

**EFEKTIVITAS KINERJA OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN KASUS  
MALADMINISTRASI DI KOTA BANDAR LAMPUNG (STUDI PADA  
KANTOR OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
PROVINSI LAMPUNG)**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Arif Rahman Hakim**

**NPM 1916041028**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2024**

## **ABSTRACT**

### **EFFECTIVENESS OF THE OMBUDSMAN'S PERFORMANCE IN RESOLVING MALADMINISTRATION CASES IN BANDAR LAMPUNG CITY (A CASE STUDY IN REPUBLIC OF INDONESIA OMBUDSMAN OFFICE IN BANDAR LAMPUNG CITY)**

*By*

*Arif Rahman Hakim*

*Health is important for the survival and prosperity of Indonesian society. Health have important role in building a country's progress and prosperity. With a high level of health, a country can become a developed country, because in developed countries the living index and health index are relative high. And when something inappropriate occurs when receiving services in hospitals or health facilities, the Ombudsman institution plays a role in resolving the problem.*

*The problem with this research, there is still have maladministration and public reports regarding public services in the health sector at the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Representative of Lampung Province. This research aims to analyze the effectiveness of the performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Lampung Province. The method used descriptive qualitative. The data collection techniques in this research are interviews, observation and documentation using effectiveness indicators from Martani and Lubis consisting of the source approach, process approach and target approach.*

*The results of this research show that the effectiveness of the Ombudsman's performance in resolving maladministration cases in Bandar Lampung City can be said to be effective in terms of the source approach indicator. The Ombudsman can utilize his environment to obtain qualified sources and also manage his sources better. In terms of the Lampung Ombudsman's process approach indicators, their always follows existing procedures, such as looking at the rules to determine a problem, resolving it on time, even less than the time determined by the Indonesian Ombudsman. In terms of the target approach indicator, the ombudsman institution has provided a satisfactory experience to the community and has targets in all areas of public service, not just one area.*

**Keywords: effectiveness, maladministration, public administration**

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS KINERJA OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN KASUS MALADMINISTRASI DI KOTA BANDAR LAMPUNG (STUDI PADA KANTOR OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG)**

**Oleh**

**Arif Rahman Hakim**

Kesehatan merupakan suatu hal yang penting bagi keberlangsungan hidup serta kemakmuran masyarakat Indonesia. Kesehatan memiliki peran penting dalam membangun suatu kemajuan dan kemakmuran negara. Dengan adanya tingkat kesehatan yang tinggi maka suatu negara dapat menjadi sebuah negara yang maju, dikarenakan pada negara maju indeks hidup dan indeks kesehatan relatif tinggi . dan ketika terjadi suatu hal yang tidak sesuai ketika mendapatkan pelayanan di Rumah sakit ataupun di tempat-tempat fasilitas kesehatan maka lembaga Ombudsman berperan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Permasalahan pada penelitian ini adalah masih adanya terjadi maladministrasi dan laporan masyarakat dengan pelayanan publik bidang Kesehatan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi yang dikaji dengan indikator efektivitas dari Martani dan Lubis yang terdiri dari Pendekatan Sumber, Pendekatan proses, dan Pendekatan Sasaran.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan efektivitas kinerja Ombudsman dalam penyelesaian kasus maladministrasi di Kota Bandar Lampung dapat dikatakan sudah efektif pada indikator pendekatan sumber Ombudsman dapat memanfaatkan lingkungannya untuk mendapatkan sumber-sumber yang mumpuni dan juga mengelola sumbernya menjadi lebih baik. Pada indikator pendekatan proses Ombudsman Lampung selalu mengikuti prosedur yang ada seperti melihat aturan-aturannya untuk menentukan suatu permasalahan, menyelesaikan tepat waktu bahkan kurang dari waktu yang telah ditentukan oleh Ombudsman RI. Pada indikator pendekatan sasaran lembaga ombudsman telah memberikan sesuatu pengalaman yang memuaskan kepada masyarakat serta memiliki target pada semua bidang pelayanan publik tidak hanya satu bidang saja.

Kata Kunci: Efektivitas, maladministrasi, pelayanan publik

**EFEKTIVITAS KINERJA OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN  
KASUS MALADMINISTRASI DI KOTA BANDAR LAMPUNG  
(STUDI PADA KANTOR OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG)**

**Oleh**

**Arif Rahman Hakim**

**SKRIPSI**

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

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



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

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi** : EFEKTIVITAS KINERJA OMBUDSMAN  
DALAM PENYELESAIAN KASUS  
MALADMINISTRASI DI KOTA BANDAR  
LAMPUNG

**Nama Mahasiswa** : Arif Rahman Hakim

**Nomor Pokok Mahasiswa** : 1916041028

**Jurusan** : Ilmu Administrasi Negara

**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**MENYETUJUI**  
**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing Pertama**

**Pembimbing Kedua**

**Nana Mulyana, S.IP., M.Si**  
NIP. 197106152005011003

**Apandi, S.Sos., M.Si**  
NIP. 196207071983031005

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Merliyana, S.IP., M.A**  
NIP. 197405202001122002

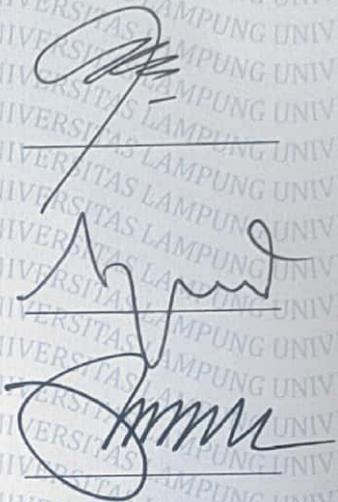
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Nana Mulyana S.IP., M.Si**

**Sekretaris : Apandi, S.Sos., M.Si**

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



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



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

**NIP. 19610807 198703 2 001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Maret 2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Bandar Lampung, April 2024

Yang membuat pernyataan,



Arif Rahmman Hakim

NPM 1916041028

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu pada tanggal 11 November 2000. Penulis merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara dengan orang tua Bapak Ferizal dan Ibu Emiminarti. Penulis Bertempat tinggal di Kelurahan Lingkar Barat RT 009/RW 003, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu. Penulis menempuh Pendidikan formal di Sekolah Dasar di SD Negeri 5 Kota Bengkulu (2007-2012), Pendidikan Sekolah

Pertama di SMP Negeri 18 Kota Bengkulu (2012-2015) dan Sekolah menengah Atas di SMA Negeri 5 Kota Bengkulu (2015-2018). Pada Agustus 2019, Penulis tercatat sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Lampung melalui Jalur Penerimaan Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) Pada Juli 2019. Selama menempuh pendidikan di Universitas Lampung, Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tanjung Agung, Kecamatan Seginim, Kabupaten Bengkulu Selatan selama 40 hari pada bulan Februari 2022. Penulis juga mengikuti program magang Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) Kemdikbud di OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung selama 6 bulan terhitung pada 1 Maret 2022 – 1 Agustus 2022. Selain fokus pada akademik, penulis juga turut aktif dan terdaftar sebagai anggota aktif dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA).

## **MOTTO**

**“Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan,  
memperkuat kemauan serta memperhalus perasaan.”**

**(Tan Malaka)**

**“Karunia Allah yang paling langka adalah menjalani kehidupan  
berdasarkan Ilmu.” (Ali bin Abi Thalib)**

**”Hidup jangan suka mengeluh karna mengeluh bentuk tidak  
bersyukur kepada Allah atas nikmat yang diberikan.”**

**(Ibuku, Emiminarti)**

**“Kesuksesan dapat diraih apabila memiliki kemauan dan ingin  
melakukan asal jangan lupa memohon kepada-Nya.”**

**(Penulis)**

## SANWACANA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Alhamdulillahirabil’alamin** segala puji dan syukur saya panjatkan pada Tuhan Allah Swt yang telah menjadi tempat sandaran dan kekuatan selama penulisan skripsi ini, dan Nabi Muhammad Saw sebagai suri tauladan. Oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih sayang-Nya sajalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Penyelesaian Kasus Maladministrasi di Kota Bandar Lampung (Studi Pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung)”** sebagai salah satu syarat untuk menempuh gelar Sarjana Administrasi Negara. Penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT. Yang maha pengasih lagi maha penyayang serta Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umatnya hingga akhir zaman.
2. Orang tua penulis yaitu Papa Ferizal dan Mama Emiminarti yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang, dan dukungan Moril maupun materil hingga penulis dapat menempuh langkah sejauh ini.
3. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung beserta jajarannya serta staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu segala urusan yang dibutuhkan penulis.
4. Ibu Meiliyana, SIP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan motivasi, serta dukungan untuk tidak berputus asa. Terimakasih atas bimbingan, arahan, saran serta masukan yang sangat membantu banyak dalam proses penyelesaian skripsi dan masa

perkuliahan sedari awal. Semoga setiap langkah bapak selalu dilancarkan oleh Allah Yang Maha Esa.

6. Bapak Apandi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan dukungan, motivasi, bimbingan dan arahan kepada penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan cepat. Semoga bapak selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala urusan
7. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si dosen penguji yang telah meluangkan waktu juga memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam proses skripsi ini. Semoga selalu diberi kelancaran dalam segala urusan.
8. Segenap dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara (Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.Si., Bapak Dr. Bambang Utoyo, Bapak Dr. Noverman Djuadji, M.Si., Bapak Dr. Dedy Hermawan S.Sos., M.Si., Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.A.P., Ibu Dewie Brima Atika, S.I.P, M.Si., Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A., Bapak Syamsul Ma'arif, S.I.P., M.Si., Ibu Dr.Novita Tresiana, Ibu Intan Fitri Meutia, Ph.D., Ibu Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ibu Dr. Dian Kagungan, M.H., Ibu Anisa Utami, S.I.P., M.A., Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si., Bapak Apandi, S.Sos., M.Si., Bapak Nana Muyana S.IP., M.Si Ibu Selvi Diana Meilinda, S.A.N., M.P.A., Ibu Dr.Ani Agus Puspawati, M.AP., serta Ibu Vina Karmilasari, S.Pd.,M.Si. yang telah memberikan banyak wawasan dan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Universitas Lampung.
9. Mba Wulan dan Mba Rukiah selaku staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih atas kesabaran dalam membantu mengurus hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan, yang cukup rumit dan butuh kedetailan.
10. Bapak Nur Rakhman Yusuf, S.SOS selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Lampung yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung
11. Seluruh Insan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang telah bersedia meluangkan waktu untuk terlibat dalam penelitian

12. Abang-abang tercinta penulis (Andre Setiawan & Iman Akbari) yang selalu memberikan semangat dan doa, kasih sayang, dukungan hingga penulis dapat melangkah sejauh ini.
13. Sahabat-sahabat penulis (Nicholas, Indra, Faradipa, Adit Wibu, Novri, afsal) yang telah memberikan motivasi dan membantu penulis dalam proses penelitian.
14. Saudara Seperjuangan Angkatan 2019 (GRANADA)
15. Kepada diriku yang sering bermalas-malasan, maaf dan terimakasih mau tetap maju meskipun dalam keadaan capek. Semoga lelah dan payah ini segera terbayar dengan keberkahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.  
Bandar Lampung, April 2024, Arif Rahman Hakim

Bandar Lampung, April 2024  
Penulis,

Arif Rahman Hakim

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>III</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>IV</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>V</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Tinjauan Tentang Efektivitas Kinerja.....	12
2.2.1. Definisi Efektivitas Kinerja .....	12
2.2.2. Penilaian Efektivitas Kinerja .....	15
2.2.3. Faktor-Fktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja.....	16
2.2.4. Indikator Pengukuran Efektivitas Kinerja .....	17
2.3. Pelayanan Publik.....	19
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	19
2.3.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	20
2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	22
2.3.4. Kualitas Pelayanan Publik .....	23
2.3.5. Pola-Pola Pelayanan Publik .....	25
2.4. Lembaga Ombudsman RI .....	25
2.4.1. Definisi Lembaga.....	25
2.4.2. Sejarah Lembaga Ombudsman .....	26
2.4.3. Fungsi dan Tugas Lembaga Ombudsman.....	27
2.5. Tinjauan Tentang Organisasi .....	28
2.6. Maladministrasi.....	29
2.6.1. Definisi Maladministrasi.....	29
2.6.2. Bentuk-Bentuk Maladministrasi .....	31
2.7. Keraangka Pikir .....	35

