber daya yaitu petugas pelaksana kegiatan di Ombudsman yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai sesuai dengan yang dibutuhkan atau tidak. Kesesuaian penempatan pegawai berbasis kompetensi yang dimiliki pegawai tersebut. Dalam melakukan pelaksanaan kegiatannya, sumber daya manusianya cukup atau kurang. Karena pelaksanaan kegiatan cenderung kurang efektif jika kurangnya sumber daya pelaksanaan kegiatan.

### **C. Informan**

Menurut Raco (2010:115) informan pada penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel. Sampel bagi metode kualitatif sifatnya purposive artinya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Sampel pada kualitatif tidak menekankan jumlah atau keterwakilan, tetapi lebih kepada kualitas informasi, kredibilitas dan kekayaan informasi yang dimiliki oleh informan atau partisipan.

Alasan peneliti memilih dalam penentuan informan menggunakan metode pengambilan sampel adalah peneliti meyakini bahwa informan yang lebih dipilih merupakan sebagai aktor dan kelompok sasaran dari kinerja ombudsman perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian dan pencegahan kasus maladministrasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka yang akan dijadikan informan peneliti diantaranya yaitu:

**Tabel 6. Informan**

No	Nama Informan	Jabatan
1.	Nur Rakhman Yusuf, S.Sos	Ketua Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung
2.	Alfero Septiawan. S.H.,M.H	Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung
3.	Atika Mutiara Oktakevina, S.IP	
4.	Hidayat Pratama, S.H	
5.	Singgih Santuri, S.E	
6.	Tegar Adiwijaya, S.Sos	
7.	Hardian Ruswan, S.IP	
8.	Suparji	Masyarakat (Pelapor)
9.	Fandi	

Sumber: Diolah peneliti,2018

Alasan peneliti fokus pada beberapa informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung alasan peneliti memilih kepala Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung karena kepala Ombudsman memiliki wewenang dalam segala tugas dari ombudsman dan memiliki pengetahuan tentang maladministrasi.
2. Asisten dan pegawai Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung alasan peneliti memilih asisten dan pegawai Ombudsman karena setiap laporan mengenai maladministrasi dilaksanakan oleh kepala dan asisten Ombudsman.

3. Masyarakat (pelapor) alasan peneliti memilih masyarakat yang sudah pernah melapor terkait dugaan maladministrasi karena masyarakat sebagai penunjang dalam penelitian ini.

#### **D. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat (Moleong, 2011:28). Lokasi yang ingin dijadikan penelitian yaitu kantor Ombudsman RI Perwakilan Lampung yang berada di jalan Way Semangka, Pahoman Bandar Lampung. Alasan peneliti memilih kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung sebagai lokasi penelitian adalah karena Ombudsman merupakan lembaga yang memiliki tugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan juga memiliki fungsi untuk menampung pengaduan masyarakat mengenai kasus maladministrasi sesuai dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Alasan lainnya peneliti ingin mengetahui terkait penyelesaian dan pencegahan maladministrasi di provinsi lampung sudah efektif atau belum.

#### **E. Jenis Data**

##### **1. Data Primer**

Arikunto (2010:22) menjelaskan bahwa data primer merupakan data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau

perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung. Keterangan pengambilan data primer peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 7. Keterangan Pengambilan Data Primer**

No	Nama Informan	Instrumen	Waktu Pengambilan Data Primer
1.	Nur Rakhman Yusuf, S.Sos	Wawancara	21 Januari 2019
2.	Alfero Septiawan, S.H.,M.H	Wawancara	17 Januari 2019
3.	Atika Mutiara Oktakevina, S.IP	Wawancara	17 Januari 2019
4.	Hidayat Pratama, S.H	Wawancara	17 Januari 2019
5.	Singgih Santuri, S.E	Wawancara	17 Januari 2019
6.	Tegar Adiwijaya, S.Sos	Wawancara	17 Januari 2019
7.	Hardian Ruswan, S.IP	Wawancara	17 Januari 2019
8.	Suparji	Wawancara	6 febuari 2019
9.	Fandi	wawancara	6 febuari 2019

