

**KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG  
DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI  
PELAYANAN PUBLIK**

**(Skripsi)**

**Oleh :**

**LAILA ISTIANAH**

**NPM 1916041074**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

## **ABSTRAK**

### **KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**

**Oleh**

**LAILA ISTIANAH**

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dasar yang menjadi salah satu tugas utama pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung adalah melakukan pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Selain itu, tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam melaksanakan pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Analisis dilakukan menggunakan teori pengukuran kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik pada tahun 2021-2022 sudah optimal dan sudah memenuhi 4 dari 5 indikator yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006).

**Kata Kunci : Kinerja, Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik**

## **ABSTRACT**

### **PERFORMANCE OF THE INDONESIAN OMBUDSMAN REPRESENTATIVE OF LAMPUNG PROVINCE IN PREVENTING MALADMINISTRATION OF PUBLIC SERVICES**

**By**

**LAILA ISTIANAH**

*Public service is a basic activity that is one of the main tasks of the government in organizing government. The Ombudsman of the Republic of Indonesia is a state institution that has the authority to supervise the implementation of public services, both organized by state administrators. One of the duties of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Lampung Provincial Representative is to prevent maladministration of public services in his work area. This study aims to determine the performance of the Indonesian Ombudsman Representative of Lampung Province in preventing maladministration of public services. In addition, the purpose of this study is to find out what factors affect the performance of the Indonesian Ombudsman for Lampung Provincial Representatives in implementing the prevention of public service maladministration. This research was conducted using a descriptive qualitative approach. The analysis was conducted using performance measurement theory according to Agus Dwiyanto (2006), namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This research data was obtained from interviews, observations, and documentation. The results showed that the performance of the Indonesian Ombudsman for Lampung Provincial Representatives in the Prevention of Public Service Maladministration in 2021-2022 was optimal and had met 4 of the 5 indicators stated by Agus Dwiyanto (2006).*

***Keywords : Performance, Ombudsman, Maladministration, Public Service***

**KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG  
DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI  
PELAYANAN PUBLIK**

**Oleh**

**LAILA ISTIANAH**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

Judul Skripsi

**: KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN  
PROVINSI LAMPUNG DALAM  
PENCEGAHAN MALADMINISTRASI  
PELAYANAN PUBLIK**

Nama Mahasiswa

**: *Taifa Istianah***

Nomor Pokok Mahasiswa

**: 1916041074**

Jurusan

**: Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

**: Ilmu Sosial Ilmu Politik**

**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing



**Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.**

NIP. 19750720 200312 1 002



**Dodik Faedlulloh, S.Sos., M.Si.**

NIP. 19880712 201903 1 012

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara



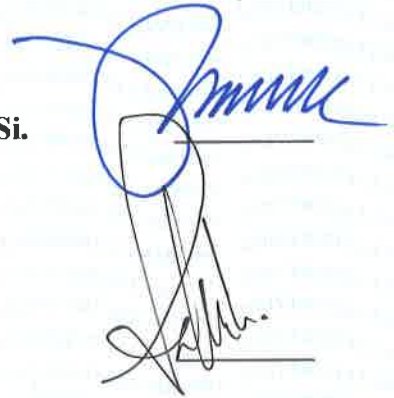
**Meiliyana, S.IP., M.A.**

NIP. 19740520 200112 2 002

**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.**



Sekretaris : **Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.**

Penguji Utama : **Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**

NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **13 Desember 2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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 perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 13 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Laila Istianah

NPM 1916041074

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Laila Istianah, lahir di Kota Pangkalan Balai, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan pada 03 Januari 2002. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Riduwan dan Ibu Nurma serta memiliki seorang adik bernama Yusriyah Putri. Riwayat Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak di TK Al-Qur'an Al-Mashri yang diselesaikan pada tahun 2007. Setelah itu, penulis melanjutkan Pendidikan ke Sekolah Dasar (SD) Negeri 24 Banyuasin III yang diselesaikan pada tahun 2013, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 01 Banyuasin III yang diselesaikan pada tahun 2016. Selanjutnya meneruskan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 Plus Banyuasin III yang diselesaikan pada tahun 2019.

Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Keguruan dan Pendidikan, Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Kemudian, pada tahun 2020 penulis beralih jurusan ke Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur alih program Pendidikan. Penulis pernah aktif di beberapa organisasi yaitu, organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara), organisasi Radio Kampus Universitas Lampung (Rakanila), Ikatan Mahasiswa Sumatera Selatan (Ikam Sumsel), Himpunan Mahasiswa Pendidikan IPS (Himapis), dan Ikatan Mahasiswa Geografi (Image). Pada periode Januari-Februari 2022 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Rotan Mulya, Kecamatan Mesuji Raya, Kabupaten OKI, Sumatera Selatan. Pada Agustus 2022 penulis juga telah melaksanakan Program Pelatihan Kerja Lapangan (PKL) di Ombudsman RI Perwakilan provinsi Lampung.



## **MOTTO**

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”**

**- QS. Al-Baqarah: 286 -**

**“Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi sering ketakutanlah yang membuat jadi sulit. Jadi jangan mudah menyerah.”**

**- Joko Widodo -**

**“Berpikir tentang masa depan dan berusaha keras memang penting. Tetapi menghargai diri sendiri, menyemangati diri sendiri, dan memastikan dirimu terus bahagia adalah hal yang sangat penting.”**

**- Kim Seokjin -**

**“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan.”**

**- Boy Chandra -**

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin

Segala puji bagi Allah SWT, Dzat yang Maha Sempurna  
Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Uswatun Hasahan  
Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Dengan ketulusan hati dan rasa sayang yang tiada henti,  
Ku persembahkan karyaku ini sebagai tanda cinta, kasih sayang dan  
terimakasih ku kepada:

### **Kedua Orang Tua Ku Tercinta**

Yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi moril dan materil yang tiada henti-hentinya. Segala pencapaian ini tidak terlepas dari adanya ridho dan doa yang mama dan ayah panjatkan di setiap sujud. Terima kasih untuk segala pengorbanan serta rasa cinta kasih sayang tak terhingga yang kalian berikan kepada saya. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat kalian bahagia dan bangga.

### **Keluarga Besar dan Sahabat**

Terimakasih untuk segala dukungan dan doa yang diberikan kepada saya selama proses penyelesaian skripsi ini. Semoga semua doa baik akan dikabulkan dan berbalik juga pada kalian.

**Serta**

**Almamater Tercinta**

**Universitas Lampung**

## SANWACANA

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan Rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini, penulis banyak menerima masukan, arahan, bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehubungan dengan hal ini, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT. Yang maha pengasih lagi maha penyayang serta Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umatnya hingga akhir zaman.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Riduwan, S.Pd., M.Pd. dan Ibu Nurma, S.Pd. Terimakasih telah menjadi orang tua terbaik bagiku. Terimakasih, atas penguatan dan kasih sayang yang terus diberikan untukku disetiap harinya. Terimakasih untuk dorongan dan motivasi yang diberikan kepadaku sehingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung.
4. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, pengetahuan, nasihat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.
6. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, pengetahuan, nasihat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.

7. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran serta masukan untuk kebaikan skripsi ini hingga akhir.
8. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih untuk seluruh dedikasi dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan. Semoga ilmu yang telah diberikan dapat menjadi bekal dan pelajaran hidup yang bermanfaat kedepannya. Sebuah perjalanan yang menyenangkan bisa dipertemukan dengan individu-individu hebat didunia pendidikan untuk berbagi ilmu.
9. Seluruh staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih untuk selalu membantu dalam proses skripsi dan berbagai administrasi dari mulai mahasiswa baru hingga lulus.
10. Seluruh insan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Bapak Nur Rakhman Yusuf, S.Sos. selaku Kepala Perwakilan Provinsi Lampung, para asisten Ombudsman Lampung kepada Bapak Hendi Renaldo, S.A.N., Bapak Alfero Septiawan, S.H., M.H., serta semua keluarga besar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang belum bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Adik saya, Yusriyah Putri untuk segala canda tawanya yang menjadi semangat saya selama pengerjaan skripsi ini. Semoga adikku diberikan kemudahan dan sukses dalam mengejar cita-citanya.
12. Sahabat-sahabatku di perantauan, Cheriscka Islaminia, Tenti Lepiana, Tia Sapitri, Depri Mubarik, Erik Maulana, Rahmat Hidayat, terimakasih atas segala tangis, canda tawa yang mungkin dimasa depan nanti akan jarang terjadi lagi. Terimakasih sudah menemaniku dari awal hingga akhir. Selamat berproses dijalan masing-masing setelah ini dan mari berjanji untuk bertemu lagi.
13. Keluarga besar Bapak Safei, terimakasih atas banyak sekali bantuan selama ini yang diberikan kepada saya dari awal menjadi mahasiswa baru hingga lulus.
14. Teman-teman angkatan 2019 Ilmu Administrasi Negara (GRANADA) terimakasih untuk setiap kenangan dan kebersamaan yang dilalui selama masa perkuliahan ini. Semoga kita semua dapat bermanfaat bagi banyak

orang dan dapat mengamalkan ilmu yang diperoleh di masa perkuliahan sebaik mungkin.

15. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

16. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Terakhir, semoga segala kebaikan dan keberkahan selalu dilimpahkan oleh Allah SWT kepada kita semua dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Bandar Lampung, 13 Desember 2023

Penulis,

Laila Istianah

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan tentang Kinerja .....	11
2.2.1 Konsep Kinerja.....	11
2.2.2 Pengukuran Kinerja.....	13
2.3 Pelayanan Publik .....	19
2.4 Maladministrasi .....	21
2.5 Lembaga Ombudsman Republik Indonesia .....	23
2.6 Kerangka Berpikir .....	25
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian .....	28
3.2 Lokasi Penelitian .....	29
3.3 Fokus Penelitian .....	29
3.4 Sumber Data Penelitian .....	30
3.4.1 Data Primer .....	30
3.4.2 Data Sekunder .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	31

3.5.1	Wawancara ( <i>interview</i> ) .....	31
3.5.2	Observasi.....	32
3.5.3	Dokumentasi .....	33
3.6	Teknik Analisis Data .....	33
3.6.1	Kondensasi Data ( <i>Data Condensation</i> ).....	33
3.6.2	Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ) .....	34
3.6.3	Penarikan Kesimpulan ( <i>Conclusions Drawing</i> ).....	34
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	35
3.7.1	Uji Kredibilitas ( <i>credibility</i> ).....	35
3.7.2	Uji Transferabilitas ( <i>transferability</i> ).....	35
3.7.3	Uji Dependabilitas ( <i>dependability</i> ) .....	36
3.7.4	Uji Konfirmabilitas ( <i>confirmability</i> ).....	36
<b>IV.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
4.1.1	Kota Bandar Lampung .....	37
4.1.2	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung ..	38
4.2	Hasil Penelitian.....	46
4.2.1	Kinerja Kajian Kebijakan Pelayanan Publik.....	49
4.2.2	Kinerja Penilaian Kepatuhan Terhadap UU Pelayanan .....	56
4.2.3	Kinerja Tugas Tambahan .....	64
4.3	Pembahasan Penelitian .....	70
4.3.1	Produktivitas .....	71
4.3.2	Kualitas layanan .....	74
4.3.3	Responsivitas .....	77
4.3.4	Responsibilitas .....	79
4.3.5	Akuntabilitas .....	81
4.4	Faktor Penghambat Kinerja Pencegahan.....	84
<b>V.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran .....	89
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1. Jumlah Substansi Laporan Tahun 2020-2022 .....	3
2. Jenis Dugaan Maladministrasi Tahun 2022 .....	4
3. Penelitian Terdahulu .....	7
4. Fokus Penelitian .....	30
5. Daftar Nama Informan .....	32
6. Capaian Kinerja Pencegahan Maladministrasi Tahun 2021 .....	47
7. Capaian Kinerja Pencegahan Maladministrasi Tahun 2022 .....	48
8. Tahapan Proses Pelaksanaan Kajian 2021 .....	53
9. Pelaksanaan Kajian Kebijakan Tahun 2022.....	54
10. Data Hasil Akumulasi Penilaian Kepatuhan 2021 .....	58
11. Data Akumulasi Penilaian Kepatuhan 2022 .....	58
12. Kegiatan Tambahan Tahun 2021-2022.....	69
13. Matriks Pembahasan .....	83



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1. Grafik Peningkatan Laporan .....	3
2. Kerangka Berpikir .....	27
3. Gedung Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung .....	39
4. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi .....	43
5. Alur Deteksi Ombudsman Perwakilan .....	54
6. Forum Internal Pemerintah .....	61
7. Perjanjian Kinerja Ombudsman Lampung .....	63
8. Ucapan Terimakasih Kepada Ombudsman Lampung .....	67
9. Kontak Pengaduan Ombudsman Lampung .....	68

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dasar yang menjadi salah satu tugas utama pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pemerintah harus bisa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga dapat memberikan implikasi kepuasan pada masyarakat (Rorong, 2020). Indikator kepuasan masyarakat itulah yang akan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena yang merasakan dampak langsung terkait kinerja pelayanan dari sebuah instansi pemerintah adalah masyarakat itu sendiri.

Kenyataan di lapangan sering dijumpai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih cenderung diwarnai dengan praktek-praktek maladministrasi. Banyaknya tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik dapat dibuktikan dengan data yang telah dilaporkan oleh Ombudsman RI setiap tahun grafiknya selalu naik. Hal itu menunjukkan bahwa masih buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

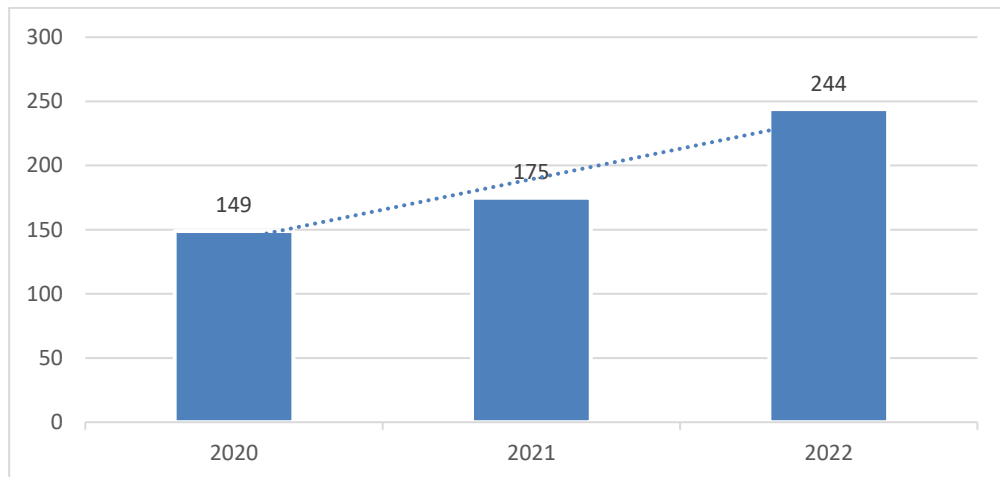
Semangat reformasi yang bertujuan menata kembali kehidupan berbangsa dan bernegara telah menuntut pemerintah melakukan upaya-upaya perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintahan dengan membentuk lembaga-lembaga negara baru. Salah satu diantaranya adalah pemerintah membentuk Lembaga Ombudsman sebagai pengawas atas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Junaidin, 2023). Serta diperkokoh dasar hukum keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik maka dibentuklah

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

Berdasarkan pasal 1 ayat (1) undang-undang Nomor 37 tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Kewenangan yang dimiliki Ombudsman yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pada provinsi Lampung, Ombudsman perwakilan sudah dibangun pada bulan Oktober 2012 yang ditetapkan melalui Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 (Wulandari, 2022). Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung merupakan salah satu lembaga Ombudsman di daerah yang berfungsi untuk mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat luas di seluruh wilayah Lampung. Hadirnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung juga diharapkan dapat mengatasi atau mengurangi masalah-masalah maladministrasi dalam pelayanan publik.