<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	38
3.2. Fokus Penelitian.....	39
3.3. Lokasi Penelitian.....	40
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5. Teknik Pengumpulan data.....	41
3.6. Teknik Analisis Data.....	43
3.7. Teknik Keabsahan Data .....	45
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	47
4.1.1. Ombudsman Republik Indonesia.....	47
4.1.2. Profil Ombudsman RI Provinsi Lampung .....	48
4.1.3. Visi, Misi, Moto, Maklumat, Tugas, Fungsi, dan Prinsip .....	49
4.1.4. Maklumat Pelayanan.....	50
4.1.5. Tugas Pokok .....	50
4.1.6. Fungsi .....	51
4.1.7. Prinsip-Prinsip .....	51
4.1.8. Wewenang ombudsman Republik Indonesia.....	51
4.1.9. Struktur Ombudsman RI Perwakilan Lampung.....	53
4.2. Hasil dan Pembahasan .....	54
4.2.1. Pendekatan Sumber .....	54
4.2.2. Pendekatan Proses .....	64
4.2.3. Pendekatan Sasaran .....	72
4.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Kinerja .....	76
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1. Kesimpulan .....	79
5.2. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir .....	37
Gambar 2. Visi, Misi, Motto, dan Maklumat Pelayanan.....	50
Gambar 3. Struktur Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung .....	53
Gambar 4. Review Kepuasan Masyarakat.....	74
Gambar 6. Hasil Observasi.....	75

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1. Laporan Maladministrasi Tahun 2021 .....	3
Tabel 2. Laporan maladministrasi Tahun 2022.....	4
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4. Daftar Nama Informan .....	42
Tabel 5. Daftar Dokumen .....	43
Tabel 6. Sarana dan Prasarana yang diperlukan .....	61

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan sarana pelayanan publik yang baik bagi semua penduduknya sesuai yang telah di amanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan dalam pasal 1 yaitu pengertian dari pelayanan publik yakni suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Undang-undang No 25. Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian dari kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan administratif yang disediakan. Oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tujuan dari dilakukannya pelayanan publik adalah melakukan kewajiban untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat yang telah ditargetkan oleh pemerintahan, karena pelayanan publik mempunyai prinsip dan tuntutan yang lahir dari masyarakat, agar masyarakat mendapatkan hak dan juga perlakuan yang layak.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak dijumpai praktik diskriminasi pelayanan karena faktor pertemanan, afiliasi politik, maupun etnis (Dwiyanto, 2021). Pada dasarnya kualitas dalam pelayanan publik di Indonesia belum dapat dikatakan bertambah baik secara signifikan dan praktik maladministrasi masih tetap ada hingga sekarang.

Negara Indonesia masih sering terdapat laporan adanya dugaan maladministrasi. Hal ini membuat pemerintah yang pada akhirnya membentuk sebuah lembaga

bernama Ombudsman yang memiliki tujuan untuk menyelesaikan masalah maladministrasi atas inisiasi Presiden ke-4 yaitu Abdurrahman Wahid (Gus Dur pada tanggal 10 Maret 2000 melalui keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional sebagai cikal bakal lembaga Ombudsman RI, kemudian posisi Ombudsman dipertegas sebagai lembaga negara independen *state auxiliary agency* pengawas pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman, 2020). Ombudsman Republik Indonesia atau sering disebut Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi kegiatan penyelenggaraan publik baik yang diselenggarakan oleh pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan belanja Daerah sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI semakin luas dengan diundangkannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009.

Sebagaimana yang telah tercantum dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 3 Tentang Ombudsman RI, maladministrasi yaitu perilaku atau tindakan yang secara sengaja melawan hukum dan menggunakan wewenang untuk tujuan lain dalam melampaui wewenang tersebut. Tindakan ini merupakan suatu kelalaian atau pengabaian hukum dan negara yang berlaku.

Pada bidang kesehatan belum dapat dijumpai adanya peningkatan kualitas pelayanan dan masih terdapat adanya praktik pelayanan yang tidak cepat terutama ketika terdapat pasien dengan kondisi kritis dan terdapat oknum dokter yang masih saja ada yang berlambat-lambat dalam bertindak menangani para pasien yang butuh pelayanan secara cepat dan tepat, serta masih ada juga birokrasi yang melakukan praktik maladministrasi kepada warga dan masih menjadi banyak terjadi di berbagai tempat.

Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien harus sesuai dengan ketentuan yang diatur di undang-undang sehingga dalam pelaksanaannya dapat

berjalan efektif, dan efisien. Kewajiban dari rumah sakit harus dilaksanakan dengan baik ketika pasien akan dirawat di rumah sakit. Berkaitan dengan pelayanan rumah sakit, kondisi bangsa atau negara saat ini masih belum bisa terlepas dari belenggu praktik maladministrasi, termasuk juga dalam pelayanan administrasi kesehatan di rumah sakit.

Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah dan terakhir dengan adanya undang-undang Nomor 9 Tahun 2015. Ombudsman RI merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya menurut pasal 2 Undang-undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan (pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI): (Indonesia, 2021).

Berdasarkan Laporan Tahunan, Tahun 2021 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, laporan kesehatan berada pada peringkat ke7 yang mana berjumlah 7 laporan yang dilaporkan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sebagai berikut:

Tabel 1. Laporan Maladministrasi Tahun 2021

No	Substansi	Jumlah
1.	Agraria/pertanahan	34
2.	Pendidikan	23
3.	Energi dan Kelistrikan	18
4.	Kepegawaian	14
5.	Desa	11
6.	Kepolisian	8
7.	Kesehatan	7
8.	Jaminan Sosial dan Kesejahteraan Sosial	5
9.	Perbankan	5
10.	Administrasi Kependudukan	4

11.	Perhubungan/Infrastruktur	4
12.	Barang dan Jasa	3
13.	Air Minum	2
14.	Perizinan	2
15.	Pajak	2
16.	Telekomunikasi dan Informasi	2
17.	Lelang	1
18.	Lingkungan Hidup	1
19.	Pemukiman dan Perumahan	1
20.	Sumber Daya Alam dan Energi	1
<b>Total</b>		149

*Sumber : sumber diolah oleh peneliti (Wulandari, 2022)*

Pada tahun 2021 terjadinya maladministrasi pada bidang kesehatan pada urutan nomor 7 akan tetapi bidang kesehatan ini sangat berdampak pada keberlangsungan hidup dan nyawa seorang manusia yang mana tingkat maladministrasinya perlu untuk ditanggulangi dan dibenahi lebih baik lagi jangan sampai ada terjadi praktik maladministrasi pada bidang kesehatan.

Tabel 2. Laporan Maladministrasi Tahun 2022

No.	Substansi	Jumlah
1	Kepegawaian	78
2	Pertanahan	25
3	Perhubungan dan Infrastruktur	23
4	Pendidikan	7
5	Kepolisian	6
6	Kesehatan	6
7	Energi dan Kelistrikan	3
8	Perizinan	3
9	Peradilan	2
10	Air	1

*Sumber : sumber diolah oleh peneliti 2023*

Pada tahun 2021 jumlah laporan maladministrasi yang ditangani oleh lembaga Ombudsman Lampung berjumlah 7 dan di urutan ke-7 terbanyak sedangkan pada tahun 2022 berjumlah 6 dan di urutan ke-6 memang mengalami penurunan akan tetapi maladministrasi itu tetap terjadi. Kesehatan merupakan modal terbesar untuk sebuah negara dapat dikatakan negara maju dan Indonesia masih mengalami maladministrasi di Kesehatan yang berarti Indonesia belum bisa dikatakan sebagai negara maju dalam waktu dekat karena untuk kesehatan sendiri belum dapat dikatakan baik serta kesehatan juga merupakan hal yang penting bagi masyarakat karena menyangkut nyawa seseorang yang sangat berharga pada kehidupan sehingga kesehatan sangat penting untuk menjadi fokus pemerintahan guna kenyamanan dan keberlangsungan hidup masyarakat.

Berhubungan dengan adanya pembentukan Ombudsman Republik Indonesia, pada setiap daerah Provinsi di Indonesia terdapat lembaga Ombudsman sudah terdapat Perwakilan Ombudsman yang menangani kasus maladministrasi yang terjadi di setiap wilayah. Salah satunya yaitu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang mempunyai tugas serta wewenang untuk melakukan pengawasan pelayanan publik di Provinsi Lampung. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Perwakilan Ombudsman RI Lampung sudah banyak membantu masyarakat dalam menyelesaikan laporan yang diadukan. Salah satu contoh kasus yang berhasil diselesaikan oleh Perwakilan Ombudsman RI Lampung yang didapatkan peneliti pada tanggal 7 Juni 2023 melalui wawancara langsung kepada pihak Ombudsman RI Lampung yaitu laporan tahun 2022 dengan identitas dirahasiakan tentang waktu tunggu pelayanan farmasi dan informasi praktik dokter di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo yang dinilai belum kompeten, sudah diselesaikan dengan memampang informasi jadwal praktik dokter yang terbaru dan melakukan evaluasi internal terkait pelayanan farmasi dan informasi.

Kasus selanjutnya yang berhasil diselesaikan oleh Ombudsman RI Lampung pada tahun 2020 yaitu pelayanan pendampingan pasien Covid berupa surat bebas isolasi mandiri. Surat bebas isolasi mandiri pelapor belum terbit selama 14 hari sedangkan pelapor harus kembali ke Sukabumi. Laporan selesai dengan klarifikasi lisan melalui telepon dan pelapor telah memperoleh surat bebas kembali beraktivitas.

Kasus yang terjadi pada program pemerintah yakni BPJS Mandiri yang telah berhasil diselesaikan oleh Ombudsman RI Lampung pada tahun 2020 yakni pelayanan rujukan BPJS Kesehatan ke RS Advent untuk orang tua pelapor ditolak karena orang tua pelapor terdata sebagai peserta BPJS Mandiri tidak aktif. Tindak lanjut berupa klarifikasi lisan kepada BPJS Kesehatan Bandar Lampung dan hasilnya terdapat kesalahan pada sistem pencatatan pembayaran iuran. Setelah dilakukan perbaikan, data pembayaran iuran pelapor telah masuk, pelapor kembali aktif sebagai peserta BPJS dan dapat membuat rujukan ke dokter syarat di RS Advent.

Berdasarkan kegiatan pra-riset yang telah dilakukan sebelumnya dapat diketahui bahwasanya lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah menjalankan program-program pada pelayanan bidang kesehatan seperti, penyelesaian laporan atau pengaduan bidang Kesehatan dan terdapat kajian tentang pengelolaan limbah Covid pada tahun 2021. Dalam melakukan penyelidikan pihak Ombudsman juga mendapat beberapa penghambat yakni:

- a. Kebijakan pelayanan Kesehatan dari pusat, sehingga pihak fasilitas kesehatan maupun BPJS belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat;
- b. Informasi yang diperoleh dari pihak BPJS dan faskes masih sering kali tidak sinkron. Apa yang disampaikan BPJS kepada Ombudsman dalam beberapa kesempatan berbeda dengan implementasi yang ada dilapangan yang dihadapi oleh faskes;
- c. Terdapat kendala lainnya

Tentu bukan tugas ringan yang diemban dalam menyelesaikan permasalahan laporan masyarakat, Ombudsman RI Lampung terus melakukan inovasi untuk dapat meretas pelayanan publik yang buruk dan bisa dekat dengan rakyat untuk bekerja sama memberantas maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini memiliki tujuan agar sistem pelayanan publik di Provinsi Lampung dapat berjalan secara efektif.