Sumber: Diolah Peneliti 2019

## 2. Data Skunder

Data sekunder merupakan data-data tertulis yang digunakan sebagai informan pendukung dalam analisis data primer. Data ini pada umumnya berupa dokumen-dokumen tertulis yang terkait dengan penyelesaian dan pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Keterangan informasi pengambilan data sekunder peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:



**Tabel 8. Keterangan Pengambilan Data Sekunder Penelitian**

No.	Keterangan Informasi Data Sekunder Penelitian	Sumber Data	Waktu Pengambilan Data Sekunder
1.	Data penyelesaian laporan tahun 2013-2018	Ombudsman Provinsi Lampung	17 Januari 2019
2.	Data Kegiatan Pencegahan	Ombudsman Provinsi Lampung	17 Januari 2019
3.	Struktur Organisasi Ombudsman	Ombudsman Provinsi Lampung	6 Febuari 2019
4.	Gambaran Umum Ombudsman Provinsi Lampung	Ombudsman Provinsi Lampung	6 febuari 2019

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

## F. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Sugiyono (2012:32) Wawancara dibagi menjadi 2 yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang setiap pertanyaan sudah ada alternatif jawaban. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas yang dilakukan peneliti hanya berpedoman pada garis – garis besar permasalahan. Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan kejelasan yang valid dari para informan yang menjadi obyek penelitian. Peneliti menggunakan tipe wawancara tidak terstruktur yaitu proses wawancara lebih terbuka dengan meminta pendapat atau gagasan narasumber terkait permasalahan mengenai kasus maladministrasi.

Wawancara tersebut dilakukan dengan cara bertemu secara langsung dengan Bapak Nur Rakhman Yusuf, S.Sos selaku kepala perwakilan Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung. Wawancara dilakukan juga dengan beberapa asisten Ombudsman Provinsi Lampung yaitu; bapak Alfero Septiawan, Hidayat Pratama, Singgih Santuri, Tegar Adiwijaya, Hardian Ruswan, dan Ibu Atika Mutiara Oktakevina. Untuk menunjang penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang pernah melapor terkait dugaan maladministrasi yaitu bapak Suparji dan bapak Fandi. Kegiatan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan beberapa informan pada waktu dan tempat yang akan dijelaskan di dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 9. Kegiatan wawancara**

No	Informan	Tempat	Waktu
1	Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung	Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	21 Januari 2019,
2	Asisten Ombudsman Provinsi Lampung	Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	17 Januari 2019
3	Pelapor Terkait Maladministrasi	Melalui Telepon	06 Febuari 2019

Sumber: diolah peneliti 2019

## 2. Observasi

Penelitian dilakukan dengan meneliti secara langsung ke instansi untuk memperoleh data–data yang diperlukan. Dalam observasi ke lapangan peneliti dapat melakukan pencatatan tentang gambaran apa yang sudah diamati di lokasi penelitian. Observasi digunakan untuk mengamati hal – hal yang tidak didapatkan ketika proses wawancara sedang berlangsung.

Dengan menggunakan observasi peneliti dapat langsung mengamati data – data diluar wawancara sebagai penunjang data primer untuk menjawab rumusan masalah.

Dalam penelitian ini pelaksanaan yang digunakan mengamati objek penelitian secara langsung pada proses pengaduan masyarakat terkait dengan kasus maladministrasi, selain itu peneliti melakukan pencatatan tentang hasil pengamatan dilapangan terkait dengan masalah yang ingin diteliti. Observasi atau pengamatan langsung dilakukan dengan cara, peneliti secara langsung dengan melihat dan mengamati proses pengaduan maladministrasi.

