

**KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG
DALAM PENYELESAIAN LAPORAN DUGAAN
MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**

(Skripsi)

Oleh

**REGITA KURNIA KANIKOVA
NPM 2016021035**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN LAPORAN DUGAAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

Oleh

REGITA KURNIA KANIKOVA

Pada tahun 2022 terdapat beberapa laporan masyarakat yang belum terselesaikan hingga melewati jangka waktu penyelesaian yang seharusnya oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja Ombudsman dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor penyebab beberapa laporan tersebut melewati jangka waktu penyelesaian laporan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kinerja menurut Miner dalam Sutrisno (2010:172) dengan indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik sudah tercapai dan telah memenuhi keempat indikator kinerja yang digunakan. Adapun yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian laporan hingga melewati jangka waktu dari faktor internal Ombudsman yaitu kemampuan pegawai yang belum optimal dalam menangani substansi laporan yang kompleks, keterbatasan jumlah pegawai, keterbatasan sarana transportasi, serta dari faktor eksternal Ombudsman yaitu Pelapor yang kolot, tidak mempunyai data pendukung, serta Terlapor yang tidak kompeten dan kooperatif.

Kata kunci: kinerja, Ombudsman, maladministrasi, pelayanan publik

ABSTRACT

PERFORMANCE OF THE OMBUDSMAN RI REPRESENTATIVE OF LAMPUNG PROVINCE IN RESOLVING REPORTS ALLEGED MALADMINISTRATION OF PUBLIC SERVICES

By

REGITA KURNIA KANIKOVA

In 2022, there will be several public reports that have not been resolved and have exceeded the deadline for completion by the Indonesian Ombudsman Representative of Lampung Province. The aim of this research is to determine the performance of the Ombudsman in resolving reports of alleged maladministration of public services and to determine the factors causing some of these reports to exceed the report completion period. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques use interviews, observation and documentation. This research uses performance theory according to Miner in Sutrisno (2010:172) with indicators namely work quality, work quantity, work time, and cooperation. The results of the research show that the performance of the Indonesian Ombudsman Representative of Lampung Province in resolving reports of alleged maladministration of public services has been achieved and has fulfilled the four performance indicators used. What causes delays in completing reports that exceed the time period is internal factors from the Ombudsman, namely the ability of employees who are not yet optimal in handling the substance of complex reports, limited number of employees, limited means of transportation, as well as external factors from the Ombudsman, namely reporters who are old-fashioned, do not have supporting data, and the Reported Party is incompetent and uncooperative.

Keywords: performance, Ombudsman, maladministration, public service

**KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG
DALAM PENYELESAIAN LAPORAN DUGAAN MALADMINISTRASI
PELAYANAN PUBLIK**

Oleh

REGITA KURNIA KANIKOVA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi : **KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
PROVINSI LAMPUNG DALAM
PENYELESAIAN LAPORAN DUGAAN
MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**

Nama Mahasiswa : **Regita Kurnia Kanikova**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2016021035**

Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

Dr. Feni Rosalia, M.Si.
NIP. 196902191994032001

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.
NIP. 196112181989021001

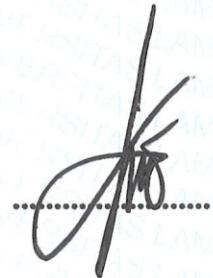
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Feni Rosalia, M.Si.



Penguji Utama : Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 20 Maret 2024

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 di Perguruan 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 di kemudian 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, 15 Maret 2024

Yang Membuat Pernyataan



Regita Kurnia Kanikova
NPM. 2016021035

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Regita Kurnia Kanikova, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 31 Januari 2002. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Sukisno Slamet dan Ibu Erni Wikarsih.

Jenjang pendidikan Penulis dimulai dari SD Negeri 1 Pringsewu Utara pada tahun 2008-2014. Selanjutnya Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Pringsewu pada tahun 2014-2017, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 2 Pringsewu pada tahun 2017-2020. Pada tahun 2020, Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Selama berkuliah di Universitas Lampung, Penulis aktif mengikuti kegiatan kemahasiswaan atau organisasi mulai dari tingkat jurusan yaitu di Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Pemerintahan periode tahun 2021/2022 sebagai anggota biro 1 yaitu kajian dan keilmuan. Kemudian di tingkat fakultas, Penulis mengikuti Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas (UKM-F) yaitu Forum Studi Pembangunan Islam (FSPI) pada periode tahun 2020/2021 sebagai anggota bidang Hubungan Masyarakat (Humas).

Penulis melaksanakan pengabdian masyarakat pada bulan Januari sampai dengan bulan Februari tahun 2023 melalui kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Way Narta, Kecamatan Pesisir Utara, Kabupaten Pesisir Barat, Provinsi Lampung. Kemudian Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) melalui program magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) selama 6 bulan mulai dari bulan Februari sampai Juli tahun 2023 di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

MOTTO

“Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Dream Big, Start Small, and Act Now!”

(Robin Sharma)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha”

(B.J Habibie)

“Kegagalan merupakan bagian dari pembelajaran. Jika tidak pernah gagal, maka tidak belajar. Jika tidak belajar, maka tidak akan berubah dan menjadi lebih baik.

Teruslah mencoba dan jangan takut gagal”

(Regita Kurnia Kanikova)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, kelancaran, kemudahan, dan sebaik-baiknya penolong serta pemberi kemudahan dalam setiap urusan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Teriring shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW dan semoga kelak skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

Dengan ketulusan hati, kupersembahkan karya sederhana kepada:

Ayahanda dan Ibunda Tercinta

Sukisno Slamet (Alm) dan Erni Wikarsih

serta Kakak dan Adikku

**Irvan Setiadi, Muhammad Arvin Hidayat, Ayudya Intan Faranisa, dan
Ayoumi Florendza**

Terima kasih yang tak terhingga untuk kesabaran dan keikhlasan dalam mendoakan, membimbing, dan memberikan kasih sayang yang tiada hentinya.

Terima kasih atas segala pengorbanan dan dukungan di setiap langkah perjalananku.

Terima kasih untuk seluruh dosen, staf, dan teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Pemerintahan, semoga segala kebaikan yang telah dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Almamater Tercinta

Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik**”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan dalam penyusunan skripsi ini pun tidak lepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Tanpa adanya doa, bantuan, dukungan, motivasi, dan semangat dari berbagai pihak, skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung;
3. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung;
4. Ibu Dr. Feni Rosalia, M.Si., selaku dosen pembimbing atas kesediaan, kesabaran, keikhlasannya dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, ataupun kritik serta motivasi dan pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyempurnakan dan menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan serta membalas segala kebaikan Ibu.
5. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si., selaku dosen penguji atau pembahas atas kesediaannya dalam membimbing, memberi saran, kritik, arahan, perhatian, dan

pengetahuan baru kepada penulis, sehingga penulis dapat dapat menyempurnakan dan menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan serta membalas segala kebaikan Bapak.

6. Bapak Darmawan Purba, S.IP., M.IP., selaku dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh jajaran dosen dan staf Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama masa studi.
8. Kepada orangtuaku tercinta, Bapak Sukisno Slamet (Alm) dan Ibu Erni Wikarsih, juga kepada Bapak Suripman dan Mama Ani. Ketika diriku menulis kata-kata ini, aku merasa terdampar dalam lautan rasa syukur yang dalam yang sulit untuk diungkapkan dengan kata-kata. Pada setiap langkah hidupku, dalam setiap perjuangan dan pencapaian, kalian selalu menjadi tiang yang kokoh dan sumber inspirasi utamaku.

Ibu, malaikatku di dunia ini yang sangat luar biasa. Sejak aku masih kecil hingga saat ini, Ibu selalu menjadi pilar yang stabil dalam hidupku. Kasih sayang, dukungan, dan doa-doamu yang tiada henti telah membimbingku melewati setiap tantangan. Ketika aku mulai merasa putus asa, Ibu adalah cahaya yang membawaku kembali ke jalur yang benar dan membangkitkan semangatku. Ibu telah mengajarkanku arti sejati dari ketabahan, kekuatan, dan pengorbanan.

Bapak, keberadaanmu dalam hidupku telah memberikan pandangan yang luas tentang apa yang mungkin bisa dicapai dengan kerja keras dan dedikasi. Teladanmu sebagai pemimpin keluarga dan individu yang tekun telah membentukku menjadi pribadi yang berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam segala hal yang aku lakukan. Terima kasih atas dedikasi dan pengorbananmu yang luar biasa.

Kepada kalian, orangtuaku tercinta, terima kasih tidak hanya karena telah memberikanku pendidikan dan kehidupan yang nyaman, tetapi juga karena telah mengajarkanku nilai-nilai yang sesungguhnya berharga dalam hidup ini. Kalian telah memberiku pondasi yang kuat untuk melangkah maju dan mengejar mimpiku. Aku sadar bahwa perjalanan hingga sampai di titik ini tidaklah mudah, ada banyak pengorbanan yang telah kalian lakukan demi diriku. Beribu-ribu kata tidak cukup untuk mengungkapkan rasa terima kasihku kepada ibu dan bapak. Semoga doa-doa baikku menjadi balasan terbaik untuk kasih sayang dan pengorbanan kalian, dan

setiap langkah perjalananku membawa kebaikan dan kebahagiaan untuk ibu dan bapak. Pada momen ini, yang aku tuangkan dalam skripsiku, aku ingin kalian tahu bahwa setiap langkah yang aku ambil, setiap pencapaian yang aku raih, dan setiap kesuksesan yang aku dapatkan adalah berkat doa, dukungan, semangat, dan cinta yang tak terbatas dari kalian, orangtuaku tersayang.

9. Kepada kakak dan adikku yang tersayang, Irvan Setiadi, Muhammad Arvin Hidayat, Ayudya Intan Faranisa, dan Ayoumi Florendza. Kakak, kalian telah menjadi contoh yang luar biasa bagiku. Dengan ketabahan, dedikasi, dan semangat juang yang kalian tunjukkan dalam segala hal yang kalian lakukan, telah membuktikan bahwa tidak ada yang tidak mungkin jika kita bersungguh-sungguh. Dukungan dan bimbingan yang kalian berikan kepadaku tidak akan pernah aku lupakan. Terima kasih atas semua nasihat bijaksana dan dukungan yang telah kalian berikan. Adik, kalian adalah salah satu sumber kebahagiaan dan juga inspirasi dalam hidup kakakmu ini. Melihat semangat dan keinginan kalian untuk belajar dan berkembang, menjadi kebanggaan dan inspirasiku untuk selalu memberikan yang terbaik. Terima kasih atas keceriaan dan cinta yang kalian berikan kepada kakakmu ini setiap hari.