Berkaitan dengan pembahasan latar belakang di atas maka lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung memiliki tujuan untuk menangani dan

meminimalisir terjadinya tindakan maladministrasi pada sektor pelayanan publik di Provinsi Lampung terutama pada Bidang Kesehatan karena pada bidang kesehatan sangat penting untuk di teliti, sehingga peran lembaga Ombudsman menjadi tolak ukur dari keberhasilan terhadap penanganan kasus maladministrasi pada pelayanan publik terutama bidang kesehatan karena bidang kesehatan sangat penting dan ini menyangkut tentang hak asasi manusia. Maka dari itu Ombudsman berperan dalam mengawasi jalannya kegiatan pelayanan pada bidang kesehatan dan telah diawasi pun masih juga ada oknum pegawai yang melakukan maladministrasi kepada para pasiennya yang lebih mirisnya dilakukan pada pasien yang butuh penanganan darurat dan cepat karena sedang mengalami kritis. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan suatu keadilan, kenyamanan, dan juga kesejahteraan dalam kegiatan pelayanan administrasi karena mulai dari lahir hingga sampai meninggal dunia masyarakat selalu membutuhkan pelayanan administrasi guna menyelesaikan urusan kepentingan masing-masing. Maka dari itu lembaga Ombudsman Republik Indonesia berperan penting dalam menangani kasus-kasus maladministrasi yang terjadi agar masyarakat dapat menjalankan kepentingannya dengan aman dan nyaman.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan penelitian mengenai **“Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Penyelesaian kasus Maladministrasi di Kota Bandar Lampung”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan diungkapkan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana efektivitas kinerja Ombudsman dalam penyelesaian kasus maladministrasi pada bidang kesehatan di Kota Bandar Lampung ?
- 2) Faktor Apa saja yang dapat mendukung dan menghambat efektivitas kinerja Ombudsman dalam penyelesaian kasus maladministrasi di bidang kesehatan di Kota Bandar Lampung ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Permasalahan-permasalahan pokok yang terdapat dalam penelitian ini, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian Maladministrasi di Kota Bandar Lampung
2. Untuk menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi keefektivitasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian kasus maladministrasi di Kota Bandar Lampung

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan penulis dengan cara merealisasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan efektivitas kinerja Ombudsman dalam penyelesaian kasus maladministrasi di Kota Bandar Lampung.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini kiranya dapat membantu dan memberikan informasi khususnya bagi penulis, dan juga kepada pihak-pihak lain yang pada umumnya berkaitan langsung dengan efektivitas kinerja Ombudsman dalam penyelesaian kasus maladministrasi di Kota Bandar Lampung.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi acuan dari penulis dalam melakukan penulisan dan pada akhirnya penulis dapat menambah teori yang dipakai dalam menganalisis penelitian yang dilakukan serta menjadi referensi dalam menambah bahan-bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa skripsi terkait penelitian yang dilakukan penulisan.

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1	(Jennifer, 2022)	Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik	Efektivitas Kinerja dalam menangani maladministrasi pelayanan publik di Jawa Timur sudah dapat dikatakan efektif karena telah memenuhi indikator-indikator keefektifan yaitu: produktivitas, penanganan pengaduan maladministrasi sudah sesuai dengan alur/prosedur yang berlaku dan sesuai baku mutu penyelesaian, kemampuan adaptasi juga para asisten sudah terjalin dengan baik yaitu hubungan yang terjalin bersifat egaliter, untuk kepuasan kerja pada tahun 2021 mendapatkan predikat “baik” dan terus menjalankan tupoksinya sesuai visi dan misinya, dan Sumber daya masih cukup terbatas akan tetapi walaupun terbatas penempatan personilnya sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing.  Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian ini karena penelitian tersebut lebih fokus menggambarkan Efektivitas Kinerja Ombudsman Ri dalam menangani maladministrasi

---

			Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur serta memakai teori dari Steers sedangkan pada penelitian ini lebih berfokus pada penyelesaian kasus maladministrasi khususnya bidang kesehatan dan memakai teori Martani dan Lubis
2	(Kelani Putri, 2017)	Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi di Kota Pekanbaru)	<p>Efektivitas kinerja ombudsman dalam mengani pengaduan pelayanan publik (kasusmaladministrasi di kota pekanbaru) belum sepenuhnya efektif. Ini artinya efektivitas kinerja pada ombudsman republik Indonesia perwakilan riau dikarenakan berbagai faktor, salah satunya adalah sarana dan prasarana menjadi penunjang ombudsman dalam melakukan pencegahan maladministrasi terutama ke daerah- daerah, kekurangan sarana ini membuat kinerja ombudsman terbatas.</p> <p>Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian ini karena penelitian tersebut lebih fokus menggambarkan Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam menangani Pengaduan Pelayanan di Kota Pekan Baru, tidak hanya fokus laporan tetapi fokus juga pada pencegahan Maladministrasi di Kota Pekan Baru sedangkan pada penelitian ini memfokuskan pada efektivitas kinerja penyelesaian kasus di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang mana berfokus pada bidang kesehatan</p>

---

---

3	(Hawa Eviriana, 2019)	Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan undang undang Nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia	<p>Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung terdapat dua program utama yaitu pada bidang pencegahan dan bidang pengawasan maladministrasi serta bidang penyelesaian laporan, Pada Tahun 2016 kegiatan pencegahan maladministrasi dan pengawasan terdiri dari sosialisasi, kerja sama antar lembaga, observasi kepatuhan terhadap UU No 25 tahun 2009 dan Systematic Review. Sedangkan untuk bidang penyelesaian laporan terdiri dari melakukan klarifikasi laporan, investigasi, monitoring kasus, dan melakukan mediasi. Kegiatan pencegahan maladministrasi dan pengawasan di tahun 2017 yaitu pelaksanaan observasi kepatuhan, <i>Rapid Assesment</i> (RA), Monitoring (pelayanan publik, pengawasan seleksi CPNS Kementerian Hukum dan HAM Wilayah Bangka Belitung.</p> <p>Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan UU Nomor 37 Tahun 2008, berdasarkan hasil penelitian ialah cukup efektif, dikarenakan dari program kerja yang telah dilakukan selama tahun 2016-2018 Ombudsman Bangka Belitung telah melakukan tugasnya dengan baik dengan anggaran dana dan juga sumber daya manusia yang terbatas.</p> <p>Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian ini karena penelitian tersebut memiliki fokus yaitu berfokus untuk mengetahui program kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Bangka belitung berdasarkan UU No 37 Tahun 2008 sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada penyelesaian kasus maladministrasi di Kota Bandar Lampung khususnya pada bidang kesehatan</p>
---	-----------------------	---	--

---

*Sumber : diolah oleh peneliti 2023*

Berdasarkan perbandingan ketiga penelitian pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya terdapat perbedaan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini, penelitian ini mempunyai judul efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian kasus maladministrasi di Kota Bandar Lampung yang mana memiliki objek yang sama yaitu Ombudsman serta permasalahan yang sama, akan tetapi memiliki latar tempat dan waktu yang berbeda tidak menjamin hasil penelitian sama dikarenakan teori indikator efektivitas pada penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya serta penelitian ini berfokus pada bidang kesehatan yang mana Kesehatan merupakan sesuatu yang berharga bagi masyarakat.

## **2.2 Efektivitas Kinerja**

### **2.2.1 Definisi Efektivitas Kinerja**

Efektif berasal dari bahasa inggris yaitu dari kata effective yang berarti berhasil, atau sesuatu yang telah berhasil dan berjalan dengan baik. Kamus ilmiah populer mengartikan bahwasanya efektivitas sebagai ketepatan dalam penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas adalah melakukan suatu hal dengan benar, sedangkan kata efisien ialah melakukan hal secara benar atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat (Indartuti, 2019)

Efektivitas berasal dari kata efektif yang memiliki arti telah terjadi suatu efek ataupun akibat dari apa yang dikehendaki pada suatu perbuatan (Hasibuan.1995:27). Kata efektif pada kamus besar bahasa Indonesia berarti dapat membawa suatu hasil, serta berjalan berhasil guna menuju tujuan yang telah diinginkan sebelumnya. Sedangkan menurut (Gill.mc.E) efektivitas ialah suatu kemampuan dalam memilih tujuan yang benar atau suatu peralatan yang tepat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini dapat diartikan pula efektivitas ialah suatu efek yang telah dikehendaki sebelumnya yang berjalan berhasil guna mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan peralatan yang tepat. (Bormasa , 2022)

Menurut James L. Gibson (Pasolong, 2010) Efektivitas merupakan usaha yang dilakukan untuk pencapaian sasaran yang dikehendaki (sesuai dengan harapan) yang ditujukan kepada khalayak banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat. Sedangkan, menurut Amin Tunggul Widjaya (Widjaya, 1993) efektivitas merupakan hasil dari membuat keputusan untuk mengarahkan dalam hal melakukan sesuatu dengan benar yang membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan. Artinya efektivitas merupakan suatu usaha dalam membuat keputusan secara benar untuk mencapai sasaran yang telah dikehendaki yang ditujukan kepada khalayak banyak dan dapat pula dirasakan pula oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat.

Efektivitas juga sering dipakai dalam mengukur suatu keberhasilan yang telah di dicapai oleh suatu organisasi ataupun perusahaan yang mana terkait pada program-program yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam pengelolaan sebuah organisasi atau perusahaan dapat dikatakan berhasil apabila target serta tujuan yang telah ditentukan sebelumnya mampu untuk dijalankan dan dapat berguna untuk organisasi ataupun perusahaan tersebut. Ukuran dari efektivitas dapat dinilai melalu perbandingan pencapaian tujuan dari aktivitas-aktivitas yang dilakukan serta bukan tentang suatu biaya yang telah dikeluarkan untuk melakukan aktivitas tersebut. (Danim, 2004)

Pada istilah efektivitas di dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan sering kali disangkutpautkan dengan pelaksanaan program yang telah ditentukan atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk maju serta mengembangkan organisasi atau perusahaan-perusahaan itu. Agar program dan kegiatan ini dapat berjalan maka harus didukung oleh sumber daya manusia yang memadai seperti kemampuan, keahlian, dan ketrampilan. Efektif atau tidaknya program yang dilaksanakan dinilai melalui kemampuan sumber daya manusia yang melaksanakannya daripada dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan. Penilaian seperti ini berguna untuk mengukur kinerja sumber daya manusia.

Kinerja pada sumber daya manusia dapat dikatakan baik ketika hasil yang diperoleh sesuai dengan yang ditentukan sebelumnya. Berarti sumber daya manusia tersebut sudah mampu menjalankan program atau aktivitas yang baik dan tepat serta dapat dikatakan kinerjanya sudah efektif (Soeprihanto, 2001). Akan tetapi sebaliknya, sumber daya manusianya dapat dikatakan buruk ketika ketidakmampuannya dalam melaksanakan suatu program dan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan. Sehingga hal tersebut menggambarkan kinerja yang kurang efektif karena ketidakmampuan dalam menjalankan sesuatu sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Efektivitas kinerja diartikan pula sebagai suatu kemampuan untuk memilih sasaran yang sesuai dari tujuan-tujuan yang telah ditentukan dari awal. Ini sesuai dengan pendapat (Danim, 2004) yang mengatakan bahwasanya efektivitas kinerja kelompok, berkaitan dengan kemampuan anggota-anggota dalam melakukan sesuatu yang sesuai untuk kepentingan sesama. Efektivitas kinerja dapat dikatakan meningkat ketika para anggota memiliki keterampilan serta keahlian yang sesuai dengan pekerjaan mereka. Efektivitas kinerja bisa diukur melalui keterampilan kerja, kemampuan dalam beradaptasi, prestasi yang meningkat, serta mampu menjalani perubahan.

Timpe 2001 juga menjelaskan bahwasanya kinerja yang baik dari individu akan menentukan kinerja organisasi, dikarenakan kinerja individu sangat mempengaruhi kinerja organisasi atau perusahaan. Ketika individu mempunyai kemampuan serta upaya pengembangan keterampilan dan keahlian juga rendah, maka kinerja organisasi akan menjadi buruk. Sebaliknya, ketika seseorang mampu berkinerja secara baik maka organisasi atau perusahaan pun akan meningkat pula kinerjanya.

Maka dari definisi-definisi yang telah ada efektivitas kinerja dapat diartikan sebagai kemampuan dalam menjalankan sesuatu secara tepat serta mempunyai dasar yang telah ditentukan sebelumnya. Terlaksananya suatu program yang sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya menunjukkan efektivitas program sudah terlaksana dengan tepat. Sebaliknya, ketika pelaksanaan program tidak sesuai dengan tujuan

yang telah ditentukan sebelumnya maka program tersebut terlihat belum efektif.