Peneliti juga mengikuti komperensi pers kinerja Ombudsman tahun 2018 pada tanggal 31 Januari 2019. Serta peneliti mengamati keadaan yang ada di Ombudsman Provinsi Lampung. (Kegiatan dan hasil terlampir di matrik triangulasi)

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peneliti menggunakan studi dokumentasi yaitu sebagai bahan

bukti yang riil bahwa penulis telah benar-benar melakukan penelitian ke lokasi penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai acuan penulis berupa fenomena yang diabadikan untuk jangka waktu yang lama. (Kegiatan dan hasil terlampir di matrik triangulasi)

## **G. Teknik Pengolahan Data**

Peneliti akan memperoleh sejumlah data dari lapangan, sehingga peneliti dituntut untuk melakukan pengolahan data yang telah terkumpul tersebut. Adapun kegiatan pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Editing data**

Editing adalah kegiatan dalam penelitian yang dilaksanakan dengan menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitasnya serta dapat untuk segera dipersiapkan pada proses selanjutnya, dalam proses ini, peneliti mengolah data hasil wawancara dengan disesuaikan pada pertanyaan-pertanyaan pada fokus pedoman wawancara dan memilah serta menentukan data-data yang diperlukan untuk penulisan.

Editing data merupakan sebuah proses yang bertujuan agar data yang dikumpulkan dapat memberikan kejelasan, mudah dibaca, konsisten dan lengkap. Data yang dianggap tidak bernilai ataupun tidak relevan harus disingkirkan seperti jawaban informan yang tidak sesuai dengan pokok pertanyaan dalam panduan wawancara, kalimat yang tidak ilmiah dan sebagainya. Peneliti melakukan kegiatan memilih hasil wawancara,

observasi dan dokumentasi yang relevan, data yang relevan dengan fokus penelitian selanjutnya dilakukan pengolahan kata dalam bentuk bahasa yang lebih baik sesuai dengan EYD. Data yang telah diolah menjadi rangkaian bahasa kemudian dikorelasikan dengan data yang lain sehingga memiliki keterkaitan informasi. Proses selanjutnya adalah peneliti memeriksa kembali semua data untuk meminimalisir data yang tidak sesuai.

Data yang dilakukan proses editing adalah hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan beberapa informan yang masih belum memenuhi kaidah penulisan ilmiah serta kalimat yang belum baku sesuai EYD atau masih bersifat mentah sebagaimana terlampir hasil wawancara yang sesuai dengan perkataan informan dan belum melalui proses editing di lampiran.

## 2. Interpretasi

Interpretasi data digunakan untuk mencari makna dan hasil penelitian dengan jalan tidak hanya menjelaskan atau menganalisis data yang diperoleh, tetapi data diinterpretasikan untuk kemudian mendapatkan kesimpulan sebagai hasil penelitian. Peneliti memberikan penjabaran dari berbagai data yang telah melewati proses editing sesuai dengan fokus penelitian.

Pelaksanaan interpretasi dilakukan dengan memberikan penjelasan berupa kalimat bersifat narasi dan deskriptif yang tertulis di dalam sub Bab Hasil pada Bab V Hasil dan Pembahasan. Data yang diinterpretasi

adalah data hasil wawancara, observasi, dokumentasi tentang fokus penelitian seperti produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencarian sumberdaya yang telah dilampirkan dalam tabel triangulasi yang telah melalui proses editing kemudian ditemukan makna yang sesuai sehingga dapat dianalisis dan disimpulkan.

## **H. Analisis Data**

Setelah mendapatkan data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah yang dilakukan selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul dengan cara menganalisis data, mendeskripsikan data, serta mengambil kesimpulan.

Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

Data yang diperoleh di lapangan dituangkan dalam bentuk laporan, untuk selanjutnya direduksi, dirangkum, difokuskan kepada hal-hal penting, dicari tema dan polanya atau disusun secara sistematis.

data yang diperoleh dipilih dan diseleksi serta dirangkum, difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan menangani kasus pelayanan publik terutama di bidang penyelesaian dan pencegahan maladministrasi.

### **2. Penyajian Data**

Penyusunan informasi yang kompleks ke dalam suatu bentuk sistematis, sehingga menjadi lebih selektif dan sederhana serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan data dan pengambilan tindakan. Dalam penyajian data ini peneliti akan berusaha menyajikan

data yang didapat secara interpretatif dan dibatasi dengan informasi yang tersusun dari para informan.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Merupakan tahap akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi serta studi pustaka.

