

**KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
PROVINSI LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN LAPORAN  
MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TERKAIT KERUSAKAN  
INFRASTRUKTUR JALAN**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**FEBBY AFVIA SARUMAHA**

**2116041072**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2025**

## **ABSTRAK**

### **KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TERKAIT KERUSAKAN INFRASTRUKTUR JALAN**

**Oleh**

**FEBBY AFVIA SARUMAHA**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik terkait kerusakan infrastruktur jalan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Latar belakang penelitian didasarkan pada tingginya laporan masyarakat mengenai kerusakan jalan di Lampung yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung tergolong baik. Hal ini tercermin dari capaian pada lima indikator kinerja organisasi publik menurut Dwiyanto (2006): produktivitas penyelesaian laporan tergolong tinggi, kualitas layanan cukup baik, responsivitas cepat, responsibilitas sesuai prosedur, serta akuntabilitas terjaga melalui transparansi rekomendasi. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut mengacu pada teori Mahmudi, yang meliputi faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim faktor sistem, serta faktor kontekstual. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung mampu menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik secara efektif meskipun menghadapi keterbatasan, dan perlu memperkuat pemantauan pasca-rekomendasi serta edukasi publik agar masyarakat lebih aktif melapor.

**Kata Kunci: Kinerja Organisasi, Ombudsman RI, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Infrastruktur Jalan**

## **ABSTRACT**

### **KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TERKAIT KERUSAKAN INFRASTRUKTUR JALAN**

**By**

**FEBBY AFVIA SARUMAHA**

This study aims to analyze the performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Lampung Representative in resolving public service maladministration reports related to road infrastructure damage, as well as to identify the factors that influence its performance. The background of this research is the high number of public complaints regarding damaged roads in Lampung, which affects the quality of public services. This study used a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The data were analyzed through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the performance of the Ombudsman Lampung Representative is considered good. This is reflected in the five indicators of public organization performance proposed by Dwiyanto (2006): high productivity in resolving reports, fairly good service quality, quick responsiveness, responsibility in accordance with procedures, and accountability ensured through transparent recommendations. The factors influencing this performance are based on Mahmudi's theory, which include personal factors, leadership factors, team factors, system factors, and contextual factors. This study concludes that the Ombudsman of the Republic of Indonesia Lampung Representative has effectively carried out its supervisory function despite existing limitations, and it is necessary to strengthen post-recommendation monitoring and public education to encourage more active reporting from the publi..

**Keywords: Organizational Performance, Ombudsman RI, Maladministration, Public Service, Road Infrastructure**

**KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
PROVINSI LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN LAPORAN  
MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TERKAIT KERUSAKAN  
INFRASTRUKTUR JALAN**

**Oleh**

**FEBBY AFVIA SARUMAHA**

**Skripsi**

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

**Pada**

**Jurusan Administrasi Negara**

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



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2025**

Judul Skripsi : KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI  
LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN  
LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN  
PUBLIK TERKAIT KERUSAKAN  
INFRASTRUKTUR JALAN

Nama Mahasiswa : **Febby Afvia Sarumaha**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2116041072

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

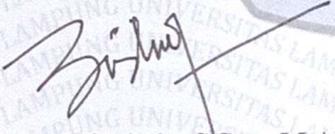
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

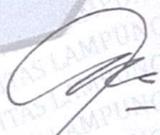


1. Komisi Pembimbing

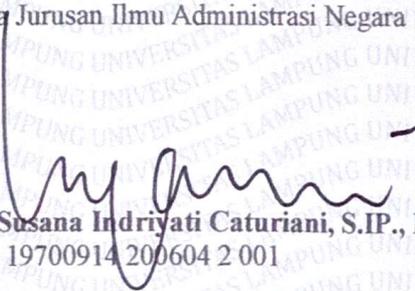
Dosen Pembimbing Pertama

Dosen Pembimbing Kedua

  
**Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.**  
NIP. 19780923 200312 1 001

  
**Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**  
NIP. 19710615 200501 1003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

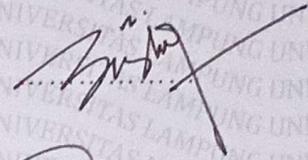
  
**Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si.**  
NIP. 19700914 200604 2 001

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

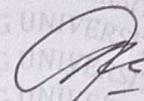
**Ketua Penguji**

: Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.A.P.



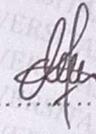
**Sekretaris**

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



**Penguji Utama**

: Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph. D.



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



Prof. Dr. Afifa Gustina Zainal., S.Sos., M.Si

NIP. 19760821 200003 2 001

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 September 2025**

## 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, 22 September 2025  
Yang membuat pernyataan,



Febby Afvia Sarumaha  
NPM. 2116041072

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Febby Afvia Sarumaha. Penulis dilahirkan di Medan Sumatera Utara pada tanggal 26 April 2003. Dibesarkan dalam keluarga Berbahagia dari pasangan Bapak Hasanema Sarumaha dan Ibu Refielda Sihombing dan merupakan anak kedua dari empat bersaudara. Memiliki satu kakak laki-laki dan 2 adik.

Tahun 2008, Penulis mengawali Pendidikan di tingkat Taman Kanak-kanak (TK) di TK Theresia Kids School Deli Serdang diselesaikan tahun 2009, dilanjutkan ke tingkat Sekolah Dasar (SD) di SD Free Methodist 1 Medan diselesaikan tahun 2015, dilanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Methodist 6 Medan diselesaikan tahun 2018. Kemudian melanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Sultan Iskandar Muda Medan dan selesai pada tahun 2021. Pada tahun 2021, Penulis terdaftar sebagai mahasiswa baru melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung hingga saat ini.

Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti beberapa kegiatan yang ada didalam kampus. Penulis aktif mengikuti kegiatan organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Hingga Pada Tahun 2021-2024 Penulis menjadi anggota HIMAGARA. Penulis Melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 40 hari di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Perwakilan Sumatera Utara.

## **MOTTO**

**“TO GOD BE THE GLORY”**

**“WALK BY FAITH”**

*“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”*

**(Filipi 4:3)**

*“If we live, we live for the Lord; and if we die, we die for the Lord. So, whether we live or die, we belong to the Lord.”*

**(Romans 14:8)**

*“Kata Yesus: Apa yang tidak mungkin bagi manusia, mungkin bagi Allah”*

**(Lukas 18:27)**

*“Apabila engkau menyeberang melalui air, Aku akan menyertai engkau, atau melalui sungai-sungai, engkau tidak akan dihanyutkan; apabila engkau berjalan melalui api, engkau tidak akan dihanguskan, dan nyala api tidak akan membakar engkau”*

**(Yesaya 43:2)**

## **PERSEMBAHAN**

### **Terpujilah Tuhan**

Atas kasih dan rahmat Tuhan Yesus Kristus, Ku persembahkan karya sederhana ini kepada:

Kedua orangtuaku, sebagai teladan dalam hidupku yang selalu menyebut namaku untuk setiap doa yang kalian panjatkan dan mendukung setiap perjalananku. Terima kasih atas cinta dan kasih tulus yang aku terima dari hari pertama aku hadir didunia ini hingga aku tumbuh sampai hari ini. Aku sangat menyayangi kalian Bapak dan Mamak.

Keluarga Besarku yang selalu memberikan dukungan, kepercayaan dan perhatiannya.

Para Dosen dan Civitas Akademika, Terima kasih atas bimbingan yang diberikan serta ilmu berharga yang telah menjadi bekal dalam perjalanan akademik dan kehidupan saya

Almamaterku Tercinta,  
Universitas Lampung

Dan kepada semua pihak yang selalu ada dengan kasih dan dukungan tanpa batas.

## SANWACANA

Puji syukur penulis sampaikan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih sayang-Nya sajalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Terkait Kerusakan Infrastruktur Jalan”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala serta keterbatasan, baik dalam hal penyajian penulisan, materi, maupun kutipan. Namun dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, masukan, bantuan, dorongan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Dengan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Untuk kedua orang tuaku tercinta, Bapak Hasanema dan Ibu Refielda, terima kasih atas segala doa, dukungan, cinta, dan pengorbanan yang tak ternilai. Terima kasih untuk Bapak yang tak pernah lelah membimbing dan membesarkanku dengan penuh kesabaran, yang selalu menjadi sandaran terkuat dalam setiap langkah hidupku, sehat selalu dan tetaplal hidup ya, Pak, menjadi Bapakku yang kuat hingga kelak aku bisa membanggakanmu. Terima kasih juga untuk Mamak yang telah menanamkan cinta yang begitu dalam, dengan doa yang tak pernah putus dan pelukan kasih yang seolah masih terasa hingga saat ini. Mamak adalah wanita terhebat dalam hidupku, yang tak pernah mengeluh, selalu tersenyum dalam segala keadaan, dan tetap setia memuliakan Tuhan dalam setiap langkah hidupnya. Maafkan

aku, Mak, karena tak sempat menghadirkanmu di hari wisudaku yang dulu begitu Mamak nantikan. Terima kasih Tuhan, telah mengaruniakanku orang tua sebaik dan sekuat mereka, serta terus memberkati keluarga kami dalam limpahan kasih dan sukacita dari padaMu..

2. Untuk abangku tercinta, Joseph Michael Sarumaha, S.T, serta kedua adikku tersayang, Debora Claudia Sarumaha dan David Mahlon Sarumaha, terima kasih atas segala dukungan, semangat, dan canda tawa yang kalian berikan sepanjang perjalanan penulis menyusun skripsi ini, di tengah berbagai rintangan dan pasang surut yang harus dihadapi. Kehadiran dan perhatian kalian begitu berarti, menjadi sumber kekuatan yang membuat penulis mampu terus melangkah hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Kiranya Tuhan Yesus senantiasa menyertai dan memberkati setiap langkah kehidupan kalian. Amin.
3. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP. Selaku Dosen Pembimbing Utama sekaligus pembimbing akademik penulis. Terima kasih banyak bapak atas kebaikan, bimbingan, ilmu dan waktu yang sangat berharga yang diberikan kepada penulis. Terima kasih atas segala kesabaran dalam membimbing penulis, memotivasi penulis dengan tulus dan menasihati penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga setiap langkah bapak selalu senantiasa dimudahkan dan dilancarkan oleh Tuhan.
4. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Kedua. Terima kasih banyak bapak atas kebaikan, bimbingan, ilmu, waktu dan motivasi yang sangat berharga yang diberikan kepada penulis. Terima kasih atas segala kesempatan yang diberikan selama masa bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Tuhan selalu memberkati dan menyertai bapak dan keluarga.
5. Miss Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph.D., selaku dosen penguji skripsi penulis. Terima kasih untuk semua kritik, saran dan motivasi yang sangat membangun dan membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi menjadi lebih baik. Semoga kebaikan dan ketulusan miss dalam mendidik penulis selama ini mendapat keberkahan dari Tuhan. Amen.

6. Ibu Pof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, terima kasih atas kesempatan, dukungan, dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama perjalanan ini, yang turut memperkaya pengetahuan dan wawasan penulis.
9. Mbak Uki dan Mbak Wulan selaku staf jurusan terimakasih sudah selalu siap membantu dengan penuh kesabaran dan keramahan. Dukungan serta bantuan yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini sangat berarti bagi saya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi keberkahan dan dibalas dengan kebaikan yang berlipat ganda.
10. Keluarga besar penulis, terima kasih atas doa, semangat dan kasih sayang serta dukungan sehingga penulis bisa sampai di titik ini.
11. Kepada sahabat-sahabat terbaikku, Erya Lukyta Ningtyas dan Putri Della Puspita, terima kasih telah menjadi rumah di tengah perantauan. Terima kasih atas tawa yang menenangkan, pelukan yang menguatkan, dan setiap pintu yang selalu terbuka untukku ketika rindu akan keluarga. Kalian bukan hanya sahabat, tetapi anugerah yang Tuhan berikan di tempat jauh ini. Kebersamaan, dukungan, dan kasih sayang kalian akan selalu menjadi bagian terindah dalam perjalanan hidupku.
12. Untuk teman-teman tercinta, Putri, Kennya, Nimatul, Anna, dan Intan, terima kasih telah menjadi teman seperjuangan sekaligus tempat berbagi tawa dan cerita sebagai sesama anak kost. Terima kasih atas setiap kebersamaan yang menghangatkan, dukungan yang menguatkan, dan keceriaan yang membuat hari-hari di perantauan terasa begitu berarti. Kehadiran kalian telah menjadikan masa-masa ini penuh warna dan akan selalu menjadi kenangan indah yang kusimpan sepanjang hidupku.