Kakak dan adikku, kalian telah memberiku kekuatan dan semangat untuk terus maju meskipun di tengah-tengah tantangan dan kesulitan. Dalam setiap langkah perjalanan ini, baik dalam keberhasilan maupun kegagalan, kalian selalu ada disampingku, memberikan dukungan tanpa syarat dan kasih sayang yang tulus. Terima kasih bukan hanya karena telah menjadi kakak dan adik yang luar biasa, tetapi juga menjadi sahabat terbaik yang aku miliki. Aku bersyukur atas keberadaan kalian dalam hidupku. Kalian adalah berkah yang sangat aku syukuri. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah-Nya kepada kalian dan menjaga hubungan kita tetap erat dan harmonis, Aamiin.

10. Kepada Muhamad Arya Maulana, salah satu *support system* penulis di dunia perkuliahan. Terima kasih telah menjadi tempat curhat, diskusi, dan keluh kesah penulis dan menjadi pendengar yang sangat baik. Selalu ada di samping penulis, memberikan bantuan, nasihat, dan semangat dalam setiap tantangan dan kesulitan yang penulis hadapi di dunia perkuliahan. Terima kasih atas dukungan yang tulus dan tanpa syarat kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah-Nya kepadamu dan memberikanmu kebahagiaan serta kesuksesan kelak.

11. Sahabat-sahabat penulis di dunia perkuliahan, “5cm”. Orang-orang hebat yaitu Dwi Octaviani, Ribka Dewi Purwanti, Novika Dwi Lestiana, dan Yulisa Al Rizka. Terima kasih yang setulus-tulusnya penulis ucapkan kepada sahabat-sahabat terkasih yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan akademik penulis di dunia perkuliahan. Tanpa kehadiran dan dukungan kalian, perjalanan ini tidak akan bermakna seperti yang penulis alami saat ini. Setiap interaksi, tawa, cerita, dan setiap momen yang kita lewati bersama telah membentuk kenangan yang sangat indah, berarti, dan tidak terlupakan bagi penulis. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi, tempat curhat, dan tempat untuk saling mendukung satu sama lain dalam setiap langkah perjalanan kita. Semoga hubungan kita terus terjalin dengan baik.
12. Kepada teman baik yang penulis kenal sejak SMP sampai saat ini, Nur Akmal dan Muhammad Friski Setiawan. Terima kasih telah memberi banyak canda tawa dan lelucon yang kalian buat setiap hari. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari orang yang banyak mendengarkan cerita dan keluh kesah penulis, memberi semangat dan nasihat. Semoga kalian juga dipermudah oleh Allah SWT dalam menggapai cita-cita yang diimpikan dan semoga pertemanan baik kita akan selalu terjaga.
13. Kepada Abah Anom, Anis, dan keluarga besarnya. Terima kasih banyak atas nasihat-nasihat yang diberikan kepada penulis dalam menghadapi dunia perkuliahan, terutama ketika dalam proses penulis menyelesaikan skripsi ini. Saran dan nasihat-nasihat yang telah banyak Abah berikan kepada penulis, akan selalu penulis ingat dan terapkan dalam kehidupan sehari-hari. Terima kasih atas kebaikan yang tulus tanpa syarat. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Abah sekeluarga, Aamiin.
14. Teman-teman magang di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Nuratih Anggraini, Muhamad Rafi Zein, dan Ilham Kurniadi. Terima kasih telah mewarnai dunia perkuliahan penulis khususnya di tempat magang. Tanpa kehadiran dan kontribusi kalian, pengalaman magang penulis mungkin tidak akan bermakna dan seberwarna yang telah penulis alami.
15. Teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2020, Dwi, Ribka, Novika, Yulisa, Arya, Ramadhan, Rayhan, Efrildo, Bregito, Zacky, Diska, Nuratih, Indah, Dhea, Andina, Nadinda, Indaya, Dian, Anisha, Aulia, Reysia, Nafisa, Gilang, Miftah, Osa, Faried, Tegas, Zein, Yuan, Ilham, Panji Annisa Balqis, Nur Ramadhona, Jihan, Nunik, Sevtia, Ajus, Santia, Aderia, Arrum, Reka, Meissy, Sri, dan teman-teman

Jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah kebersamai dan mengisi hari-hari penulis dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan. Semoga kelak kita semua menjadi orang-orang yang sukses dunia dan akhirat, Aamiin.

16. Teman-teman KKN penulis di Pekon Way Narta, Kecamatan Pesisir Utara, Kabupaten Pesisir Barat. Tsurayya Fathma Zahra, Elvira Safitri, Kharisma Widianingrum, Okti Novianah, Muhammad Rizky, dan Ridho Saputra Barlian. Terima kasih telah menjadi salah satu bagian dari perjalanan hidup penulis dan memberikan warna di dunia perkuliahan penulis. Semoga kedepannya hubungan kita akan selalu terjalin dengan baik.
17. Instansi magang penulis yaitu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Nur Rakhman Yusuf, S.Sos, Ibu Upi Fitriyanti, S.P., M.Si, Bapak Dodik Hermanto, S.H., M.H, Bapak Hendi Renaldo, S.A.N, Bapak Tegar Adiwijaya, S.H., M.H, Ibu Atika Mutiara Oktakevina, S.I.P., M.H, Bapak Alfero Septiawan, S.H., M.H, Bapak Hardian Ruswan, S.I.P, Bapak Hidayat Pratama, S.H, Ibu Sucitra Indah Sari, S.H, Bapak Hafid Zakni, S.E, Ibu Dian Puspita Sari, S.A.N, Bapak Ahmad Saleh David Faranto, S.H., M.H, Bapak Bahrul Ulum, S.E, Bapak Muhammad Burhan, S.Pd., M.Si, Ibu Rizqa Tri Oktaviani, S.Hum, Bapak Eko Sutowo, S.E, Bapak Izwarul Hassaidi, Ibu Annette Edyeline C, S.E, Mas Arya, Mas Bima, Pak Frans, Pak Agus, dan Mas Adi, yang telah menerima penulis dengan baik. Terima kasih atas ilmu, bimbingan, dukungan, nasihat, canda tawa yang telah diberikan kepada penulis selama magang di Ombudsman. Terima kasih telah mengajarkan penulis tentang dunia kerja dan lingkungan kerja yang baik, *supportive*, jujur, berintegritas. Terima kasih atas kenangan dan pengalaman yang sangat berharga. Terima kasih telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi, menerima pengajuan riset penulis terkait Ombudsman serta dengan tulus membantu dan memberikan banyak informasi-informasi yang penulis butuhkan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian, Aamiin.
18. Kepada narasumber penelitian, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas kontribusi dan kesediaannya untuk memberikan informasi dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian, Aamiin.

19. Kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
20. Terakhir, kepada diri saya sendiri Regita Kurnia Kanikova. Terima kasih sudah kuat, mau berjuang, dan bertahan sampai detik ini. Terima kasih karena tidak putus asa, mempercayai diri sendiri, dan selalu mau untuk bangkit dan semangat dalam menggapai tujuan dan cita-cita, serta telah berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin.

Sehubungan dengan akhir tulisan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, akan tetapi penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua serta bagi pihak yang membutuhkan. Akhir kata, sekali lagi penulis ucapkan terima kasih atas segala doa dan dukungannya, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, Aamiin.

Bandar Lampung, 15 Maret 2024

Penulis,

Regita Kurnia Kanikova
NPM. 2016021035

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
II. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Kinerja.....	14
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	14
2.1.2 Kinerja Terkait Perilaku.....	15
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	15
2.1.4 Indikator Kinerja	16
2.2 Tinjauan Pelayanan Publik.....	20
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.2.2 Asas Pelayanan Publik	21
2.2.3 Jenis Pelayanan Publik	21
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	22
2.3 Tinjauan Maladministrasi.....	23
2.3.1 Pengertian Maladministrasi.....	23
2.3.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi	23
2.4 Tinjauan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia	24

2.5 Kerangka Pikir.....	25
III. METODE PENELITIAN	28
3.1 Tipe Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Fokus Penelitian	29
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Informan Penelitian	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Teknik Pengolahan Data	40
3.8 Teknik Analisis Data	41
3.9 Teknik Validasi Data.....	43
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum	44
4.1.1 Sejarah Ombudsman	44
4.1.2 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.....	45
4.1.3 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	48
4.1.4 Tugas, Fungsi, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia..	49
4.2 Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik.....	51
4.2.1 Kualitas Kerja.....	51
4.2.2 Kuantitas Kerja.....	79
4.2.3 Waktu Kerja	82
4.2.4 Kerja Sama	93
4.3 Faktor Penyebab Keterlambatan Penyelesaian Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2022.....	101
4.3.1 Faktor Internal.....	101
4.3.2 Faktor Eksternal	115
V. SIMPULAN DAN SARAN	129
5.1 Simpulan.....	129