## **I. Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data adalah cara menyelaraskan antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang terjadi pada obyek penelitian. Teknik keabsahan data yang dilakukan untuk mendapatkan data yang sah. Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan cara uji kredibilitas melalui proses triangulasi. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dikumpulkan berdasarkan derajat kesamaan informasi, sehingga data yang diperoleh memiliki keselarasan yang sesuai.

Triangulasi menurut Raco (2010;143) berarti menggunakan bermacam-macam data, menggunakan lebih dari satu teori, beberapa teknik analisa, dan melibatkan lebih banyak peneliti. Pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi data dengan menggunakan data dari informan yang telah dikomplikasikan dengan hasil dokumentasi yang diperkuat oleh observasi yang memiliki kesamaan informasi.

Data yang didapat dari hasil wawancara dengan pihak Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung kemudian dianalisis dan dicocokkan dengan

data-data yang didapat melalui studi dokumentasi. Langkah berikutnya adalah peneliti mengkonfirmasi kebenaran data dengan cara melakukan observasi di lapangan guna memperoleh kecocokan dengan data lain. Data lain yang dimaksud adalah keterangan dari informan penelitian di lapangan yang meliputi keterangan kepala perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung, asisten Ombudsman, serta masyarakat yang pernah melapor terkait dugaan maladministrasi. (Matrik Trianggulasi terlampir)



#### **IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

##### **A. Gambaran Umum Provinsi Lampung**

Provinsi Lampung dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Lampung tanggal 18 Maret 1964. Di sebelah utara berbatasan dengan Bengkulu dan Sumatera Selatan. Secara geografis Provinsi Lampung memiliki luas 35.376,50 km<sup>2</sup> dan terletak di antara 105°45'-103°48' BT dan 3°45'-6°45' LS. Provinsi Lampung dengan ibukota Bandar Lampung, yang merupakan gabungan dari Kota Kembar Tanjungkarang dan Telukbetung memiliki wilayah yang relative luas dan menyimpan potensi kelautan. Pelabuhan utamanya bernama Panjang dan Bakauheni serta Pelabuhan nelayan seperti Pasar Ikan (telukbetung), Tarahan dan Kalianda di Teluk Lampung. Sedangkan di Teluk Semangka adalah Kota Agung dan laut Jawa terdapat pula Pelabuhan nelayan seperti Labuhan Maringgai dan Ketapang.

Disamping itu Kota Menggala juga dapat dikunjungi kapal-kapal nelayan dengan menyusuri sungai Way Tulang Bawang, adapun Samudra Indonesia terdapat Pelabuhan Krui. Lapangan terbang utamanya adalah Radin Inten II yaitu nama baru dari Branti 28 Km dari ibukota melalui jalan Negara

menuju Kotabumi dan Lapangan terbang AURI terdapat di Menggala yang bernama Astra Ksetra.

Lampung fokus pada pengembangan lahan bagi perkebunan besar seperti kelapa sawit, karet, padi, singkong, kakao, lada hitam, kopi, jagung, tebu dll. Dan di beberapa daerah pesisir, komoditas perikanan seperti tambak udang lebih menonjol, bahkan untuk tingkat nasional dan internasional. Selain hasil bumi Lampung juga merupakan kota pelabuhan karena Lampung adalah pintu gerbang untuk masuk ke pulau Sumatra. Dari hasil bumi yang melimpah tumbuhlah banyak industri-industri seperti di daerah pesisir Panjang, daerah Natar, Tanjung Bintang, Bandar Jaya dll.

Masyarakat Lampung terdiri berbagai suku antara lain mayoritas suku yang ada di Provinsi Lampung, yaitu Jawa, Lampung, dan Sunda, di mana Lampung merupakan suku asli di provinsi ini. Masyarakat Lampung bentuknya yang asli memiliki struktur hukum adat yang tersendiri, bentuk masyarakat hukum adat tersebut berbeda antara kelompok masyarakat yang satu dengan yang lainnya, kelompok-kelompok tersebut menyebar di berbagai tempat di daerah.