Sepanjang tahun 2022 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung menerima 244 laporan masyarakat yang artinya naik 70% dari tahun 2021 yang sebelumnya hanya 175 laporan. 244 laporan yang diterima terdiri dari 193 laporan reguler dan 51 laporan Respon Cepat Ombudsman. Dari 244 laporan tersebut sebanyak 199 laporan diteruskan ke Keasistenan Pemeriksaan Laporan dan Keasistenan Pemeriksaan telah menyelesaikan sejumlah 186 laporan masyarakat yang masuk pada tahun 2022. Berikut gambar peningkatan laporan pada tahun 2020-2022;



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Provinsi Lampung 2022

Gambar 1. Grafik Peningkatan Laporan

Jika dilihat pada gambar 1, dapat dibandingkan pada tahun sebelumnya terjadi peningkatan penerimaan laporan masyarakat pada tiga tahun terakhir ini. Laporan/pengaduan yang masuk pada tahun 2020 sejumlah 149 laporan dan pada tahun 2021 jumlah laporan masyarakat yang diterima meningkat dengan 175 laporan masyarakat dan meningkat kembali pada tahun 2022 sebanyak 244 laporan. Berikut substansi laporan yang banyak di laporkan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung:

Tabel 1. Jumlah Substansi Laporan Tahun 2020-2022

No.	Substansi Laporan	Jumlah Pertahun		
		2020	2021	2022
1.	Kepegawaian	14	17	79
2.	Agraria	34	29	24
3.	Pendidikan	23	56	40
4.	Energi dan Kelistrikan	18	4	7
5.	Perhubungan dan Infrastruktur	4	15	22
6.	Peradilan	0	3	2
7.	Kepolisian	8	7	6
8.	Hak Sipil dan Politik	0	0	2

9.	Kesehatan	7	6	4
10.	Pajak	2	5	2

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2023*

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, dapat dilihat bahwa setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2022 substansi laporan yang diterima oleh Ombudsman meningkat dengan pesat dibanding tahun 2021. Dimana substansi terbanyak tahun 2022 yaitu terkait kepegawaian yang meningkat drastis dengan jumlah 79 laporan (40,51%), kemudian substansi pendidikan berada diposisi kedua dengan jumlah 40 laporan (20,51%), kemudian di posisi ketiga ada laporan mengenai agrarian/pertanahan yakni 24 (12,30%) laporan, keempat ada infrastruktur/perhubungan dengan jumlah 22 (11,28%) laporan, kelima ada 7 (3,58%) aduan mengenai energi kelistrikan, keenam ada 6 (3,07%) aduan mengenai kepolisian, kemudian di urutan ketujuh ada 4 (2,05%) laporan mengenai kesehatan, di urutan kedelapan ada 2 (1,02%) laporan mengenai hak sipil dan politik, kesembilan ada 2 (1,02%) laporan mengenai pajak, dan di urutan kesepuluh ada 2 (1,02%) laporan mengenai peradilan. Dari substansi laporan yang ada, dapat dilihat pada tabel berikut terkait jenis dugaan maladministrasi di Perwakilan Provinsi Lampung tahun 2022;

Tabel 2. jenis Dugaan Maladministrasi Tahun 2022

No.	Jenis Dugaan Maladministrasi	Jumlah
1.	Penundaan Berlarut	10
2.	Penyimpangan Prosedur	89
3.	Tidak memberikan Pelayanan	74
4.	Tidak Patut	2
5.	Tidak Kompeten	1
6.	Penyalahgunaan Wewenang	3
7.	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	20

*Sumber :Laporan Tahunan Ombudsman RI Provinsi Lampung 2022*

Dapat dilihat pada tabel 2 bahwa dugaan maladministrasi yang paling banyak yaitu terkait penyimpangan prosedur sejumlah 89 laporan, kemudian di urutan kedua laporan terkait tidak memberikan pelayanan sebanyak 74 laporan, diikuti laporan terkait permintaan imbalan uang, barang, dan jasa sebanyak 20 laporan, serta laporan terkait penundaan berlarut sebanyak 10 laporan, penyalahgunaan wewenang sebanyak 3 laporan, tidak patut sebanyak 2 laporan, dan tidak kompeten sebanyak 1 laporan.

Berdasarkan penjelasan di atas penelitian ini penting untuk dikaji karena melihat fenomena laporan/pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang mengalami peningkatan dalam tiga tahun terakhir ini yaitu dari tahun 2020-2022 serta dari fenomena ini dapat dilihat bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam mencegah maladministrasi yang terjadi. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti secara mendalam dari dalam atau internal Ombudsman itu sendiri dengan judul **“Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka terdapat beberapa rumusan masalah, yaitu:

- a. Bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik?
- b. Faktor penghambat apa saja yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam melaksanakan pencegahan maladministrasi pelayanan publik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu ;

1. Untuk mengetahui kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam melaksanakan pencegahan maladministrasi pelayanan publik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini kegunaan penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat menambah wawasan penulis bahkan para pembaca mengenai kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Manfaat lainnya dapat dijadikan sebagai salah satu informasi dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini di dapat menjadi salah satu sumber pemikiran dan informasi serta bahan refrensi begi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya pada bidang yang sama dan sebagai bahan masukan serta informasi bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan permasalahan maladministrasi secara efektif.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu merupakan sebuah upaya untuk membandingkan penelitian yang sedang dikerjakan penulis dengan penelitian yang telah dilakukan dari penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian terdahulu dapat membantu peneliti memposisikan penelitian serta menunjukkan keorsinalitas dari penelitiannya tersebut yang mana dapat menghindari kesamaan dengan penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu dalam kajian pustaka pada penelitian ini yang masih berkaitan dengan tema yang peneliti kaji.

Tabel 3. penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
1.	Siti Julaeha, Didin Muhafidin, dan Darto Miradhia (2021)	Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi di Jawa Barat Tahun 2017-2018	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat masih belum optimal. Belum optimalnya kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dapat dilihat dari beberapa aspek yang belum optimal. Belum optimalnya pencapaian target kinerja tersebut disebabkan karena adanya beberapa hambatan seperti dari sumber daya manusia, sistem manajemen, aturan dan adanya	Relevansi penelitian tersebut dengan yang peneliti kaji adalah memiliki persamaan pada fokus penelitian, yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja Ombudsman perwakilan. Namun perbedaannya pada penelitian ini merujuk pada kinerja Ombudsman dalam penanganan dugaan maladministrasi, sedangkan pada penelitian yang peneliti kaji adalah



			keterbatasan kewenangan.	melihat pada pencegahan maladministrasi pelayanan publik.
2.	Sukur Suleman (2018)	Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang prima di Kota Ternate	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara (OPMU) di Kota Ternate cukup baik dengan melihat pada proses dan tahapan penerimaan laporan yang di sampaikan masyarakat atau insiatif Ombudsman, melakukan klarifikasi terhadap laporan, infestigasi lapangan untuk meyakinkan informasi yang ada, melakukan tindakan mediasi terhadap pelapor dan terlapor, serta pada tahapan rekomendasi yang berdasarkan mekanisme dan atau aturan yang ada dalam UU No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI.	Relevansi penelitian tersebut dengan yang peneliti kaji adalah memiliki persamaan pada fokus penelitian, yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja Ombudsman Perwakilan yang mana dalam penelitian ini melihat kinerja Ombudsman dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, sedangkan pada penelitian yang peneliti kaji mengacu pada kinerja Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik.
3.	Ade Alifianti, Muh. Isa Ansari, dan Hafiz Elfiansya Parawu (2022)	Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kejelasan persyaratan, dokumen serta kejelasan prosedur dan mekanisme pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020. Walaupun	Relevansi penelitian tersebut dengan yang peneliti kaji adalah memiliki persamaan pada fokus penelitian, yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja Ombudsman Perwakilan yang mana dalam penelitian ini mengacu pada kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat

			dalam aspek akuntabilitas Ombudsman belum maksimal dalam transparansi. Hal ini dapat dilihat dari laporan yang disampaikan oleh Ombudsman Pusat melalui website Ombudsman Republik Indonesia hanya sebatas laporan umum.	sedangkan pada penelitian yang peneliti kaji pada kinerja Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik.
4.	Sheikh Mohammad Towhidul Karim (2018)	<i>The Ombudsman Act 1980: Redressing Administrative Grievances in Bangladesh</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ombudsman merupakan lembaga vital bagi Bangladesh untuk menghilangkan maladministrasi, nepotisme dan penyalahgunaan hak asasi manusia, serta penyalahgunaan kekuasaan administrasi publik. Ke depan, Bangladesh perlu mengubah Undang-Undang Ombudsman 1980 yang ada dan kemudian mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mendirikan Kantor Ombudsman dengan tegas untuk memastikan dan meningkatkan kepercayaan publik, efektivitas operasional, dan tata kelola yang baik serta hak asasi manusia di seluruh negeri.	Relevansi penelitian tersebut dengan yang peneliti kaji adalah melihat bagaimana Ombudsman dalam menangani keluhan masyarakat terkait keluhan administratif dalam pelaksanaan pelayanan publik di Bangladesh, sedangkan pada penelitian yang peneliti kaji berfokus dalam melihat bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam mencegah maladministrasi pelayanan publik.
5.	Paulo Marzionna (2020)	<i>Complaining to The Ombudsman: Alternative Dispute Resolution in Brazilian Organizations</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa alternatif penyelesaian sengketa sedang mengalami beberapa perkembangan di perusahaan Brazil, dengan dominasi Ombudsman yang	Relevansi penelitian tersebut dengan yang peneliti kaji adalah memiliki kesamaan pada fokus kajian yaitu dalam penelitian ini mengenai pegaduan

---

nyata. Aturan struktur dan fungsi internal membantu menentukan tingkat kemandirian dan kemudahan akses kesetiap kantor Ombudsman, oleh karena itu merupakan salah satu faktor yang berpotensi menentukan bagaimana ombudsman akan digunakan di setiap perusahaan.	maladministrasi di Ombudsman Brazil, dan pada penelitian ini yang peneliti kaji juga terkait pengaduan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sehingga dapat dilihat bagaimana kinerjanya dalam pencegahan maladministrasi.
---	---

---

*Sumber : Diolah Oleh Peneliti 2023*

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diteliti dan dipaparkan di atas, maka dapat diketahui bahwa pada penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya. Pada penelitian terdahulu yang berjudul “Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi di Jawa Barat Tahun 2017-2018”, “Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang prima di Kota Ternate”, dan “Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar” memiliki kesamaan menggunakan teori Agus Dwiyanto (2006) untuk mengukur kinerjanya, namun pada penelitian tersebut hanya menggunakan beberapa indikator pengukuran kinerja. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada penelitian ini akan menggunakan lima indikator pengukuran kinerja menurut Agus Dwiyanto dengan metode penelitian yang berbeda. Fokus masalah dalam penelitian ini juga berbeda dari penelitian terdahulu yaitu fokus dalam melihat kinerja ombudsman dalam pencegahan maladministrasi dan lokasi yang juga berbeda yaitu di Provinsi Lampung.

## 2.2 Tinjauan tentang Kinerja

### 2.2.1 Konsep Kinerja

Kinerja atau *performance* adalah gambaran terkait tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau suatu kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, visi dan juga misi organisasi yang diwujudkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Mahsun, 2006).

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam sebuah organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat (Robbi, 2020).

Kinerja organisasi adalah tingkatan pencapaian yang telah dirumuskan untuk mencapai sebuah visi dan misi yang telah ditentukan dan yang ingin dicapai oleh lembaga tersebut. Penilaian atas hasil kerja berdasarkan pada sebuah indikator-indikator yang menjadi penilaian atas kerja (Priyanto 2016). Kinerja instansi pemerintah merupakan gambaran mengenai pencapaian, sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi, dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Ada berbagai pendapat tentang kinerja, seperti dikemukakan oleh Rue and & Byars (1981) yang mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Menurut Besnadin dan Russel (1993) kinerja adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu. Kemudian menurut Suyadi Prawirosentono (1992), kinerja merupakan suatu hasil kerja yang mampu dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang yang berada dalam suatu organisasi berdasarkan dengan wewenang dan tanggung jawab yang dipegang masing-masing untuk mencapai

tujuan organisasi secara legal sesuai moral dan etika dengan tidak melanggar suatu hukum (Robbi, 2020).

Kinerja juga dijelaskan oleh Darwanis dan Charunnisa (2013) bahwa kinerja sebagai suatu proses umpan balik atas kinerja masa lalu yang berguna untuk meningkatkan produktivitas di masa mendatang bagi suatu proses yang berkelanjutan. Defenisi kinerja juga dipertegas oleh Mardiasmo (2005), yaitu kinerja dalam wawasan publik dilakukan untuk pemenuhan 3 (tiga) tujuan, yakni: (1) untuk perbaikan kinerja pemerintah, (2) untuk mengalokasikan sumber daya dan pembuat keputusan, dan (3) perwujudan pertanggungjawaban publik dan perbaikan komunikasi kelembagaan. Dengan demikian kinerja lembaga merupakan wujud dari akuntabilitas dan transparansi ke publik sebagai pemegang kedaulatan sekaligus mendorong terciptanya *good governance* (Riwukore., et al 2022).

Dari beberapa definisi di atas, dapat di tarik suatu kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja (prestasi kerja) dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi menurut Hessel (2007) adalah motivasi, budaya organisasi, kompensasi, kepemimpinan, kepuasan kerja, kedisiplinan, lingkungan kerja dan komitmen organisasi, sedangkan menurut Yuwono (Hessel, 2007) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah tujuan organisasi, budaya organisasi, kepemimpinan dan kualitas kerja.

Dalam instansi Pemerintah, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kualitas, kuantitas, dan efesiensi pelayanan memotivasi para aparatur pelaksana serta memonitor pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik. Oleh sebab itu, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan

dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Disamping itu, dengan adanya informasi kinerja maka *benchmarking* dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki kinerja bisa diciptakan.

### **2.2.2 Pengukuran Kinerja**

Menurut Mahsun (2006) pengukuran kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu yang dibentuk dari tujuan strategi organisasi. Pengukuran kinerja tidak dimaksudkan agar berperan sebagai mekanisme untuk memberikan hukuman/penghargaan (*punishment/reward*), namun pengukuran kinerja berperan menjadi alat manajemen dan alat komunikasi untuk memperbaiki kinerja organisasi. Ukuran prestasi yang lebih disederhanakan menjadi tiga kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu ;

- a. Kuantitas kerja, yaitu jumlah yang harus dikerjakan.
- b. Kualitas kerja, yaitu mutu yang dihasilkan.
- c. Ketepatan waktu yaitu kesesuaiannya dengan waktu yang telah ditetapkan.

Dalam pengukuran kinerja diperlukan indikator pencapaian kinerja untuk membandingkan dengan target dan standar kinerja. Hal ini bertujuan agar rakyat sebagai penerima layanan publik memperoleh standar pelayanan yang maksimal dari suatu organisasi pemerintah. Lembaga Administrasi Negara (2003) menjelaskan indikator kinerja sebagai syarat ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan atau digariskan sehingga untuk mengukur kinerja diperlukan indikator kinerja yang dapat dikelompokkan atas beberapa indikator, yaitu:

- a. *inputs* (masukan), didefenisikan segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan sesuai yang diharapkan atau dalam rangka menghasilkan output, misalnya: sumber daya manusia, dana, material, waktu, teknologi, dan sebagainya;
- b. *process* (proses), didefenisikan segala besaran yang menunjukkan upaya yang dilakukan dalam rangka mengolah masukan menjadi keluaran;
- c. *outputs* (keluaran), didefenisikan segala sesuatu berupa produk/jasa (fisik dan atau non fisik) sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasarkan masukan yang digunakan;
- d. *outcomes* (hasil), didefenisikan segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah. Outcomes/hasil merupakan ukuran seberapa jauh setiap produk/jasa dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. *benefits* (manfaat), didefenisikan kegunaan suatu keluaran yang dirasakan langsung oleh masyarakat, berupa tersedianya fasilitas yang dapat diakses oleh publik;
- f. *impacts* (dampak), didefenisikan sebagai ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh pencapaian kinerja setiap indikator dalam suatu kegiatan.

Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006) mencakup lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sebagai berikut :

- a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan daya tangkap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan (Dwiyanto, 2006).

Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi (Fajria, 2018).

c. Responsibilitas (*responsibility*)

Responsibilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan (Dwiyanto 2006). Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kinerja birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar terhadap Kebijakan birokrasi baik secara eksplisit maupun implisit. Terkadang responsibilitas bisa saja berbenturan dengan responsivitas. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 2013). Oleh sebab itu,



responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

d. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas atau pertanggungjawaban adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat (Dwiyanto, 2006).

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat (Fajria, 2018).

e. Kualitas layanan

Kualitas layanan yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif

mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, sebab akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relatif sangat mudah dan murah (Fajria, 2018).

Sedangkan menurut Cascio (Harahap, 2021) kriteria sistem pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Relevan (*relevance*) relevan mempunyai makna, yaitu : (1) terdapat kaitan yang erat antara standar untuk pekerjaan tertentu dengan tujuan organisasi dan (2) terdapat keterkaitan yang jelas antara elemen-elemen kritis suatu pekerjaan yang telah diidentifikasi melalui analisis jabatan dengan dimensi-dimensi yang akan dinilai dalam form penilaian.
- b. Sensitivitas (*sensitivity*). Sensitivitas berarti adanya kemampuan sistem penilaian kinerja dalam membedakan pegawai yang efektif dan pegawai yang tidak efektif.
- c. Reliabilitas (*reliability*). Reliabilitas dalam konteks ini berarti konsistensi penilaian. Dengan kata lain sekalipun instrumen tersebut digunakan oleh dua orang yang berbeda dalam menilai seorang pegawai hasil penilaiannya akan cenderung sama.
- d. Akseptabilitas (*acceptability*) akseptabilitas berarti bahwa pengukuran kinerja yang telah dirancang dapat diterima oleh pihak-pihak yang menggunakannya.
- e. Praktis (*practicallity*). Praktis berarti bahwa instrumen penilaian yang telah disepakati mudah dimengerti oleh pihak-pihak yang terkait dalam proses penilaian tersebut.

Pendapat senada dikemukakan oleh Noe et.al (Harahap, 2021) bahwa kriteria sistem pengukuran kinerja yang efektif terdiri dari beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Mempunyai keterkaitan yang strategis (*strategic congruence*). Suatu pengukuran kinerja dapat dikatakan mempunyai keterkaitan yang strategis jika sistem pengukuran kerjanya menggambarkan atau berkaitan dengan tujuan-tujuan organisasi.
- b. Validitas (*validity*) merupakan suatu pengukuran kinerja yang dapat dikatakan valid apabila hanya mengukur dan menilai aspek-aspek yang relevan dengan kinerja yang diharapkan.
- c. Reliabilitas (*reliability*) reliabilitas berkaitan dengan konsistensi pengukuran kinerja yang digunakan. Salah satu cara untuk menilai reliabilitas suatu pengukuran kinerja adalah dengan membandingkan dua penilai yang menilai kinerja seorang pegawai
- d. Akseptabilitas (*acceptabilitas*) akseptabilitas berarti bahwa pengukuran kinerja yang telah dirancang dapat diterima oleh pihak-pihak yang menggunakannya.
- e. Spesifisitas (*spesifisity*) spesifisitas ialah batasan-batasan dimana pengukuran kinerja yang diharapkan dapat disampaikan kepada para pegawai sehingga para pegawai dapat memahami apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana cara untuk mencapai kinerja tersebut.

Pengukuran kinerja organisasi hendaknya mencakup pengukuran terhadap semua aktivitas organisasi baik aktivitas yang dapat diukur secara kualitatif maupun secara kuantitatif (Bastiar, 2019). Dari berbagai macam indikator pengukuran kinerja di atas, maka pada penelitian ini peneliti akan menggunakan indikator pengukuran kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006) karena menurut penulis, setelah melihat kondisi langsung di lapangan dan kajian penelitian terdahulu alasan penulis memilih menggunakan teori tersebut karena teori ini dapat mengukur kinerja sebuah Organisasi seperti lembaga Ombudsman secara keseluruhan, sedangkan teori yang lainnya lebih tepat untuk mengukur kinerja pegawai dalam organisasi tersebut.

### 2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara (Setijaningrum, 2019). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2000), diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam KEPMENPAN 81/93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan 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 pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa 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/atau pelayanan.

Sementara pakar luar negeri seperti Roth mendefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat baik secara umum ataupun secara khusus. Sedangkan Lewis & Gilman mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (Hasyim, 2015).

Dari beberapa pengertian tersebut pada prinsipnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.

Penyelenggaraan pelayanan publik, menurut LAN (1998) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain sebagai berikut :

- a. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- b. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat / tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.
- d. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah.

Jenis-jenis pelayanan antara lain meliputi:

- a. Pelayanan administrasi: KTP, SIM, STNK, ASKES, dll
- b. Pelayanan Barang: Air Bersih, Telepon, Listrik, dll
- c. Pelayanan Jasa: pendidikan, kesehatan, transportasi, dll

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas (Mulyadi et al., 2016);

- a. asas kepentingan umum,
- b. asas kepastian hukum,
- c. asas kesamaan hak,
- d. asas keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. asas profesional,
- f. asas partisipatif,
- g. asas persamaan perlakuan/tindak diskriminatif,
- h. asas keterbukaan,
- i. asas akuntabilitas,
- j. asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. asas ketepatan waktu,
- l. asas serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

#### **2.4 Maladministrasi**

Menurut berbagai pandangan orang dalam memahami maladministrasi sebagai penyimpangan administrasi dalam artian yang sempit, maladministrasi merupakan salah satu unsur utama penghambat reformasi birokrasi selama ini, dengan banyaknya bentuk atau tipe maladministrasi ini terkadang menimbulkan pertanyaan. Dalam Undang-Undang ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008 pasal 1 ayat 3, maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang dengan tujuan lain dari menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan immaterial bagi masyarakat dan perorangan.

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 (Nurtjahjo et al., 2013).

Menurut Widodo (Hasanah, 2019) maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari etika dan moral administrasi yang menjauhkannya dari pencapaian tujuan administrasi. Hal-hal maladministrasi tersebut menjadi penyebab timbulnya pemerintahan yang tidak efisien, berujung hingga tidak memadai, tindakan ataupun perilaku maladministrasi ini bukan hanya sekedar penyimpangan prosedur akan tetapi juga dapat merupakan perbuatan yang melawan hukum.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas dan beberapa dalam peraturan perundang-undangan dan peraturan Ombudsman bahwa maladministrasi merupakan perbuatan yang menyipang yang dilakukan oleh manusia, khususnya aparat negara, aparat penegak hukum, administrator negara, dalam menjalankan tugasnya dari aturan ataupun prosedur yang ada sehingga menimbulkan kerugian baik secara materil maupun immaterial.

#### **2.4.1 Bentuk-Bentuk Maladministrasi**

Sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017, terdapat 10 (sepuluh) macam bentuk dari Maladministrasi, yakni: Tidak memberikan pelayanan, Penundaan berlarut, Penyalahgunaan wewenang, Tidak kompeten, Penyimpangan prosedur, Tidak patut, Permintaan imbalan, Diskriminasi, Berpihak dan Konflik kepentingan. Bentuk-bentuk maladministrasi (Nurtjahjo et al., 2013) yang paling umum yaitu:

- a. Penundaan berlarut, dalam proses pemeberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat public cenderung berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas dan terkadang tidak masuk akal hingga proses administrasi yang sedang dilakukan menjadi tidak tepat waktu sehingga mengakibatkan pelayanan umum menadi tidak ada kepastian.