5.2	Saran	131
	DAFTAR PUSTAKA	132
	LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Laporan/Pengaduan di Provinsi Lampung Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor Tahun 2021 – 2022.....	3
2. Laporan/Pengaduan Berdasarkan Jenis Akses di Provinsi Lampung Tahun 2022.....	5
3. Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2022.....	6
4. Rincian Laporan Belum terselesaikan pada periode tahun 2022 Berdasarkan Dugaan Maladministrasi.....	7
5. Informan Penelitian.....	32
6. Kegiatan Observasi.....	36
7. Baku Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat.....	66
8. Laporan Masyarakat yang melewati baku mutu penyelesaian Berdasarkan substansi laporan tahun 2022.....	68
9. Ringkasan Hasil Indikator Kualitas Kerja.....	75
10. Ringkasan Hasil Indikator Kuantitas Kerja.....	81
11. Rekapitulasi Kehadiran per Oktober tahun 2022.....	84
12. Rekapitulasi Kehadiran per November tahun 2022.....	84
13. Rekapitulasi Kehadiran per Desember tahun 2022.....	85
14. Ketentuan Persentase Pemotongan Tunjangan Kinerja Pegawai.....	87
15. Ringkasan Hasil Indikator Waktu Kerja.....	91
16. Ringkasan Hasil Indikator Kerja Sama.....	99
17. Ringkasan Faktor Penyebab Keterlambatan penyelesaian laporan Masyarakat.....	120
18. Triangulasi Data Penelitian.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir.....	25
2. Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD) dan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).....	56
3. Surat Pemberitahuan dimulainya Pemeriksaan (SPDP).....	63
4. SOP Penyelesaian Laporan Masyarakat.....	72
5. Capaian Kinerja Keasistenan Pemeriksaan Laporan Tahun 2022.....	80
6. Fingerprint Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.....	83
7. Rekapitulasi Waktu Kehadiran Pegawai Ombudsman RI Provinsi Lampung Tahun 2022.....	88
8. Permintaan Keterangan Kepada Terlapor.....	95
9. Rapat dan Diskusi Keasistenan Pemeriksaan Laporan.....	97
10. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Turun Lapangan.....	98
11. Basic Investigation Training.....	105
12. Advance Investigation Training.....	105
13. Komposisi SDM Ombudsman RI Provinsi Lampung.....	109
14. Ruang Asisten Ombudsman RI Provinsi Lampung.....	112
15. Ruang Kesekretariatan dan Administrasi.....	112
16. Ruang Rapat dan Pemeriksaan.....	113
17. Mobil Kantor Ombudsman RI Provinsi Lampung.....	113

DAFTAR SINGKATAN

APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
BAPL	: Berita Acara Penutupan Laporan
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
DL	: Dinas Luar
KON	: Komisi Ombudsman Nasional
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KKN	: Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
LHPD	: Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen
LAHP	: Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan
ORI	: Ombudsman Republik Indonesia
PVL	: Penerimaan dan Verifikasi Laporan
RCO	: Respon Cepat Ombudsman
SOP	: Standar Operasional Prosedur

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang merujuk pada segala aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara sesuai dengan dengan hak dasar mereka, yang terkait dengan pelayanan berupa barang, jasa, ataupun administratif yang disediakan oleh lembaga atau organisasi pemerintahan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat umum. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab negara dan pemerintah sebagaimana dengan amanat konstitusi dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Masyarakat sebagai pelanggan memiliki kebutuhan serta harapan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang berkompeten. Tugas pemerintah di tingkat pusat maupun di tingkat daerah adalah menyediakan pelayanan publik yang baik dan mampu memuaskan masyarakat.

Negara Indonesia menunjukkan perhatiannya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Hal ini bertujuan agar penyelenggaraan pelayanan publik bisa menjangkau semua lapisan/segmen masyarakat dan dilaksanakan dengan prinsip kesetaraan, keadilan, tidak diskriminasi, serta efektif dan juga efisien, sejalan dengan reformasi politik yang sudah lebih dari dua puluh tahun lalu, yang juga melibatkan reformasi birokrasi secara menyeluruh dalam rangka menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Harapannya adalah bahwa reformasi birokrasi ini akan memberikan dampak positif dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, dan

bermanfaat bagi masyarakat sehingga perwujudan *Good Governance* menjadi kunci untuk meningkatkan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun pada faktanya, dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi dan kenyataan yang menyimpang dari tujuan pelaksanaan pelayanan publik tersebut sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa salah satu tujuan pelayanan publik yaitu mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Surjadi, 2012:7). Pelayanan publik yang selama ini menjadi tempat dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah dan kemudian dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara unsur pemerintah dengan unsur warganya (Dwiyanto, 2008:21).

Penyelenggaraan pelayanan publik di kehidupan masyarakat di Indonesia cenderung diwarnai praktik-praktik maladministrasi, korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), di mana praktik-praktik penyimpangan dilakukan oleh pejabat publik tersebut kerap disaksikan secara gamblang oleh tanpa adanya daya untuk menghentikannya, seperti semua hal tersebut sudah menjadi rahasia umum (Ishak, 2022:81). Buruknya praktik pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang jika nantinya terjadi perubahan signifikan pada ranah pelayanan publik maka tentu masyarakatlah yang merasakan dampaknya secara langsung. Oleh karena itu, tidak heran jika pemerintah atau penyelenggara negara mendapat *image* yang negatif dari masyarakat (Putri, 2017:3).

Dalam pasal 1 Ayat 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, menjelaskan bahwa: “Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang

menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Tabel 1. Laporan/Pengaduan di Provinsi Lampung Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor Tahun 2021 – 2022

No.	Instansi Terlapor	2021	2022
1.	Pemerintah Daerah	189	242
2.	Badan Pertanahan Nasional	47	52
3.	BUMN/BUMD	16	58
4.	Kepolisian	22	16
5.	Instansi Pemerintah/Kementerian	33	10
6.	Lembaga Pendidikan Negeri	41	29
7.	Perguruan Tinggi Negeri	0	0
8.	Perbankan	20	8
9.	Rumah Sakit Pemerintah	4	2
10.	Rumah Sakit Swasta	1	0
11.	Lembaga Peradilan	9	7
12.	Lembaga Pemerintah Non Kementerian	7	8
13.	Kejaksaan	0	1
14.	Badan Swasta/Perorangan	4	4
15.	Komisi Negara/Lembaga Non Struktural	1	3
16.	Lembaga Pendidikan Swasta	5	3
17.	Dewan Perwakilan Rakyat (DPR)	1	0
18.	Lain-lain	7	4

Sumber: Statistik Laporan Masyarakat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2021 dan 2022 (data diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan data dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa maladministrasi yang dilakukan oleh instansi/aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di Provinsi Lampung masih banyak terjadi. Sedangkan mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak bagi semua

warga negara. Oleh karena itu, maka diperlukanlah adanya keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan yaitu dengan dibentuknya lembaga Ombudsman Republik Indonesia melalui Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan 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 (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Sebagai lembaga negara yang berfungsi mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman memiliki tugas yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi pelayanan publik, memeriksa substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi, membuat rekomendasi atas dugaan maladministrasi pelayanan publik, dan juga melakukan upaya pencegahan maladministrasi. Laporan yang dimaksud dalam hal ini merupakan laporan yang bersifat pengaduan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 38 ayat (1) dan (4) dijelaskan bahwa Terlapor dan atasan Terlapor wajib untuk melaksanakan rekomendasi Ombudsman. Jika rekomendasi tersebut tidak dilaksanakan atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman, maka Ombudsman dapat mempublikasikan atasan Terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden. Selain itu, Terlapor dan atasan Terlapor yang melanggar ketentuan terkait pelaksanaan rekomendasi akan dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya lembaga Ombudsman ini, diharapkan

penyelenggaraan pelayanan publik dapat berubah ke arah yang lebih baik, dapat terwujudnya aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Tabel 2. Laporan/Pengaduan Berdasarkan Jenis Akses di Provinsi Lampung Tahun 2022

No.	Jenis Akses	Jumlah
1.	Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	0
2.	Konsultasi Non Laporan	196
3.	Laporan Masyarakat	193
4.	Respon Cepat	51
5.	Tembusan	12
Total		451

Sumber: Statistik Laporan Masyarakat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2022 (data diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan data di atas, menunjukkan laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung tahun 2022 yang dibagi menjadi beberapa jenis yaitu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, Konsultasi Non Laporan, Laporan Masyarakat, Respon Cepat, dan Tembusan. Dari kelima pembagian tersebut, yang merupakan laporan/pengaduan masyarakat yang dapat ditindaklanjuti yaitu Konsultasi Non Laporan dan Respon Cepat, yang berarti pada tahun 2022 berjumlah 244 laporan. Konsultasi Non Laporan berarti sifatnya hanya konsultasi saja mengenai permasalahan yang dikeluhkan, bukan untuk melapor. Kemudian tembusan maksudnya adalah berupa surat yang bersifat tembusan laporan yang ditujukan kepada instansi terkait.

Tabel 3. Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2022

No.	Klasifikasi Status Laporan	Jumlah	Total Pemeriksaan
1.	Laporan Terselesaikan	186	199
2.	Laporan Belum Terselesaikan	13	
3.	Laporan Selesai di Tahap PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan)	45	
Total		244	

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung (data diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan data di atas, dari 244 laporan di tahun 2022 yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, terdapat 199 laporan yang lanjut ke tahap pemeriksaan sedangkan 45 laporan lainnya selesai di tahap PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) dikarenakan syarat formil ataupun materiil yang tidak lengkap atau tidak terpenuhi. 199 laporan yang masuk ke tahap pemeriksaan merupakan laporan yang dianggap memiliki dugaan maladministrasi. Bentuk dugaan maladministrasi dari setiap laporan akan terlihat selama proses tindak lanjut pemeriksaan laporan hingga selesainya proses tindak lanjut tersebut. Dari data di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 186 laporan yang telah terselesaikan dan sisa 13 laporan yang belum terselesaikan di periode tahun 2022. Kemudian dari 186 laporan yang telah terselesaikan dan 13 laporan yang belum terselesaikan hingga sampai saat ini laporan tersebut masih dalam proses penyelesaian, terdapat 28 laporan diantaranya yang prosesnya sudah melewati baku mutu. Dengan kata lain, 28 laporan tersebut tidak terselesaikan dengan tenggat waktu yang seharusnya. Baku mutu adalah batas atau tenggat waktu penyelesaian laporan masyarakat yang telah ditentukan. Berikut rincian laporan tahun 2022 yang melewati baku mutu:

Tabel 4. Rincian Laporan Belum terselesaikan Pada Periode Tahun 2022 Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

No.	Dugaan Maladministrasi	Substansi Permasalahan	Jumlah
1.	Penundaan Berlarut	Pertanahan, Perbankan, Kepegawaian	3
2.	Penyimpangan Prosedur	Perbankan, Perhubungan dan Infrastruktur, Kepegawaian (4), Kepolisian (3), Pertanahan (2)	11
3.	Tidak Patut	Kepegawaian	1
4.	Tidak Memberikan Pelayanan	Energi dan Kelistrikan, Pertanahan, Kepegawaian (2), Pendidikan (7)	11
5.	Tidak Kompeten	Kepegawaian	1
6.	Penyalahgunaan Wewenang	Kepegawaian	1
Total			28

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung (data diolah peneliti, 2023)

Data diatas menunjukkan bahwa terdapat 28 laporan yang belum terselesaikan pada periode tahun 2022 dan melewati baku mutu. Dari 28 laporan tersebut, 26 laporan diselesaikan di tahun berikutnya dan 2 laporan sisanya hingga saat ini belum terselesaikan dan masih dalam tahap proses penyelesaian. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kekurangan dari kinerja Ombudsman dalam proses penyelesaian laporan masyarakat dilihat dari masih adanya sisa 28 laporan di tahun 2022 yang belum selesai dan juga laporan tersebut melebihi tenggat waktu atau baku mutu.