Provinsi Lampung ini memiliki 2 Kota dan 13 Kabupaten. Kota yang dimaksud adalah Kota Bandar Lampung dan Kota Metro. Kabupaten yang ada di Provinsi Lampung yaitu Kabupaten Lampung Barat, Kabupaten Lampung Selatan, Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Lampung Timur, Kabupaten Lampung Utara, Kabupaten Mesuji, Kabupaten

Pringsewu, Kabupaten Pesawaran, Kabupaten Tanggamus, Kabupaten Tulang Bawang, Kabupaten Tulang Bawang Barat, Kabupaten Way Kanan, Kabupaten Pesisir Barat, yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Sumber: Bandarlampung.bpk.go.id

Gambar 2. Peta Kabupaten Dan Kota Di Provinsi Lampung

## B. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia

Pembentukan Ombudsman di Indonesia pertama kali melalui Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000. Saat itu Ombudsman masih berbentuk 43 lembaga Adhock dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Pembentukan Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh suasana transisi menuju demokrasi. Pada saat itulah Abdurrahman Wahid sebagai Presiden Republik Indonesia memutuskan membentuk Ombudsman sebagai lembaga yang diberi wewenang mengawasi kinerja pemerintahan

(termasuk dirinya sendiri) dan pelayanan umum lembaga peradilan. Tujuan pembentukan Komisi Ombudsman Nasional sebagaimana dicantumkan dalam Keppres No. 44 Tahun 2000 adalah untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan KKN serta meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik.

Adapun tugas pokoknya adalah menyiapkan konsep RUU ombudsman, menyebarluaskan pemahaman mengenai lembaga ombudsman, melakukan kordinasi dan atau kerjasama dengan instansi pemerintah, perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, para ahli, praktisi, organisasi profesi dan lain-lain. Serta melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi tentang penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara negara pada saat melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum. Setelah diberlakukannya UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, ada banyak perubahan mendasar yang terjadi dan diatur dalam UU Ombudsman tersebut.

Selain penegasan sebagai lembaga Negara, rekomendasinya juga wajib ditindaklanjuti dan memiliki 44 kekuatan mengikat yang lebih signifikan serta diberikan hak imunitas dan tidak dapat dihalang-halangi selama menjalankan tugasnya. Selain penambahan pasal-pasal yang memberikan kewenangan signifikan, UU No. 37 Tahun 2008 juga menempatkan

Ombudsman RI dalam posisi ketatanegaraan yang berbeda dengan sebelumnya. Undang-Undang menempatkan Ombudsman di Indonesia sebagai parliamentary ombudsman, karena intinya Ombudsman akan dipilih oleh Parlemen (DPR) melalui mekanisme fit and proper test. Dengan demikian posisi executive ombudsman dalam keputusan Presiden sebelumnya No. 44 Tahun 2000 hanyalah bersifat transisional, persis seperti halnya keberadaan Komnas HAM sebelum dikeluarkannya UU Nomor 39 tahun 1999.

### **1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung**

Ombudsman perwakilan Provinsi Lampung adalah sebuah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pemerintah, serta bersifat mandiri dan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas campur tangan kekuasaan lainnya. Ombudsman perwakilan Provinsi Lampung satu-satunya perwakilan Ombudsman yang ada di Provinsi Lampung yang menangani dan mengawasi pelayanan public untuk seluruh daerah yang ada di Provinsi Lampung dan kantornya sendiri terletak di Kota Bandar Lampung.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dibentuk pada bulan Oktober 2012. Kepala perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung sekarang yaitu bapak Nur Rakhman Yusuf, S.sos, dibentuknya lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang ditetapkan

melalui Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tepatnya pasal 5 ayat 2 tentang tempat kedudukan tata kerja Ombudsman di daerah di provinsi lampung di harapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintah daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Ombudsman perwakilan Provinsi Lampung memiliki kepala perwakilan yang bernama Nur Rakhman Yusuf, S.sos dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman perwakilan Provinsi Lampung di bantu oleh asisten Ombudsman. Ombudsman Provinsi Lampung memiliki 11 asisten, 2 satpam, dan 1 pramubakti.