13. Untuk sahabat-sahabat semester akhirku, Zelly, Meza, Shafa, Riska, Miranda dan Vania, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang kalian berikan selama kita sama-sama berjuang menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih sudah menjadi tempat berbagi keluh kesah, saling menyemangati saat lelah, dan tetap bisa tertawa bersama di tengah tekanan yang ada. Kehadiran kalian membuat masa akhir kuliah ini terasa lebih ringan dan penuh cerita yang akan selalu aku kenang dengan senyum.
14. Untuk teman-teman seiman yang selalu membawa semangat dan sukacita, Rahel, Elfani, Anna, Miranda, Naomi, dan Andjly, terima kasih atas doa, semangat, dan sukacita yang selalu kalian bagikan. Bersyukur bisa berjalan bersama kalian dalam kasih Tuhan, kiranya Tuhan Yesus terus menyertai dan memberkati langkah kita ke depan.
15. Kepada seluruh teman-teman GILGAMARA angkatan 2021, terima kasih terima kasih atas segala bantuan dan dukungan satu sama lain sehingga kita semua tetap bertahan sampai pada tahap ini dan juga memberikan kesan yang baik.
16. Kepada Seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu-persatu saya ucapkan terima kasih.
17. Terakhir Untuk diriku sendiri, terima kasih karena telah bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika harus melewati hari-hari penulisan skripsi yang penuh tekanan seorang diri, saat rasa lelah datang silih berganti, dan ketika tidak ada tempat bersandar selain keyakinan bahwa aku mampu menyelesaikannya. Terima kasih karena tetap mencoba tersenyum, meski sering kali harus menahan air mata dalam diam. Terima kasih karena memilih untuk bangkit setiap kali ingin berhenti, dan terus menguatkan diri sendiri saat tidak ada yang bisa diandalkan. Terima kasih juga karena tetap berdiri meski sempat runtuh ketika Mamak pergi untuk selamanya di tengah perjalanan ini. Kehilangan yang begitu besar itu sempat membuat langkahku terhenti, tapi aku memilih untuk tetap berjalan bukan karena tidak sedih, melainkan karena aku tahu Mamak pasti ingin

melihatku menyelesaikan apa yang telah aku mulai. Terima kasih karena telah menjadikan rasa rindu sebagai kekuatan, bukan alasan untuk menyerah. Aku bangga pada diriku sendiri, yang mampu bertahan dan menyelesaikan perjuangan ini dengan hati yang tetap berani. Karena aku tahu, di balik setiap langkah yang kuambil, ada doa Mamak yang mengiringi dari surga, tersenyum bangga melihat anaknya sampai di titik ini.

Bandar Lampung, 22 September 2025

Penulis,

Febby Afvia Sarumaha

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Tinjauan Organisasi Sektor Publik .....	13
2.2.1 Pengertian Organisasi Sektor Publik.....	13
2.2.2 Jenis - Jenis Organisasi Sektor Publik .....	14
2.3 Tinjauan Tentang Kinerja .....	17
2.3.1 Tinjauan Pengertian Kinerja .....	17
2.3.2 Pengukuran Kinerja .....	18
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi.....	24
2.4 Tinjauan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia .....	25
2.4.1 Pengertian Ombudsman.....	25
2.4.2 Fungsi dan Tugas Ombudsman.....	26
2.5 Tinjauan Maladministrasi .....	27

2.6 Tinjauan Pelayanan Publik .....	31
2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	31
2.6.2 Asas – Asas Pelayanan Publik .....	33
2.6.3 Standar Pelayanan Publik .....	35
2.7 Tinjauan Infrastruktur.....	37
2.7.1 Pengertian Infrastruktur .....	37
2.7.2 Infrastruktur Jalan .....	38
2.8 Kerangka Pemikiran .....	39
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian .....	42
3.2 Lokasi Penelitian .....	43
3.3 Fokus Penelitian .....	43
3.4 Jenis Sumber Data .....	45
3.4.1 Data Primer .....	45
3.4.2 Data Sekunder.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5.1 Wawancara.....	46
3.5.2 Observasi .....	49
3.5.3 Dokumentasi .....	49
3.6 Teknik Analisis Data .....	50
3.6.1 Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ) .....	51
3.6.2 Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ) .....	51
3.6.3 Penarikan Kesimpulan ( <i>Conclusions Drawing</i> ) .....	52
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	53
3.7.1 Uji Kredibilitas ( <i>Credibility</i> ) .....	53
3.7.2 Uji Tranferbilitas ( <i>Transferability</i> ) .....	53

3.7.3 Uji Dependabilitas ( <i>Dependability</i> ) .....	54
3.7.4 Uji Konfirmabilitas ( <i>Confirmability</i> ).....	54
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	56
4.1.1 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung .....	56
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	64
4.2.1 Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Terkait Kerusakan Infrastruktur Jalan. ....	64
4.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Penyelesaian Laporan. ....	111
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>119</b>
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>121</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Tabel Kemantapan Jalan Per Provinsi Lampung tahun 2023 .....	4
Tabel 1. 2 Data Laporan Maladministrasi Bidang Infrastruktur Tahun 2021-2024	6
Tabel 1. 3 Jenis Dugaan Maladministrasi Infrastruktur.....	6
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	48
Tabel 3. 2 Dokumentasi .....	49
Tabel 4.1 Baku Mutu penyelesaian laporan.....	96
Tabel 4.2 Matriks Temuan Penelitian.....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir.....	41
2. Gedung Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Prov. Lampung.....	56
3. Struktur Organisasi ORI Perwakilan Prov. Lampung.....	61
4. Grafik Capaian Kinerja Keasistenan Pemeriksaan Laporan ORI Perwakilan Prov. Lampung 2023.....	67
5. Ruang Pelayanan Pengaduan Masyarakat ORI Perwakilan Prov. Lampung....	75
6. Kegiatan PVL On The Spot ORI Perwakilan Prov. Lampung.....	85
7. Alur Penyelesaian Laporan ORI Perwakilan Prov. Lampung.....	92
8. Profil Instagram ORI Perwakilan Prov. Lampung.....	105
9. Komposisi SDM ORI Prov. Lampung.....	112

## DAFTAR SINGKATAN

APBN	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
APBD	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
BUMD	Badan Usaha Milik Daerah
LAHP	Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan
ORI	Ombudsman Republik Indonesia
UU	Undang-Undang

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan pendudukan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Konsep ini diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan akses layanan dan fasilitas publik yang berkualitas dan tepat sasaran. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan prinsip-prinsip reformasi birokrasi dan tata pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas dilakukan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat dalam berkehidupan berbangsa dan bernegara.

Berbagai upaya reformasi birokrasi telah dilakukan, namun kualitas pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari memadai. Banyak masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan karena perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Harapan masyarakat terhadap pelayanan yang baik sering kali tidak terpenuhi. Kondisi ini diperparah dengan pandangan yang menempatkan masyarakat sebagai pihak yang melayani, bukan yang seharusnya dilayani. (Mahsyar, 2011).

Dalam konteks reformasi birokrasi, terdapat tiga aspek penting yang menjadi dasar dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Responsivitas menekankan sejauh mana birokrasi mampu mengenali, memahami, serta merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Responsibilitas menegaskan pentingnya birokrasi melaksanakan tugas sesuai aturan, prosedur, serta prinsip administrasi yang berlaku. Sementara itu, akuntabilitas berkaitan dengan kemampuan birokrasi mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan hasil kinerja, tidak hanya secara administratif tetapi juga berdasarkan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat. Ketiga aspek tersebut menjadi tolok ukur keberhasilan reformasi birokrasi, karena menggambarkan pergeseran orientasi birokrasi dari sekadar menjalankan prosedur menjadi birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Pengamatan dari para pemerhati dan pengguna layanan publik menunjukkan bahwa hampir seluruh pelayanan publik masih rentan terhadap praktik maladministrasi. Padahal, pelayanan yang memadai merupakan elemen penting dalam keberhasilan organisasi dan mampu membangun citra positif. Banyak masyarakat mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar maupun prinsip yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, kinerja penyelenggara pelayanan publik menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan berkualitas yang berkaitan langsung dengan masyarakat (Julmasita & Dharma, 2023).

Masalah ini tidak hanya terbatas pada sektor tertentu, tetapi juga mencakup berbagai aspek pelayanan publik, termasuk infrastruktur. Kualitas infrastruktur yang buruk, seperti jalan rusak, menjadi salah satu indikator adanya kelemahan dalam tata kelola pelayanan publik. Ketidaktepatan dalam perencanaan, pengawasan, dan perbaikan infrastruktur dapat dikategorikan sebagai bentuk maladministrasi yang merugikan masyarakat. Berbagai permasalahan maladministrasi masih sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di bidang infrastruktur. Salah satu bentuk maladministrasi yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah kerusakan infrastruktur jalan.

Kerusakan ini tidak hanya menghambat aktivitas masyarakat, tetapi juga mencerminkan kurang optimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Salah satu upaya penting dalam mencegah dan mengatasi praktik maladministrasi adalah dengan peran lembaga Ombudsman. Sebagai lembaga yang bertugas mengawasi pelaksanaan layanan publik, Ombudsman berfungsi mengendalikan tata kelola yang dilakukan oleh negara maupun lembaga penyelenggara negara, termasuk BUMN, BUMD, dan lembaga swasta yang menggunakan sumber daya dari APBN dan APBD. Keikutsertaan masyarakat dalam memberantas dan mencegah maladministrasi sangat diperlukan (Azfirmawarman & Frinaldy, 2023). Dengan semakin cerdasnya masyarakat dalam mengkritisi maladministrasi, mereka dapat segera melaporkan masalah tersebut ke instansi berwenang sehingga tindakan tegas dapat diambil untuk mengungkap dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung adalah lembaga Ombudsman yang berfungsi untuk mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat di Provinsi Lampung. Ombudsman menangani berbagai bentuk maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Maladministrasi dijabarkan menjadi dua belas bentuk perbuatan, yaitu: 1) Perilaku atau perbuatan melawan hukum, 2) Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, 3) Penundaan berlarut, 4) Tidak memberikan pelayanan, 5) Tidak kompeten, 6) Penyalahgunaan wewenang, 7) Permintaan imbalan, 8) Penyimpangan prosedur, 9) Bertindak tidak layak/patut, 10) Berpihak, 11) Konflik kepentingan, dan 12) Diskriminasi. Semua bentuk perbuatan maladministrasi ini terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai lembaga yang berperan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung bertugas menindaklanjuti laporan masyarakat terkait berbagai bentuk maladministrasi. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman mengacu pada Peraturan

Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023, yang menjabarkan dua belas jenis dugaan maladministrasi. Dugaan ini menjadi kategori yang sering ditemukan pada laporan masyarakat, terutama terkait kerusakan infrastruktur jalan.

Permasalahan kerusakan jalan di Provinsi Lampung tidak hanya mengganggu kelancaran mobilitas masyarakat, tetapi juga mencerminkan tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kerusakan jalan sering kali diadukan sebagai bentuk dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan, dimana pemerintah dianggap lalai dalam memenuhi kewajiban untuk memberikan dan memelihara infrastruktur yang layak. Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung tahun 2023 terlihat jelas bahwa permasalahan infrastruktur, khususnya kerusakan jalan, menjadi substansi laporan yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat, dengan presentase mencapai 47%. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya perhatian yang lebih serius terhadap kondisi infrastruktur, terutama di wilayah Lampung, di mana jalan yang rusak dapat berdampak besar terhadap aksesibilitas dan kualitas fasilitas publik.

Kondisi jalan di suatu daerah merupakan aspek penting untuk mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi barang yang berkontribusi pada perekonomian. Di Provinsi Lampung, jaringan jalan mencakup jalan nasional, provinsi, dan kabupaten yang memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas masyarakat. Berdasarkan data tahun 2023, berikut tabel rekapitulasi Kemantapan Jalan Per Provinsi Lampung:

Tabel 1. 1 Tabel Kemantapan Jalan Per Provinsi Lampung tahun 2023

No	Jenis Jalan	Panjang KM	Total			
			Mantap		Tidak Mantap	
			KM	%	KM	%
1	Jalan Nasional	1298,41	1227,10	94,51	71,31	5,49
2	Jalan Provinsi	1693,27	1301,29	76,85	391,985	23,14

3	Jalan Kabupaten	16812,18	7599,24	45,20	9212,95	54,80
---	--------------------	----------	---------	-------	---------	-------

Sumber : Data diadaptasi dari Direktorat Bina Marga, 2025



Data di atas menunjukkan bahwa jalan nasional di Provinsi Lampung memiliki kondisi terbaik, dengan 94,51% dalam keadaan mantap. Jalan provinsi memiliki 76,85% kondisi mantap, sementara jalan kabupaten menunjukkan kondisi terburuk, dengan hanya 45,20% dalam keadaan mantap dan 54,80% tidak mantap. Hal ini mengidentifikasi perlunya perhatian lebih besar terhadap perbaikan dan pemeliharaan jalan kabupaten yang berdampak langsung pada mobilitas masyarakat. Secara keseluruhan, perbedaan kondisi ini mencerminkan adanya tantangan dalam pengelolaan infrastruktur jalan di berbagai tingkat pemerintahan. Ketimpangan kondisi jalan juga dapat berkontribusi terhadap keluhan publik, yang sering kali dilaporkan sebagai bentuk maladministrasi pelayanan publik, khususnya pada jalan-jalan yang rusak.

Kerusakan jalan yang signifikan tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan publik yang belum optimal, tetapi juga menjadi salah satu laporan maladministrasi terbanyak yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung. Laporan-laporan ini umumnya dikategorikan sebagai dugaan maladministrasi jenis tidak memberikan pelayanan, yang mencerminkan adanya pengabaian terhadap tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan infrastruktur yang memadai. Ketidaksiharian antara perencanaan dan pelaksanaan pembangunan jalan menjadi salah satu faktor utama memunculkan tingginya laporan dari masyarakat terkait isu ini.

Tabel 1. 2 Data Laporan Maladministrasi Bidang Infrastruktur Tahun 2021-2024

No	Tahun	Total Laporan Keseluruhan	Laporan Bidang Infrastruktur	Persentase (%)	Infrastruktur
1	2021	175	15	8,57	
2	2022	244	22	9,02	
3	2023	199	94	47	
4	2024	99	48	48,48	

Sumber : Data Diadaptasi dari Lembaga ORI Provinsi Lampung, 2025

Lebih jauh, data laporan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung selama kurun waktu 2021 hingga 2024 menunjukkan tren peningkatan yang signifikan pada laporan di bidang infrastruktur. Pada tahun 2021, dari total 175 laporan yang diterima, 15 laporan (8,57%) yang terkait dengan bidang infrastruktur. Jumlah ini meningkat menjadi 22 laporan (9,02%) dari total 244 laporan pada tahun 2022. Lonjakan paling signifikan terjadi pada tahun 2023, di mana laporan infrastruktur mencapai 94 laporan (47%) dari total 199 laporan. Bahkan, hingga triwulan kedua tahun 2024, laporan infrastruktur mendominasi dengan jumlah 48 laporan (48,48%) dari total 99 laporan yang masuk.