Kinerja merupakan hasil atau pencapaian dari suatu proses yang dilakukan yang mengacu pada aspek-aspek atau ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik merupakan upaya atau

tindak lanjut yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap laporan-laporan yang masuk, seperti: 1) menerima dan memverifikasi laporan yang masuk; 2) jika laporan sudah diverifikasi, diklasifikasi, dan memenuhi syarat formil serta materiil maka laporan akan mulai ditindaklanjuti atau masuk ke tahap pemeriksaan laporan; 3) pada tahap pemeriksaan laporan, Ombudsman akan meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman; 4) memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan; 5) meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi Terlapor; 6) melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan; 7) menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak; 8) membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; 9) demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Melihat banyaknya pengaduan yang masuk, kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan dugaan maladministrasi tentunya menjadi perhatian khusus dan perlu diketahui lebih dalam sejauh mana tingkat kinerjanya dalam penanganan laporan, terutama jika terdapat laporan yang belum terselesaikan hingga melebihi tenggat waktu yang seharusnya seperti yang ada pada tabel di atas.

Penelitian ini ditulis berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti sebagai bahan referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini. Berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu:

Pertama, penelitian oleh Dyah Hariani dan Tri Yanti Nur Irsan Sitorus (2019) dengan judul “Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat”. Tujuan dari

Penelitian ini adalah untuk menganalisis kerja dan faktor-faktor yang melibatkan kerja Ombudsman RI di Jawa Tengah dalam menangani laporan tersebut. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah bekerja dengan mempertimbangkan produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengolahan data deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan menggunakan informan inti sebagai sumber utama dan teknik triangulasi sebagai sumber data yang valid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Tengah berkategori baik. Namun hal tersebut belum bisa dikatakan optimal karena masih terdapat kendala dalam penyelesaian laporan baik dari segi sumber daya manusia, material, fasilitas, dan instansi, serta pemahaman masyarakat mengenai hak Ombudsman masih buruk.

Kedua, penelitian oleh Jennifer dan Agus Widiyarta (2023) dengan judul “Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan menggunakan indikator pengukuran efektivitas yaitu: produktivitas, kemampuan beradaptasi, kepuasan kerja, dan pencarian sumber daya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah memenuhi keempat indikator efektivitas tersebut, sehingga kinerja lembaga dapat dikatakan cukup efektif dalam menangani maladministrasi pelayanan publik sesuai prosedur serta selalu berusaha menyelesaikan aduan maladministrasi sesuai target meskipun, terdapat kekurangan pada pegawai atau personil yang ada saat ini.

Ketiga, penelitian oleh Resnu Ardian Pratama dan Simson Ginting (2023) dengan judul “Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara

Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan teori Emitai Etzioni dengan pengukuran efektivitas melalui empat dimensi atau kriteria yaitu adaptasi, integrasi, motivasi dan produksi. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara sudah cukup efektif dalam penanganan maladministrasi. Hal ini dibuktikan dengan berhasilnya Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dalam memenuhi target kinerja per tahunnya. Walaupun demikian terdapat beberapa kendala terutama dalam hal anggaran dan keterbatasan sumber daya manusia.

Keempat, penelitian oleh Siti Julaeha, dkk (2021) dengan judul “Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi di Jawa Barat Tahun 2017-2018”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami, menganalisis, dan menjelaskan berbagai aspek yang ada dalam kinerja organisasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006) dijadikan acuan dalam penelitian ini, dimana kinerja organisasi dapat diukur melalui lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. 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 keterbatasan kewenangan.

Kelima, penelitian oleh Wella Mastri Aidhila dan Dadang Mashur (2022) dengan judul “Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Penanganan Keluhan Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan di Kota Pekanbaru”. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Ombudsman Perwakilan Riau pada penanganan keluhan pelayanan publik di bidang

Pendidikan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui kegiatan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu indikator pengukuran kinerja dari Agus Dwiyanto (2006) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Ombudsman Provinsi Riau Dalam Penanganan Keluhan Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan sudah cukup baik dilihat dari indikator-indikator kinerja yang dipakai terlaksana dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti mengenai kinerja Ombudsman dalam penyelesaian atau penanganan laporan masyarakat. Kemudian perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terdapat beberapa hal yaitu: *Pertama*, perbedaan masalah penelitian di mana penelitian terdahulu banyak berangkat dari permasalahan adanya kenaikan mengenai kasus maladministrasi sedangkan penelitian ini berangkat dari permasalahan yaitu terdapat beberapa laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang belum terselesaikan sesuai dengan batas waktunya. *Kedua*, perbedaan lokasi penelitian di mana lokasi dalam penelitian ini yaitu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sehingga tentunya memiliki perbedaan permasalahan, kinerja, dan faktor-faktor lainnya dengan penelitian terdahulu. *Ketiga*, perbedaan teori yang akan peneliti gunakan berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu di mana pada penelitian ini menggunakan indikator kinerja menurut Miner dalam Sutrisno (2010:172) yaitu kualitas kerja yang dihasilkan, kuantitas kerja yang dihasilkan, waktu kerja, dan kerja sama. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena terdapat permasalahan yaitu keterlambatan penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting terutama dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini yaitu Ombudsman, sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik yang juga memiliki tugas untuk menyelesaikan/menindaklanjuti laporan yang masuk mengenai dugaan maladministrasi pelayanan publik tentu kinerjanya

merupakan hal yang menjadi perhatian utama. Tentu banyak masyarakat yang melapor memiliki harapan yang tinggi kepada Ombudsman agar laporannya dapat diselesaikan dengan baik, dengan tepat waktu, dan sebagainya. Inilah yang menjadi urgensi dalam penelitian ini, sehingga penting untuk diteliti bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik?
2. Apa faktor penyebab keterlambatan penyelesaian beberapa laporan dugaan maladministrasi hingga melewati jangka waktu di periode tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menggambarkan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik.
2. Menjelaskan faktor penyebab keterlambatan penyelesaian beberapa laporan dugaan maladministrasi hingga melewati jangka waktu di periode tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dilakukannya penelitian ini sebagai bagian untuk memperluas pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan terkait pelayanan publik, khususnya mengenai kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis dari penelitian ini adalah memberikan pengetahuan, saran, ataupun masukan mendalam kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung khususnya pada bidang Keasistenan Pemeriksaan Laporan terkait kinerja penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik sehingga dapat dijadikan sebagai evaluasi agar kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata “*job performance atau actual performance*” yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja juga diartikan sebagai suatu hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Menurut Robbins (2015:260) kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya berdasarkan kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Mangkunegara (2001:67) juga mendefinisikan kinerja yaitu hasil kerja berdasarkan kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kualitas dalam konteks ini yaitu dilihat dari kehalusan, kebersihan dan ketelitian dalam pekerjaan, sementara kuantitas dilihat dari jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan.

Sedangkan menurut Moehariono (2014:95), kinerja atau *performance* menggambarkan sejauh mana suatu program, kegiatan, atau kebijakan berhasil dalam mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi yang telah ditetapkan oleh organisasi melalui perencanaan strategisnya. Kinerja juga didefinisikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan yang dimiliki dalam upaya mencapai tujuan

organisasi secara sah, tidak melanggar hukum, serta sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono dalam Sutrisno, 2010:170).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil atau tingkat pencapaian dari suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai atau karyawan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu, baik itu secara kualitas maupun kuantitas berdasarkan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Kinerja Terkait Perilaku

Kinerja terkait perilaku atau yang biasanya disebut dengan perilaku kerja merupakan segala tindakan yang menunjukkan tingkah laku yang dibawa oleh seorang karyawan dari lingkungan asalnya dan diterapkan terhadap karyawan lainnya maupun terhadap lingkungannya. Definisi perilaku kerja Robbins (2015:35) yaitu bagaimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam kerja. Dimana pendapat tersebut menekankan pada sikap yang diambil oleh pekerja untuk menentukan apa yang akan orang dengan tipe ini lakukan di lingkungan tempat kerja dan juga bagaimana perilakunya dalam suatu proses menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tanggung jawab yang telah diberikan.

2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut A. Dale Timple dalam Mangkunegara (2005:15) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1) Faktor Internal

Faktor internal yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri atau juga dari dalam individu atau seseorang di suatu organisasi. Faktor internal ini misalnya seperti kemampuan seorang pegawai, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality (knowledge+skill)* yang artinya pegawai yang memiliki kemampuan diatas rata-rata dan cerdas dengan pendidikan

yang sesuai dengan jabatan yang ditentukan dan memiliki keterampilan yang baik dalam mengerjakan sehari-hari maka akan lebih mudah untuk mencapai kinerja yang lebih maksimal sesuai yang diharapkan. Kemudian faktor internal lainnya juga dapat dilihat dari sumber daya manusia serta sarana prasarana.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan luar organisasi. Dalam hal ini faktor-faktor permasalahan yang berasal dari luar Ombudsman misalnya seperti partisipasi masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Ruky (2001:7), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

- 1) Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
- 2) Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
- 3) Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
- 4) Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
- 5) Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
- 6) Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi, dan lainnya.

2.1.4 Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah suatu parameter yang akan diukur dan dinilai, serta digunakan sebagai dasar untuk melihat dan mengevaluasi tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah

kegiatan selesai. Indikator kinerja digunakan untuk memastikan bahwa kinerja organisasi yang bersangkutan mengalami peningkatan kemampuan yang dapat mendukung pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Sedarmayanti, 2010:198).