## **2. Visi dan Misi**

Visi Ombudsman RI:

“Ombudsman Republik Indonesia Yang Berwibawa, Efektif Dan Adil”,

Misi Ombudsman RI:

1. Memperkuat Kelembagaan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI.
3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.
4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan.
5. Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

### 3. Tugas dan Fungsi

#### Tugas

1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
3. Menindak lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
6. Membangun jaringan kerja
7. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

#### Fungsi

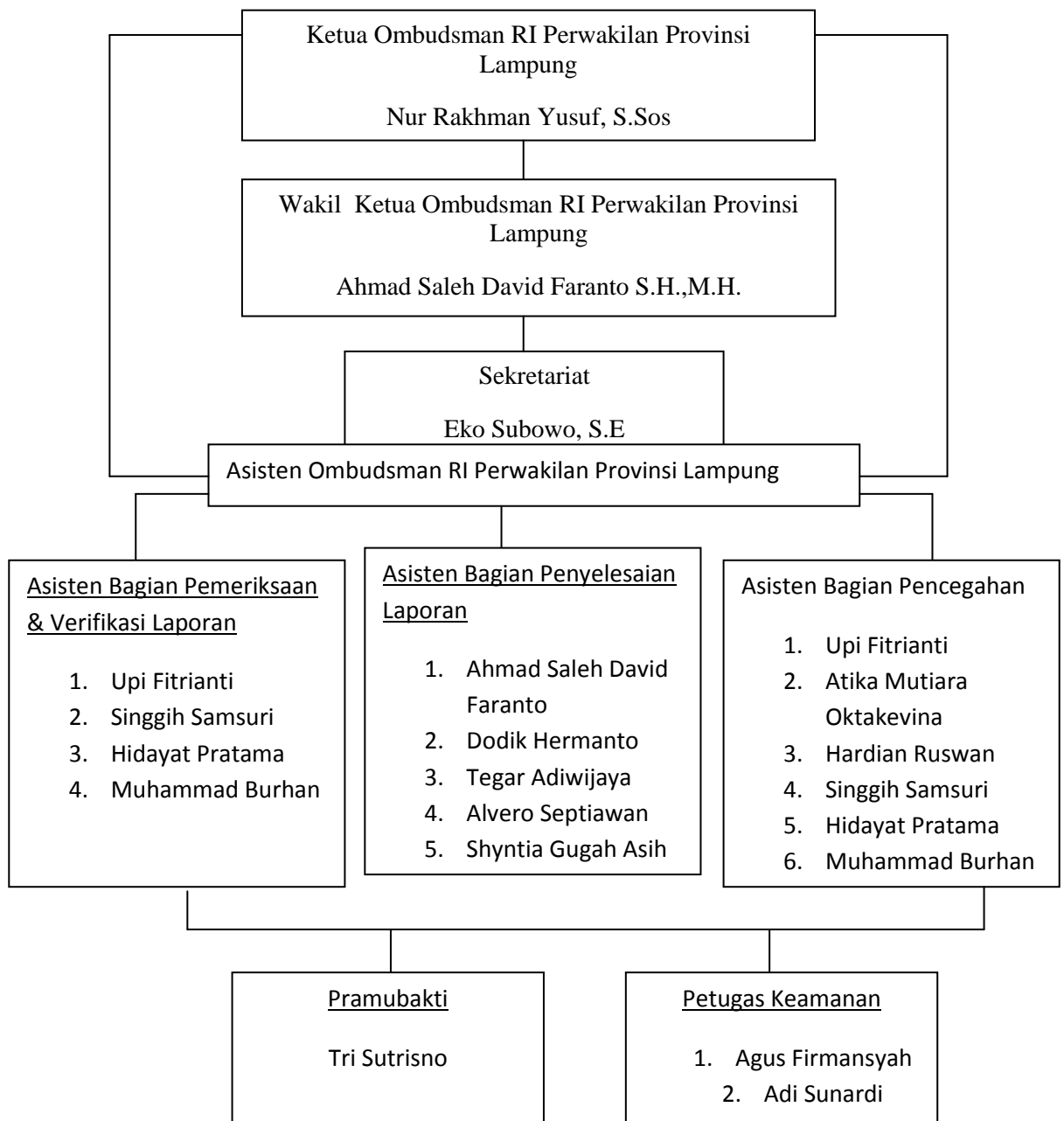
Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