- b. Penyalahgunaan wewenang, seorang pejabat publik menggunakan wewenang melebihi batas apa yang sudah menjadi wewenangnya sehingga menjadikan pelayanan umum tidak sebagaimana mestinya.
- c. Penyimpangan prosedur, dalam pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak menerapkan peraturan ataupun tahapan yang telah di tentukan sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.
- d. Pengabaian kewajiban hukum, dalam memberikan pelayanan seorang pejabat publik mengabaikan apa yang telah menjadi peraturan yang wajib dia berikan pekayanannya kepada nasyarakat sehingga masyrakat menjadi tidak memperoleh pelayanan secara maksimal.
- e. Tidak transparan, dalam melakukan tugas nya seorang penjabat publik tidak terbuka baik dalam hal program maupun pelayanan sehingga menimbulkan penyelewangan hukum.

## **2.5 Lembaga Ombudsman Republik Indonesia**

Telah berjalan selama dua dekade Ombudsman Republik indonesia berperan sebagai lembaga yang memberi pengaruh (*Magister of Influence*) mengawal pelayanan publik, juga telah banyak memberikan pengaruhnya terhadap hal-hal positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia, tentunya juga Ombudsman masih jauh dari kata sempurna. Karena keefektivitasan dari lembaga Ombudsman sebagai *magister of influence* sangat ditentukan oleh kesadaran yang cukup tinggi dari para institusi publik serta birokrasi sebagai penggerak pelayanan masyarakat dalam kultur pemerintahan *good governance*.



Menurut Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman nasional merupakan lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring dan pemeriksaan atas adanya laporan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan publik khususnya dipelaksanaan oleh institusi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan menurut pasal 1 No 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang dimaksud dengan Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah.

Ombudsman memiliki tugas yang sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan kegiatan pelayanan publik. Menurut Pasal 4 huruf d Undang-undang No. 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Ombudsman bertugas sebagai berikut :

- a. menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia bertujuan agar dapat mewujudkan negara hukum yang bersifat demokratis, adil dan juga sejahtera yang mana dapat mendorong kegiatan penyelenggaraan negara dan juga pemerintahan makin efektif serta berjalan dengan efisien, dan juga dapat berjalan secara jujur,

terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan Nepotisme dapat meningkatkan mutu pelayanan di berbagai bidang agar setiap masyarakat dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan juga kesejahteraan yang makin baik pula, meminimalisir serta memperbaiki pemberantasan dan pencegahan adanya praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, dan nepotisme dapat meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum pada masyarakat, serta supremasi hukum yang berintikan kebenaran dan juga keadilan.

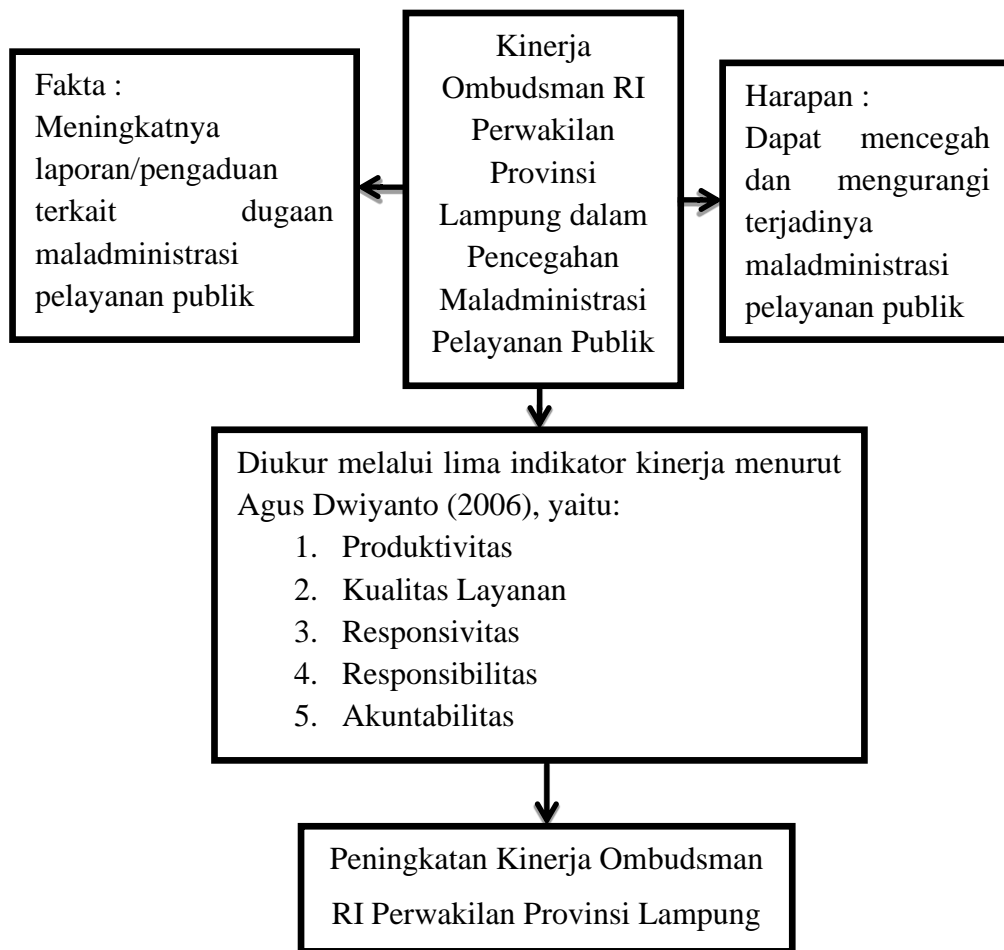
## **2.6 Kerangka Berpikir**

Maladministrasi banyak terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap provinsi di Indonesia selalu ditemukan kasus dugaan maladministrasi, khususnya di provinsi Lampung itu sendiri. Hal ini dibuktikan dari meningkatnya laporan/pengaduan yang diterima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung mengenai dugaan maladministrasi. Pada pasal (1) ayat 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan ataupun ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi. Pencegahan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dilaksanakan dengan berlandaskan dasar hukum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada bab IV mengenai fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman yang mana pasal (7) point g menyatakan bahwa tugas Ombudsman adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tugas pencegahan maladministrasi dilakukan oleh keasistenan pencegahan maladministrasi. Dalam hal ini peran Ombudsman dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui upaya preventif dan represif. Upaya preventif disini adalah dengan melakukan kegiatan sosialisasi dan pendidikan kepada masyarakat, sedangkan dalam upaya represif, upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung adalah melakukan pencegahan

dengan menerima laporan atau pengaduan masyarakat terkait keluhan yang diduga terdapat maladministrasi.

Laporan dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan pada tahun 2022 adalah pada substansi kepegawaian mengenai dugaan penyimpangan prosedur. Dengan meningkatnya laporan/pengaduan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terdapat kesenjangan antara tugas keasistenan pencegahan dengan fakta meningkatnya pengaduan dari tahun 2020-2022. Sehingga pada Penelitian bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dibuat dengan menggunakan teori kinerja organisasi publik oleh Agus Dwiyanto (2006) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas untuk mengukur kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Adapun kerangka berpikir pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut:



Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2023

Gambar 2. Kerangka Berpikir

### **III.METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Tipe Penelitian**

Berdasarkan masalah yang diteliti dan tujuannya, penelitian penulis ini tergolong dalam penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci (Harahap, 2020). Menurut Moleong (Harahap, 2020) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Jadi penelitian kualitatif atau disebut juga penelitian natural atau penelitian alamiah adalah jenis penelitian dengan mengutamakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya dengan data yang berupa data deskriptif. Pada penelitian ini mendeskripsikan kejadian yang di dengar, dirasakan dan dibuat dalam pernyataan naratif atau deskriptif. Jenis penelitian ini berkarakteristik alamiah atau bersetting apa adanya dari fenomena yang terjadi di lapangan yang menitik beratkan pada kualitasnya. (Strauss & Corbin, 2003)

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif yaitu tipe penelitian yang mengumpulkan data berupa kata-kata dan gambar, bukan angka-angka. Laporan penelitian ini berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambar penyajian laporan (Maleong, 2013). Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisa data yang didapatkan sehingga dapat mendeskripsikan hasil

penelitian mengenai Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung merupakan lembaga yang menerima, menangani serta menyelesaikan laporan berbagai laporan/pengaduan dari masyarakat terkait masalah maladministrasi pada pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung juga terlibat sebagai Lembaga pengawas eksternal dan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

### **3.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian kualitatif yang akan diteliti bertujuan untuk menegaskan batasan-batasan dalam melakukan penelitian yakni pada proses observasi yaitu saat melakukan pengambilan data, sehingga pada penelitian terpusat pada fenomena-fenomena atau masalah-masalah yang akan menjadi fokus dalam penelitian (Sugiyono,2016). Fokus penelitian ini yaitu Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik.