Menurut Miner dalam Sutrisno (2010:172) mengenai aspek-aspek pengukuran kinerja, yaitu:

1) Kualitas kerja yang dihasilkan. Kualitas kerja merupakan seberapa baik seorang pegawai mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Robbins dalam Bintoro dan Daryanto (2017: 107) kualitas kerja dapat dilihat dari perspektif pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan yang diukur dari keterampilan, serta kesempurnaan tugas atau hasil kerja. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan juga keterampilan pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas merupakan hal yang sangat mendasar dalam penerapan kualitas kerja (Handoko, 2000:47). Kualitas kerja dapat diukur dari beberapa indikator, yaitu:

- Keterampilan, merupakan kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu dengan baik secara fisik ataupun mental. Keterampilan lebih mengarah pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan (Sudarmanto, 2009:60). Menurut Robbins (2000:494), seseorang atau individu dapat dikatakan terampil yang pertama jika memiliki *basic literacy skill* atau keterampilan dasar seperti membaca, menulis, mendengar, kemudian interpersonal *skill* seperti bekerja dalam tim, dan *problem solving* yaitu seperti menganalisa serta memilih penyelesaian yang baik.
- Tanggung jawab, yaitu melakukan tugas sepenuh hati, bekerja dengan etos yang tinggi, berusaha keras untuk mencapai prestasi terbaik (*giving the best*), mampu mengontrol diri dan

berkomitmen terhadap pilihan dan keputusan yang diambil (Samani, 2012:51).

- Hasil kerja, merupakan hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu (Badriyah, 2018:136).
- 2) Kuantitas kerja yang dihasilkan, merupakan hasil yang dinyatakan dalam bentuk jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas kerja dilihat dari jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan.
- 3) Waktu kerja, yaitu berkaitan dengan jumlah absensi atau kehadiran, dan juga tingkat keterlambatan kehadiran yang dilakukan oleh pegawai di waktu kerjanya.
- Kehadiran kerja, merupakan waktu atau jam yang digunakan oleh pekerja ketika masuk atau meninggalkan tempat kerja sesuai yang telah ditetapkan.
 - Tingkat Keterlambatan, merupakan waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai rencana atau lewat dari waktu yang ditentukan.
- 4) Kerja sama, yaitu bagaimana individu membantu atau justru menghambat usaha dari rekan kerjanya. Menurut Davis (1996:33) kerja sama dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:
- Jalinan kerja sama, menurut Bachtiar (2014:79) kerja sama merupakan sinergitas kekuatan dari beberapa orang dalam mencapai satu tujuan yang diinginkan. Kerja sama akan menyatukan kekuatan ide-ide yang akan mengantarkan pada kesuksesan. Kerja sama merupakan sebuah sistem pekerjaan yang dikerjakan oleh dua orang atau lebih untuk mendapatkan tujuan yang direncanakan bersama.
 - Kekompakan, merupakan bekerja sama dan bersatu padu, teratur dan rapi dalam menghadapi suatu pekerjaan yang ditandai adanya saling tergantung satu sama lain (Dewi, 2007:58).

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Dwiyanto (2008:50) untuk mengukur kinerja pegawai atau suatu organisasi yaitu melalui indikator berikut:

- 1) 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.
- 2) Kualitas Layanan, yaitu isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk 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.
- 3) Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 4) 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.
- 5) Akuntabilitas, mengarah pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh 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.

Dari berbagai macam indikator pengukuran kinerja yang telah dipaparkan di atas, peneliti memilih menggunakan teori menurut Miner dalam Sutrisno (2010:172) yaitu mengenai indikator kinerja yang diukur dengan kualitas kerja yang dihasilkan, kuantitas kerja yang dihasilkan, waktu kerja, dan kerja sama dengan alasan karena menurut peneliti indikator tersebut sesuai, lebih tepat, dan mampu untuk mengukur kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan pengaduan maladministrasi pelayanan publik.

2.2 Tinjauan Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai tindakan atau kegiatan memberikan pelayanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dengan organisasi itu sesuai dengan peraturan dasar dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut Moenir (1995:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kemudian berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang mencakup berbagai jenis layanan seperti barang publik, jasa publik, maupun administratif yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan

Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.2 Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- 1) **Transparansi:** bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 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, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.3 Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 3 (tiga) kelompok pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) **Pelayanan Administratif** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-

dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- 2) Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian: Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan: Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk Pelayanan: Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik: Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3 Tinjauan Maladministrasi

2.3.1 Pengertian Maladministrasi

Dalam pasal 1 Ayat 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, menjelaskan bahwa: “Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan atau/immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan. Menurut Widodo (2001:259), maladministrasi merupakan suatu kegiatan yang menyimpang dari suatu praktik administrasi, atau suatu kegiatan yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi”. Dalam tulisan Irmandani (2018:4) menjelaskan kata maladministrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata “malmahum” yang berarti buruk atau jelek dan administrasi yang berarti layanan. Maka arti kata maladministrasi adalah pelayanan yang buruk atau jelek. Secara lebih umum, maladministrasi merujuk pada tindakan yang mengarah pada penyimpangan, pelanggaran, atau pengabaian terhadap kewajiban hukum dan norma-norma moral masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan ini tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

2.3.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi

Menurut Sunaryati Hartono dkk (2003, 18) bentuk-bentuk maladministrasi terdiri dari dua puluh kategori. Dalam hal ini dapat diklasifikasikan menjadi enam kelompok berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

1. Kelompok pertama adalah bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketetapan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum,

- yaitu: a) Penundaan Berlarut, b) Tidak Menangani, c) Melalaikan Kewajiban.
2. Kelompok kedua adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari: a) Persengkokolan, b) Kolusi dan Nepotisme, c) Bertindak tidak adil, dan d) Nyata-nyata berpihak.
 3. Kelompok ketiga adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan. Kelompok ini terdiri dari: a) Pemalsuan, b) Pelanggaran Undang-Undang, c) Perbuatan melawan hukum.
 4. Kelompok keempat adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari: a) Tindakan di luar kompetensi, b) Tidak Kompeten, c) Intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, d) Penyimpangan Prosedur.
 5. Kelompok kelima adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari: a) Bertindak sewenang-wenang, b) Penyalahgunaan wewenang, c) Bertindak tidak layak/tidak patut.
 6. Kelompok keenam adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan tindakan korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari: a) Korupsi, b) Tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, c) Penggelapan barang bukti.

2.4 Tinjauan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 1 ayat (1) menjelaskan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga yang negara yang mempunyai kewenangan

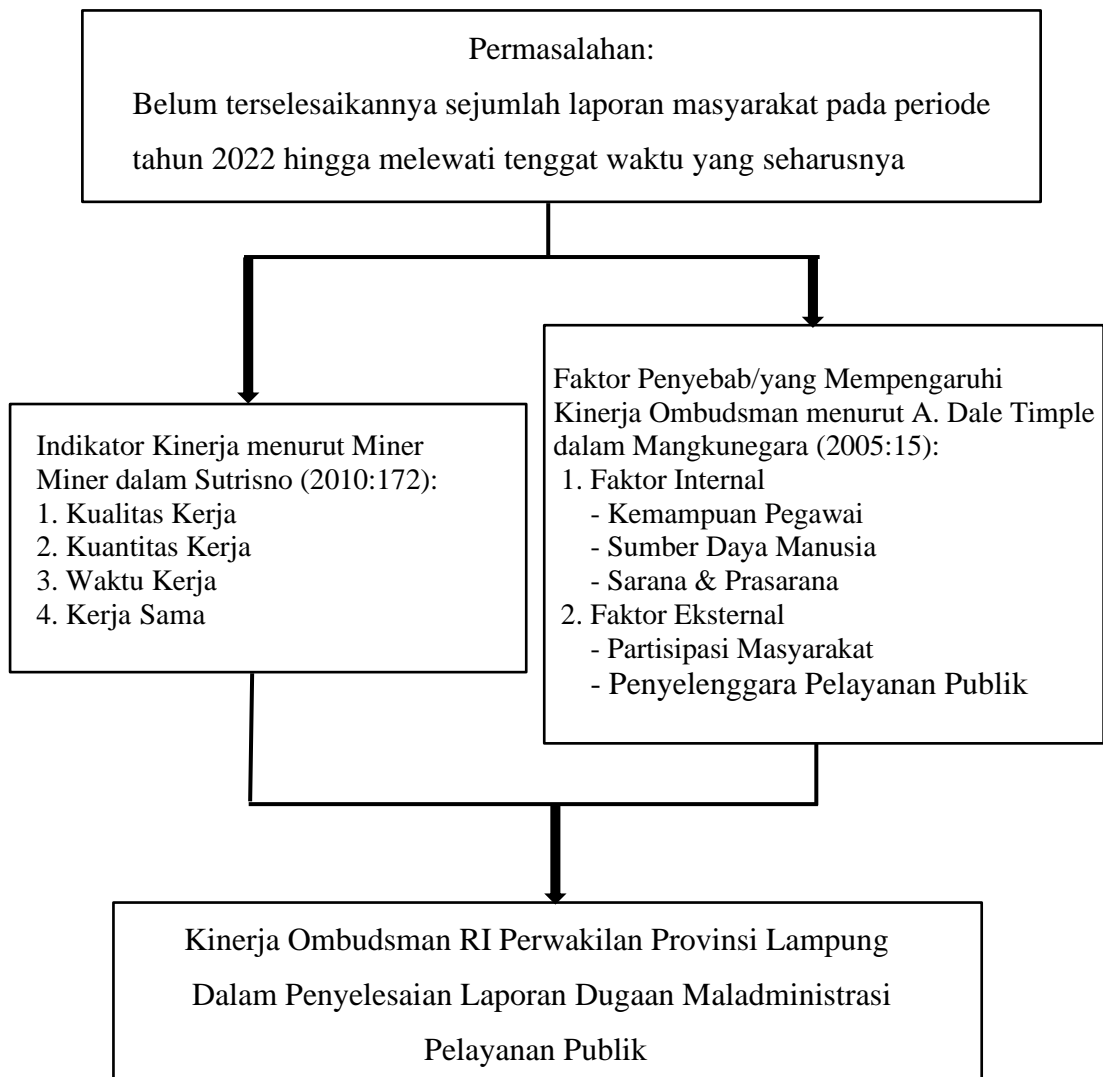
mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan anggaran pendapatan dan belanja daerah. Tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang dilakukan oleh swasta atau perorangan tersebut antara lain pekerjaan yang dilakukan oleh swasta atau perorangan berdasarkan kontrak yang dananya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

2.5 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual dan kejelasan mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono: 2019:95). Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik mempunyai tugas dan kewenangan untuk melakukan pengawasan, menerima pengaduan atau laporan, dan juga menyelesaikan laporan masyarakat.