### 2.2.2 Penilaian Efektivitas Kinerja

Dalam mengukur keefektifitasan suatu organisasi bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, karena keefektifitasan organisasi dapat dilihat dari berbagai sudut pandang mana pun dan tergantung penilainya serta bagaimana menginterpretasikannya. Apabila dilihat dari sudut tingkat produktivitas, maka seorang penanggung jawab produksi akan memberikan pemikiran bahwasanya suatu efektivitas berupa kualitas dan juga kuantitas yang tentunya berupa barang atau jasa. Dalam melakukan pengukuran suatu efektivitas bisa dilakukan dengan cara melihat hasil dari kerja yang telah dicapai oleh organisasi. Efektivitas bisa dilakukan pengukuran ketika berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Apabila organisasi tersebut berhasil dalam mencapai tujuannya tersebut, maka dapat dikatakan organisasi itu sudah berjalan secara efektif. Efektivitas tidak melihat seberapa besar pengeluaran biaya dalam mencapai tujuan tersebut melainkan melihat proses dari program dan kegiatan sudah mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Oleh karena itu perlu diketahui bahwasanya alat ukur efektivitas kinerja, menurut Steers (2017: 261) meliputi :

#### a. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Manusia memiliki kemampuan yang terbatas pada segala hal. Sehingga keterbatasannya tersebut mengakibatkan manusia tidak bisa mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa adanya kerja sama dengan orang lain. Kunci dari keberhasilan suatu organisasi yaitu adalah kerja sama untuk mencapai tujuan. Seseorang yang masuk ke dalam suatu organisasi akan dituntut untuk bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan organisasi tersebut.

#### b. Prestasi Kerja

Prestasi kerja ialah hasil dalam bekerja yang telah dicapai oleh para pekerja dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepada seseorang yang didasarkan pada keterampilan, pengalaman, kesungguhan, dan juga waktu. Pengalaman, kesungguhan dan waktu

yang telah tertanam pada seorang pegawai maka tugas yang diberikan dapat terlaksana secara baik berdasarkan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan ini memiliki arti tingkat kesenangan seseorang atas manfaat yang didapat dalam organisasi. Tingkat kepuasan seorang individu bahwasanya mereka mendapatkan imbalan yang sesuai, dari berbagai macam situasi dan kondisi pekerjaan maupun organisasi di tempat mereka bekerja

d. Kualitas

Berasal dari jasa ataupun produk primer yang telah dihasilkan oleh organisasi dan juga sebagai penentu efektivitas organisasi tersebut. Kualitas mungkin memiliki banyak bentuk operasional, dan yang terutama ditentukan oleh suatu jenis produk ataupun jasa yang telah dihasilkan organisasi.

e. Penilaian Oleh Pihak Luar

Penilaian organisasi ataupun unit-unit yang ada di organisasi diberikan oleh individu ataupun lingkungan dalam organisasi itu sendiri, seperti pihak-pihak mana saja yang berhubungan dengan organisasi. Kesetiaan, tingkat kepercayaan serta dukungan yang diberikan untuk organisasi dari kelompok-kelompok seperti petugas dan oleh masyarakat umum.

### 2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja

Menurut Danison yang diterjemahkan oleh Khairul Saleh (2010:18), ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja yaitu:

a. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Arti dari struktur di sini yaitu hubungan yang relatif tetap sifatnya, seperti sering dijumpai pada organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia. Struktur meliputi bagaimana cara suatu organisasi dapat menyusun dan menempatkan orang-orang di dalam pelaksanaan menyelesaikan pekerjaan.

b. Karakteristik Lingkungan

Ada lingkungan luar dan lingkungan dalam, hal ini juga berpengaruh kepada efektivitas, keberhasilan suatu hubungan pada organisasi lingkungan tampaknya amat bergantung pada tingkat variabel kunci yang berarti tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan, tingkat rasionalisme organisasi.

c. Karakteristik pekerja

Pada hakikatnya anggota-anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang sangat penting dikarenakan perilaku merekalah yang berjalan dengan jangka panjang akan memperlancar dan merintangi tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Para pegawai ini merupakan sumber daya yang nyata dan langsung berhubungan dengan para pengelola semua sumber daya yang terdapat pada organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap tercapainya tujuan organisasi.

d. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Dengan makin sulit serta rumitnya di dalam proses teknologi serta kejamnya lingkungan, maka peranan dari manajemen dalam mengkoordinasikan pegawai sangat penting dalam proses serta pencapaian keberhasilan suatu organisasi.

#### 2.2.4 Indikator Pengukuran Efektivitas Kinerja

Pengukuran kinerja adalah bagian terpenting untuk mencapai proses pengendalian manajemen organisasi publik maupun swasta yang menghasilkan kinerja yang baik. Namun, sifat dan karakteristik organisasi sektor publik berbeda dengan sektor swasta, maka dari itu penekanan dan orientasi pengukuran kinerja yang dilakukan terdapat perbedaan. Menurut Mahmudi (Mahmudi, 2015), tujuan dilakukan penilaian kinerja sektor publik yaitu:

- a. Mengetahui tingkat ketercapaian dari tujuan suatu organisasi
- b. Menyediakan sarana untuk pembelajaran pegawai
- c. Memperbaiki kinerja pegawai untuk periode berikutnya

- d. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan dan pemberian *reward* dan *punishment*
- e. Memberikan motivasi kinerja pegawai
- f. Menciptakan akuntabilitas publik yang baik

Menurut Martani dan Lubis (Huseini, 1987), terdapat tiga pendekatan utama yang digunakan untuk mengukur efektivitas kinerja yaitu sebagai berikut:

- a. Pendekatan sumber, yaitu mengukur efektivitas dari input. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan suatu organisasi untuk mendapatkan sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai untuk kebutuhan organisasi.
- b. Pendekatan proses, yaitu digunakan untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program yang telah dibuat dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses menganggap efektivitas sebagai suatu efisiensi dan kondisi dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan baik di mana kegiatannya berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan lebih memusatkan perhatiannya terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga.
- c. Pendekatan sasaran, pendekatan ini pusat perhatiannya terletak pada output yaitu untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi demi mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini ditujukan untuk mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang sedang dicapai. Sasaran yang penting untuk diperhatikan dalam hal pengukuran efektivitas dengan menggunakan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk menunjukkan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi.

## 2.3 Pelayanan Publik

### 2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Konsep Pelayanan Publik Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No 25.KEP/25/M.PAN/2004 menyatakan bahwa :

Pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dalam rangka pelaksanaan sesuai ketentuan perundang-undangan. Unit pelayanan publik menurut ketentuan tersebut ialah unit kerja atau kantor pelayanan instansi pemerintah termasuk juga BUMN, BUMD, dan BHMN, yang secara langsung ataupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Sedangkan pemberi pelayanan ialah pegawai instansi pemerintah atau swasta yang melakukan fungsi serta tugas pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ada, dalam pemberian pelayanan kepada publik (Mahsyar, 2011).

Menurut Moenir pelayanan publik ialah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang maupun sekelompok dengan berlandaskan faktor material melalui sistem, prosedur dan juga memakai metode tertentu untuk berusaha memenuhi kepentingan khalayak lain sesuai dengan haknya (Mote, 2008)

Menurut AG. Subarsono Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh suatu birokrasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Pengguna yang dimaksud ialah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, seperti melakukan pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, maupun akta kematian, dan juga sertifikat-sertifikat rumah, tanah, dll (Dwiyanto, 2005).

Sedangkan menurut Lewis dan Gilman pelayanan publik ialah kepercayaan publik. harapan warga negara agar pelayanan publik dapat melayani secara jujur dan juga pengelolaan dilakukan secara tepat serta dapat dipertanggungjawabkan kepada khalayak ramai. Kegiatan pelayanan

publik yang adil akan dapat dipertanggungjawabkan sehingga nantinya akan menghasilkan kepercayaan dari masyarakat. Dalam mewujudkan itu semua dibutuhkanlah suatu etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik (Lewis, 2005). Dalam melakukan sebuah pelayanan sebaiknya lakukan dengan adil dan juga pelayanan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. pada literatur manajemen terdapat empat lingkup definisi konsep tentang *service* yaitu :

- a. *Service* mengemukakan berbagai sektor pada kategori aktivitas ekonomi, finansial, perdagangan ritel, transportasi, personal *service*, layanan pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik
- b. *Service* dilihat sebagai produk yang *intangible* yang lebih mengutamakan aktivitas daripada obyek fisik, akan tetapi pada nyatanya produk fisik bisa saja terlibat.
- c. *Service* menggambarkan suatu proses yang mana berfokus pada produk utama, kinerja, *interkasi* personal yang berarti pengalaman layanan
- d. *Service* dilihat sebagai suatu sistem serta terdiri dari dua komponen yaitu *service options* sering kali tidak terlihat serta tidak diketahui keberadaannya oleh para pelanggan dan selanjutnya *service delivery* yang mana sering diketahui dan tampak oleh pelanggan. (Tjiptono, 2022)

### 2.3.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan adalah termasuk kebutuhan yang sangat diperlukan oleh setiap masyarakat. Setiap masyarakat pasti membutuhkan pelayanan dan setiap orang memerlukan pelayanan yang berbeda pula sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan. Jenis-jenis pelayanan publik juga telah dikelompokkan sedemikian pula berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dapat dibedakan menjadi :

- a. Pelayanan Administratif
- b. Pelayanan Barang
- c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Administratif, berarti pelayanan yang mempunyai *output* segala macam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh si penerima layanan. Biasanya pelayanan yang diterima berupa suatu kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, serta kegiatan tata usaha lain dan hasil akhirnya berupa suatu dokumen resmi. Contoh seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Akta kelahiran dan kematian, sertifikat, dan lain-lain.

Pelayanan Barang yang berarti pelayanan yang memiliki *output* berupa bentuk/jenis barang yang tentunya digunakan oleh masyarakat. Jenis pelayanan ini berupa kegiatan dalam penyediaan atau pengolahan berwujud fisik sehingga menjadi bentuk barang ataupun jasa serta dapat digunakan oleh masyarakat. Contoh dari pelayanan ini yaitu pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan lain-lain

Pelayanan dalam bidang jasa, yang berarti pelayanan yang mempunyai *output* berupa jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Jenis pelayanan yang diberikan yaitu seperti sarana dan prasarana serta pendukungnya sehingga menghasilkan berbagai bentuk jasa yang mana dibutuhkan oleh masyarakat. Contohnya seperti layanan kesehatan, pendidikan, serta transportasi umum, dan lain-lain.

Menurut Uha (Uha, 2014) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik bisa dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Pelayanan publik yang bersifat primer, yaitu penyediaan pelayanan berupa barang/jasa bagi publik yang disediakan oleh pemerintah yang di mana satu-satunya penyedia dan pengguna ataupun klien mau tidak mau harus menggunakannya, misalnya pelayanan PDAM, pelayanan di tempat imigrasi, ataupun di tempat pelayanan-pelayanan perizinan.
- b. Pelayanan publik yang bersifat sekunder, yaitu semua bentuk penyediaan pelayanan baik itu barang/jasa yang disediakan oleh pemerintah, akan tetapi pengguna/klien bisa tidak menggunakannya karena ada terdapat beberapa penyelenggaraan program, seperti program pendidikan dan kesehatan, pelayanan dibidang barang dan jasa pertanian, dan lainnya.

Kebutuhan masyarakat dengan pelayanan sangat bervariasi, pemerintah sebagai penanggung jawab penyedia layanan harus dapat mengetahui segala bentuk kebutuhan dari masyarakat. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik tidak hanya pemerintah saja yang berperan, akan tetapi masyarakat bersama-sama turut serta mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan masyarakat serta tuntutan lingkungan organisasi publik.

### 2.3.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan mempunyai suatu prinsip yang akan dijadikan untuk acuan dalam pelaksanaannya agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Istianto (Istianto, 2011) prinsip-prinsip pada kegiatan pelayanan sesuai dengan Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dalam Keputusan MenPan Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prinsip ini lebih memfokuskan pada suatu prosedur dalam bekerja terutama dalam penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prinsip ini di gunakan untuk tujuan memudahkan masyarakat dalam membutuhkan pelayanan.

b. Kejelasan dan Kepastian

Prinsip ini memiliki arti tentang bagaimana pelayanan yang diselenggarakan tersebut mencakup prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja yang berwenang, biaya pelayanan, serta jadwal waktu dalam melakukan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

c. Keamanan

Prinsip memiliki arti bahwasanya proses dan juga hasil dari pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai standar serta berdasarkan kepastian hukum sebagai jaminan kepada masyarakat agar masyarakat sebagai yang membutuhkan pelayanan merasa aman dan nyaman.

d. Keterbukaan

Prinsip ini mempunyai arti bahwasanya prosedur pelayanan yang mencakup lamanya waktu pelayanan, biaya dalam melakukan pelayanan, serta proses dalam melakukan pelayanan serta hal-hal lain

yang diperlukan agar dapat diinformasikan dengan terbuka serta dapat mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

e. Efisien

Prinsip ini mengandung arti bahwasanya dalam pelayanan persyaratannya hanya dibatasi pada suatu hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan dan untuk pencegahan terjadinya pengulangan dalam pemenuhan persyaratan pada pelayanan yang sedang dilaksanakan.

f. Ekonomis

Prinsip ini mengandung arti bahwasanya biaya dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan haruslah ditetapkan sebelumnya dan biaya yang sewajarnya dengan memperhatikan nilai barang serta kemampuan masyarakat untuk membayar yang mana telah tercantum pada peraturan perundang-undangan yang telah disahkan dan berlaku.

g. Keadilan yang Merata

Prinsip ini memiliki arti bahwasanya pelayanan yang di berikan untuk masyarakat haruslah dilakukan secara adil serta merata ke bagian seluruh lapisan masyarakat.

h. Ketepatan Waktu

Prinsip ini mempunyai arti bahwasanya dalam melakukan pelayanan umum haruslah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan sebelumnya, misal dengan memegang teguh prinsip konsisten jadwal pelayanan, menyelesaikan suatu pelayanan dengan jangka waktu yang telah ditentukan sebelumnya, dan lainnya.

Prinsip Merupakan pedoman untuk para penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Berdasarkan pada prinsip yang ada tersebut harapan bagi lembaga pemerintahan sebagai pelaksana pelayanan dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan prinsip serta aturan yang telah ditetapkan sebelumnya,

#### 2.3.4 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Brady dan Conin (Rezha f. , 2012) Rezha dijelaskan bahwasanya “kualitas suatu pelayanan merupakan perbandingan antara suatu kenyataan dengan pelayanan yang didapatkan dan sesuai dengan harapan atas pelayanan yang ingin didapatkan.

Menurut Parasuraman (Rezha f. , 2012) Rezha terdapat 5 standar kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Realibility* (kemampuan dalam mewujudkan janji, yaitu kemampuan instansi dalam melakukan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan juga secara terpercaya. Kinerja yang harus sama dengan harapan para pengguna yakni tentunya ketetapan waktu.
- b. *Responsiveness* (pemahaman terhadap pemberian pelayanan) yakni kemampuan dalam memberikan suatu jasa secara tanggap serta ketersediaan para penyedia jasa terutama dalam hal sifat yang membantu konsumen dan dapat memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan para konsumen. Pada dimensi ini lebih memfokuskan pada suatu sikap para penyedia jasa yang memfokuskan pada perhatian, cepat, dan tepat dalam melaksanakan permintaan, pertanyaan, serta keluhan disertai masalah konsumen.
- c. *Assurance* (suatu keyakinan serta kemampuan dalam memberikan jaminan pelayanan) yakni kemampuan suatu penyedia jasa dalam mengembangkan suatu rasa percaya dan kepercayaan diri konsumen bahwasanya pihak penyedia jasa terutama pegawainya dapat memenuhi kebutuhan. Yakni berhubungan dengan kemampuan, kesopanan, dan suatu sifat yang dapat dipercaya serta dimiliki oleh para pegawai.
- d. *Empathy* (terpenuhinya kemauan konsumen) yakni memberikan perhatian kepada konsumen secara individual seperti memberikan kemudahan dalam berkomunikasi yang baik dengan para pegawai serta usaha instansi dalam memahami kemauan dan juga kebutuhan para pelanggan.
- e. *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan) yakni suatu kecakapan instansi dalam memperlihatkan eksistensinya kepada pihak lain. Penampilan serta kecakapan baik dalam bidang sarana ataupun prasarana fisik serta

kondisi lingkungan sekitar dapat memberikan bukti nyata pelayanan yang dilakukan untuk para konsumen dari para penyedia jasa.

### 2.3.5 Pola-pola Pelayanan Publik

Sesuai dengan jenis serta sifat pelayanan dan terdapat pertimbangan agar dapat melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan secara efektif dan efisien, maka pada kegiatan penyelenggaraan pelayanan umum selaras dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003, dapat dilaksanakan dengan pola berikut yaitu:

a. Pola Pelayanan Fungsional

Pola pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan fungsi, tugas dan juga kewenangan yang ada.

b. Pola pelayanan yang diamanahkan secara tunggal oleh pihak penyelenggara berdasarkan adanya pelimpahan wewenang para penyelenggara pelayanan

c. Pola Terpadu

Pola ini terdapat dua macam yaitu sebagai berikut :

1) Pola satu atap yaitu pola pelayanan terpadu satu atap

2) Dilakukan pada satu tempat serta meliputi berbagai banyak pelayanan yang tidak ada keterkaitan dengan proses yang dilayani melalui beberapa pintu pelayanan

3) Terpadu satu pintu suatu pola pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan di satu tempat serta mencakup jenis pelayanan lainnya yang berkaitan terhadap proses serta dilayani satu pintu.

d. Pola Gugus Tugas

Yang mana pegawai publik baik perorangan ataupun dalam kegiatan sedang bertugas pada instansi yang memberikan pelayanan dan pada lokasi pelayanan tertentu.

## 2.4 Lembaga Ombudsman RI

### 2.4.1 Definisi Lembaga

Menurut Yasmil Anwar dan Adang, (2015:20) di dalam Nurhayati berpendapat bahwasanya “secara sosiologis, istilah dari lembaga bisa didefinisikan sebagai suatu formal yang mantap, terstruktur, stabil, dan mapan (established). Dalam definisinya ini berarti lembaga sebagai sebuah jaringan untuk sarana hidup yang mengandung peranan untuk menjalankan suatu fungsi di masyarakat secara terus menerus serta dilakukan secara berulang.

### 2.4.2 Sejarah Lembaga Ombudsman

Pertama kalinya Ombudsman dikenal di negara Swedia. Selama berabad-abad lamanya hingga pada tahun 1713 Raja Charles XII menamakan Hogste Ombudsman. Pada undang-undang yang berlaku pada perubahan ini, Parlemen Swedia menetapkan bahwasanya lembaga baru ini membawa kepercayaan karena orang bebas dapat mendengarkan semua orang dan juga para anggotanya dan harus ditunjuk oleh para anggota parlemen sebagai pemilih (Hadjari, 2014). Peran dari pejabat baru ini ialah agar dapat memastikan bahwasanya para hakim, perwira militer, dan pegawai negeri sipil di Swedia dapat mengetahui hukum negara serta aturan yang telah ditetapkan untuk mereka. (Izzati, 2019)

Negara selanjutnya yang memperkenalkan kantor Ombudsman setelah Swedia pada tahun 1919 adalah Finlandia yang mempunyai sistem hukum hampir sama dengan Swedia. Pada tahun 1952, lembaga Ombudsman didirikan di Norwegia. Pada mulanya, fungsinya hanya sebagai pengawas angkatan bersenjata, dan pada tahun 1962, sebuah lembaga dibentuk dengan tujuan melakukan pengawasan atas administrasi. (Batalli, 2015)

Di Denmark, lembaga Ombudsman dibentuk pada tahun 1953. Gagasan perihal Lembaga Ombudsman dilakukan perluasan dengan cepat dari Skandinavia hingga ke kancan negara Eropa, Amerika, Asia dan Afrika. Di Inggris Raya, lembaga Ombudsman dengan tingkat kekuasaan yang terbatas dibentuk pada tahun 1967 sebagai bentuk ketidakpuasan warga

pada efisiensi serta efektivitas administrasi. Pada tahun 1978, *International Ombudsman Institute (IOI)* dibentuk. Ombudsman dipromosikan melalui studi, program pendidikan, publikasi, dan pertukaran informasi, serta melalui konferensi baik skala regional ataupun skala internasional. (Izzati, 2019)

Di Indonesia sendiri lembaga Ombudsman sebelumnya dikenal dengan nama Komisi Ombudsman Nasional yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. (Sujata A. , 2002) Keppres Tentang Komisi Ombudsman Nasional adalah sebuah dasar dalam hukum bagi kegiatan operasional Ombudsman di Indonesia. Dalam pembentukan Komisi Ombudsman Nasional ini bermaksud agar dapat membantu menciptakan serta memajukan kondisi yang kondusif pada kegiatan pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme serta dapat meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar bisa mendapatkan pelayanan secara adil dan juga sejahtera. (Masturi, 2005)

Pada tahun 2004 Presiden Susilo Bambang Yudhoyono terpilih untuk memegang amanat sebagai Presiden dan setahun kemudian dimulai untuk pembahasan Rancangan Undang-undang Ombudsman RI yaitu antara pihak pemerintah dan pihak DPR RI yang di mana Komisi Ombudsman Nasional masuk dalam tim pemerintah. pembahasan ini memakan waktu yang cukup lama yakni kurang lebih tiga tahun. Dan di awal 2008 dimulailah pembahasan intensif di DPR RI hingga pada tanggal 7 Oktober 2008 Presiden Republik Indonesia mengesahkan dan menjadikannya Undang-undang.

Pembentukan Ombudsman RI diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. pengesahan undang-undang ini menjadikan lembaga Ombudsman semakin tegas, berwenang dan fungsi Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik.

#### 2.4.3 Fungsi dan Tugas Lembaga Ombudsman

Ombudsman RI memiliki fungsi untuk mengawasi tugas para penyelenggara negara untuk melindungi masyarakat yang menyangkut dengan pelayanan ke masyarakat. Tugas yang harus dilakukan oleh Ombudsman RI ialah kegiatan untuk melayani, menerima, dan juga menindaklanjuti laporan dari masyarakat yang menyangkut adanya keluhan pada pelayanan umum yang dilakukan oleh para penyelenggara negara, melakukan kerja sama dan berkoordinasi dengan para lembaga negara, lembaga swadaya masyarakat serta badan kemasyarakatan dalam rangka memaksimalkan fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman, sosialisasi Ombudsman, mempersiapkan jaringan, organisasi dan tenaga Ombudsman Daerah, dan melakukan hal-hal lain yang menjadi tugas dalam rangka mencapai tujuan Ombudsman RI dan melakukan investigasi sesuai inisiatif sendiri. (Sujata A. , 2006)

Ombudsman memiliki tugas untuk menerima laporan atas laporan dugaan Maladministrasi pada kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh BUMN, BUMD, BHMN serta badan lainnya yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik dan juga berwenang dalam melakukan pemeriksaan pada sebuah instansi sesuai laporan tersebut. Setelah Ombudsman selesai melakukan pemeriksaan atas laporan tersebut dan kemudian menerima laporan tersebut maka setelah itu Ombudsman memiliki tugas untuk menindaklanjuti laporan yang mencakup dari ruang lingkup Ombudsman.

Ombudsman juga memiliki tugas untuk mengadakan investigasi atas dasar sendiri terhadap adanya dugaan kegiatan maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik serta melakukan koordinasi dan juga kerja sama dengan lembaga negara ataupun dengan lembaga pemerintah lainnya dan juga lembaga kemasyarakatan serta perseorangan pada kegiatan investigasi tersebut dan berupaya melakukan pencegahan maladministrasi dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

## 2.5 Tinjauan Tentang Organisasi

Menurut Mille dan Mills (2016:04) dalam Kusdi bahwasanya suatu organisasi ialah sebuah kolektivitas khusus manusia yang semua aktivitasnya terkoordinasi dan juga dapat terkontrol serta berguna untuk menggapai berbagai macam tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut E. Weight Bakke (2016:05) dalam Kusdi mengartikan bahwasanya organisasi ialah sebuah sistem yang berlanjut dari berbagai macam aktivitas manusia yang terdiferensial dan juga terkoordinasi yang menggunakan, mentransformasi, serta menyatupadukan seperangkat manusia, material, gagasan, modal, serta sumber daya yang ada sehingga dapat menjadi suatu kesatuan dalam pemecahan masalah yang unik untuk dapat memuaskan berbagai macam kebutuhan dari manusia dalam aktivitasnya dan dari berbagai sumber daya pada lingkungannya.