Tabel 1. 3 Jenis Dugaan Maladministrasi Infrastruktur

No	Jenis Dugaan Maladministrasi	Jumlah
1	Tidak memberikan pelayanan	93
2	Penyimpangan Prosedur	1
	Total	94

Sumber: Data Diadaptasi dari Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1.3, jenis dugaan maladministrasi pada laporan tahun 2023 terkait infrastruktur yang paling dominan adalah tidak memberikan pelayanan, dengan jumlah 93 laporan dari total 94 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat melaporkan adanya

pengabaian atau ketidakmampuan penyelenggara layanan publik dalam memenuhi kebutuhan dasar terkait infrastruktur, khususnya perbaikan jalan. Substansi utama dari laporan-laporan ini adalah ketidaksiapan atau kelalaian pihak berwenang dalam melakukan perbaikan ruas jalan yang mengalami kerusakan, sehingga berdampak pada terganggunya aktivitas masyarakat. Sementara itu, hanya terdapat satu laporan yang termasuk dalam kategori penyimpangan prosedur. Data ini mempertegas bahwa keluhan masyarakat terkait kerusakan infrastruktur jalan di Provinsi Lampung umumnya disebabkan oleh kegagalan penyelenggara dalam memberikan pelayanan sebagaimana mestinya, terutama dalam hal perbaikan jalan yang menjadi tanggung jawab mereka.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil atau pencapaian dari suatu proses yang dilaksanakan berdasarkan aspek-aspek atau ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik mencerminkan upaya dan tindak lanjut yang dilakukan terhadap laporan-laporan yang diterima. Kinerja tersebut mencakup seluruh tahapan, mulai dari penerimaan dan verifikasi laporan hingga penyelesaian laporan, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap dugaan maladministrasi dapat ditangani secara efektif sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan data laporan yang diterima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, di mana substansi yang paling dominan adalah keluhan terkait kerusakan infrastruktur jalan. Kerusakan jalan menjadi salah satu isu pelayanan publik yang sering dilaporkan, sehingga kinerja Ombudsman dalam menangani laporan tersebut menjadi sangat penting. Dalam hal ini, penting untuk menilai sejauh mana Ombudsman berhasil memastikan bahwa laporan yang diterima dapat ditindaklanjuti secara efektif, serta bagaimana rekomendasi dihasilkan mampu memberikan dampak nyata dalam penyelesaian masalah kerusakan infrastruktur jalan. Upaya penanganan tidak hanya mencerminkan kemampuan Ombudsman dalam

menyelesaikan laporan, tetapi juga menunjukkan komitmennya untuk mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang infrastruktur.

Pentingnya penyelenggaraan infrastruktur jalan yang layak tidak dapat diabaikan, mengingat peran jalan dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi barang yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi. Jalan yang rusak tidak hanya menghambat aktivitas sehari-hari, tetapi juga dapat meningkatkan risiko kecelakaan lalu lintas serta menurunkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi. Oleh karena itu, efektivitas Ombudsman dalam menangani laporan terkait kerusakan jalan menjadi perhatian utama untuk memastikan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini penting untuk dikaji karena melihat fenomena laporan yang banyak substansinya berkaitan dengan kerusakan infrastruktur jalan. Fenomena ini menggambarkan bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan maladministrasi yang terjadi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul "Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam Penanganan Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Terkait Kerusakan Infrastruktur Jalan."

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam Menangani laporan maladministrasi pelayanan publik terkait kerusakan infrastruktur jalan pada tahun 2023?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Memperoleh analisis kinerja yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik terkait kerusakan infrastruktur jalan pada tahun 2023.
2. Teridentifikasinya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

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

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan memperkaya literatur pada kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam mata kuliah Teori Organisasi. Ombudsman RI, sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, memiliki karakteristik birokrasi dalam menangani pengaduan, menerapkan aturan, dan menghadapi tantangan dalam pengawasan pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang peran Organisasi sektor publik dalam menangani maladministrasi, khususnya terkait infrastruktur jalan. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan mengenai efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kendala dalam birokrasi pengawasan pelayanan publik di Indonesia.

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, bahan pemikiran, serta referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya, terutama yang berkaitan dengan bidang yang sama. Selain itu, penelitian ini juga

dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan masalah maladministrasi dengan lebih efektif.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, dijelaskan mengenai temuan-temuan dari penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi untuk topik penelitian ini. Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai salah satu kerangka acuan untuk memperkaya teori dan referensi yang digunakan dalam kajian penelitian yang dilakukan. Peneliti menggunakan tinjauan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian yang hendak dilakukan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang disajikan di bawah ini:

Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat (Sitorus & Hariani, 2019). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada kinerja Ombudsman yang diukur melalui lima indikator kinerja organisasi, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah belum maksimal, terutama dalam aspek penyelesaian laporan masyarakat yang belum mencapai target, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya sarana dan prasarana. Penelitian ini memberikan wawasan terkait faktor pendukung dan penghambat kinerja Ombudsman, seperti kualitas tim, sistem kerja, dan pemahaman masyarakat terhadap fungsi Ombudsman. Penelitian ini menjadi rujukan penting dalam mengkaji kinerja Ombudsman, khususnya terkait penanganan laporan maladministrasi pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada fokus lokus dan substansi laporan, di mana penelitian ini menitikberatkan pada penanganan laporan kerusakan infrastruktur jalan di Provinsi Lampung.

Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Penanganan Maladministrasi pada Pelayanan Publik (Pratama & Ginting, 2023) menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori efektivitas Emitai Etzioni. Teori ini mengukur efektivitas melalui empat dimensi: adaptasi, integrasi, motivasi, dan produksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Sumatera Utara cukup efektif menangani maladministrasi, meskipun menghadapi kendala seperti keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia. Sebagai perbandingan, penelitian ini menggunakan teori kinerja Dwiyanto untuk menilai kinerja Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam menangani laporan maladministrasi kerusakan infrastruktur jalan. Dengan pendekatan kualitatif dengan tipe kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi langsung.

Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Penanganan maladministrasi PPDB 2023 (Sugiarto. dkk, 2024). Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan studi kasus intrinsik. Penelitian ini menganalisis peran Ombudsman Jawa Tengah dalam menangani maladministrasi PPDB 2023 menggunakan dan teori kualitas pelayanan. Hasilnya menunjukkan bahwa Ombudsman cukup efektif, meskipun menghadapi tantangan dalam sosialisasi dan komunikasi dengan masyarakat. Sebagai perbandingan, penelitian ini menggunakan teori kinerja Dwiyanto untuk menilai kinerja Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam menangani laporan maladministrasi terkait kerusakan infrastruktur jalan. Dengan metode penelitian kualitatif, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi, dengan fokus pada kinerja Ombudsma Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam memastikan penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik terkait kerusakan infrastruktur jalan.

Analisis Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Pencegahan Maladministrasi (Mulia, 2022). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif dengan pendekatan yuridis sosiologis. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis peran Ombudsman Jawa Timur dalam

pengecahan maladministrasi serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi, dengan sumber data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pengawasan Ombudsman dalam mencegah maladministrasi menghadapi tantangan berupa rendahnya pengetahuan masyarakat di daerah terpencil serta keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pengawasan wilayah yang luas. Namun, terdapat faktor pendukung berupa kerja sama yang baik antara Ombudsman dan pemerintah daerah dalam menjaga integritas serta efektivitas pengawasan. Sebagai perbandingan, penelitian ini menggunakan teori kinerja Dwiyanto untuk menilai kinerja Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam menangani laporan maladministrasi terkait kerusakan infrastruktur jalan. Dengan pendekatan kualitatif dengan tipe kualitatif deskriptif, penelitian ini menganalisis kinerja Ombudsman dalam memastikan penyelesaian laporan sesuai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Fokus utama penelitian ini adalah menilai bagaimana Ombudsman menjalankan fungsi pengawasan dalam konteks infrastruktur serta faktor yang mempengaruhi kinerja ORI Prov. Lampung dalam menyelesaikan laporan tersebut.

## **2.2 Tinjauan Organisasi Sektor Publik**

### **2.2.1 Pengertian Organisasi Sektor Publik**

Organisasi sektor publik adalah entitas yang berorientasi pada kepentingan seluruh warga negara dan bertanggung jawab dalam penyediaan layanan, perlindungan, serta kesejahteraan sosial yang berlandaskan legitimasi dari pemerintah. Organisasi ini memperoleh sumber daya dari pajak dan diatur melalui institusi negara, sehingga sering dikaitkan dengan birokrasi pemerintah. Dalam operasionalnya, organisasi sektor publik tidak terlepas dari berbagai sudut pandang mengenai makna "publik," seperti pluralisme kepentingan, pilihan rasional masyarakat, keterwakilan legislatif, pelayanan kepada warga, serta pemenuhan hak-hak kewarganegaraan. Oleh karena itu, dalam

pengambilan keputusan, organisasi sektor publik perlu mempertimbangkan pilihan rasional, keterwakilan publik dalam kebijakan, serta pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan fungsi utamanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, organisasi sektor publik memiliki tanggung jawab untuk menciptakan rasa aman, keadilan, dan kesejahteraan sosial. Keberhasilan organisasi ini bergantung pada struktur yang efektif serta sumber daya manusia yang memadai dalam menjalankan tugasnya (Radiyah & Agustina, 2020).

Organisasi sektor publik adalah entitas yang beroperasi di bawah naungan pemerintah atau untuk kepentingan publik dengan tujuan menyediakan layanan dan melaksanakan fungsi yang vital bagi masyarakat. Organisasi ini mencakup lembaga pemerintah, badan pelayanan publik, serta organisasi non-pemerintah yang berperan dalam melayani kepentingan umum. Organisasi sektor publik bertanggung jawab atas berbagai aspek, termasuk penyediaan layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi, dan infrastruktur. Selain itu, organisasi ini juga berperan dalam pengelolaan kebijakan publik, pengawasan dan regulasi, pengelolaan keuangan, serta manajemen sumber daya manusia. Keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, kerja sama antar lembaga, inovasi teknologi, serta pemantauan dan evaluasi kinerja juga menjadi bagian dari ruang lingkupnya. Dengan menjalankan fungsi-fungsi tersebut, organisasi sektor publik berkontribusi dalam menciptakan tata kelola yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada efisiensi dan efektivitas layanan untuk mencapai tujuan sosial, ekonomi, dan politik (Judijanto & Afandy, 2024).

### **2.2.2 Jenis - Jenis Organisasi Sektor Publik**

Menurut Rahmat dalam (Judijanto & Afandy, 2024), Dalam organisasi sektor publik, terdapat berbagai jenis entitas yang menjalankan peran dan fungsi berbeda dalam melayani kepentingan masyarakat. Setiap

jenis organisasi memiliki struktur serta fokus tertentu dalam operasionalnya.

#### 1. Departemen Pemerintah

Departemen ini merupakan bagian dari pemerintahan pusat yang bertanggung jawab atas kebijakan dalam bidang tertentu, seperti kesehatan, pendidikan, atau pertahanan. Dipimpin oleh seorang pejabat tinggi, seperti menteri atau sekretaris negara, departemen ini bekerja di bawah arahan langsung dari pemerintah pusat.

#### 2. Agensi Pemerintah

Agensi atau badan pemerintah memiliki ruang lingkup kerja yang lebih spesifik dibandingkan departemen pemerintah. Contoh dari agensi ini adalah badan pengatur, seperti otoritas keuangan atau komisi pemilihan, yang beroperasi secara independen, tetap berada dalam koordinasi dengan pemerintah.

#### 3. Agensi Non-Pemerintah yang Berorientasi pada Pelayanan Publik

Organisasi ini meliputi lembaga nirlaba dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang berperan dalam memberikan layanan bagi masyarakat di bidang yang belum sepenuhnya dijangkau oleh pemerintah. Beberapa di antaranya bergerak di sektor lingkungan, kesejahteraan sosial, atau pendidikan.

#### 4. Badan Pemerintah Lokal

Merupakan unit pemerintahan di tingkat lokal, seperti kota atau kabupaten, yang bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan publik di daerahnya. Layanan ini mencakup pendidikan dasar, perencanaan wilayah, hingga layanan darurat. Meskipun tunduk pada regulasi nasional, badan ini memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan lokal.

#### 5. Perusahaan Milik Negara

Perusahaan ini dimiliki atau dikendalikan oleh pemerintah dan beroperasi di sektor-sektor strategis, seperti transportasi, energi, atau

infrastruktur. Selain berorientasi pada kepentingan publik, BUMN juga menjalankan kegiatan bisnis yang bertujuan memperoleh keuntungan.

### **2.2.3 Ombudsman sebagai Organisasi Sektor Publik**

Organisasi sektor publik merupakan entitas yang berperan dalam menyediakan layanan bagi masyarakat dan beroperasi dalam ranah kepentingan publik. Organisasi ini mencakup berbagai instansi pemerintah, badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), serta lembaga lain yang bertugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan administrasi pemerintahan. Organisasi sektor publik dinilai baik apabila dapat menjalankan tugasnya secara ekonomis, efisien, dan efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Harindra & Sapari, 2019).

Menurut Rahmat dalam (Judijanto & Afandy, 2024), terdapat berbagai jenis organisasi sektor publik yang memiliki peran dan fungsi berbeda dalam melayani kepentingan masyarakat. Salah satunya adalah agensi pemerintah, yaitu badan yang memiliki ruang lingkup kerja lebih spesifik dibandingkan departemen pemerintah dan sering kali beroperasi secara independen dalam mengawasi atau mengatur sektor tertentu. Ombudsman dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk agensi pemerintah, karena lembaga ini memiliki fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tanpa berada di bawah struktur organisasi pemerintahan pusat maupun daerah.