Pada penelitian ini, peneliti akan fokus pada kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik, hal ini dilatarbelakangi oleh adanya sejumlah laporan di periode tahun 2022 yang belum terselesaikan hingga melebihi tenggat waktu yang seharusnya atau dengan kata lain laporan tersebut mengalami keterlambatan dalam proses penyelesaiannya. Penelitian ini menggunakan pengukuran kinerja organisasi menurut Miner (dalam Sutrisno, 2010:172) yaitu: kualitas kerja yang dihasilkan, kuantitas kerja yang dihasilkan, waktu kerja, dan kerja sama sebagai indikator acuan untuk mengukur bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan pengaduan maladministrasi pelayanan publik

dengan alasan bahwa teori ini dapat menjelaskan secara keseluruhan mengenai fenomena atau permasalahan yang akan diteliti. Selain itu, teori ini juga menjelaskan beberapa variabel atau indikator yang memang sesuai di dalam penelitian ini karena melihat suatu kinerja tentunya tidak lepas dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktunya, dan lain-lainnya. Oleh karena itu, teori ini sangat cocok dan relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena akan melihat bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dari kualitas yang dihasilkan, kuantitas yang dihasilkan, waktu kerja, dan kerja sama seperti yang dikemukakan oleh Miner (dalam Sutrisno, 2010: 172). Jika dalam pelaksanaan tindak lanjut laporan masyarakat sudah sesuai dan memenuhi indikator-indikator tersebut, maka kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat dikatakan sudah tercapai dan tentunya akan memberikan dampak yang baik bagi penyelenggaraan pelayanan publik, dan jika sebaliknya maka kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat dikatakan belum tercapai.



Gambar 1. Kerangka Pikir.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan terkait karakteristik suatu populasi atau fenomena tertentu. Sedangkan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk mengkaji situasi alamiah pada objek penelitian, dimana peneliti berperan sebagai instrumen utama, dan data dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik triangulasi. Analisis data bersifat deduktif dan kualitatif, dengan penekanan lebih besar pada pengungkapan makna daripada generalisasi. Data yang dikumpulkan dalam metode penelitian ini berbentuk teks atau gambar, bukan angka atau statistik (Sugiyono, 2019:18).

Metode penelitian ini peneliti pilih karena metode ini berfokus pada pemahaman yang mendalam, pengembangan teori, dan pendeskripsian realitas sosial. Pada penelitian ini, peneliti ingin memecahkan masalah dengan menguraikan atau menggambarkan situasi objek penelitian pada saat ini secara mendalam dari fenomena yang dikaji berdasarkan informasi yang diperoleh dari fakta-fakta yang ada. Dalam hal ini, peneliti dapat melakukan pendekatan secara intens dengan informan agar memperoleh data yang faktual. Informasi yang diperoleh yaitu melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi tertulis atau dalam bentuk kata-kata bukan angka, sehingga metode ini sangat relevan untuk dipakai dalam penelitian ini di mana penelitian ini akan mencoba untuk mendeskripsikan realitas yang terjadi yaitu berkaitan dengan kinerja

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik. Sehingga metode ini sangat relevan untuk dipakai dalam penelitian ini

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Jalan Cut Mutia No. 137 Kelurahan Pengajaran, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada hasil pra riset peneliti saat melakukan magang di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dan menemukan sebuah permasalahan yaitu terdapat beberapa laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang belum terselesaikan sesuai dengan batas waktunya. Hal inilah yang menjadi alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung karena adanya kesesuaian topik yang akan diteliti dan adanya permasalahan tersebut adalah berada di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

3.3 Fokus Penelitian

Menurut Spradley dalam Sugiyono (2019:275), fokus penelitian merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang berkaitan dengan situasi sosial. Pemilihan fokus dalam penelitian lebih didasarkan pada tingkat keterbaruan informasi yang akan ditemukan dalam situasi sosial atau di lapangan. Fokus penelitian mengatur batasan dalam studi dan pengumpulan data, sehingga peneliti dapat lebih fokus pada pemahaman masalah dalam penelitiannya. Fokus dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik dengan menggunakan indikator kinerja menurut Miner dalam Sutrisno (2010:172) yaitu:

- 1) Kualitas kerja yang dihasilkan, yaitu diukur dari keterampilan, tanggung jawab, dan hasil kerja.

- Keterampilan, merupakan kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu dengan baik secara fisik ataupun mental. Menurut Robbins (2000:494), seseorang atau individu dapat dikatakan terampil yang pertama jika memiliki *basic literacy skill* atau keterampilan dasar seperti membaca, menulis, mendengar, kemudian *interpersonal skill* seperti bekerja dalam tim, dan *problem solving* yaitu seperti menganalisa serta memilih penyelesaian yang baik.
 - Tanggung jawab, yaitu melakukan tugas sepenuh hati, bekerja dengan etos yang tinggi, berusaha keras untuk mencapai prestasi terbaik (*giving the best*), mampu mengontrol diri dan berkomitmen terhadap pilihan dan keputusan yang diambil (Samani, 2012:51). Dengan kata lain yaitu seseorang dikatakan bertanggung jawab jika berusaha semaksimal mungkin dan berkomitmen menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
 - Hasil kerja, merupakan hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, hasil kerja yang baik ketika individu dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target dan aturan yang berlaku (Badriyah, 2018:136).
- 2) Kuantitas kerja yang dihasilkan, yaitu diukur dari jumlah hasil kerja atau aktivitas yang dapat dihasilkan atau diselesaikan sesuai target.
- 3) Waktu kerja, yaitu diukur dari absensi kehadiran kerja dan tingkat keterlambatan kehadiran.
- Kehadiran kerja, merupakan waktu atau jam yang digunakan oleh pekerja ketika masuk atau meninggalkan tempat kerja sesuai yang telah ditetapkan.
 - Tingkat Keterlambatan, merupakan waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai rencana atau lewat dari waktu yang ditentukan.
- 4) Kerja sama, yaitu diukur dari jalinan kerja sama dan kekompakan.
- Jalinan kerja sama, menurut Bachtiar (2014:79) kerja sama merupakan sinergitas kekuatan dari beberapa orang dalam mencapai satu tujuan yang diinginkan. Kerja sama yang baik terlihat ketika antar individu

saling menyatukan kekuatan ide-ide yang akan mengantarkan pada kesuksesan.

- Kekompakan, merupakan bekerja sama dan bersatu padu, teratur dan rapi dalam menghadapi suatu pekerjaan yang ditandai adanya saling tergantung satu sama lain serta sistem pekerjaan yang dikerjakan oleh dua orang atau lebih untuk mendapatkan tujuan yang direncanakan bersama (Dewi, 2007:58).

Selain itu, fokus dalam penelitian ini juga untuk menjelaskan faktor-faktor penyebab atau yang mempengaruhi kinerja Ombudsman dalam penyelesaian laporan menurut A. Dale Timple dalam Mangkunegara (2005:15) yaitu:

1. Faktor Internal, dengan indikator kemampuan pegawai, sumber daya manusia, dan sarana prasarana.
2. Faktor Eksternal, dengan indikator partisipasi masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Lofland dalam Moleong (2014:157) mengungkapkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif berbentuk kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari informan melalui wawancara, serta data tambahan seperti dokumen dan sumber-sumber lainnya. Sumber data ini bisa berupa objek, benda, kejadian, individu, atau lokasi yang digunakan oleh peneliti sebagai referensi untuk menganalisis data dengan tujuan mendapatkan informasi yang akurat sesuai dengan fokus penelitian. Adapun jenis sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer yaitu merujuk kepada informasi yang diperoleh secara langsung dari informan atau subjek penelitian. Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang dipilih berdasarkan dari keterkaitan informan tersebut dengan masalah penelitian. Wawancara juga dilakukan melalui panduan wawancara. Jadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan beberapa

informan. Adapun informan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung bidang pemeriksaan laporan dan masyarakat yang menjadi Pelapor di Ombudsman.

2. Data Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada peneliti, tetapi informasinya diperoleh melalui studi kepustakaan atau studi dokumentasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur yang bersumber dari dokumen negara berupa Peraturan Menteri, Peraturan Perundang-Undangan, jurnal ilmiah, artikel, situs di internet, serta bahan referensi lain yang relevan terhadap penelitian yang dilakukan.

3.5 Informan Penelitian

Sugiyono (2019:289) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, teknik pengambilan sampel yang biasanya digunakan untuk memilih informan adalah teknik *Purposive Sampling*, yang artinya dengan menentukan seseorang yang dianggap paling mengetahui informasi yang dibutuhkan, bisa saja seseorang itu adalah pimpinan sehingga mempermudah peneliti dalam memperoleh informasi. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 5. Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Nur Rakhman Yusuf	Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung
2.	Upi Fitriyanti	Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan
3.	Tegar Adiwijaya	Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan
4.	Atika Mutiara	Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan
5.	Irsyad Fatoni	Masyarakat Pelapor
6.	Suartini Bambang	Masyarakat Pelapor
7.	Inisial MT	Masyarakat Pelapor
8.	Inisial S	Masyarakat Pelapor

Dalam menentukan informan tersebut, peneliti memilih pihak-pihak dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung seperti yang tercantum pada tabel di atas berdasarkan kesesuaian bidangnya dan relevan dengan penelitian yang akan diteliti, yaitu Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang tentunya sebagai orang yang paling memahami dan mengerti bagaimana kinerja Ombudsman secara keseluruhan dalam penyelesaian laporan, serta Kepala Keasistenan dan Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan yang tentunya juga paling memahami bagaimana proses dari tindak lanjut dalam penyelesaian laporan. Kemudian penentuan informan dari masyarakat ditentukan dari masyarakat yang melapor pada tahun 2022, dan peneliti mengambil pelapor yang laporannya telah diselesaikan oleh Ombudsman dengan tepat waktu dan juga yang laporannya belum terselesaikan sesuai dengan tenggat waktunya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara (*Interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019:304), wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Tujuan wawancara yaitu untuk mendapatkan kejelasan dari sumber-sumber data yang tidak dapat dipahami oleh peneliti, serta untuk memperoleh pemahaman dan penjelasan lebih lanjut mengenai realitas objek yang sedang diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan beberapa pegawai Ombudsman Provinsi Lampung dan beberapa masyarakat yang melapor ke Ombudsman. Pihak informan tersebut yang telah dianggap mengerti mengenai permasalahan yang diteliti.