Menurut Stephens P. Robbins (2016:05) dalam Kusdi bahwasanya organisasi ialah suatu bentuk sosial yang dilakukan secara sadar serta terkoordinasi, yang memiliki batasan dan relatif serta teridentifikasi, dan memiliki fungsi yang berkesinambungan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan bersama-sama.

## 2.6 Maladministrasi

### 2.6.1 Definisi Maladministrasi

Banyak kalangan yang selama ini terjebak ketika memahami arti dari maladministrasi, yaitu hanya suatu tindakan yang dianggap sebagai tindakan penyimpangan dalam kegiatan administrasi yang memang betul apabila diartikan secara sempit, penyimpangan yang hanya dilakukan dengan kegiatan ketatabukuan dan juga tulis-menulis. Dan kegiatan yang di luar dari kegiatan yang bersifat ketatabukuan tidak dianggap sebagai suatu kegiatan maladministrasi. padahal di dalam terminologi maladministrasi diartikan secara luas sebagai suatu bagian penting dari definisi administrasi itu sendiri. Secara dasar, administrasi mempunyai empat arti yaitu:

- a. Kegiatan atau usaha yang mencakup beberapa penetapan tujuan baik itu secara penyelenggaraan ataupun pembinaan organisasi

- b. Kegiatan atau usaha yang berhubungan dengan penyelenggaraan kebijakan guna mencapai tujuan
- c. Kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan
- d. Kegiatan-kegiatan kantor serta tata usaha

Pada Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008 pasal 1 ayat 3, maladministrasi itu sendiri diartikan sebagai suatu tindakan atau perilaku yang melawan hukum, melampaui wewenang, serta menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang yang telah ditetapkan tersebut, serta juga kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh para penyelenggara negara dan pemerintahan yang mengakibatkan kerugian berupa *materil* dan juga *immateril* yang dialami oleh masyarakat ataupun perorangan.

Menurut widodo dalam Nurhayati, (Nurhayati, 2015)“ Maladministrasi ialah kegiatan praktik yang dilakukan secara menyimpang dari ketentuan administrasi, atau dapat dikatakan suatu praktik administrasi. Secara umum, keterangan maladministrasi telah ada serta tersebar di beberapa peraturan perundang-undangan yang mana dibuat oleh pemerintah dan juga DPR. Perundangan tersebut tentunya memuat bermacam perilaku, pembuatan kebijakan serta terdapat kejadian yang terjerat hukum dan etik maladministrasi yang dilaksanakan oleh para penyelenggara negara, pegawai, pengurus, pengurus suatu perusahaan yang dimiliki swasta dan pemerintah, dan terdapat juga perseorangan yang membantu pemerintah dalam membantu pelayanan. Ketentuan-ketentuan perihal bentuk maladministrasi tersebut memang disebutkan secara langsung sebagai bentuk maladministrasi, ketentuan pada maladministrasi tersebut pada berbagai undang-undang lebih lanjut hanya disangkutpautkan kepada tugas pokok serta fungsi dari kelembagaan yang bertanggung jawab pada kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Secara lebih luas maladministrasi dikatakan sebagai suatu penyimpangan, pelanggaran serta pengabaian kewajiban hukum dan norma masyarakat sehingga perilaku yang dilaksanakan tidak sesuai dengan asas-asas pemerintahan

yang baik dan benar (AUPB). Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya tolak ukur dari maladministrasi ialah peraturan hukum dan kepatutan yang ada dimasyarakat serta juga terdapat asas-asas pemerintahan yang baik dan benar sesuai dengan yang telah ditentukan.

Selain itu Hartono dkk (2003) dalam Buku Panduan Investigasi untuk lembaga Ombudsman memberi pemahaman dari maladministrasi secara umum ialah perilaku yang tidak seharusnya (termasuk melakukan penundaan memberikan pelayanan), tidak sopan serta kurang peduli kepada seseorang yang sedang tertimpa masalah yang penyebabnya dilakukan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan termasuk menggunakan kekuasaan semaunya saja atau semena-mena untuk melakukan perbuatan yang tidak dalam kewajaran, tidak adil, melakukan intimidatif atau pula diskriminatif, dan tidak seharusnya didasarkan semuanya ataupun hanya sebagian atas ketentuan perundang-undangan atau suatu fakta, tidak masuk akal, atau tidak berdasarkan suatu tindakan yang *unreasonable, unjust, oppressive, improper, dan diskriminatif*.

Selanjutnya Hartono, (2003) dkk juga menyebutkan bahwasanya maladministrasi dapat berupa suatu perbuatan, sikap, ataupun suatu prosedur dan tidak terbatas pada hal-hal administrasi ataupun hanya tata usaha. Maladministrasi tersebutlah yang dapat menyebabkan adanya pemerintahan yang terselenggara tidak efisien, jelek, serta tidak memadai, sehingga tindakan dan juga perilaku dari maladministrasi tersebut bukan hanya tindakan yang menyimpang dari prosedur ataupun tata cara dalam melaksanakan tugas para pejabat dan aparatur negara ataupun para penegak hukum, melainkan juga dapat berupa perbuatan yang bisa dicap sebagai melawan hukum.

Berdasarkan dari pendapat-pendapat beberapa ahli di atas serta juga beberapa pengertian yang ada di atas dan juga terdapat peraturan dari Ombudsman bahwasanya definisi dari maladministrasi di atas tersebut ialah suatu perilaku atau perbuatan yang menyimpang dan secara sadar dilakukan oleh manusia pada saat menjalankan tugasnya dari tata cara

atau prosedur yang telah ada sehingga mengakibatkan kerugian baik secara *materil* ataupun *imateril*.

#### 2.6.2 Bentuk - Bentuk Maladministrasi

Menurut Sujata dan Surahman (Nurhayati, 2015) dalam Nurhayati “bahwasanya bentuk dari suatu tindakan yang bisa dikategorikan sebagai tindakan maladministrasi ialah berprasangka, kelalaian, tidak peduli, adanya keterlambatan, bukan kewenangan, melakukan tindakan tidak layak, kejam, jahat, dan semauanya.

Menurut Sunaryati, dkk, (Nurhayati, 2015) dalam Nurhayati, bentuk dari maladministrasi terdapat dua puluh kategori. Dalam keterangan ini bisa dipadatkan menjadi enam kelompok sesuai dengan karakteristik, antara lain ialah :

a. Kelompok pertama ialah bentuk maladministrasi yang berhubungan dengan tepatnya waktu dalam suatu proses memerikan pelayanan umum, terdiri dari perilaku melakukan penundaan berlarut, serta lalai dan tidak menangani kewajiban

##### 1) Penundaan berlarut

pada proses memberikan pelayanan umum untuk masyarakat, pelaksana instansi publik kedapatan melakukan penundaan serta mengulur-ulur waktu tanpa suatu alasan yang jelas sehingga menyebabkan proses pelayanan yang sedang dilaksanakan akhirnya menjadi tidak tepat waktunya sebagaimana yang telah ditentukan sebelumnya dan mengakibatkan pelayanan umum menjadi tidak pasti selesainya.

##### 2) Tidak menangan

Seorang pelaksana instansi publik sema sekali tidak melaksanakan tugas yang semestinya harus dikerjakan dalam rangka kegiatan memberikan pelayanan umum untuk masyarakat

##### 3) Melalaikan kewajiban

Pada proses penerimaan suatu pelayanan umum, seorang pelaksana instansi publik melakukan tindakan yang tidak dengan hati-hati dan juga menghiraukan apa yang seharusnya menjadi kewajiban serta tanggung jawab.

- b. Kelompok kedua ialah bentuk dari maladministrasi yang menggambarkan ketidakadilan sehingga dapat menimbulkan rasa tidak adil serta diskriminasi. Kelompok ini biasanya terdiri dari persengkokolan, kolusi, dan juga nepotisme, melakukan tindakan yang tidak adil, dan terlihat jelas keberpihakannya.
- c. Kelompok ketiga ialah bentuk dari maladministrasi yang lebih menggambarkan sebagai suatu pelanggaran kepada hukum terutama pada peraturan perundang-undangan: kelompok ini ditandai dengan kegiatan pemalsuan, pelanggaran undang-undang, dan perbuatan yang bertentangan dengan hukum
- d. Kelompok keempat adalah bentuk maladministrasi yang berhubungan dengan kewenangan/ ketentuan yang memiliki dampak kepada kualitas pelayanan publik kepada masyarakat luas. Pada kategori ini ditandai dengan tindakan yang di luar kompetensi, para pejabat publik yang tidak memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas, intervensi yang mengakibatkan terpengaruhnya proses pemberian pelayanan publik, dan juga tindakan yang menyimpang dari ketetapan prosedur.
  - 1) Di luar kompetensi

Pada proses memberikan pelayanan umum, seorang penanggung jawab pelayanan umum memutuskan sesuatu yang mana tidak sesuai dengan kewenangannya sehingga membuat masyarakat menjadi rugi.
  - 2) Tidak kompeten

Pada proses memberikan pelayanan umum, seorang pelaksana publik tidak memiliki kemampuan atau tidak pandai dalam memutuskan sesuatu dan akhirnya pelayanan yang diberikan masyarakat tidak efektif dan efisien
  - 3) Penyimpangan prosedur

Pada proses memberikan pelayanan umum, seorang pelaksana publik tidak mengikuti tahapan kegiatan yang sudah ditentukan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang tidak baik

- e. Kelompok kelima yaitu bentuk maladministrasi yang menggambarkan sikap tidak pantas / arogansi seorang pelaksana pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari :
- 1) Bertindak sewenang-wenang  
Menggunakan wewenang melebihi apa yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga tindakan yang dilakukan berlawanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga menyebabkan pelayanan umum tidak diterima dengan baik.
  - 2) Penyalahgunaan wewenang  
Seorang pelaksana pelayanan publik mempergunakan wewenangnya untuk kepentingan yang tidak seharusnya sehingga menjadikan pelayanan publik yang diberikan tidak berjalan sesuai dengan kehendaknya.
  - 3) Melakukan tindakan tidak layak/tak patut pada proses memberikan pelayanan publik, seorang pejabat publik melakukan suatu hal yang tidak wajar, tidak patut, serta tidak pantas mengakibatkan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang optimal semestinya.
- f. Kelompok keenam ialah suatu bentuk maladministrasi yang menggambarkan perilaku korupsi secara berulang-ulang, kelompok ini dicirikan dengan adanya tindakan pemerasan, atau permintaan imbalan uang, dan juga menguasai barang orang lain tanpa hak, serta penggelapan suatu barang bukti.