Akan diukur keberhasilannya menggunakan indikator untuk mengukur kinerja organisasi publik oleh Agus Dwiyanto (2006) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Tabel 4. Fokus Penelitian

	<b>Indikator</b>	<b>Aspek</b>
<b>Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik</b>	Produktivitas	Efisiensi pelayanan
		Efektivitas pelayanan
	Kualitas Layanan	Kepuasan masyarakat
		Manajemen waktu
	Responsivitas	Aspirasi masyarakat
		Keselarasan
	Responsibilitas	Proses pemberian pelayanan
	Akuntabilitas	Pertanggungjawaban

*Sumber :Adaptasi dari teori Agus Dwiyanto 2006 dan konstektual lapangan*

### 3.4 Sumber Data Penelitian

Terdapat dua sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Kedua sumber data ini berguna agar dalam penelitian mendapatkan data yang lengkap dan kaya akan informasi agar dapat dipertanggungjawabkan.

#### 3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utama (Andriani, 2021). Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang langsung diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait yang bisa memberikan informasi sesuai dengan fokus tujuan penelitian kemudian hasil wawancara tersebut direkam ataupun dicatat. Informan yang menjadi sumber wawancara akan ditentukan terlebih dahulu menggunakan panduan wawancara terkait Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik.

### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan atau tersedia untuk peneliti dari pihak lain (Andriani, 2021). Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen grafis seperti catatan-catatan, tabel, notulensi rapat, dll, serta foto-foto, video, film, dan benda-benda lain yang bisa memperkaya data primer. Data sekunder pada penelitian ini berupa catatan penting, dokumen-dokumen tertulis dan sebagainya yang ditemukan dapat dari buku dan karya ilmiah, sumber data arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi terkait Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik.

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Desain dari penelitian kualitatif sebagai pendekatan untuk mengungkap fenomena sosial yang ada di masyarakat. Berdasarkan dengan ini, jenis data di bagi dalam bentuk kata-kata, tindakan, sumber data tertulis, referensi dari penelitian terdahulu, dan lain sebagainya yang dapat menunjang penyusunan data. Data yang didapatkan dari setiap sumber melalui berbagai macam teknik pengumpulan data yang dilakukan terus menerus sampai data tersebut jenuh. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai berikut:

### 3.5.1 Wawancara (*interview*)

Pada penelitian ini peneliti menggunakan wawancara yang terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan bentuk wawancara yang sudah diarahkan oleh sejumlah pertanyaan secara ketat (Harahap, 2020). Agar penelitian menjadi terarah, sebelum memulai wawancara peneliti terlebih dahulu menyusun panduan wawancara berdasarkan fokus penelitian. Peneliti akan melakukan wawancara dengan informan-informan yang relevan dengan penelitian dan informan-informan yang terlibat langsung dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan



penelitian. Hal ini berguna untuk mendapatkan informasi yang jelas dan berdasarkan fakta terkait Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik. Informan yang menjadi sasaran peneliti adalah asisten atau insan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dengan menghubungi setiap informan terkait sehingga waktu pelaksanaan wawancara pun berdasarkan kesepakatan dengan informan. Adapun informan yang diwawancarai yaitu:

Tabel 5. Daftar Nama Informan

No.	Informan	Substansi/Jabatan Informan
1.	Nur Rakhman Yusuf, S.Sos.	Kepala Perwakilan
2.	Hendi Renaldo, S.A.N.	Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi
3.	Alfero Septiawan, S.H., M.H.	Anggota Keasistenan Pencegahan Maladministrasi
4.	Andi	Pelapor

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2023*

### 3.5.2 Observasi

Observasi merupakan metode yang digunakan dengan pengamatan, penglihatan, pencermatan terhadap suatu objek yang diteliti dengan sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Nasutin dalam Sugiyono (2016) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Hasil kegiatan observasi dapat berupa catatan atau rekaman atas suatu peristiwa. Pada penelitian ini melakukan observasi langsung di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dengan melihat bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik.

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui dokumen dimana dokumentasi ini sebagai pelengkap dari observasi dan wawancara dalam penelitian ini. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan khusus dalam pekerjaan, dan dokumen lainnya. Menurut Sugiyono (2016) metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan seperti Peraturan-peraturan Ombudsman, Undang-Undang yang berkaitan, serta laporan-laporan Ombudsman terkait pencegahan maladministrasi pelayanan publik.

## 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan saat sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana (Wanto,2017) yang terdiri dari kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

### 3.6.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti. Pada penelitian ini akan menyeleksi data mana yang akan digunakan untuk penelitian Kinerja Ombudsman RI Perwakilan

Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik sehingga data yang tidak perlu akan dipisahkan dan data akan dikelompokkan berdasarkan kesamaan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)**

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

### **3.6.3 Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)**

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada dasarnya kesimpulan awal yang diutarakan masih bersifat sementara dan saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data bisa saja terjadi perubahan apabila ditemukan bukti-bukti yang lebih valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dinyatakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi disajikan dengan bahasa yang tegas untuk menghindari bias. Oleh karena itu, kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini diharapkan bisa menjawab rumusan masalah yang menjadi dasar untuk dilakukannya penelitian ini. Kemudian dari kesimpulan akhir tersebut akan dituangkan kedalam bentuk teks naratif yang mendeskripsikan hasil dari Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data adalah salah satu standar validitas data yang peneliti peroleh. Dalam penelitian kualitatif, hal ini perlu dilakukan sehingga data yang dihasilkan dari penelitian valid dan terbukti kebenarannya serta dapat digunakan dalam penelitian. Peneliti menggunakan teknik keabsahan data menurut Sugiyono (2016) meliputi uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji dependabilitas (*dependability*), dan uji konfirmabilitas (*confirmability*).

#### 3.7.1 Uji Kredibilitas (*credibility*)

Pengujian kredibilitas pada penelitian ini menggunakan triangulasi. Tujuan dari triangulasi adalah mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian di lapangan pada waktu yang berlainan. Triangulasi juga dapat dilakukan dengan membandingkan antar hasil dua peneliti atau lebih dengan menggunakan teknik yang berbeda. Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dengan cara membandingkan data hasil wawancara, hasil observasi, dan dokumentasi yang peneliti peroleh selama melakukan penelitian.

#### 3.7.2 Uji Transferabilitas (*transferability*)

Uji transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif yang mana uji ini dapat menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Untuk memahami hasil penelitian ini maka peneliti akan memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Hal ini bertujuan agar penelitian ini dapat dipahami oleh pembaca dengan mudah dan dapat menjadi acuan untuk diaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain.

### **3.7.3 Uji Dependabilitas (*dependability*)**

Uji dependabilitas dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Pada penelitian ini akan dilakukan oleh pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjang oleh peneliti. Jika peneliti tidak mempunyai jejak aktivitas lapangan maka dependabilitas penelitiannya bisa diragukan.