Peneliti telah melakukan turun lapangan beberapa kali untuk melakukan wawancara dengan informan penelitian dengan jadwal dan lokasi yang sudah ditentukan dan disepakati. Berikut rincian kegiatan turun lapangan untuk melakukan wawancara dengan informan yang peneliti lakukan:

1. Wawancara dengan Bapak Tegar Adiwijaya, S.H., M.H selaku pegawai atau asisten bidang pemeriksaan laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada hari Rabu tanggal 13 Desember 2023 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, terkait semua indikator kinerja yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama (uraian hasil wawancara terlampir).
2. Wawancara dengan Ibu Atika Mutiara Oktakevina, S.I.P., M.H selaku pegawai atau asisten bidang pemeriksaan laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada hari Jumat tanggal 15 Desember 2023 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, terkait semua indikator kinerja yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama (uraian hasil wawancara terlampir).
3. Wawancara dengan Ibu Upi Fitriyanti, S.P., M.Si selaku kepala keasistenan bidang pemeriksaan laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada hari Selasa tanggal 19 Desember 2023 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, terkait semua indikator kinerja yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama (uraian hasil wawancara terlampir).
4. Wawancara dengan Bapak Nur Rakhman Yusuf, S.Sos selaku kepala perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung pada hari Selasa tanggal 19 Desember 2023 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, terkait semua indikator kinerja yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama (uraian hasil wawancara terlampir).

5. Wawancara dengan Bapak Irsyad Fatoni selaku masyarakat yang pernah melapor ke Ombudsman, pada hari Kamis tanggal 18 Desember 2023 di kediamannya, terkait indikator kinerja yaitu kualitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani penyelesaian laporan masyarakat (uraian hasil wawancara terlampir).
6. Wawancara dengan Ibu Suartini Bambang selaku masyarakat yang pernah melapor ke Ombudsman, pada hari Kamis tanggal 4 Januari 2024 di kediamannya, terkait indikator kinerja yaitu kualitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani penyelesaian laporan masyarakat (uraian hasil wawancara terlampir).
7. Wawancara dengan Inisial MT selaku masyarakat yang pernah melapor ke Ombudsman, pada hari Kamis tanggal 4 Januari di Mister Geprek Unila, terkait indikator kinerja yaitu kualitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani penyelesaian laporan masyarakat (uraian hasil wawancara terlampir).
8. Wawancara dengan Inisial S (identitas dirahasiakan) selaku masyarakat yang pernah melapor ke Ombudsman, pada hari Sabtu tanggal 6 Januari 2024 di Kopi Ketje Kedaton Bandar Lampung, terkait indikator kinerja yaitu kualitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani penyelesaian laporan masyarakat (uraian hasil wawancara terlampir).

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja dan terorganisir untuk mengamati fenomena sosial dengan gejala psikis yang kemudian dilakukan pengamatan. Pada dasarnya observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti untuk turun ke lapangan dan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, waktu, tempat,

kegiatan, peristiwa, benda-benda, dan tujuan. Marshall dalam Sugiyono (2019:297) juga mengungkapkan bahwa melalui observasi memungkinkan peneliti memahami perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Peneliti melakukan observasi langsung, mengumpulkan data yang didapatkan melalui pengamatan dan meminta informasi dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Melalui observasi, peneliti dapat mencari informasi lebih lanjut.

Observasi ini dilakukan peneliti ketika magang di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung selama 5 bulan, mulai dari bulan Maret-Juli 2023. Dalam kurun waktu 5 bulan tersebut, selain melakukan magang peneliti juga mulai mengamati dan mengumpulkan data penelitian di lapangan terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat. Adapun kegiatan Observasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

Tabel 6. Kegiatan Observasi

Indikator	Kegiatan Observasi	Waktu Pelaksanaan
Kualitas Kerja	Peneliti mengamati bagaimana keterampilan, tanggung jawab, hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Keterampilan membaca, menulis dan menganalisis dituangkan dalam bentuk produk pemeriksaan berupa LHPD (Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen) dan LAHP (Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan). Selama peneliti magang di Ombudsman, peneliti sering membantu menyusun dan	Observasi dilakukan selama peneliti melaksanakan magang di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Tabel 6 (Lanjutan)

Indikator	Kegiatan Observasi	Waktu Pelaksanaan
Kuantitas Kerja	<p>mengoreksi LHPD dan LAHP tersebut yang di mana isinya berupa analisis mereka terkait permasalahan yang dilaporkan dan analisis terkait regulasi-regulasi. Peneliti juga sering membantu mengecek map laporan masyarakat di mana salah satu berkas di dalamnya selalu terdapat surat-surat yang ditujukan kepada Pelapor mengenai pemberitahuan tahapan-tahapan yang dilakukan oleh Ombudsman. Peneliti juga mengamati para pegawai Ombudsman dalam menyelesaikan laporan masyarakat apakah sudah sesuai dengan prosedur atau SOP yang berlaku.</p>	<p>Hari Selasa, 19 Desember pukul 13.00 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung</p>
Waktu Kerja	<p>Peneliti mengamati para pegawai Ombudsman ketika masuk kerja dan pulang kerja apakah sesuai dengan ketentuan waktu. Peneliti mengamati kedatangan dan</p>	<p>Observasi dilakukan selama peneliti melaksanakan magang di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.</p>

Tabel 6 (Lanjutan)

Indikator	Kegiatan Observasi	Waktu Pelaksanaan
	<p>kepulungan kerja pegawai Ombudsman sehari-harinya karena peneliti juga ditaruh di bagian depan sehingga sering menyaksikan datang dan pulanginya pegawai Ombudsman di kantor. Memang terdapat beberapa kali pegawai yang terlambat namun itu masih dalam batas waktu toleransi, dan mereka akan mengganti keterlambatannya tersebut pada waktu pulang kerja di mana mereka akan</p>	
Kerja Sama	<p>Peneliti mengamati kerja sama yang dilakukan antar pegawai Ombudsman dalam bekerja terutama ketika menangani laporan masyarakat dan dalam kegiatan rapat internal. Peneliti beberapa kali diikutsertakan dalam rapat yang dilakukan, seluruh anggota keasistenan akan dilibatkan dalam rapat tersebut. Pegawai Ombudsman selalu berpartisipasi aktif dalam forum. Dalam forum tersebut, mereka terlibat aktif, saling memberikan saran, masukan, serta membentuk tim untuk saling membantu proses penyelesaian laporan.</p>	<p>Observasi dilakukan selama peneliti melaksanakan magang di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.</p>

Sumber: peneliti, 2023

3. Dokumentasi

Arikunto (2006:158) menjelaskan dokumentasi yaitu mencari dan mengumpulkan data mengenai berbagai jenis dokumen seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda, dan sebagainya. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis yang termasuk dalam kategori data sekunder, seperti peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, arsip-arsip, surat kabar, jurnal, majalah, serta berbagai dokumen tertulis lainnya yang digunakan untuk melengkapi hasil wawancara. Dan dokumen-dokumen tersebut tentunya harus relevan dengan pokok permasalahan yang diteliti. Alasan peneliti menggunakan metode pengumpulan data dokumentasi yaitu sebagai bahan bukti yang akurat dalam penelitian.

Adapun dokumentasi yang peneliti dapatkan terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Rekaman dan dokumentasi wawancara dengan informan
2. Dokumen Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD)
3. Dokumen Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)
4. Dokumen Surat Pemberitahuan Dimulainya Pemeriksaan (SPDP)
5. Dokumentasi prosedur atau SOP dalam penyelesaian laporan masyarakat
6. Dokumen laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2022
7. Dokumen rekapitulasi laporan masyarakat tahun 2022
8. Dokumen laporan sisa tahun 2022
9. Dokumen rekapitulasi kehadiran pegawai Ombudsman tahun 2022
10. Foto dokumentasi rapat internal Ombudsman
11. Foto dokumentasi pegawai Ombudsman turun lapangan

3.7 Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, tahap yang selanjutnya dilakukan adalah pengolahan data. Menurut Effendi dkk dalam Singarimbun (2008:240), teknik pengolahan data terdiri dari:

1. *Editing* Data

Editing data yaitu kegiatan dalam penelitian yang dilakukan untuk memastikan keabsahan data yang telah berhasil dikumpulkan dan untuk mempersiapkannya agar dapat digunakan pada tahap selanjutnya. Pada proses ini, peneliti mengolah data hasil wawancara dengan disesuaikan pada pertanyaan-pertanyaan pada fokus pedoman wawancara, kemudian melakukan penyuntingan teks yang berasal dari wawancara agar layak untuk disajikan. Selanjutnya dari observasi peneliti mendeskripsikan lewat tulisan sehingga nantinya dapat mudah digabungkan dan disajikan. Selanjutnya untuk dokumen, peneliti memilih data yang memang diperlukan saja untuk menunjang hasil dari penelitian tersebut. Dalam *editing* data ini, peneliti memperhatikan kelengkapan bacaan tulisan, kesesuaian jawaban, dan relevansi jawaban dari hasil wawancara dan observasi di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Setelah peneliti mendapatkan data yang diperlukan, kemudian peneliti melakukan kegiatan editing data. Data yang peneliti olah melalui editing data yaitu berupa data hasil observasi di lingkungan kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung serta data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan informan agar lebih mudah dipahami oleh peneliti, mulai dari kelengkapan jawaban, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain, agar data yang nantinya ditampilkan oleh peneliti dapat dipahami dan dimengerti dengan baik oleh pembaca.