Kemudian menurut Ombudsman Nasional menetapkan serta membuat kategori suatu tindakan maladministrasi yaitu :

- a. Tindakan yang terdapat kejanggalan (*inappropriate*) karena dilaksanakan tidak dengan semestinya.
- b. Tindakan yang dirasa menyimpang (*deviate*)
- c. Tindakan yang melanggar aturan (*irreguler/illegitimate*)
- d. Penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*)
- e. Adanya tindakan penundaan yang berakibat keterlambatan yang tidak seharusnya (*undue delay*)

f. Tindakan yang tak pantas (*inequaty*)

## 2.7 Kerangka Pikir

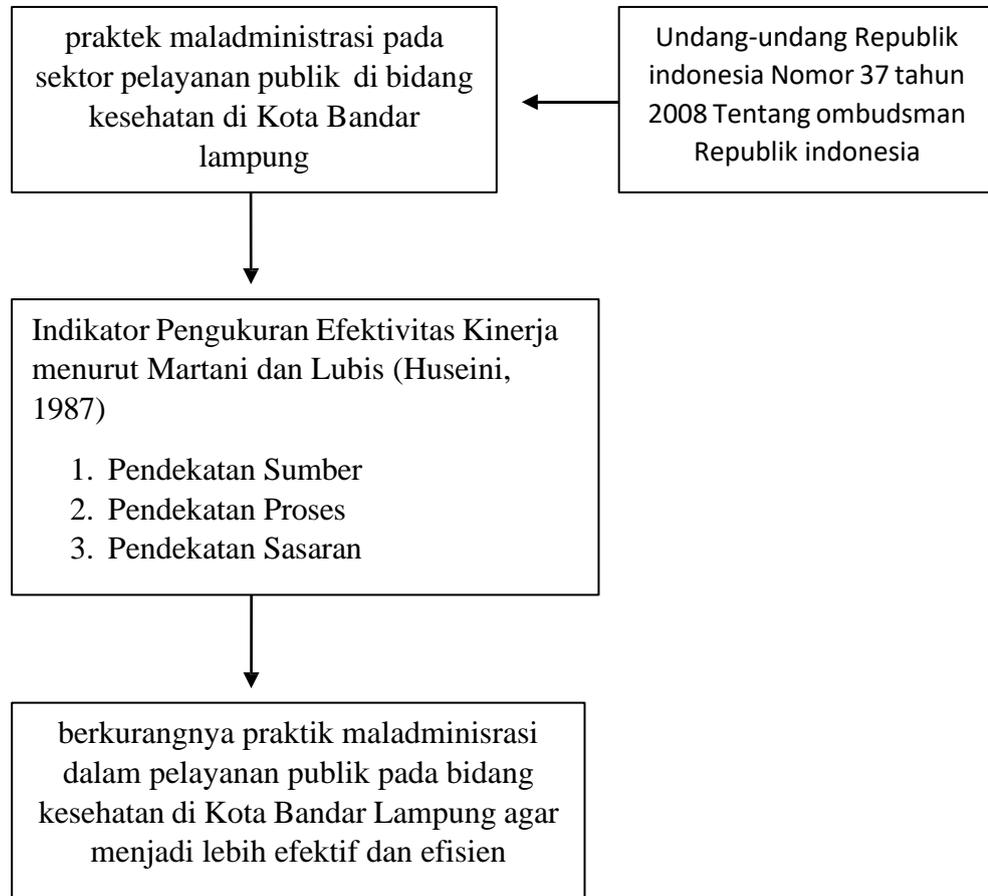
Provinsi Lampung merupakan salah satu Provinsi yang ternyata masih banyak terjadi tindakan maladministrasi pada bidang pelayanan publik. Hal ini terbukti dengan masih banyaknya laporan kasus maladministrasi yang diterima oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Pada Tahun 2021 dan 2022.

Pada Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia pasal 1 ayat 1 Lembaga Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga Negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi berjalannya kegiatan pelayanan publik baik yang dilakukan oleh Negara dan pemerintah serta juga termasuk yang dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta ataupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD. Maka dari itu lembaga Ombudsman diadakan untuk menjawab serta menyelesaikan kasus maladministrasi khususnya di Provinsi Lampung. Untuk itu dibentuklah lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung pada bulan Oktober 2012 yang sudah ditetapkan melalui Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tepatnya pada pasal 5 ayat 2 tentang tata kerja Ombudsman daerah Provinsi Lampung. Dengan hadirnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung diharapkan mampu untuk menyelesaikan permasalahan kasus maladministrasi terutama pada bidang kesehatan yang terjadi di Provinsi Lampung.

Mengacu pada hal tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan kasus maladministrasi di Provinsi Lampung Tahun 2022 yang akan diukur keberhasilannya melalui teori efektivitas kinerja Menurut Martani dan Lubis (Huseini, 1987), terdapat tiga pendekatan utama yang digunakan untuk mengukur efektivitas kinerja yaitu sebagai berikut:

- a. Efektivitas Sumber, yaitu Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan suatu organisasi untuk mendapatkan sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai untuk kebutuhan organisasi. Pendekatan sumber didasarkan dari teori tentang keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya karena lembaga memiliki hubungan-hubungan yang sama dengan lingkungannya, dari lingkungan suatu organisasi diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga tersebut serta output yang dihasilkan juga diberikan pada lingkungannya. Sumber-sumber yang didapatkan sering bersifat langka dan bernilai tinggi.
- b. Efektivitas Proses, yaitu digunakan untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program yang telah dibuat dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses menganggap efektivitas sebagai suatu efisiensi dan kondisi dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan baik di mana kegiatannya berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan lebih memusatkan perhatiannya terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga.
- c. Efektivitas Sasaran, pendekatan ini pusat perhatiannya terletak pada output yaitu untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi demi mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini ditujukan untuk mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang sedang dicapai. Sasaran yang penting untuk diperhatikan dalam hal pengukuran efektivitas dengan menggunakan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk menunjukkan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi.

Gambar 1. Kerangka Pikir



*Sumber : Diolah oleh peneliti 2023*

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian dengan judul “Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Penyelesaian Kasus Maladministrasi di Kota Bandar Lampung” ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mempunyai ciri data berbentuk kata-kata, gambar, dan bukan suatu angka-angka. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami dari subjek penelitian contohnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik serta dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, di suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan banyak metode ilmiah (Moleong L. J., 2005).

Metode penelitian kualitatif menurut Creswell (2008) mendefinisikannya sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk memahami dan mengeksplorasi suatu gejala masalah yang ada di pusat objek penelitian dengan cara mewawancarai subjek penelitian atau partisipan serta mengajukan pertanyaan umum yang diperlukan (Raco, 2010). Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif di mana dalam penelitian yang telah dilakukan memiliki tujuan untuk menganalisis dan menggambarkan mengenai efektivitas kinerja Ombudsman Dalam Penyelesaian Kasus Maladministrasi di Kota Bandar Lampung.

Tipe deskriptif menurut Sugiyono (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, 2016) adalah tipe yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa menaruh perbandingan, serta tidak menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Peneliti memakai pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif

ini agar dapat memaparkan serta menjabarkan data yang telah diperoleh, dan juga mendapatkan gambaran secara uas

dan pemaparan mengenai Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi di Kota Bandar Lampung.

Penelitian kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran dan keterangan-keterangan secara jelas dan faktual tentang efektivitas kinerja Ombudsman dalam penyelesaian kasus maladministrasi di Kota Bandar Lampung.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada Efektivitas kinerja Ombudsman dalam Penyelesaian Kasus maladministrasi di Kota Bandar Lampung. Kemudian fokus ini akan mengarah pada Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Penyelesaian kasus maladministrasi di Kota bandar Lampung yang mana akan diukur keberhasilannya melalui Teori Indikator Efektivitas Kinerja Menurut Martani dan Lubis (Huseini, 1987), terdapat tiga pendekatan utama yang digunakan untuk mengukur efektivitas kinerja yaitu sebagai berikut:

- a. Pendekatan Sumber, yaitu mengukur efektivitas dari input, yaitu mengukur suatu keberhasilan sebuah organisasi publik mendapatkan sumber yang diperlukan. Suatu lembaga harus bisa mendapatkan macam-macam sumber dan juga menjaga keadaan dan sistem sehingga dapat menjadi lebih efektif. Indikator yang digunakan dalam efektivitas ini meliputi Sumber daya manusia, sarana dan prasaran, serta menyesuaikan diri dengan lingkungannya
- b. Pendekatan Proses, yaitu digunakan untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program yang telah dibuat dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses menganggap efektivitas sebagai suatu efisiensi dan kondisi dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan baik di mana kegiatannya berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan lebih memusatkan perhatiannya terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga seperti, prosedur pelayanan, SOP organisasi.

- c. Pendekatan sasaran, pendekatan ini pusat perhatiannya terletak pada output yaitu untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi demi mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini ditujukan untuk mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang sedang dicapai. Sasaran yang penting untuk diperhatikan dalam hal pengukuran efektivitas dengan menggunakan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk menunjukkan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian merupakan tempat peneliti untuk melakukan penelitian terutama dalam menemukan fenomena ataupun peristiwa apa saja yang terjadi dari objek yang dikaji dalam hal pemenuhan data-data penelitian yang akurat. Dalam Penentuan lokasi penelitian, Moleong (Moleong J. L., 2013) menetapkan cara yang paling baik untuk ditempuh dengan jalan membandingkan teori substantif dan melihat situasi dilapangan untuk mencari penyesuaian dengan kenyataan yang ditemui di lapangan dan sementara itu kendala terbatasnya geografi dan waktu, biaya, tenaga harus menjadi pertimbangan dalam menentukan lokasi untuk penelitian. Lokasi penelitian yang dipilih untuk menjadi tempat penelitian yaitu Kantor lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Alasan penulis memilih Lembaga Ombudsman ialah dikarenakan Lembaga Ombudsman merupakan lembaga pengawas dalam menerima dan juga memeriksa laporan Maladministrasi dari masyarakat khususnya pada Provinsi Lampung.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

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

Data primer yang digunakan ialah data hasil wawancara. Sumber data ditulis. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan menggunakan panduan wawancara mengenai Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Penyelesaian kasus Maladministrasi di Kota Bandar Lampung.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder ialah data-data yang tertulis yang digunakan sebagai data informasi yang mendukung dalam analisis data primer. Data ini biasanya berupa data seperti dokumen tertulis, foto, dan lain-lain yang berhubungan

dengan Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Penyelesaian Kasus Maladministrasi di Kota Bandar Lampung.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada Penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan beberapa macam teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan secara berulang-ulang sampai data tersebut jenuh. Metode Pengumpulan Data yang digunakan peneliti ialah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2016:226) berpendapat bahwasanya metode observasi atau metode dengan melakukan pengamatan dapat diartikan sebagai perhatian yang berfokus pada kejadian, gejala, atau sesuatu. Adapun observasi ilmiah ialah perhatian berfokus kepada gejala, kejadian atau sesuatu dengan tujuan menafsirkan, mengungkapkan apa saja penyebabnya, serta menemukan faktor yang menjadi pengaturnya. Observasi pada penelitian kali ini dilakukan dengan cara mengamati langsung di lapangan yakni kegiatan serta berbagai macam aktivitas para asisten Ombudsman Republik Indonesia dikantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam melakukan tugasnya pada kegiatan melayani masyarakat sebagai Pelapor yang mana bertujuan untuk melaporkan kasus maladministrasi yang dialami Masyarakat Provinsi Lampung.

b. Metode Wawancara

Sugiyono (2016:231) berpendapat bahwasanya *Interview* ialah dua orang yang bertemu untuk bertukar informasi serta ide dengan cara melakukan tanya jawab, sehingga dapat disusun makna pada suatu topik tertentu. Pada tahapan ini peneliti melakukan wawancara dengan para informan yang terlibat aktif pada proses penyelesaian kasus-kasus maladministrasi yaitu asisten Ombudsman Republik Indonesia dan masyarakat ataupun pelapor.

Sebelum wawancara dilakukan, peneliti menyusun terlebih dahulu panduan-panduan wawancara berdasarkan fokus penelitian dijadikan materi dalam melakukan wawancara agar dapat terarah dan tidak menyimpang. Peneliti menggunakan wawancara terstruktur, artinya proses wawancara lebih terbuka melalui cara meminta pendapat serta gagasan informan penelitian

yang berhubungan dengan efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Penyelesaian Kasus Maladministrasi di Kota Bandar Lampung. Sehingga peneliti bisa mendapatkan data yang lebih sempurna dengan mencatat serta mendengarkan keterangan-keterangan dari informan. Peneliti melakukan wawancara dengan menghubungi terlebih dahulu setiap informan, dan waktu pelaksanaan wawancara sesuai dengan keinginan para informan.

Tabel 4. Daftar Nama Informan

No	Informan	Substansi/Jabatan Informan	Tanggal
1.	Upi Fitriyanti, S.P., M.Si	Kepala Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Lampung	
2.	Dodik Hermanto, S.H.M.H	Kepala Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Lampung	
3.	Tegar Adiwijaya, S.H., M.H	Asisten Ombudsman Republik Indonesia	
4.	Alfero Septiawan S.H., M.H	Asisten Ombudsman Republik Indonesia	

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023*

c. Metode Dokumentasi

Selain melakukan wawancara dan observasi, data pada penelitian kali ini diperoleh melalui fakta yang ada berbentuk foto, sejarah, peraturan, kebijakan, dan lainnya. Menurut Sugiyono (2016:240), dokumen merupakan catatan peristiwa yang lampau. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, serta karya-karya monumental dari seseorang. Data dokumen yang seperti ini dapat digunakan untuk mencari informasi yang terjadi pada masa lampau.