Sebagai agensi pemerintah, Ombudsman memiliki kewenangan yang luas dalam memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Keberadaannya diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa Ombudsman merupakan lembaga pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman dapat meminta keterangan, memeriksa dokumen, meminta klarifikasi, memanggil pihak terkait, menyelesaikan laporan melalui mediasi, serta memberikan rekomendasi penyelesaian laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi.

Ombudsman memiliki kewenangan untuk memberikan saran kepada presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Dengan berbagai kewenangan tersebut, Ombudsman berperan sebagai pengawas independen yang memastikan bahwa organisasi sektor publik lainnya, termasuk departemen pemerintah, badan pemerintah lokal, dan BUMN, dapat beroperasi secara ekonomis, efisien, dan efektif sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## **2.3 Tinjauan Tentang Kinerja**

### **2.3.1 Tinjauan Pengertian Kinerja**

Menurut Helfferd dalam (Asmike dan Sari, 2018) kinerja merupakan gambaran menyeluruh mengenai kondisi suatu objek dalam kurun waktu tertentu, yang mencerminkan hasil atau performa yang dipengaruhi oleh aktivitas objek tersebut dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Kinerja merujuk pada hasil pekerjaan yang memiliki keterkaitan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, serta kontribusi terhadap perekonomian. Dengan kata lain, kinerja mencakup proses pelaksanaan pekerjaan serta hasil yang diperoleh dari pekerjaan tersebut, mencerminkan apa yang dilakukan dan bagaimana cara melaksanakannya.

Kinerja memegang peranan penting dalam mencapai tujuan suatu perusahaan atau instansi. Ketika kinerja pegawai di dalam perusahaan atau instansi menunjukkan hasil yang baik, maka tujuan yang diharapkan dapat lebih mudah tercapai. Hal ini karena kinerja berfungsi sebagai indikator keberhasilan sekaligus penentu keberlangsungan perusahaan. Dalam

sebuah organisasi, sumber daya manusia menjadi elemen krusial yang menggerakkan seluruh aktivitas organisasi. Dalam konteks manajemen menurut Rahadi dan Dedi dalam (Khaeruman. dkk, 2021), istilah kinerja sering digunakan untuk merujuk pada hasil kerja, prestasi kerja, atau *performance*. Oleh karena itu, kinerja merupakan elemen yang sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan atau instansi, di mana kualitas kinerja pegawai menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja merupakan gambaran hasil atau pencapaian individu maupun organisasi dalam melaksanakan tugas yang didasarkan pada standar atau indikator tertentu. Kinerja tidak hanya mencerminkan efisiensi pelaksanaan, tetapi juga efektivitas dalam memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, kinerja dilihat sebagai elemen kunci yang menunjukkan keberhasilan suatu lembaga.

### **2.3.2 Pengukuran Kinerja**

Menurut Mahmudi (Sugeng. dkk, 2022) pengukuran kinerja merupakan proses evaluasi untuk menilai kemajuan suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, indikator kinerja memegang peranan penting sebagai alat ukur yang dapat dijadikan dasar dalam menilai tingkat kinerja, baik pada tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Menurut Sedarmayanti dalam, Indikator tersebut digunakan untuk memastikan bahwa aktivitas harian organisasi atau unit kerja mencerminkan kemampuan mereka dalam mencapai target yang telah ditentukan. Tanpa indikator kinerja yang jelas, sulit untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan kebijakan, program, atau kegiatan, serta kinerja organisasi pelaksana secara keseluruhan.

Dalam mengukur kinerja, penting untuk memahami berbagai indikator yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu aktivitas atau

program secara menyeluruh. Menurut Mutia (Sugeng. dkk, 2022), terdapat lima jenis indikator kinerja yang saling berkaitan dalam proses evaluasi:

1. Indikator Kinerja Masukan (*Input*)  
Merujuk pada segala sesuatu yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu aktivitas agar menghasilkan keluaran yang diharapkan. Contohnya meliputi modal, sumber daya manusia, informasi, teknologi, dan sejenisnya.
2. Indikator Kinerja Keluaran (*Output*)  
Mengacu pada hasil langsung yang diharapkan dari suatu aktivitas, baik dalam bentuk fisik maupun nonfisik.
3. Indikator Kinerja Hasil (*Outcome*)  
Berkonsentrasi pada sejauh mana keluaran dari suatu aktivitas dapat berfungsi dan memberikan efek langsung dalam jangka menengah.
4. Indikator Kinerja Manfaat (*Benefit*)  
Menunjukkan hubungan antara aktivitas yang dilakukan dengan pencapaian tujuan akhir dari pelaksanaan program atau kegiatan.
5. Indikator Kinerja Dampak (*Impact*)  
Mengacu pada efek yang timbul, baik positif maupun negatif, pada setiap tingkatan indikator sesuai dengan asumsi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Mulyadi, terdapat beberapa indikator penilaian kinerja yang dapat digunakan untuk menilai kinerja, yaitu:

1. Ukuran Kinerja Tunggal  
Penilaian kinerja dilakukan hanya berdasarkan satu kriteria tertentu. Dalam pendekatan ini, karyawan dan manajemen cenderung memusatkan perhatian mereka pada satu ukuran tersebut, namun seringkali mengabaikan aspek-aspek lain yang juga penting.
2. Ukuran Kinerja Beragam  
Evaluasi dilakukan menggunakan berbagai kriteria untuk menilai kinerja. Metode ini bertujuan mengatasi kelemahan penggunaan satu ukuran tunggal, sehingga kinerja dapat dinilai dari berbagai sudut pandang.

Dengan begitu, berbagai aspek manajerial akan dievaluasi berdasarkan kriteria yang berbeda-beda.

### 3. Ukuran Kinerja Gabungan

Metode ini mempertimbangkan pentingnya beberapa kriteria dibandingkan yang lain sesuai dengan prioritas perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan menetapkan bobot tertentu pada setiap ukuran kinerja untuk mencerminkan tingkat kepentingannya.

Agus Dwiyanto dalam (Dwiyanto. dkk, 2006) mengemukakan bahwa pengukuran kinerja organisasi publik dapat dilihat melalui lima indikator utama, yaitu:

#### 1. Produktivitas

Dwiyanto menjelaskan bahwa produktivitas tidak hanya sebatas mengukur efisiensi, tetapi juga efektivitas dalam memberikan pelayanan publik. Secara umum, produktivitas sering dimaknai sebagai perbandingan antara input dan output. Namun, pemahaman ini dinilai terlalu sempit karena hanya berfokus pada aspek kuantitatif. Untuk itu, *General Accounting Office* (GAO) memperluas konsep produktivitas dengan menambahkan dimensi kesesuaian hasil layanan dengan harapan masyarakat. Dengan pendekatan ini, produktivitas dipandang sebagai salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja organisasi sektor publik.

Pandangan tersebut diperkuat oleh Edy Sutrisno dalam (Junianti. dkk, 2020) yang melihat produktivitas kerja tidak hanya berkaitan dengan efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang atau jasa, tetapi juga sebagai bentuk sikap mental yang mendorong peningkatan kualitas kerja dari waktu ke waktu. Sutrisno bahkan merinci indikator produktivitas kerja, yang meliputi: kemampuan, peningkatan hasil yang dicapai, dan efisiensi. Indikator-indikator ini menegaskan bahwa produktivitas tidak hanya diukur dari capaian output semata, tetapi juga mencakup kualitas, motivasi, serta keberlanjutan peningkatan kinerja.

## 2. Kualitas Layanan

Dwiyanto menekankan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja organisasi sektor publik. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan sering menjadi faktor utama munculnya penilaian negatif terhadap lembaga publik. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat dapat dijadikan tolok ukur kinerja organisasi. Salah satu kelebihan dari penggunaan indikator ini adalah kemudahan memperoleh informasi terkait kepuasan masyarakat, baik melalui media, survei, maupun forum diskusi publik. Informasi tersebut relatif mudah diakses dan murah, sehingga efektif digunakan dalam evaluasi kinerja. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima mencerminkan kualitas sekaligus kinerja organisasi publik.

Jika dilihat dari teori oleh Parasuraman dalam (Chandra. dkk, 2020) memperdalam konsep kualitas pelayanan dengan merumuskan dimensi yang terdiri dari: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). *Tangible* terlihat pada bukti fisik yang dapat diamati, *reliability* menekankan konsistensi dan keandalan dalam menjalankan tugas secara benar, *assurance* berkaitan dengan jaminan kepastian dan rasa aman yang ditawarkan, sedangkan *empathy* mencerminkan kepedulian dan perhatian petugas kepada penerima layanan. Keempat unsur ini menggambarkan bahwa kualitas layanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari pengalaman masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

## 3. Responsivitas

Responsivitas merujuk pada kemampuan sebuah organisasi dalam memahami kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta merancang program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara sederhana, responsivitas mencerminkan sejauh mana program dan kegiatan pelayanan selaras dengan harapan masyarakat. Sebagai salah satu indikator kinerja, responsivitas memberikan gambaran langsung tentang kapasitas

organisasi publik dalam memenuhi misi dan tujuannya, khususnya dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Rendahnya tingkat responsivitas terlihat dari ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan kegagalan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya. Akibatnya, organisasi dengan responsivitas rendah secara otomatis menunjukkan performa kinerja yang buruk.

Disisi lain, Zeithaml dalam (Rasdiana & Riski Ramadani, 2021) memandang responsivitas sebagai kerelaan untuk membantu pengguna layanan secara tulus, disertai dengan komitmen untuk memberikan pelayanan yang bertanggung jawab terhadap mutu. Responsivitas ini dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu kemampuan dalam merespons masyarakat, kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam melayani, kecermatan dalam proses pelayanan, ketepatan waktu, serta kemampuan menanggapi keluhan. Indikator-indikator tersebut menekankan bahwa responsivitas tidak hanya sekadar reaksi cepat, tetapi juga mencakup aspek akurasi, ketelitian, dan kemampuan menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna layanan.

#### 4. Responsibilitas

Dwiyanto memaknai responsibilitas sebagai sejauh mana pelaksanaan kegiatan dalam organisasi publik sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan kebijakan organisasi, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dalam praktiknya, responsibilitas terkadang dapat berbenturan dengan aspek responsivitas, terutama ketika tuntutan masyarakat berbeda dengan aturan atau prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, responsibilitas menjadi penting untuk memastikan bahwa setiap tindakan organisasi tetap berada dalam kerangka hukum dan administrasi yang sah.

Menurut Jabra dan Dwivedi, responsibilitas dipahami sebagai prinsip tanggung jawab yang dilaksanakan secara sadar, dengan kesediaan menanggung risiko berdasarkan norma serta nilai moral. Mereka mengemukakan lima parameter utama dalam pelaksanaan responsibilitas,

pemahaman akan tanggung jawab, pemberian wewenang yang sesuai dengan tanggung jawab tersebut, evaluasi kinerja, tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu, serta komitmen dari pimpinan. Kesadaran tanggung jawab mencerminkan kewajiban individu untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin, sementara pemberian wewenang yang proporsional memastikan tugas dapat dijalankan secara efektif. Evaluasi kinerja berfungsi untuk menilai hasil pekerjaan agar sesuai standar, sedangkan tindakan yang dilakukan harus tepat, adil, serta sesuai waktu yang ditentukan. Dukungan pimpinan menjadi faktor kunci agar pelaksanaan tanggung jawab dapat berjalan secara konsisten.

Secara keseluruhan, Jabra dan Dwivedi menegaskan bahwa responsibilitas tidak hanya berkaitan dengan kewajiban administratif, melainkan juga menyangkut kesadaran moral individu dalam mempertanggungjawabkan keputusan dan tindakan yang diambil. Dengan menerapkan lima parameter tersebut, organisasi publik maupun birokrasi pemerintahan dapat menilai sejauh mana tanggung jawab dijalankan secara optimal sesuai aturan yang berlaku.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengacu pada sejauh mana kebijakan dan aktivitas organisasi publik berada di bawah kendali pejabat politik yang dipilih oleh masyarakat. Dengan asumsi bahwa pejabat yang terpilih tersebut mewakili kepentingan rakyat, akuntabilitas publik menjadi tolak ukur kesesuaian kebijakan dan kegiatan organisasi dengan keinginan masyarakat luas. Dalam hal ini, akuntabilitas tidak hanya dinilai berdasarkan indikator internal organisasi, seperti pencapaian target, tetapi juga harus mempertimbangkan indikator eksternal, seperti norma dan nilai yang berlaku di masyarakat. Sebuah organisasi publik dikatakan memiliki akuntabilitas tinggi jika kegiatannya dianggap benar dan selaras dengan nilai serta norma yang berkembang di tengah masyarakat.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kinerja yang dikembangkan oleh Agus Dwiyanto dalam buku yang berjudul Reformasi

Birokrasi di Indonesia (Dwiyanto. dkk, 2006). Teori ini dipilih karena menekankan pengukuran kinerja organisasi publik secara kelembagaan, bukan pada kinerja individu pegawai seperti banyak teori lain. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menilai bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menjalankan fungsi pengawasan dan penyelesaian laporan maladministrasi, khususnya terkait infrastruktur jalan. Lima indikator Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas, memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja birokrasi publik sehingga mampu menggambarkan kinerja Ombudsman secara komprehensif..

### **2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi**

Menurut Hessel dalam (Mulyono, 2012), terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi kinerja organisasi, yaitu motivasi, budaya organisasi, kompensasi, kepemimpinan, kepuasan kerja, kedisiplinan, lingkungan kerja, serta komitmen organisasi. Sementara itu, Yuwono dalam (Mulyono, 2012) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi meliputi tujuan organisasi, budaya organisasi, kepemimpinan, dan kualitas kerja.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Mahmudi dalam (Saputri & Astuti, 2019) juga menjelaskan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam maupun luar organisasi. Faktor-faktor tersebut mencakup:

1. Faktor personal atau individual, yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki setiap individu dalam organisasi.
2. Faktor kepemimpinan, yang berkaitan dengan kemampuan pimpinan atau manajer dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, serta dukungan kepada anggota tim.
3. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat antaranggota dalam satu tim, kepercayaan satu sama lain, serta kekompakan dan keeratan hubungan kerja di dalam tim.