2. Interpretasi Data

Interpretasi data adalah tahap dalam penelitian yang bertujuan untuk menemukan makna dari hasil penelitian. Hal ini melibatkan lebih dari sekedar menjelaskan atau menganalisis data yang telah dikumpulkan,

tetapi data diinterpretasikan untuk kemudian menghasilkan kesimpulan sebagai hasil penelitian. Hasil penelitian dijabarkan dengan lengkap pada lampiran. Jadi setelah data terkumpul dan diedit telah melalui proses penyuntingan, peneliti melanjutkan ke tahap interpretasi data dimulai dengan mencocokkan dan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Interpretasi penulisan juga dilakukan dengan menampilkan data yang diperoleh dari cerita-cerita yang bersifat rahasia yang diperoleh oleh peneliti dari informan. Peneliti juga mengusahakan menggunakan kata – kata terbaik sehingga tidak menimbulkan kesan yang dapat merugikan banyak pihak.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2019: 320). Pada penelitian ini menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:321) yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari lapangan tentu jumlahnya cukup banyak dan beragam, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci kemudian melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih, hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2019:323).

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu peneliti dalam proses penelitian melakukan penyederhanaan. Dalam mereduksi data, peneliti merangkum data-data pokok yang didapatkan terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, kemudian peneliti memisahkan data-data pokok yang didapatkan ke dalam kolom-kolom dari setiap indikator serta membuang sebagian data yang sekiranya tidak memiliki relevansi dengan penelitian yang sedang diteliti, sehingga memudahkan peneliti dalam melihat hasil penelitian dengan hasil yang jelas, sederhana, akurat, dan mudah mengetahui jawaban dari rumusan masalah.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan secara deskriptif yang mendeskripsikan Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik. Selain itu, dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, dan sejenisnya. Hal ini bertujuan untuk memudahkan dalam memahami permasalahan atau fenomena yang diteliti.

Setelah peneliti selesai membuat reduksi data, kemudian data hasil reduksi tersebut disajikan dalam bentuk yang lebih inti, hal ini dilakukan peneliti agar data yang telah diambil dapat mempermudah peneliti dalam memahaminya.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam analisis data model Miles dan Huberman. Penarikan kesimpulan atau verifikasi yaitu tahap di mana peneliti mencoba untuk menemukan atau menggambarkan makna/arti, pola, keteraturan, penjelasan, hubungan sebab-akibat, atau proposisi dari data yang telah diolah. Setelah data direduksi dan disajikan, langkah berikutnya adalah melakukan verifikasi untuk kemudian dapat

mengambil kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, dan biasanya disampaikan dalam bentuk narasi atau cerita. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2019: 329). Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan pengaduan maladministrasi pelayanan publik.

3.9 Teknik Validasi Data

Teknik validasi atau keabsahan data pada penelitian kualitatif terdiri dari uji kredibilitas, validitas internal, validitas eksternal, reliabilitas, dan objektivitas (Sugiyono, 2019:364). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas dengan cara triangulasi untuk menguji keabsahan data. Triangulasi merupakan teknik untuk memeriksa validitas data dengan memanfaatkan referensi dari sumber yang berbeda. Tujuan triangulasi adalah untuk memverifikasi keakuratan data dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber lainnya (Moleong, 2014:330). Terdapat tiga triangulasi dalam keabsahan data, yakni triangulasi sumber, triangulasi teknik/metode pengumpulan data dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2019:368).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi yang memiliki tujuan yang sama untuk memperoleh data mengenai Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik secara keseluruhan sudah tercapai. Selain itu, kinerja Ombudsman juga dilihat berdasarkan 4 indikator kinerja menurut Miner dalam Sutrisno (2010:172) yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama sebagai berikut:

1. Pada indikator kualitas kerja, bahwa dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik yang ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sudah baik. Hal ini dilihat dari pengukuran keterampilan, tanggung jawab, dan juga hasil kerja. Keterampilan yang dimiliki oleh pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sudah sesuai dengan apa yang seharusnya dimiliki yaitu keterampilan membaca, menulis, menganalisis serta bekerja dalam tim dan keterampilan tersebut sudah diimplementasikan dengan baik, meskipun di sisi lain masih terdapat pelatihan-pelatihan yang masih kurang optimal guna menunjang keterampilan pegawai serta tidak adanya fasilitas *e-library* untuk memudahkan dalam mencari regulasi-regulasi terkait substansi laporan. Tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat juga sudah baik dilihat dari transparansi proses penyelesaian laporan kepada Pelapor sehingga Pelapor selalu mengetahui perkembangan laporannya sampai di mana. Kemudian hasil kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian

laporan masyarakat juga sudah baik dilihat dari laporan-laporan yang diselesaikan telah sesuai dengan SOP yang berlaku, masyarakat yang melapor telah menerima penyelesaian yang baik atas laporannya walaupun ada beberapa laporan yang melewati baku mutu penyelesaian dikarenakan beberapa hal seperti keterbatasan jumlah pegawai, keterbatasan sarana transportasi, masyarakat atau Pelapor yang tidak memahami tugas dan wewenang Ombudsman dan Terlapor yang tidak kooperatif yang juga dikarenakan kurang aktifnya sosialisasi Ombudsman.

2. Pada indikator kuantitas kerja, bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah mencapai kuantitas kerja yang baik dilihat dari target penyelesaian laporan masyarakat pada tahun 2022 yaitu 144 laporan, dan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung berhasil mencapai target tersebut bahkan melampauinya yaitu sejumlah 186 laporan telah diselesaikan.
3. Pada indikator waktu kerja, bahwa pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung selalu masuk kerja dan pulang kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini dilihat dari pegawai Ombudsman yang tidak melewati batas toleransi waktu keterlambatan, dan mereka akan mengganti keterlambatan masuk kerja yang masih dalam batas waktu toleransi di waktu pulang kerja, sehingga pegawai Ombudsman selalu bekerja sesuai dengan waktu kerja setiap hari nya yaitu 8 jam 30 menit.
4. Pada indikator kerja sama, bahwa pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik kerja samanya sudah baik. Hal ini dilihat dari setiap pegawai yang menangani per laporan masyarakat selalu ada tim yang akan mendampingi dan membantu dalam proses penyelesaian laporan masyarakat dari awal hingga akhir, juga pegawai Ombudsman yang selalu berdiskusi, bertukar pikiran, mengingatkan, memberi saran serta masukan satu sama lain dalam penanganan laporan masyarakat baik itu dalam forum resmi seperti rapat maupun forum tidak resmi.

5.2 Saran

1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung ataupun atasannya yaitu Ombudsman RI yang berada di pusat diharapkan dapat lebih meningkatkan lagi terkait pelatihan-pelatihan untuk para pegawai Ombudsman dalam hal penyelesaian laporan masyarakat, karena semakin kesini semakin banyak laporan yang masuk ke Ombudsman disertai dengan kasus yang semakin bervariasi dan tingkat kesulitannya pun bertambah. Maka dari itu pelatihan, pendidikan, bimtek, *workshop*, dan lain sebagainya sangat diperlukan sekali untuk lebih ditingkatkan dan diadakan setiap tahunnya. Dengan pelatihan-pelatihan yang maksimal tentunya akan menunjang kinerja yang lebih baik lagi.
2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung diharapkan dapat lebih aktif lagi dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat maupun kepada instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai peningkatan pemahaman mereka terkait tugas pokok, fungsi, dan kewenangan lembaga Ombudsman RI agar dalam proses penyelesaian laporan masyarakat dapat lebih baik dan efektif.
3. Kepada Ombudsman RI di pusat atau pemerintah pusat yang berwenang agar dapat menambah jumlah pegawai serta sarana di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Dengan jumlah pegawai Keasistenan Pemeriksaan Laporan yang hanya ada 7 orang, tidak sebanding dengan ratusan laporan yang masuk tiap tahunnya. Kemudian dengan jumlah kendaraan kantor yaitu 2 mobil sedangkan terdapat 3 bidang dengan berbagai kegiatannya masing-masing menunjukkan adanya keterbatasan. Maka dari itu diperlukan jumlah SDM dan sarana yang memadai untuk menunjang kinerja pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung agar dapat lebih maksimal.
4. Kepada Ombudsman RI atau pemerintah yang berwenang agar dapat membuat *e-library* yang berisi peraturan atau regulasi-regulasi. Melalui *e-library* tersebut, diharapkan dapat mempermudah pegawai Ombudsman dalam mencari informasi terbaru seputar hukum, regulasi-regulasi yang berlaku maupun regulasi terkini dan terbaru terkait pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aidhila, W.M., & Mashur, D. 2022. Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Penanganan Keluhan Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 3(2), 103-111.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bachtiar. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Batam: Iteraksa.
- Badriyah, M. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bintoro & Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Davis, K., & Werther, W.B. 1996. *Human Resources and Personal Management*. New York: McGraw-Hill.
- Dewi, S. 2007. *Teamwork (Cara Menyenangkan Membangun Tim Impian)*. Bandung: Progressio.
- Dwiyanto, A. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Handoko, T.H. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hariani, D., & Sitorus, T.Y.N.I 2019. Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan

Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7(1), 32-46.

Hartono, S., dkk. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.

Irmandani, D. 2018. Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu 32 Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6(3), 1- 11.

Ishak, N. 2022. Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Mulawarman Law Review*, 7(1), 71-87.

Jennifer, & Widiyarta, A. 2023. Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 6(1), 82-91.

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. *Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 12-15.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mangkunegara, A.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Mangkunegara, A.P. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Moenir, A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moleong, L.J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pratama, R.A., & Ginting, S. 2023. Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 32-43.
- Putri, K., & Sahuri, C. 2017. Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi di Kota Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(1), 1-15.
- Robbins, S.P. 2000. *Teori Organisasi*. Terjemahan Yusuf Udaya. Jakarta: Arcan.
- Robbins, S.P. 2015. *Perilaku Organisasi, Edisi Ke-16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruky, S.A. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja. Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Samani, M. 2012. *Konsep dan Model Pendidikan Berkarakter*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sutrisno, E. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Widodo, J. 2001. *Good Governance: Telaah Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.