Studi dokumentasi bisa disebut sebagai penyempurnaan atau pelengkap dari menggunakan metode observasi dan wawancara dalam metode kualitatif. Teknik dokumentasi dilakukan untuk menyempurnakan data yang tidak didapat dari proses wawancara, agar data yang didapatkan peneliti dapat teruji kebenarannya. Pada penelitian kali ini dokumen yang para peneliti dapatkan ialah dokumen seperti Undang-undang Republik Indonesia Nomor

25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, susunan, dan tata kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah, Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung, standar pelayanan Ombudsman. Selain dari data tersebut peneliti juga mendapatkan Foto dokumentasi seperti foto Kantor Ombudsman, sarana dan prasarana Kantor Ombudsman, dan juga foto pada saat wawancara.

Tabel 5. daftar Dokumen

No.	Nama Dokumen
1.	Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelaksanaan Pelayanan Publik
2.	Peraturan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
3.	Peraturan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2020 tentang tata cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan
4.	Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Lampung Nomor 9 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung
5.	Dokumen lainnya seperti dokumen Laporan dugaan sampe terbuktinya maladministrasi, dan laporan yang mendukung lainnya

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Tresiana (Tresiana, 2016) ialah proses pada suatu kegiatan yang berlangsung secara berulang-ulang, berkesinambungan, dan interaktif yang pada umumnya disebut *cyclical analysis*. Pada penelitian ini teknik analisis data menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Tresiana (Tresiana, 2016) teknik analisis data tersebut yakni terdapat beberapa langkah sebagai berikut :

- a. Pengumpulan data, segala kegiatan yang telah dilaksanakan untuk mengumpulkan data dan informasi. Dalam proses mengumpulkan data kualitatif tidak mempunyai waktu yang terbatas dan sepanjang melakukan

penelitian proses untuk melakukan pengumpulan data dapat terus dilakukan. Adapun data-data yang dapat dikumpulkan yakni hasil wawancara dengan asisten Ombudsman dan pelapor, hasil Observasi foto dan dokumen yang ada di lapangan.

- b. Reduksi data, yakni proses pemilihan, pemilahan, *focusing*, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang masih belum sempurna yang ada pada semua catatan dan dokumen lapangan. Dalam hal ini seluruh hasil data yang sudah didapatkan akan dituangkan dalam bentuk tulisan hasil dan pembahasan.
- c. Tampilan data (*data display*), yakni kegiatan dalam menyajikan data dan juga informasi dalam bentuk yang tersusun dengan baik sehingga kegiatan untuk membuat kesimpulan baik itu dalam bentuk narasi yang terdiri dari kategori serta pola tertentu menurut pandangan informan dapat dilaksanakan. Pada hal ini menampilkan data mentah lalu disederhanakan pada pembahasan agar dapat kesimpulan dalam penelitian.
- d. Membuat kesimpulan atau verifikasi, yakni tahapan pembuatan kesimpulan baik itu dalam bentuk narasi yang terdiri dari kategori serta pola tertentu menurut pendapat informan. Dalam hal ini ialah hasil akhir dari tahapan-tahapan di atas yang akhirnya dibuatlah narasi yakni penarikan kesimpulan dari suatu penelitian.

Selanjutnya interpretasi, berupa kegiatan menjelaskan kategori atau pola tertentu sesuai dengan sudut pandang informan yang sudah dilakukan penyusunan dengan cara mengkomparasikan, mendialognya, serta membandingkan dengan konsep, model, pikiran dan hasil dari penelitian yang lain agar dapat dijadikan abstraksi makna etik, *tacit knowledge*, atau *tacit meaning* sebagai penemuan terakhir penelitian.

Pada penelitian kali ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara mengambil inti sari dari serangkaian hasil yang telah didapatkan pada penelitian sesuai observasi, wawancara dan juga hasil-hasil dokumentasi lainnya. Kesimpulan akhir dari penelitian kali ini berbentuk teks dan naratif yang mendeskripsikan konsep tentang efektivitas kinerja Ombudsman dalam penyelesaian kasus maladministrasi di kota bandar lampung. Berikut ini merupakan gambaran

analisis data dan interaksi antar komponen yang dijabarkan oleh Miles dan Huberman.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data menurut (Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa teknik pemeriksaan keabsahan data ialah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya. Sugiyono () menjelaskan bahwa untuk pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas, tranferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas:

#### a. Kredibilas

Uji kredibilitas adalah uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif . uji kredibilitas ini memiliki dua fungsi, yaitu fungsi yang pertama ialah untuk melaksanakan pemeriksaan sedemikian rupa tingkat kepercayaan penemuan kita dapat dicapai, dan fungsi kedua ialah untuk menunjukkan derajat kepercayaan hasil penemuan kita dengan jalan pembuktian terhadap kenyataan ganda yang sedang diteliti. Uji kredibilitas bisa menggunakan triangulasi seperti observasi, wawancara dan dokumentasi

#### b. Transferabilitas

Transferability berhubungan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan sesuai dengan situasi. Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya wajib menjabarkan uraiannya secara rinci, jelas, dan dapat dipercaya

#### c. Dependabilitas

Dependabilitas pada sebuah penelitian kualitatif dilakukan melalui cara dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses pada penelitian. Pada penelitian ini nantinya peneliti akan melakukan audit dengan cara akan berkonsultasi dengan pembimbing, kemudian pembimbing akan mengaudit seluruh tiap proses penelitian.

#### d. Konfirmabilitas

Penelitian biasa dikatakan objektif ketika hasil dari penelitian tersebut sudah disepakati oleh banyak orang. Konfirmabilitas pada suatu penelitian kualitatif

dapat diartikan sebagai sebuah konsep transparansi, yang berarti bentuk ketersediaan peneliti dalam mengungkapkan kepada publik mengenai bagaimana proses dan elemen-elemen dalam penelitiannya, dan kemudian memberikan kesempatan lain kepada pihak lain untuk melakukan penilaian dari hasil penelitiannya yang bertujuan memperoleh persetujuan di antara pihak tersebut seperti konsultasi kepada peneliti ahli/pembimbing atau melakukan seminar untuk menjelaskan hasil temuannya pada suatu konferensi atau seminar.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini bahwasanya dalam efektivitas kinerja penyelesaian kasus maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah efektif sesuai dengan indikator yang digunakan menurut Martani dan Lubis yaitu efektivitas sumber, efektivitas proses, dan efektivitas sasaran.

Kemudian dari faktor-faktor penghambat efektivitas kinerja Ombudsman dalam penyelesaian kasus maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Lampung ada berbagai macam persoalan yang dapat menjadi pendukung dan penghambat dalam penyelesaian kasus maladministrasi yaitu salah satunya Ombudsman membutuhkan sarana dan prasarana seperti alat rekam, alat sadap dan *handly talkie* untuk memudahkan para keasistenan berkomunikasi dan juga merekam serta memudahkan dalam pemeriksaan. Akan tetapi kekurangan-kekurangan yang ada tersebut tidak menghalangi Ombudsman untuk melakukan tugasnya secara efektif dan efisien.

Kemudian faktor-faktor yang mendukung efektivitas kinerja Ombudsman dalam penyelesaian kasus yaitu komunikasi yang baik antar para keasistenan dan asisten kepada Kepala, dan Sumber Daya Manusia juga menjadi faktor pendukung karna sumber daya manusia yang baik akan menghasilkan yang baik pula dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan saran yang dianggap perlu dan dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan terkait Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam penyelesaian kasus Maladministrasi,

1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung perlu berkoordinasi dengan Ombudsman Pusat mengenai alokasi anggaran untuk sarana dan prasarana yang masih dibutuhkan seperti alat rekam dan alat sadap,
2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung perlu berkoordinasi dengan Ombudsman Pusat perihal kekurangan anggaran yang sesuai dengan budget anggaran yang diperlukan.
3. Memberikan pelatihan-pelatihan yang lebih efektif untuk setiap insan Ombudsman agar dapat menjadi lebih baik sehingga dapat bekerja lebih maksimal lagi dalam menangani kasus-kasus yang ada,
4. Membuat program-program yang terkhususkan pada penanganan bidang kesehatan karna kesehatan merupakan hal penting dan penentu sebuah negara untuk menjadi negara maju.

## Daftar Pustaka

- Batalli, M. (2015). Role Of Ombudsman Institution over the administration. *Academic Journal of Business, Law and Social Sciences*.
- Bormasa , M. F. (2022). *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Danim, S. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GadjahMada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eviriana, H. (2019). Efektifitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. *Skripsi Universitas Bangka Belitung*.
- Hadjari, E. (2014). Ombudsman Historical Views. *European Scientific Journal? Special/ edition*.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariyoko, Y., & Puspaningtyas, A. (2017). Penataan Kelembagaan Organisasi perangkat Daerah Kabupaten Sampang. *Seminar IQRA*.
- Hartono, S. (2003). *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman.
- Hartono, S. (2003). *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman.
- Huseini, H. I. (1987). *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro* . Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial.
- Indartuti, E. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Kemitraan Industri Batik Rumahan 'Batik Moch. Salam 'Di Desa Ngaresrejo, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 55-66.
- Indonesia, O. R. (2021). *Laporan Triwulan II 2021*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Izzati, N. F. (2019). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik. *SASI*.
- Jennifer. (2022). Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Publik. *Skripsi Univ. UPN Veteran Jawa Timur*.
- Jennifer. (2022). Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tiur Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik. *Skripsi*.
- Kelani, P. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi di Kota Pekanbaru). *JOM FISIP*.
- Kusdi, D. (2016). *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Lewis, C. W. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahsyar. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintah*.
- Masturi, B. (2005). *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Moleong, J. L. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Refisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2005). *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mote, F. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngasrep Semarang. *Doctoral dissertation*.
- Nurhayati. (2015). "Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan terjadinya Mal-administrasi". *Skripsi Ilmu Hukum*, 20.
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *MEMAHAMI MALADMINISTRASI*. Jakarta : Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman. (2020, Maret Selasa ). *Ombudsman Republik Indonesia*. Diambil kembali dari Ombudsman.go.id:  
<https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--dua-dekade-ombudsman-ri-sebagai-magistrature-of-influence#:~:text=Di%20Indonesia%2C%20Ombudsman%20baru%20dibentuk,Ombudsman%20dipertegas%20sebagai%20lembaga%20negara>
- Panjaitan, D. S. (2022). Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 91-91.

- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, K. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Kasus Maladministrasi di Kota Pekanbaru. *Skripsi Penelitian*.
- Raco, J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya)*. Jakarta: Grasindo.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., . . . Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rezha, f. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rezha, F. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 03.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Rusyan, T. (2022). *Membangun efektivitas Kinerja Kepala Desa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ryadi, A. L. (2016). *ILMU KESEHATAN MASYARAKAT*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Soeprihanto, J. (2001). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Steers, M. R. (2015). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujata, A. (2002). *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Depan*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Sujata, A. (2006). *Peranan Ombudsman dalam pemberantasan dan pencegahan korupsi serta pelaksanaan pemerintahan yang baik*. Komisi Ombudsman nasional.
- Tika, M. P. (2006). *Budaya Organisasi dan peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Tresiana, N. (2016). *Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Nusantara.

- Triono, A. (t.thn.). Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Sosiologi, Vol. 17*.
- Uha, I. N. (2014). *Manajemen Perubahan : Teori dan Aplikasi Pada Organisasi Publik dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wibowo. (2008). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Widjaya, A. T. (1993). *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Cetakan Pertama: Rineka Cipta Jaya.
- Wulandari, M. (2022). *Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Zebua, M. (2018). *PEMASARAN Produk Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-buka-seleksi-3-jabatan-kepala-perwakilan-dan--80-calon-asisten>
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009
- Undang-Undang No 37 Tahun 2008
- Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Jo Undang-Undang No 9 Tahun 2015
- No 25.KEP/25/M.PAN/2004
- Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008
- Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003