4. Faktor sistem, yang meliputi sistem kerja, sarana atau infrastruktur yang disediakan organisasi, proses kerja, dan budaya kinerja yang berlaku di lingkungan organisasi.
5. Faktor kontekstual, yakni tekanan serta dinamika perubahan yang datang dari lingkungan internal maupun eksternal organisasi.

## **2.4 Tinjauan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia**

### **2.4.1 Pengertian Ombudsman**

Berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang memiliki wewenang untuk mengawasi layanan publik yang diberikan oleh pemerintah dan negara, termasuk yang dijalankan oleh BUMN, BUMD, badan hukum negara, dan pihak swasta atau perorangan yang mengelola pelayanan publik yang sumber dananya berasal dari APBN atau APBD. Menurut Ensiklopedia Columbia, Ombudsman adalah agen pemerintah yang berfungsi sebagai perantara antara masyarakat dan birokrasi pemerintahan. Agen ini bersifat independen, tidak berpihak, mudah diakses oleh masyarakat, dan hanya memiliki kewenangan untuk memberikan rekomendasi.

Disisi lain, *American Bar Association* menggambarkan Ombudsman sebagai pejabat publik independen yang bertugas menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat terhadap lembaga atau pegawai pemerintah. Ombudsman juga memiliki kewenangan untuk menyelidiki, memberikan saran untuk perbaikan, dan menerbitkan laporan terkait keluhan tersebut. Di Indonesia, Ombudsman RI awalnya bernama Komisi Ombudsman Nasional. Lembaga ini dibentuk untuk menangani penyalahgunaan wewenang di pemerintahan dan membantu pejabat negara melaksanakan tugas dengan efisien dan adil. Selain itu, Ombudsman berperan dalam mendorong akuntabilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Umumnya, Ombudsman dikenal sebagai lembaga independen yang menanggapi keluhan masyarakat tentang

maladministrasi, yaitu kesalahan administrasi yang merugikan masyarakat, meskipun tidak merugikan negara.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa Ombudsman merupakan lembaga independen yang bertugas mengawasi pelayanan publik, menindaklanjuti keluhan masyarakat, serta menyelidiki dugaan maladministrasi. Dengan kewenangan untuk memberikan rekomendasi, Ombudsman berperan dalam meningkatkan akuntabilitas, efisiensi, dan keadilan dalam pelayanan publik. Lembaga ini menjadi perantara antara masyarakat dan birokrasi, bertujuan untuk mendorong perbaikan kualitas layanan yang dikelola oleh pemerintah, BUMN, BUMD, maupun pihak swasta yang menggunakan dana publik.

#### **2.4.2 Fungsi dan Tugas Ombudsman**

Fungsi utama Ombudsman adalah mengawasi pelaksanaan pelayanan publik oleh negara dan pemerintah di berbagai tingkatan, termasuk BUMN, BUMD, serta badan swasta atau individu yang ditugaskan memberikan layanan publik tertentu. Beberapa tugas penting Ombudsman antara lain:

1. Menerima laporan dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik,
2. Melakukan pemeriksaan substansi laporan,
3. Menindaklanjuti laporan dalam lingkup kewenangan Ombudsman,
4. Melakukan investigasi secara mandiri terhadap dugaan maladministrasi,
5. Bekerja sama dengan lembaga pemerintah atau masyarakat untuk menangani keluhan,
6. Membangun jaringan kerja sama dengan berbagai pihak,
7. Mengupayakan pencegahan maladministrasi, dan
8. Menjalankan tugas-tugas lain yang diamanatkan oleh undang-undang.

Menurut Pasal 4 huruf d Undang-undang No. 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Ombudsman bertugas sebagai berikut :

- a. Menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan tugas dan fungsi yang demikian, Ombudsman memiliki peran penting dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

## 2.5 Tinjauan Maladministrasi

Secara umum, maladministrasi dipahami sebagai perilaku atau tindakan yang melanggar hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Hal ini meliputi penyalahgunaan wewenang atau jabatan, kelalaian dalam tindakan atau pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, penundaan yang berkepanjangan, tindakan diskriminatif, hingga permintaan imbalan, dan bentuk-bentuk lainnya yang sebanding dengan kesalahan tersebut. Maladministrasi mencakup tindakan atau perilaku yang melanggar hukum, melebihi kewenangan, atau penyalahgunaan wewenang untuk tujuan lain dari yang seharusnya, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam pelayanan publik oleh aparat negara atau pemerintah, yang mengakibatkan kerugian baik material maupun immaterial bagi masyarakat atau individu (Taufiqukohman, 2015).

Maladministrasi merupakan istilah yang sangat erat kaitannya dengan peran dan fungsi Ombudsman. Istilah ini sudah dikenal luas dan sering dibicarakan dalam kehidupan sehari-hari seiring meningkatnya perhatian terhadap kinerja Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam mendukung reformasi birokrasi. Umumnya, masyarakat menganggap maladministrasi hanya sebagai kesalahan administrasi ringan atau sepele yang tidak penting.

Padahal, menurut pasal 1 Ayat 2 dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, definisi maladministrasi jauh lebih luas, mencakup berbagai tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian material dan immaterial, serta menimbulkan ketidakadilan yang merugikan hak-hak warga negara. Meskipun pengertian maladministrasi sudah dijelaskan dalam Undang-Undang masih banyak masyarakat di Indonesia yang belum sepenuhnya memahami makna atau cakupannya. Bahkan, kalangan akademisi pun sering kali mempertanyakan definisi maladministrasi ini.

Maladministrasi diartikan sebagai tata kelola yang buruk atau pemerintahan yang tidak efisien. Kata "administrasi" sendiri berasal dari bahasa Latin "*administrate*" yang bermakna "mengelola" dan berkaitan dengan pemerintahan. Secara umum, maladministrasi mencakup perilaku yang tidak sesuai, seperti keterlambatan dalam pemberian layanan, ketidaksopanan, serta ketidakpedulian terhadap masalah yang dihadapi oleh seseorang. Hal ini biasanya disebabkan oleh penyalahgunaan kekuasaan, pemakaian kekuasaan yang sewenang-wenang, atau penggunaan otoritas untuk tujuan yang tidak wajar, tidak adil, mengintimidasi, atau diskriminatif. Tindakan tersebut bisa jadi tidak sepenuhnya berdasarkan hukum atau fakta, tidak masuk akal, tidak adil, menekan, tidak pantas, atau diskriminatif.

Menurut Sadjijono (Mulia, 2022), maladministrasi adalah tindakan atau perilaku dalam administrasi yang dilakukan oleh pejabat publik dalam menjalankan pelayanan umum yang menyimpang dari aturan atau norma hukum yang berlaku. Tindakan ini bisa berupa penyalahgunaan wewenang yang akhirnya merugikan masyarakat dan menciptakan ketidakadilan. Singkatnya, maladministrasi adalah kesalahan dalam pelaksanaan administrasi.

Widodo menggambarkan maladministrasi sebagai suatu praktik yang tidak sesuai dengan etika administrasi atau pelaksanaan administrasi yang menyimpang dari aturan yang seharusnya. Ini berarti bahwa tindakan atau perilaku administrasi publik dapat dianggap maladministratif jika melanggar standar etika, integritas, atau prinsip-prinsip yang diharapkan dari pejabat

publik dalam menjalankan tanggung jawab mereka. Maladministrasi bukan hanya masalah administratif; ini juga mencerminkan pelanggaran kepercayaan masyarakat terhadap pejabat publik. Ketika tindakan maladministrasi terjadi, dampaknya bisa sangat luas, mulai dari kerugian material bagi individu hingga mengganggu keadilan sosial dalam masyarakat.

Penting untuk memahami bahwa penyelenggara layanan publik harus bertindak sesuai dengan hukum dan etika yang berlaku. Upaya untuk mencegah maladministrasi menjadi sangat penting agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, adil, dan transparan, sehingga masyarakat dapat memperoleh hak-haknya secara layak. Menurut Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, berbagai bentuk maladministrasi diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Perilaku atau Tindakan Melanggar Hukum: Tindakan yang bertentangan dengan peraturan terkait pelayanan publik dan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.
- b. Penyalahgunaan Wewenang: Penggunaan wewenang untuk mengambil keputusan atau tindakan yang melampaui batas, mencampurkan kewenangan, atau bersikap sewenang-wenang dalam layanan publik.
- c. Kelalaian atau Pengabaian Kewajiban Hukum: Tidak melaksanakan kewajiban yang ditentukan oleh peraturan perundangan, keputusan hukum, atau putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.
- d. Penundaan Berlarut: Memberikan atau menyelesaikan layanan melebihi waktu yang telah ditetapkan dalam standar mutu pelayanan.
- e. Tidak Memberikan Layanan: Mengabaikan tugas layanan yang merupakan kewajibannya.
- f. Tidak Kompeten: Layanan yang diberikan tidak sesuai dengan kompetensi penyelenggara.
- g. Penyimpangan Prosedur: Pelaksanaan layanan yang tidak mengikuti prosedur yang ditetapkan.

- h. Permintaan atau Penerimaan Imbalan: Meminta atau menerima imbalan dalam bentuk uang, jasa, atau barang dengan cara melawan hukum atas layanan yang diberikan.
- i. Perilaku Tidak Patut: Tindakan yang tidak layak dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan.
- j. Berpihak: Memberikan keuntungan pada satu pihak yang mengakibatkan kerugian bagi pihak lain atau melindungi kepentingan tertentu tanpa mempertimbangkan pihak lainnya.
- k. Diskriminasi: Memberikan layanan secara berbeda atau memberikan perlakuan khusus yang tidak adil kepada pengguna layanan.
- l. Konflik Kepentingan: Tindakan yang dipengaruhi oleh hubungan pribadi, kelompok, suku, atau golongan yang menyebabkan layanan tidak diberikan sebagaimana mestinya.

Peraturan ini menjelaskan berbagai bentuk pelanggaran yang dapat terjadi dalam penyelenggaraan layanan publik dan bertujuan untuk memastikan pelaksanaan pelayanan yang berkeadilan dan profesional. Upaya ini diharapkan dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik dan mendorong pejabat publik untuk bertindak sesuai dengan norma dan etika yang berlaku.

Bentuk-bentuk maladministrasi menurut Nigro dan Nigro dapat dibagi menjadi delapan, yaitu: (1) Ketidakjujuran, yakni tindakan administratif yang dilakukan tanpa kejujuran; (2) Perilaku Buruk, yaitu tindakan tidak etis yang dilakukan oleh administrator publik; (3) Mengabaikan Hukum, di mana administrator publik tidak mematuhi aturan hukum yang berlaku; (4) Favoritisme dalam Menafsirkan Hukum, yaitu penafsiran hukum yang dilakukan berdasarkan kepentingan pribadi; (5) Perlakuan Tidak Adil, ketika pegawai atau masyarakat yang datang tidak diperlakukan secara setara; (6) *Gross Inefficiency*, yaitu ketidakmampuan lembaga dalam melaksanakan tugas yang telah ditetapkan; (7) Menutupi Kesalahan, yaitu upaya pimpinan atau pegawai untuk menyembunyikan kesalahan dengan menolak pemeriksaan; dan (8) Gagal

Menunjukkan Inisiatif, yaitu kegagalan sebagian atau seluruh anggota instansi dalam menghasilkan keputusan yang positif (Setiawan, 2023).

Maka dapat disimpulkan bahwa Maladministrasi adalah pelanggaran dalam administrasi pelayanan publik yang mencakup penyalahgunaan wewenang, kelalaian, pengabaian kewajiban, diskriminasi, dan tindakan tidak adil. Perilaku ini mencerminkan rendahnya integritas aparatur dan merugikan masyarakat secara material maupun immaterial. Beragam bentuk maladministrasi meliputi ketidakefisienan, ketidakjujuran, penyimpangan prosedur, serta kegagalan menunjukkan inisiatif. Tindakan-tindakan ini tidak hanya melemahkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga menghambat terciptanya pelayanan publik yang adil, transparan, dan sesuai dengan standar yang berlaku.

## **2.6 Tinjauan Pelayanan Publik**

### **2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah publik, menurut Lijan Poltak S (Rachman, 2021), berasal dari kata *public* dalam bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Kata ini telah menjadi bagian dari bahasa Indonesia dan diartikan sebagai sesuatu yang bersifat umum atau untuk orang banyak. Hayat menambahkan bahwa pelayanan publik dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh melalui sistem yang dibangun oleh pemerintah. Pelayanan yang baik bertujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat, dengan pemerintah bertanggung jawab melaksanakannya secara profesional dan akuntabel. Sinambela menyebutkan bahwa pelayanan publik mencakup kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan kepuasan meski hasilnya tidak selalu berupa produk fisik.

Pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, didefinisikan sebagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara

layanan sesuai ketentuan hukum. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Ivancevich dalam (Rahmadana. dkk, 2020), pelayanan melibatkan kegiatan yang berhubungan langsung antara penyedia dan penerima layanan, serta menggunakan upaya manusia dan peralatan. Pelayanan ini tidak berwujud dan melibatkan interaksi langsung yang menyediakan keputusan bagi pelanggan. Dalam hal ini, pelayanan dipandang sebagai usaha membantu memenuhi kebutuhan orang lain, sebagaimana diungkapkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Moenir (Rahmadana. dkk, 2020), menambahkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan secara rutin dan terus menerus, melibatkan sistem, prosedur, serta metode tertentu guna memenuhi hak masyarakat. Standar yang jelas dalam pelayanan ini memungkinkan proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi yang efektif untuk mencapai hasil yang memuaskan. Lebih lanjut, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memastikan pelaksanaan peraturan. Standar pelayanan yang mencakup efisiensi biaya, waktu, dan kualitas merupakan elemen pokok yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan.