#### **4. Penyelesaian Dan Pencegahan Maladministrasi Di Provinsi Lampung**

Ombudsman Provinsi Lampung pada periode 2013-2018 telah menerima laporan atau pengaduan masyarakat Provinsi Lampung atas dugaan kasus maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 1.531 laporan. Penyelesaian laporan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman Provinsi Lampung selama Periode 2013-2018 sebanyak 1.505 laporan maladministrasi. Total laporan yang belum diselesaikan atau masih dalam proses penyelesaian sebanyak 26 laporan maladministrasi. Tahun 2017 terdapat 3 laporan yang belum diselesaikan dan tahun 2018 terdapat 23 laporan yang belum diselesaikan.

Ombudsman mempunyai kegiatan Pencegahan maladministrasi yaitu dengan sosialisasi, monitoring, kerjasama, koordinsasi, pengembangan jaringan, dan pada tahun 2018 kegiatan pencegahan maladministrasi bertambah yaitu penilaian kepatuhan. Pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman Provinsi Lampung ini sudah berjalan dengan optimal. Kegiatan pencegahan terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahunnya. Dengan kegiatan pencegahan ini laporan yang masuk juga sudah berkurang. Hal ini dapat dikatakan Ombudsman Provinsi Lampung telah berhasil dalam mencegah terjadinya kasus maladministrasi. Adapun struktur organisasi Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat dilihat di bawah ini.





Sumber: Diolah Peneliti 2019

Gambar 3. BAGAN STRUKTUR ORGANISASI  
Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung

## **VI. SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Efektifitas Penyelesaian dan Pencegahan maladministrasi (studi pada Ombudsman Provinsi Lampung periode 2013-2018). Dengan analisis menggunakan variabel-variabel mengukur efektifitas organisasi dapat diambil kesimpulan secara umum bahwa penyelesaian dan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Provinsi Lampung sudah efektif, yang artinya efektifitas Ombudsman Provinsi Lampung sudah optimal. Penjelasan mengenai kesimpulan penelitian akan peneliti uraikan sebagai berikut:

#### **1. Produktivitas**

Produktivitas dilihat dari hasil penyelesaian laporan dan kegiatan pencegahan maladministrasi berbasis data yang di dapatkan. Dalam penyelesaian laporan Ombudsman Provinsi Lampung sudah efektif. Hal ini dapat dilihat berdasarkan laporan di setiap tahunnya yang sudah terselesaikan. Dalam menjalankan kegiatan pencegahan Ombudsman Provinsi Lampung sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari

jumlah kegiatan pencegahan pertahunnya yang mengalami peningkatan. Dalam melakukan kegiatan pencegahan yang berguna untuk meminimalisir kasus maladministrasi, dilihat dari data jumlah laporan pengaduan masyarakat mengalami penurunan. Hal ini dapat dikatakan Ombudsman Provinsi Lampung sudah efektif dalam meminimalisir kasus maladministrasi.

## 2. Kemampuan Adaptasi

Dalam kemampuan adaptasi dilihat dari sub variabel yaitu, perubahan dan berfokus pada pelanggan/masyarakat. Ombudsman Provinsi Lampung sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan asisten dalam beradaptasi dengan lingkungan yang baru tergolong mudah. Upaya peningkatan kompetensi asisten yang dilakukan Ombudsman untuk menunjang perubahan bagi Ombudsman itu sendiri sudah cukup optimal, serta kemampuan Ombudsman menggunakan media sosial dalam menjalankan tugas sebagai strategi menghadapi perkembangan zaman. Pelayanan yang diberikan Ombudsman Provinsi Lampung untuk masyarakat sudah optimal.

## 3. Kepuasan Kerja

Variabel kepuasan kerja dilihat dari beberapa faktor yaitu; faktor psikologi, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor financial. Berdasarkan semua faktor Ombudsman Provinsi Lampung sudah cukup efektif dalam

memberikan kesejateraan asisten yang bekerja di Ombudsman Provinsi Lampung. Kepuasan kerja membuat asisten berupaya semaksimal mungkin dengan kemampuan yang dimiliki menyelesaikan pekerjaannya.