### **3.7.4 Uji Konfirmabilitas (*confirmability*)**

Uji konfirmabilitas pada penelitian kualitatif disebut juga dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian dapat dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Uji konfirmabilitas memiliki kesamaan dengan uji dependabilitas, maka dalam melakukan pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Pada penelitian ini peneliti akan menguji Kembali data yang didapat tentang kinerja Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan peneliti maka dapat ditarik kesimpulan terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Adapun kesimpulan tersebut sebagai berikut :

1. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik pada tahun 2021-2022 sudah optimal. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa 4 dari 5 indikator menurut Agus Dwiyanto (2006) sudah terpenuhi. Indikator yang terpenuhi adalah produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, dan akuntabilitas. Sedangkan indikator yang belum terpenuhi adalah responsivitas.
2. Meningkatnya jumlah pengaduan/laporan maladministrasi pelayanan publik dikarenakan tingkat kesadaran masyarakat sudah mulai tinggi. Masyarakat sudah mulai percaya dan berani untuk melaporkan maladministrasi atau masalah layanan publik. Masyarakat mempunyai hak dan kewenangan untuk mengajukan pengaduan atau melaporkan penyimpangan yang terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya keberanian masyarakat untuk melapor, maka permasalahan maladministrasi pelayanan publik perlahan bisa diatasi

3. Faktor penghambat kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik adalah adanya kendala internal dan kendala eksternal, yaitu:
  - a. Kendala internal : jumlah SDM yang minim, tidak semua pihak terkoordinasi, dan belum ada satuan kerja.
  - b. Kendala eksternal : Penindaklanjutan saran yang lama dan kurangnya inisiatif komunitas masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan uraian dan kesimpulan yang telah penulis paparkan sebelumnya maka penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung untuk terus mengoptimalkan lagi pencapaian kinerjanya, saran pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat mengajukan kepada pemangku kepentingan dan pemilik kebijakan untuk menambah jumlah orang di setiap keasistenan, khususnya di keasistenan pencegahan maladministrasi pelayanan publik, beserta sarana prasarannya. Hal ini dapat meningkatkan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik, sehingga dengan ditambahkan SDM dan sarana prasarana di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, tugas dari keasistenan pencegahan dapat lebih optimal dan bisa menjangkau semua daerah di provinsi Lampung. Serta Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung juga dapat mengajukan ke Ombudsman pusat agar Ombudsman perwakilan dapat memiliki satuan kerjanya sendiri, sehingga anggaran yang diperoleh oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung tidak dibatasi oleh pusat dan Ombudsman Perwakilan dapat mengelola anggarannya sendiri secara optimal.

2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat bekerjasama dengan sahabat Ombudsman dari pihak mahasiswa untuk melakukan sosialisasi. Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung, khususnya sosialisasi dilingkungan pelajar ataupun mahasiswa. Sosialisasi dapat membahas terkait kedudukan Ombudsman sebagai Lembaga pengawas pelayanan publik, sehingga dari mahasiswa yang telah diberikan sosialisasi dapat membantu menyebarkan informasi terkait Lembaga Ombudsman. Sosialisasi juga harus selalu gencar dilakukan dan ditingkatkan sampai kepada Masyarakat yang jauh dari kota Bandar Lampung supaya Masyarakat bisa mengetahui dan memahami bahwa ada lembaga yang dapat membantu mengatasi masalah maladministrasi pelayanan publik, serta dapat ditekankan lagi kepada masyarakat untuk berani melapor apabila mengalami secara langsung atau tidak langsung maladministrasi pelayanan publik.
3. Komunitas masyarakat bisa mengadakan satu forum untuk dapat memberikan saran dan masukan kepada Ombudsman khususnya pada keasistenan pencegahan maladministrasi terkait permasalahan pelayanan publik, sehingga Ombudsman dapat mengetahui permasalahan pelayanan publik secara langsung dari masyarakat. Rumusan aspirasinya dapat berkaca dengan program-program Ombudsman, jadi ada dua pihak yang terlibat untuk menciptakan dialog antara masyarakat dengan Ombudsman agar terciptanya satu kesadaran kolektif.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alifianti, A., Ansari, M. I., & Parawu, H. E. (2022). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 273-286.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Andriani, A., Mursalin, A., & Fuhaidah, U. (2021). *Kewenangan Ombudsman Jambi dalam Penanganan Kasus Maladministrasi Pada Pelayanan Publik (Studi Kepolisian Daerah Jambi Tahun 2020)* (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).
- Arief, Muhammad.(2008). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang. Penelitian Pelayanan Publik PT. Angkasa Pura Makassar
- Asmara, G. (2005). Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia, *Yogyakarta: Laksbang*.
- Azheri, Busyra. (2012). Corporate Social Responsibility. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bastiar, Y., & Bahri, E. S. (2019). Model pengukuran kinerja lembaga zakat di Indonesia. *ZISWAF: Jurnal Zakat dan Wakaf*, 6(1), 43-64.
- Bilson S. (2001). Memenangkan Pasar Dagang Pemasaran Efektif dan Profitabel. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dayana, P. (2019). *Pengaruh Penerapan Akuntabilitas Keuangan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah, dan Ketaatan Pada Peraturan Perundangan Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota*

- Pariaman*) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Fajria, N. (2018). Analisis Kinerja Lembaga Penyuluhan Pertanian Di Kota Tarakan.
- Gusri, N. (2017). *Akuntabilitas Hukum Dan Kejujuran Dalam Pungutan Biaya Administrasi Di Nagari Kinali Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Harahap, N. (2020). Penelitian kualitatif, Medan : Wal ashri Publishing.
- Harahap, R. Z. (2021). *Analisis Kinerja Lembaga Amil Zakat dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Dompot Dhuafa Waspada)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan etika birokrasi dalam Pelayanan publik. *JISIPOL Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 48-58.
- Hasyim, A. B. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Skripsi Fisip Universitas Mulawarman. Samarinda*.
- Hayati, A., Subiyakto, R., & Akhyary, E. (2022). *Responsibilitas Dinas Perhubungan Dalam Penyediaan Transportasi Laut Siswa Antar Pulau di Kecamatan Galang* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Hessel, Nogi S.Tangkilisan. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Hulu, D., Lahagu, A., & Telaumbanua, E. (2022). Analisis Lingkungan Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1480-1496.
- Jiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Julaeha, S., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi di Jawa Barat Tahun 2017-2018. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 13(1), 12-15.

- Junaidin, J. (2023). Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Ntb Dalam Mengawasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Prinsip Good Governance Dan Clean Governance (Studi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB) (*Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram*).
- Karim, S. M. T. (2018). The Ombudsman Act 1980: redressing administrative grievances in Bangladesh. *International Journal of Law and Management*, 60(1), 172-184.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.Pan/7/2003.
- Mahsun, M. (2016). Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE.
- Marzionna, P. (2019). *Complaining to the Ombudsman: Alternative Dispute Resolution in Brazilian Organizations*. In *Advances in Industrial and Labor Relations* (Vol. 25, pp. 7-37). Emerald Publishing Limited.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep dan Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi.
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y, D. I. R. (2013). Memahami Maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia, Laporan tahunan 2022, Diakses 21 Maret 2023. <https://ombudsman.go.id> › produk
- Pandit, I. G. S. (2016). Konsep Keadilan Dalam Persepsi Bioetika Administrasi Publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 14-20.
- Parasuraman, A. Valerie. (2001). *Delivering Quality Service* (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: The Free Press
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.
- Priyanto, Bambang. (2016). Kinerja Lembaga Pada Perusahaan Inti Rakyat Perkebunan Kelapa Sakit PT. Citra Sawit Lestari Kabupaten Bulungan. Skripsi. Universitas Borneo Tarakan, Bulungan.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.

- Riwukore, J. R., Habaora, F., & Terttiaavini, T. (2022). Good Governance Dalam Mengukur Kinerja Lembaga Negara. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(1).
- Robbi, R., Parawu, H. E., & Tahir, N. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1615-1632.
- Rorong, M. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 9(1).
- Sawir, M. (2017). Konsep Akuntabilitas Publik. *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi dan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 10-18.
- Sedarmayanti, (2004) Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2003). Penelitian Kualitatif. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Suleman, S. (2018). Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima Di Kota Ternate. *Aristo*, 6(2), 262-282.
- Sunyoto, Usman. (2004). Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tahir, H. K., Poputra, A. T., & Warongan, J. D. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. *ACCOUNTABILITY*, 5(2), 37-51.
- Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Thalia, C. (2018). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Pada Polsek Sukun Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Wanto, A. H. (2017). Strategi pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis konsep smart city. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39-43.

Wulandari, M. (2022). Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. *Skripsi, Universitas Lampung*.

Zuhriah, E. (2016). Responsibilitas Pimpinan UIN Maulana Malik Ibrahim dalam Upaya Memberikan Akses terhadap Different Ability Perspektif UU NO. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. *EGALITA*, 11(1).