Pendapat Tjosvold dalam (Maulidiah, 2014) memperkuat pandangan bahwa pelayanan adalah kewajiban sekaligus kehormatan. Proses pelayanan yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, namun juga menunjukkan kredibilitas dan kemampuan institusi pemerintah. *Moment of truth* terjadi ketika organisasi memberikan layanan, menjadi peluang untuk membangun kepercayaan dan menegaskan kapabilitas kepada masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya sebuah aktivitas teknis, namun juga sebuah tanggung jawab sosial dan etika yang dijalankan oleh pemerintah untuk membangun masyarakat yang adil dan sejahtera. Pelayanan publik yang profesional harus didasari pada akuntabilitas dan responsibilitas, dengan prosedur yang efisien, transparan, serta mudah dipahami. Standar ini mencakup kejelasan persyaratan teknis dan administratif, kepastian biaya, dan waktu penyelesaian, yang memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan yang efektif dan terpercaya.

Pengertian pelayanan publik dapat disimpulkan merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, atau pelayanan administratif secara profesional, akuntabel, dan berkualitas. Pelayanan ini bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab sosial dan etika pemerintah untuk menciptakan masyarakat yang adil dan sejahtera. Pelayanan publik yang baik harus didukung oleh sistem, prosedur, dan standar yang jelas, meliputi efisiensi biaya, waktu, serta kualitas layanan. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat mengakses layanan yang efektif, transparan, dan terpercaya, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

### **2.6.2 Asas – Asas Pelayanan Publik**

Menurut Ratminto dan Winarsih, ada beberapa asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan, yaitu :

1. Empati dengan masyarakat. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang serinci mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.

3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi providers maupun customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik (Engkus & Hanif, 2021)

Penerapan asas-asas tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat

terhadap instansi pemerintah. Dengan mengedepankan prinsip-prinsip ini, pelayanan publik dapat menjadi lebih responsif, efisien, dan akuntabel, sehingga memberikan dampak positif bagi masyarakat secara keseluruhan.

### **2.6.3 Standar Pelayanan Publik**

Pada kinerja sektor publik, penentuan standar pelayanan publik menjadi hal yang tidak terpisahkan (Widanti, 2022). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Rasyid, Pada dasarnya, pemerintah berfungsi sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan potensi dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama (Rahmadana. dkk, 2020).

Oleh karena itu, birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat kritis masyarakat, mereka semakin berani melakukan kontrol terhadap tindakan pemerintah. Untuk memberikan pelayanan yang optimal, diperlukan standar yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Aspek dasar dalam pelayanan publik adalah pelaksanaan standar pelayanan publik, yang berfungsi sebagai landasan dalam penyelenggaraan layanan tersebut (Titania, 2023). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib memiliki standar yang jelas, yang berfungsi sebagai jaminan bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dipenuhi oleh penyedia dan/atau penerima layanan. Penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik perlu disesuaikan dengan sifat, jenis, dan karakteristik kebutuhan serta kondisi lingkungan. Hal itu diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor

25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik, diharapkan akan tercipta pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik yang berkualitas dan optimal akan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diukur, diperlukan tolok ukur penilaian yang bertujuan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus disertai dengan standar yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan dan penilaian kualitas pelayanan, sebagai kewajiban pemerintah untuk mewujudkan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah penyelenggara diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mencakup komponen-komponen berikut:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk layanan
7. Sarana, prasarana, dan fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan sesuai dengan standar
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

Standar pelayanan ditetapkan dan disusun oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan untuk pemerintah daerah, standar pelayanan disesuaikan dengan kondisi daerah dan kebutuhan masyarakat.

## **2.7 Tinjauan Infrastruktur**

### **2.7.1 Pengertian Infrastruktur**

Berdasarkan Setyaningrum, infrastruktur dapat diartikan sebagai biaya tetap sosial yang secara langsung mendukung proses produksi. Selain itu, infrastruktur juga mencakup fasilitas fisik, kerangka kerja organisasi, pengetahuan, dan teknologi yang berperan penting dalam mengatur kehidupan masyarakat serta mendukung pembangunan ekonomi. Menurut Posumah dalam (Purnomo. dkk, 2021), Sistem infrastruktur berfungsi sebagai penopang utama bagi sistem sosial dan sistem ekonomi dalam kehidupan masyarakat. Sistem ini dapat diartikan sebagai berbagai fasilitas, struktur dasar, peralatan, dan instalasi yang dirancang dan diperlukan untuk mendukung keberlangsungan fungsi sistem sosial dan ekonomi masyarakat

Pengertian Infrastruktur, menurut Grigg dalam (Supardjo & Sembel, 2015) infrastruktur merupakan sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan gedung dan fasilitas publik lainnya, yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia baik kebutuhan sosial maupun kebutuhan ekonomi. Pengertian ini merujuk pada infrastruktur sebagai suatu sistem. Dimana infrastruktur dalam sebuah sistem adalah bagianbagian berupa sarana dan prasarana (jaringan) yang tidak terpisahkan satu sama lain.

Sistem infrastruktur yang baik mencakup berbagai fasilitas fisik, seperti sarana pengairan, transportasi, gedung, dan fasilitas publik lainnya, yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang sosial maupun ekonomi (Anggraeni, 2022). Stone menambahkan bahwa infrastruktur tidak hanya mencakup penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga berkembang untuk mendukung fungsi pemerintah dalam menyediakan

layanan seperti listrik, air, dan transportasi. Selain itu, infrastruktur juga berperan penting dalam memenuhi kebutuhan sosial dan ekonomi yang dibutuhkan oleh berbagai agen publik lainnya.

Berdasarkan berbagai pendapat, infrastruktur dapat disimpulkan sebagai sistem yang terdiri dari fasilitas fisik, sarana, dan prasarana yang saling terhubung dan berfungsi untuk mendukung keberlangsungan sistem sosial dan ekonomi masyarakat. Infrastruktur tidak hanya mencakup fasilitas seperti transportasi, pengairan, drainase, dan bangunan, tetapi juga mencakup kerangka organisasi, pengetahuan, dan teknologi yang penting bagi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, infrastruktur menjadi elemen vital yang mendukung kebutuhan dasar manusia, baik secara sosial maupun ekonomi, serta memainkan peran strategis dalam mendukung fungsi pemerintah dan agen publik lainnya.

### **2.7.2 Infrastruktur Jalan**

Infrastruktur jalan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pembangunan ekonomi dan sosial suatu daerah. Berdasarkan UU No. 2 Tahun 2022, jalan adalah bagian dari infrastruktur transportasi yang mencakup semua elemen fisik yang mendukung lalu lintas umum. Jalan merupakan infrastruktur transportasi darat yang mencakup seluruh jenis jalan, beserta bangunan pelengkap dan perlengkapannya, yang dirancang untuk lalu lintas. Jalan ini dapat berada di permukaan tanah, di atas atau di bawah permukaan tanah, di atas air, maupun di bawah permukaan air, kecuali jalur kereta api dan jalan kabel. Keberadaan jalan memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, karena menyediakan akses yang mempermudah perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Sebagai contoh, jalan membantu kelancaran pengiriman bahan baku ke pabrik, distribusi produk ke pasar, hingga akhirnya menjangkau masyarakat. Kondisi jalan juga memengaruhi kecepatan perpindahan, sehingga tanpa infrastruktur jalan yang memadai, proses produksi tidak dapat berjalan optimal.

Infrastruktur jalan memiliki keterkaitan erat dengan pertumbuhan ekonomi, karena jalan digunakan oleh masyarakat untuk mendukung berbagai aktivitas ekonomi, seperti distribusi hasil produksi perusahaan ke berbagai wilayah. Infrastruktur jalan menjadi elemen yang sangat penting dalam transportasi darat. Jalan berfungsi sebagai penghubung antara satu wilayah dengan wilayah lainnya dan merupakan salah satu infrastruktur yang paling berpengaruh terhadap perekonomian nasional. Oleh karena itu, kondisi infrastruktur jalan di suatu daerah berperan besar dalam menentukan tingkat pertumbuhan ekonominya.

Dapat disimpulkan bahwa infrastruktur jalan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pembangunan ekonomi dan sosial suatu daerah. Sebagai bagian dari infrastruktur transportasi darat, jalan mencakup berbagai elemen fisik yang dirancang untuk lalu lintas umum dan berfungsi sebagai penghubung antarwilayah. Jalan mempermudah aksesibilitas, mempercepat perpindahan, dan mendukung kelancaran distribusi bahan baku hingga produk akhir ke masyarakat. Selain itu, infrastruktur jalan memainkan peran strategis dalam aktivitas ekonomi, seperti distribusi hasil produksi perusahaan ke berbagai wilayah. Dengan demikian, kualitas dan keberlanjutan infrastruktur jalan sangat menentukan tingkat pertumbuhan ekonomi suatu daerah, menjadikannya salah satu komponen paling berpengaruh dalam mendukung perekonomian nasional.

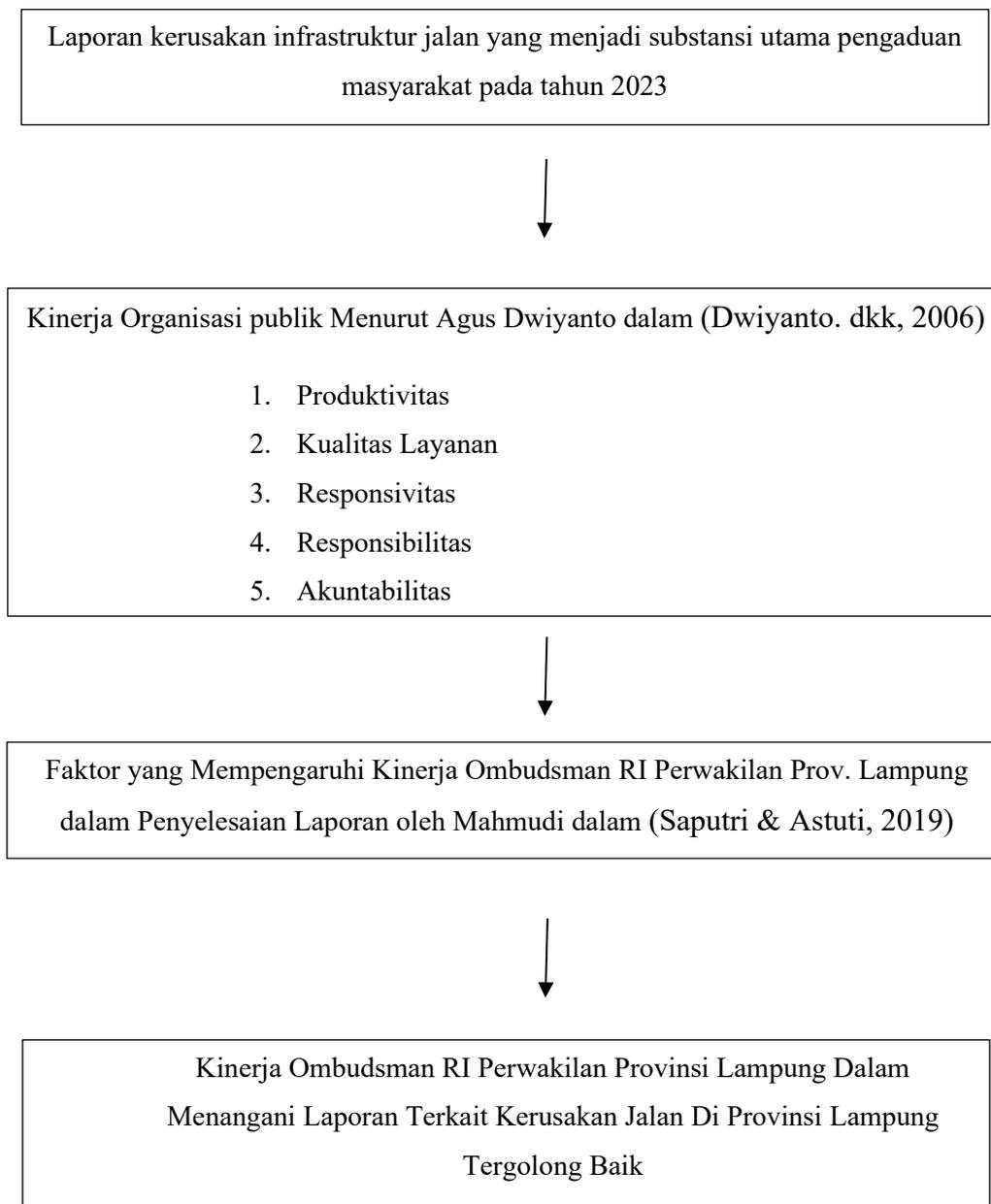
## **2.8 Kerangka Pemikiran**

Maladministrasi sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik, termasuk di Provinsi Lampung. Kasus dugaan maladministrasi di provinsi ini terus ditemukan, salah satunya berkaitan dengan laporan kerusakan infrastruktur jalan yang menjadi substansi utama pengaduan masyarakat. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, laporan diartikan sebagai pengaduan atau penyampaian fakta terkait maladministrasi yang diterima dan ditindaklanjuti oleh

Ombudsman. Laporan ini dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh individu yang menjadi pelapor maladministrasi.