#### 4. Pencarian Sumber Daya

Pencarian sumber daya Ombudsman Provinsi Lampung belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari jumlah asisten yang bekerja di Ombudsman belum mencukupi. Dalam menjalankan tugas terutama di bidang penyelesaian dan pencegahan Ombudsman menggunakan sumber daya manusia yang ada untuk wilayah kerja yang cukup luas. Ombudsman Provinsi Lampung hanya mempunyai 11 orang asisten dan 1 kepala perwakilan. Jumlah tersebut tidak sebanding dengan jumlah instansi yang menyelenggarakan atau memberikan pelayanan publik di Provinsi Lampung. hal ini menyebabkan Ombudsman Provinsi Lampung dalam variabel pencarian sumber daya kurang efektif.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan dan memberikan saran yang dianggap perlu untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, yaitu sebagai berikut:

1. Ombudsman Provinsi Lampung hendaknya meningkatkan efektivitas terutama dalam bidang penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.
2. Perlu adanya penambahan jumlah anggota Ombudsman Provinsi Lampung yang sesuai dengan jumlah instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik di Provinsi Lampung. Hal ini perlu dilakukan agar pengawasan pelayanan publik lebih efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Ardana, I Komang dkk. 2012. Manajemen Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Gomes, Faustino Cordoso. 2003. Manajemen SumberDaya Manusia. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Mulyono, Mauled. 2004. Penerapan Produktivitas Dalam Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, L.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurtjahjo, Hendra dkk. 2013. Memahami Maladministrasi. Jakarta. Ombudsman Republik Indonesia
- Raco, J. R. 2010. Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya). Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan Dan Implementasi. Jakarta: Bumi Askara
- Steers, Richard m. 1986. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta. Erlangga
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana

**Jurnal:**

- Anshori, Yuli Tirtariandi El dan Jasrial. 2016. Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Kasus Pengaduan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan Vol.4 No.2*
- Gammahendra, Fianda Dkk. 2014. Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Efektivitas Organisasi (Studi Pada Pegawai Tetap Kantor Perwakilan Bank Indonesia Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis Vol.7 No.2*
- Holle, Erick S. 2011. Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Publik Service. *Jurnal Sasi Vol.17 No.3*
- Putri, Kelani. 2017. Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru). *JOM FISIP Vol.4 No.1.*
- Purnomo, Andri Joko. 2006. Analisis Efektivitas Organisasi Dinas Perikanan Dan Kelautan Kabupaten Batang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Vol.3 No.1*
- Rahman, Said Abd. 2013. Efektivitas Organisasi Kecamatan Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah. *Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan Lokal Vol II Edisi I*
- Su'udia, Cynthia dkk. Pengawasan Ombudsman Dan Pengawasan Pelayanan Publik Dalam Rangka Mengurangi Maladministrasi ( Studi Di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Komisi Pelayanan Publik Dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang). *Jurnal Pendidikan Profesional Vol.4 No.2.*

**Skripsi:**

- Mariza, Shita. 2016. Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kota Makasar.
- Mulyadi, Imam Rifai. 2017. Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten tanggerang)

**Undang-Undang:**

- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan ombudsman Republik Indonesia Di Daerah.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Gaji Asisten Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Ombudsman Republik Indonesia.

**Website:**

<https://media-merdeka.com/2017/akibat-maladministrasi-ombudsman-ri-lampung-panggil-sekkab-pringsewu.html>

<https://www.buanainformasi.com/kesal-dengan-pelayanan-adminduk-di-gedung-pelayanan-satu-atap-bandar-lampung-pria-ini-nekad-pecahkan-kaca-gedung/>

<https://hamidum.wordpress.com>

<https://www.kajianpustaka.com/2014/06/faktor-mempengaruhi-efektivitas-organisasi.html?m=1>

<http://ombudsman.go.id/news/r/kepala-ombudsman-perwakilan-provinsi-lampung-resmi-dilantik>

<http://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--penilaian-kepatuhan-pembuktian-komitmen-kepala-daerah>