Dalam konteks ini, penanganan maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dilaksanakan berdasarkan kerangka hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Penanganan laporan maladministrasi, termasuk yang berkaitan dengan kerusakan infrastruktur jalan, menjadi bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan terpenuhinya hak-hak masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja Ombudsman Lampung dalam menangani laporan tersebut, guna memberikan gambaran mengenai efektivitas upaya Ombudsman dalam mencegah dan menyelesaikan kasus maladministrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan, dengan menggunakan teori kinerja organisasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (Dwiyanto. dkk, 2006). Teori ini mencakup lima indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Kelima indikator tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk menilai kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik, khususnya terkait kerusakan infrastruktur jalan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar berikut:



**Gambar 1** Kerangka Berpikir

*Sumber : Data diolah peneliti, 2025*

### **III. METODE PENELITIAN**

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

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Creswell (Kusumastuti & Khoiron, 2019), penelitian kualitatif didefinisikan sebagai pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena utama. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2019), penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengkaji objek dalam kondisi alami (berbeda dari eksperimen). Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama. Data dikumpulkan melalui berbagai teknik yang dikombinasikan (triangulasi), dianalisis secara induktif, dan hasilnya lebih menekankan pemahaman mendalam.

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, yang lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap masalah yang diteliti. Penelitian deskriptif kualitatif termasuk dalam kategori penelitian kualitatif, karena metode ini melakukan pengamatan terhadap kejadian atau fenomena kehidupan serta meminta individu untuk menceritakan kembali suatu peristiwa yang melibatkan dirinya. Informasi yang diperoleh kemudian disusun secara kronologis dan dilengkapi dengan deskripsi kata-kata dan gambar (Rustamana. dkk, 2024). Penelitian deskriptif sendiri bertujuan untuk menggambarkan fenomena-fenomena, baik yang bersifat alami maupun hasil buatan manusia. Fenomena ini dapat dianalisis dalam berbagai aspek, seperti aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan. Penelitian deskriptif berusaha untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan situasi dan kondisi yang ada, termasuk hubungan-hubungan, pendapat yang berkembang, serta dampak atau efek yang terjadi. Dalam konteks penelitian ini, metode

deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh agar dapat memberikan gambaran mendalam tentang Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik terkait kerusakan infrastruktur jalan.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kinerja kantor Ombudsman RI Perwakilan Lampung sebagai lembaga yang menerima, menangani, dan menyelesaikan laporan serta pengaduan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik, termasuk masalah kerusakan infrastruktur jalan. Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Lampung berfungsi sebagai pengawas eksternal yang berperan dalam upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Provinsi Lampung.

### **3.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian kualitatif yang akan diteliti bertujuan untuk menegaskan batasan-batasan dalam melakukan penelitian yakni pada proses observasi yaitu saat melakukan pengambilan data, sehingga pada penelitian terpusat pada fenomena-fenomena atau masalah-masalah yang akan menjadi fokus dalam penelitian (Sugiyono, 2019). Fokus penelitian ini yaitu Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Terkait Kerusakan Infrastruktur Jalan.

Akan diukur keberhasilannya menggunakan indikator untuk mengukur kinerja organisasi publik oleh Agus Dwiyanto (2006) yaitu :

#### **1. Produktivitas**

Produktivitas mengacu pada sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Dalam konteks penelitian ini, produktivitas dilihat dari kemampuan Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat terkait

dugaan maladministrasi, khususnya pada kasus kerusakan infrastruktur jalan. Hal ini mencakup cara atau strategi penanganan laporan, ketepatan proses verifikasi, dan tingkat penyelesaian laporan hingga menghasilkan rekomendasi yang sesuai.

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat memenuhi standar pelayanan publik yang optimal. Penelitian ini akan mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti penanganan laporan maladministrasi terkait infrastruktur, telah dilakukan dengan profesional, responsif, dan transparan. Selain itu, kualitas layanan juga diukur melalui kepuasan masyarakat terhadap interaksi dan solusi yang diberikan oleh Ombudsman.

## 3. Responsivitas

Responsivitas mengukur kemampuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam merespons laporan masyarakat secara cepat dan tepat. Hal ini mencakup kecepatan merespon laporan, efektivitas tindak lanjut, serta kemampuan dalam memberikan tindakan perbaikan terhadap kasus maladministrasi. Penelitian ini akan menganalisis apakah Ombudsman mampu merespons laporan dengan tepat waktu dan memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## 4. Responsibilitas

Responsibilitas berkaitan dengan bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan kebijakan internal organisasi dan ketentuan hukum yang berlaku. Penelitian ini akan melihat sejauh mana Ombudsman telah menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam menangani laporan maladministrasi terkait kerusakan jalan. Fokusnya adalah pada konsistensi antara kebijakan yang diambil dengan pelaksanaan operasional sehari-hari untuk memastikan bahwa lembaga ini berfungsi sesuai dengan mandatnya.

## 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas mengukur sejauh mana ketercapaian tujuan organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, terutama dalam menangani laporan terkait maladministrasi. Aspek ini juga mencakup transparansi lembaga dalam melaporkan capaian mereka kepada publik dan memastikan bahwa seluruh aktivitas yang dilakukan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik. Dalam penelitian ini, akuntabilitas akan dianalisis untuk mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan, seperti pelaporan hasil penanganan laporan atau tingkat keberhasilan rekomendasi yang diberikan terhadap kasus kerusakan infrastruktur jalan.

Selain itu, penelitian ini juga memfokuskan perhatian pada faktor-faktor yang memengaruhi kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan laporan tersebut. Faktor-faktor tersebut mengacu pada teori oleh Mahmudi dalam (Saputri & Astuti, 2019) yang menjelaskan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam maupun luar organisasi.

### 3.4 Jenis Sumber Data

Sumber data yang tepat dan berkualitas akan memberikan landasan yang kuat bagi penelitian serta membantu dalam melakukan analisis yang mendalam dan valid sesuai dengan tujuan studi yang dilakukan.

#### 3.4.1 Data Primer

Menurut Sileyew, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi atau wawancara dengan responden yang relevan dengan topik penelitian (Adil. dkk, 2023). Data ini dapat berbentuk dokumen resmi, hasil penelitian serupa, atau data lapangan yang diperoleh melalui observasi atau wawancara langsung dengan narasumber terkait. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara akan dilakukan peneliti dengan beberapa informan yang memberikan laporan terkait kerusakan jalan di Provinsi Lampung, guna memperoleh informasi langsung yang mendukung penelitian ini.

### 3.4.2 Data Sekunder

Menurut Soukand, data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai referensi atau literatur yang telah diterbitkan sebelumnya dan dapat diakses secara tidak langsung (Adil. dkk, 2023). Sumber data ini mencakup buku, jurnal ilmiah, tesis, disertasi, artikel, serta berbagai publikasi dari sumber-sumber tepercaya. Fungsi dari data sekunder adalah untuk memberikan konteks tambahan, memperkuat argumen, dan mendukung analisis dalam tinjauan teoritis yang diperlukan dalam penelitian ini. Adapun dalam konteks penelitian ini, data sekunder dapat berupa dokumen dan laporan dari Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, yang relevan dengan topik yang diteliti. Selain itu, data sekunder lainnya yang dapat digunakan mencakup laporan tahunan Ombudsman RI, kajian atau penelitian yang dilakukan lembaga lain terkait pelayanan publik, serta sumber-sumber resmi pemerintah yang dapat memberikan gambaran umum mengenai kondisi infrastruktur di Provinsi Lampung. Data ini diharapkan dapat membantu menguatkan analisis dan kesimpulan penelitian.

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data

### 3.5.1 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi secara mendalam (Sugiyono, 2020). Wawancara adalah proses tanya jawab secara tatap muka antara pewawancara dan responden. Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara dengan pendekatan pedoman umum, di mana peneliti telah menyiapkan kerangka serta pokok-pokok pertanyaan sebelum proses wawancara berlangsung. Pelaksanaan wawancara dilakukan melalui dua metode, yaitu secara langsung (tatap muka) dan secara daring melalui panggilan video (*video call*). Wawancara tatap muka dilakukan dengan mendatangi informan di lokasi kerjanya agar

peneliti dapat menggali informasi secara lebih intens dan membangun hubungan komunikasi yang baik. Sementara itu, wawancara melalui video call dilakukan untuk informan yang sulit dijangkau secara langsung karena keterbatasan waktu atau jarak. Wawancara dilakukan antara peneliti dan informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian, dengan tujuan menggali informasi yang relevan mengenai kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik terkait kerusakan infrastruktur jalan.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono, teknik *purposive sampling* adalah metode penentuan informan dengan pertimbangan tertentu berdasarkan kriteria relevansi dan kemampuan informan dalam memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian (Sugiyono, 2012). Pada penelitian kualitatif, penentuan jumlah informan tidak bersifat kuantitatif melainkan berdasarkan pada aspek kedalaman dan kecukupan data (Martha & Kresno, 2016).

Dalam *purposive sampling*, peneliti memilih informan secara subjektif karena mereka dianggap memiliki informasi yang relevan dan mendalam terkait fenomena yang diteliti (Asrulla. dkk, 2023). Teknik ini digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa informan yang dipilih dapat memberikan data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari pejabat/staf Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung serta masyarakat/pelapor yang telah melaporkan kasus maladministrasi terkait infrastruktur jalan. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian (*appropriateness*), yaitu sejauh mana informan memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan penelitian, serta kapasitas mereka dalam memberikan informasi yang mendalam mengenai kinerja

Ombudsman RI dalam menangani laporan maladministrasi infrastruktur jalan (Asrulla. dkk, 2023).

Masyarakat/pelapor yang dijadikan informan dalam penelitian ini merupakan yang dipilih berdasarkan variasi laporan dan pengalaman mereka dalam melaporkan dugaan maladministrasi terkait kerusakan jalan. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang, ini ditentukan berdasarkan prinsip ketercukupan data (*data saturation*). Pegawai Ombudsman dipilih sebagai informan karena mereka merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses penyelesaian maladministrasi pelayanan publik, sehingga memiliki pengetahuan teknis dan pengalaman praktis secara detail mengenai kinerja Ombudsman di bidang ini. Sementara pelapor dipilih untuk memberikan perspektif pengguna pelayanan publik dan pengalaman langsung dalam melaporkan kerusakan jalan. Adapun informan yang akan diwawancarai meliputi:

Tabel 3. 1 Daftar Informan

No	Nama	Jabatan	Jenis Informan
1.	Tegar Adiwijaya, S.H., M.H	Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan	Informan yang memonitoring dan menyelesaikan/menindaklanjuti laporan masyarakat.
2.	Hendi Renaldo, S.A.N	Anggota Keasistenan Pemeriksaan Laporan	Informan yang menyelesaikan/menindaklanjuti laporan masyarakat.
3.	M. Hafid Zakni, SE	Anggota Keasistenan Pemeriksaan Laporan	Informan yang menyelesaikan/menindaklanjuti laporan masyarakat.
4.	M. Burhan, S.Pd., M.Si	Anggota Keasistenan Pemeriksaan Laporan	Informan yang menyelesaikan/menindaklanjuti laporan masyarakat.
5.	E W	Pelapor	Informan yang menjadi korban/kuasa pelapor yang melaporkan terkait kerusakan infrastruktur jalan.
6.	Z	Pelapor	Informan yang menjadi korban/kuasa pelapor yang melaporkan terkait kerusakan infrastruktur jalan.

### **3.5.2 Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang akurat di lapangan, sehingga peneliti dapat memahami secara lebih dekat fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung untuk mengamati secara langsung proses penanganan laporan maladministrasi pelayanan publik. Observasi ini mencakup pemantauan aktivitas pegawai dalam tahap penerimaan laporan, verifikasi data, proses tindak lanjut, hingga penyelesaian laporan.

Melalui observasi, peneliti dapat melihat bagaimana alur kerja, koordinasi antarpegawai, serta interaksi antara petugas Ombudsman dan pelapor. Observasi juga dilakukan untuk mencatat prosedur pelayanan yang diterapkan, ketersediaan sarana dan prasarana penunjang, serta hambatan yang muncul dalam penyelesaian laporan. Dengan demikian, teknik ini memberikan data langsung yang mendukung pemahaman peneliti mengenai implementasi kinerja Ombudsman di lapangan, baik dari sisi administratif maupun operasional.

### **3.5.3 Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2020), dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, catatan angka, maupun gambar yang berwujud laporan serta keterangan lain yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi atau wawancara akan memiliki kredibilitas lebih tinggi apabila didukung oleh dokumen pendukung, seperti foto kegiatan, arsip laporan, atau dokumen resmi.

Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan berbagai dokumen terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi

Lampung dalam penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik terkait kerusakan infrastruktur jalan. Dokumen yang dikumpulkan meliputi laporan tahunan Ombudsman, arsip laporan masyarakat, foto kegiatan penanganan laporan, serta dokumen internal yang relevan dengan proses penyelesaian laporan. Teknik ini membantu peneliti memperoleh bukti tertulis dan visual yang dapat memperkuat temuan penelitian.

Tabel 3. 2 Dokumentasi

No	Nama Dokumen
1	Laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2023
2	Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
3	Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan
4	Rekaman dan dokumentasi wawancara dengan informan
5	Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Kerusakan Infrastruktur Jalan

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah tahap mengolah informasi yang diperoleh, baik dari sumber primer maupun sekunder, melalui metode seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif, data yang dianalisis umumnya berupa teks, gambar, atau bentuk visual lainnya, bukan angka, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena atau realitas yang diteliti. Analisis data menjadi bagian penting dalam penelitian karena berfungsi untuk menjawab permasalahan yang dikaji. Sugiyono menjelaskan bahwa analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan secara berkesinambungan, baik ketika proses pengumpulan data sedang berlangsung maupun setelahnya dalam jangka waktu tertentu (Sugiyono, 2020).

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2020), terdapat tiga teknik analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan terus-menerus sepanjang penelitian, bahkan sejak sebelum data terkumpul secara penuh.

### **3.6.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Reduksi data merupakan proses analisis yang bertujuan mempertajam, mengelompokkan, mengarahkan, membuang informasi yang tidak relevan, serta menyusun data secara sistematis agar kesimpulan akhir dapat dihasilkan. Sugiyono menekankan bahwa reduksi data bukan hanya merangkum, tetapi juga menyeleksi informasi penting, memusatkan perhatian pada hal-hal yang relevan, dan menemukan tema inti dari data (Sugiyono, 2020). Tahap ini dimulai sejak awal pengumpulan data dan berlanjut selama proses penelitian. Dalam reduksi data, informasi yang diperoleh akan diringkas, diberi kode, diidentifikasi temanya, dan dicatat dalam bentuk memo. Proses ini membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai data yang dimiliki, sehingga mempermudah analisis pada tahap berikutnya.

Dalam penelitian ini, data akan diseleksi untuk menentukan mana yang relevan dan dapat digunakan dalam mengukur Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani maladministrasi pelayanan publik, khususnya terkait kerusakan infrastruktur jalan. Data yang dianggap tidak relevan akan dipisahkan, sementara data yang terpilih akan dikelompokkan berdasarkan kesamaan yang ditemukan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan mendukung analisis penelitian secara efektif.

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

Penyajian data adalah tahap menyusun informasi secara sistematis sehingga memudahkan proses penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Dalam penelitian kualitatif, data biasanya disajikan dalam

bentuk narasi, bagan, matriks, atau gambaran hubungan antar kategori. Pada penelitian ini, penyajian data dilakukan berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan serta dokumen yang relevan. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis, mengelompokkan, dan menyeleksi bagian yang relevan, kemudian menghubungkannya dengan kerangka teori maupun dokumen pendukung. Dengan demikian, data yang disajikan memiliki makna yang jelas dan keterkaitan langsung dengan fokus penelitian.

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

Penarikan kesimpulan adalah proses di mana peneliti mulai menafsirkan pola, penjelasan, hubungan sebab-akibat, dan gagasan yang muncul dari data sejak awal pengumpulan. Peneliti harus tetap terbuka dan kritis terhadap kesimpulan awal yang mungkin masih samar. Seiring berjalannya waktu, kesimpulan ini akan menjadi lebih jelas. Kesimpulan akhir baru dapat ditarik setelah semua data terkumpul, bergantung pada jumlah data yang dikumpulkan, cara pengodean dan penyimpanannya, kemampuan peneliti, serta tenggat waktu penelitian. Makna yang diambil dari data perlu diuji untuk memastikan bahwa hasilnya masuk akal, kuat, dapat dipertanggungjawabkan, dan valid. Jika tidak, peneliti hanya akan menghasilkan cerita menarik tanpa mengetahui apakah cerita tersebut benar dan bermanfaat. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan dengan menafsirkan pola, hubungan sebab-akibat, dan temuan yang muncul dari data terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani maladministrasi pelayanan publik, khususnya pada kasus kerusakan infrastruktur jalan. Proses ini dimulai sejak tahap awal pengumpulan data dan terus berkembang seiring analisis, meskipun kesimpulan awal mungkin masih belum jelas. Setelah data terkumpul sepenuhnya, peneliti menyusun kesimpulan akhir berdasarkan hasil pengodean, pengelompokan, dan analisis data, sambil tetap memastikan validitas dan keabsahan temuan. Setelah mendapatkan kesimpulan akhir, hasilnya akan disajikan dalam

bentuk tulisan naratif yang mendeskripsikan hasil dari kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani maladministrasi dalam pelayanan publik. Tulisan ini akan menjelaskan temuan penelitian secara jelas dan mudah dipahami, sehingga memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut.

### **3.7 Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data adalah validitas dan kepercayaan data dalam mencerminkan fakta. Penelitian kualitatif dianggap berkualitas jika data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Keabsahan data mencerminkan kebenaran dan keakuratan informasi yang disajikan dalam penelitian tersebut. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif mencakup pengujian *credibility* (Uji Kredibilitas), *transferability* (Uji Tranferbilas), *dependability* (Uji Dependabilitas), dan *confirmability* (Uji Konfirmabilitas) (Sugiyono, 2020).

#### **3.7.1 Uji Kredibilitas (*Credibility*)**

Pengujian kredibilitas dalam penelitian ini dilakukan melalui triangulasi, yaitu dengan memeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber, menggunakan metode yang beragam, serta pada waktu yang berbeda. Pendekatan ini bertujuan memastikan keakuratan data terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani maladministrasi pelayanan publik, khususnya pada kasus kerusakan infrastruktur jalan.

#### **3.7.2 Uji Tranferbilas (*Transferability*)**

*Transferability* adalah validitas eksternal dalam penelitian kualitatif yang menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks atau situasi lain di luar area penelitian. Dalam penelitian ini, *transferability* mengacu pada relevansi dan penerapan temuan terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani maladministrasi pelayanan publik.

### 3.7.3 Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, pengujian *dependability* dilakukan dengan mengaudit seluruh proses penelitian. Audit ini bertujuan memastikan bahwa setiap langkah penelitian dilakukan secara benar dan sesuai prosedur. Terkadang, ada peneliti yang tidak melakukan penelitian di lapangan tetapi tetap menyajikan data, sehingga perlu diuji keandalan atau *dependability*-nya. Jika proses penelitian tidak dilakukan namun data tersedia, maka penelitian tersebut dianggap tidak dapat dipercaya. Oleh karena itu, audit *dependability* dilakukan secara menyeluruh terhadap proses penelitian, mulai dari penentuan masalah atau fokus penelitian, tahap pengumpulan data, analisis data, uji keabsahan data, hingga penyusunan kesimpulan. Audit ini biasanya dilakukan oleh pihak yang independen, seperti auditor eksternal, atau pembimbing yang mengevaluasi setiap langkah dan aktivitas penelitian. Dalam konteks skripsi ini, seluruh tahapan penelitian tentang kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani maladministrasi pelayanan publik, khususnya pada kasus kerusakan infrastruktur jalan, juga harus dapat ditunjukkan dengan jelas dan transparan.

### 3.7.4 Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* memiliki kesamaan dengan uji *dependability*, sehingga keduanya dapat dilakukan secara bersamaan. Uji *confirmability* bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar merupakan hasil dari proses penelitian yang telah dilakukan. Jika hasil penelitian sesuai dengan proses yang ditempuh, maka penelitian tersebut dianggap memenuhi standar *confirmability*. Dalam konteks skripsi ini, penting untuk memastikan bahwa seluruh temuan terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani maladministrasi pelayanan publik, khususnya pada kasus kerusakan infrastruktur jalan, didasarkan pada proses penelitian yang jelas dan

terverifikasi, sehingga tidak ada hasil yang muncul tanpa adanya proses yang mendukungnya.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik terkait kerusakan infrastruktur jalan tergolong baik. Hal ini tercermin dari capaian pada lima indikator kinerja menurut Dwiyanto (2006), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Ombudsman mampu menyelesaikan laporan dengan jumlah yang tinggi, memberikan layanan yang cukup informatif kepada pelapor, bersikap tanggap terhadap pengaduan masyarakat, memproses laporan sesuai prosedur yang berlaku, serta menjaga transparansi dalam setiap tindak lanjut rekomendasinya. Selain itu, ditemukan bahwa kinerja tersebut dipengaruhi oleh faktor internal seperti kualitas dan jumlah sumber daya manusia, ketersediaan sarana prasarana, serta kecukupan anggaran; dan faktor eksternal seperti tingkat partisipasi masyarakat dalam melapor serta peran instansi terlapor dalam menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman. Meskipun menghadapi keterbatasan pada beberapa aspek tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung tetap mampu menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik secara efektif.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan bisa menjadi bahan masukan untuk Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung maupun pihak terkait lainnya, yaitu;

1. Peningkatan kapasitas SDM, melalui pelatihan teknis yang berkelanjutan dan mendorong penambahan jumlah asisten sesuai beban kerja agar penanganan laporan menjadi lebih optimal.

2. Penguatan fasilitas dan teknologi pendukung, agar proses penanganan laporan dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan terintegrasi.
3. Peningkatan partisipasi masyarakat, dengan memperluas sosialisasi dan edukasi publik mengenai peran, fungsi, serta mekanisme pelaporan maladministrasi kepada masyarakat.
4. Memperkuat koordinasi dengan instansi terlapor, seperti membentuk forum bersama atau menerapkan mekanisme monitoring pasca-rekomendasi, sehingga setiap laporan yang telah diproses benar-benar ditindaklanjuti secara efektif oleh instansi teknis terkait.
5. Pengawasan aktif melalui monitoring langsung perlu ditingkatkan oleh Ombudsman Lampung, sehingga permasalahan dapat diantisipasi sebelum menjadi aduan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Liana, Y., & Mayasari, R. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: teori Dan Praktik*. Get Press Indonesia.
- Anggraeni, F. A. (2022). Analisis Peran Pemerintah Terhadap Pembangunan Infrastruktur Jalan dan Pajak Penerangan Jalan Bagi Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(2). <https://doi.org/10.55606/jebaku.v2i3.430>
- Asmike, M., & Sari, P. O. (2018). Manajemen Kinerja (Meningkatkan Keunggulan Bersaing). In *Unipma Press*. UNIPMA PRESS.
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Azfirmawarman, D., & Frinaldy, A. (2023). Mal Administrasi dalam Kajian Pelayanan Publik dan Hukum Administrasi Negara: Sebuah Tinjauan Teoritis. *Salingka Nagari*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jsn.v2i2.154>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. CV IRDH.
- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Wicaksono, B., Tamtiari, W., Kusumasari, B., & Nuh. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Engkus, A. R. A., & , Alliadzar Hanif, A. T. F. (2021). Mewujudkan GG melalui Pelayanan Publik. *Dialektika*, 19(1). <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Farastutie, I. F., & Widiyarta, A. (2024). Analisis Responsibilitas Sub Humas Protokol dalam Publikasi Kegiatan DRRD Provinsi Jawa Timur. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(9), 4181-4189. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i9.2646>
- Harindra, I., & Sapari. (2019). Analisis Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Dalam Perspektif Value For Money. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*. <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/477/449>
- Judijanto, L., & Afandy, C. (2024). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (T. Mafy (ed.)). Mafy.
- Julianto, D. N., & Mashur, D. (2025). Kinerja Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 4(1), 294–305.
- Julmasita, R., & Dharma, B. (2023). Analisis Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Wali Nagari Ujung Gading. *Musyteri: Neraca Manajemen*, 2(10). <https://doi.org/10.37081/ed.v1i11.4433>
- Junianti, E., Rahayuingsih, N., & Surianti, S. (2020). Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap produktivitas kerja pegawai. *Jurnal Investasi*, 6(2), 110–118.

- Khaeruman, Marnisasah, L., Idrus, S., Irawati, L., Farradia, Y., Erwantiningsih, E., Hartatik, Supatmin, Yuliana, Aisyah, N., Natan, N., Widayanto, mutinda teguh, & Ismawati. (2021). Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Konsep & Studi Kasus. In *Bookchapter*. CV.AA.RIZKY.
- Kristina, E. N., & Ginting, S. (2024). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam Pemeliharaan Jalan di Kecamatan Semadam Kabupaten Aceh Tenggara. *Journal Of Social Science Research*, 5, 5170–5184. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/93490>
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. CV. Indra Prahasta.
- Mulia, F. (2022). *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan PROVINSI Jawa Timur Dalam Pencegahan Maladministrasi*. UNIVERSITAS DR.SOETOMO.
- Mulyono, D. D. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Surakarta. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 1(1), 1–14.
- Patarai, M. I. (2015). *Ombudsman dan akuntabilitas publik: perspektif Daerah Istimewa Yogyakarta*. De La Macca.
- Pratama, R. A., & Ginting, S. (2023). Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik. *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*.
- Purnomo, S. D., Wijaya, M., & Setiawan, H. (2021). Infrastruktur dan Kemiskinan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Majalah Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (MIMB)*, 1(1), 1–10.
- Putri, N. P. K. M., Purnamaningsih, P. E., & Supriyanti, N. W. (2024). Kinerja Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Bali dalam Menjamin dan Meningkatkan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Negeri di Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(1), 279–292. <https://doi.org/10.61292/eljbn.131>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Grup.
- Radiyah, I., & Agustina, I. F. (2020). MSDM Sektor Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). UMSIDA Press. [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., & Siagian, N. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2). <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Rustamana, A., Rohmah, N., Natasya, P. F., & Raihan, R. (2024). Konsep Proposal Penelitian dengan Jenis Penelitian Kualitatif Pendekatan Deskriptif. *Cendekia*

*Pendidikan*, 1–10.

- Saputri, S. A., & Astuti, R. S. (2019). Analisis Kinerja Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4).
- Setiawan, A. (2023). Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(10), 2153–2163. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i10.624>
- Sitio, V. S. S. (2023). Faktor Analisis Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Pt Bank Cental Asia, Tbk Dengan Pendekatan Metode Partial Least Square (Pls). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 13(1), 35–46. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v13i1.1023>
- Sitorus, T. Y. N. I., & Hariani, D. (2019). Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penyelesaian Laporan Oleh Masyarakat. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v8i2.23517>
- Sugeng, A., Afandi, A., Widiyati, D., Napisah, Hasanah, N., & Khuluq, K. (2022). Pengukuran Kinerja Publik. In *Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta: Yogyakarta*. Unpam Press.
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. *Jatiswara*, 39(1), 95–109. <https://doi.org/10.29303/jtsw.v39i1.603>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). ALFABETA.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. ALFABETA.
- Syafira, M., Yoserizal, & Putera, R. E. (2023). Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer*, 3(1). <https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik>
- Taufiqkohman. (2015). *Optimalisasi Peningkatan Investigasi Ombudsman RI Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>
- W, V. F., Supardjo, S., & Sembel, A. (2015). Analisis Kebutuhan Infrastruktur Jalan Di Kecamatan Pineleng. *Spasial*, 1(1), 80–87.
- Widanti, W. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 74. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>

**Sumber hukum :**

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63  
Tahun 2003

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

UU No. 2 Tahun 2022 Tentang Jalan

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata  
Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan