**SKRIPSI**

# EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SULAWESI SELATAN DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

**NURAENI**

**E211 16 014**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2021**

**SKRIPSI**

# EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SULAWESI SELATAN DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

**NURAENI**

**E211 16 014**

**SKRIPSI INI DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT GUNA**
**MEMPEROLEH DERAJAT KESARJANAAN PADA**
**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2021**

UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

| | |
|---|---|
| Nama | : Nuraeni |
| NIM | : E211 16 014 |
| Program Studi | : Ilmu Administasi Publik |
| Judul | : Efektivitas Pengawasan Ombudsmani RI Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pencegahan Maladministrasi |

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 22 Januari 2021

Menyetujui,

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos, MAP | Prof. Dr. Muh Nursadik, MPM |
| NIP 1972057 200212 1 001 | NIP 19600915 198707 1 001 |

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si

NIP 19630903 198903 1002

UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nuraeni

NIM : E211 16 014

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Efektivitas Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pencegahan Maladministrasi" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 22 Januari 2021

Yang menyatakan,

Nuraeni

## KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah, segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada hamba-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Efektivitas Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pecegahan Maladministrasi". Tak lupa pula Shalawat serta Salam senantiasa penulis kirimkan kepada junjungan nabi besar, Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun umatnya kejalan yang lurus dan lebih baik.

Banyak tantangan maupun kendala penulis dalam penyusunan skripsi ini. Namun, melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa hormat, izinkan penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. Muhammad Tang Abdullah M.AP dan Bapak Prof. Dr. Muh. Nursadik, MPM selaku dosen pembimbing 1 (satu) dan 2 (dua) yang telah memberikan ilmu, arahan, saran, maupun dorongan yang sangat berarti sejak proses studi sampai persiapan penulisan, penelitian, dan hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Selanjutnya secara khusus penulis mengucapkan banyak terima kasih dengan segala kerendahan hati dan segenap cinta dan hormat kepada ayahanda tercinta Rurung dan Ibunda tercinta Caddi yang telah membesarkan dan mendidik penulis. Penulis berterima kasih dan sekaligus meminta maaf kepada beliau. Penulis menyadari begitu banyak pengorbanan yang telah beliau berikan dari kecil hingga dewasa, terima kasih atas segala pengorbanan, dan doa serta kasih

sayangnya baik materi dan moral secara rohani dan jasmani. Serta saudara penulis Abdul Kadir, Muhammad Abdul Aziz, Nurjihad, Alfirawati, Sri Salmawati yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis serta kepada seluruh keluarga yang senantiasa mendoakan dan turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, penulis juga menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA** selaku Rektor Unhas beserta para wakil Rektor Universitas Hasanuddin, staf dan jajarannya.
2. Bapak **Prof. Dr. Armin Arsyad**. Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para wakil dekan, staf dan jajarannya.
3. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S. Sos, M.AP** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin dan selaku pembimbing yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran dan kritik kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan yang diberikan selama ini.
5. Bapak **Prof. Dr. Muh. Nursadik, MPM** Selaku penasehat akademik selama kurang 4 (empat) tahun. Terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang diberikan selama ini.
6. Ibu **Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si** selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu memberikan saran dan kritikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Bapak **Andi Ahmad Yani, S.Sos, M.Si., MPA, MSc** selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu memberikan saran dan kritikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Para dosen **Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin** selama kurang 4 (empat) tahun. Terima kasih atas bimbingan, didikan, motivasi dan arahan yang diberikan selama perkuliahan.
9. Para **staf Departemen Ilmu Administrasi dan staf di lingkup FISIP Universitas Hasanuddin** tanpa terkecuali. Terimah kasih atas bantuan yang tiada hentinya selama ini.
10. Terima kasih kepada bapak ibu di **Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan** atas bantuannya kepada penulis sehingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Terimakasih kepada **FRAME'16** yang telah menjadi saudara selama 4 tahun ini dan semoga untuk selamanya. Terima kasih atas bantuan, perhatian, cerita dan pengalamannya. Semoga kita masih terus menjalin tali persaudaraan walaupun dipisahkan oleh ruang dan waktu. Sukses untuk kita semua.
12. Terima kasih kepada **Eva Farida Rahman dan Zurmiati Gemu** selaku pembimbing ketiga dan keempat penulis. Terimakasih atas bantuannya kepada penulis sehingga akhirnya skripsi dapat terselesaikan.
13. Terima Kasih kepada **Pratiwi, Nurekawati** atas saran dan dukungannya selama ini.
14. Terima kasih kepada **Risnawati, Siti khadyja Ambo** atas bantuan, saran dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih kata-kata pedisnya.

15. Terima kasih kepada **Wulan Fausia Gaffar** yang telah menjadi saudara dari perkuliahan sampai sekarang. Terima kasih atas dorongan dan doa yang diberikan.
16. Terima Kasih kepada Kakanda **Asyam Shiddiq W.G** yang telah menjadi saudara dan kakak terbaik dari perkuliahan sampai sekarang. Terima Kasih sudah selalu menerima, mendoakan, dan mengajarkan saya banyak hal.
17. Terima Kasih kepada **UKM Pencak Silat Panca Suci Fisip Unhas** telah menjadi Rumah bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas cinta, cerita, dan pengalaman yang telah diberikan.
18. Terimakasih kepada teman-teman DPO UKM Pencak Silat Panca Suci Fisip Unhas **Wulan, Fatma, Agung, dan Saldi** yang telah memberikan pengalaman dan kesan luar biasa dalam tanggungjawab, dan menjadi teman curhat mengenai proposal dan skripsi.
19. Terimakasih kepada teman-teman KKN Gel-102 Desa Melle, Kabupaten Bone **Kak Fadil, Kak Taufik, Kak Wahyu Fauzi, Tri, Mae, Wiya, Fanya (Madam)** yang telah memberikan kenangan terindah selama 1 bulan lebih mengabdi di masyarakat.
20. Terimakasih kepada Segenap keluarga besar **Humanis FISIP Universitas Hasanuddin, Briliant011, Record013, Union014, Champion015, Leader017, Lentera018** terima kasih atas pengalaman, pengetahuan serta kebersamaan dan kekeluargaan yang telah diberikan kepada penulis.

21. Terimakasih kepada **Crepescake.Id** telah menerima dan membantu finansial penulis dalam penyusunan skripsi. **dr. Rizka, kak Sari, kak Tari, Nurul, Sukma** terimakasih atas bantuan, motivasi, saran, dan perhatiannya.
22. Terimakasih kepada sahabat penulis **Indah, Kurni, Chaca, Anti, Jum** telah memberikan motivasi dan perhatian dalam penyelesaian skripsi.
23. Terimakasih kepada **Arsyad, Kak Rifal, kak Fauzi, Dilla, Dija, dan Izza** yang telah memberikan dorongan, bantuan, motivasi, saran, dan kritik kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
24. Dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga kita semua dalam lindunganNya Aamiin.

Makassar, 20 November 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... iv
KATA PENGANTAR ..... v
DAFTAR ISI ..... x
ABSTRAK ..... xiii
ABSTRACT ..... xiv
BAB I ..... 1
PENDAHULUAN ..... 1
I.1 Latar Belakang ..... 1
I.2 Rumusan Masalah ..... 6
I.3 Tujuan Penelitian ..... 6
Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah ditentukan dalam penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan Efektifitas Pengawasan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi. ... 6
BAB II ..... 8
TINJAUAN PUSTAKA ..... 8
**II.1 Konsep Efektifitas** ..... 8
**II.1.1 Pengertian Efektivitas** ..... 8
II.1.2 Pendekatan Efektivitas ..... 12
II.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas ..... 19
II.2 Konsep Pengawasan ..... 22
II.2.1 Pengertian Pengawasan ..... 22
II.2.2 Ciri-Ciri Pengawasan ..... 23
II.2.3 Hambatan dan Solusi dalam Pengawasan ..... 25
II.3 Ombudsman RI ..... 27
II.3.1 Sejarah Ombudsman RI ..... 27
II.3.2 Tugas dan Fungsi Ombudsman RI ..... 29

II.4 Maladministrasi ..... 34
II.5 Kerangka Pikir ..... 35
BAB III ..... 37
METODE PENELITIAN ..... 37
III.1 Jenis Penelitian ..... 37
III.2 Lokasi Penelitian ..... 37
III.3 Tipe dan Dasar Penelitian ..... 37
III.4 Fokus Penelitian ..... 38
III.5 Unit Analisis ..... 38
III.6 Informan Penelitian ..... 39
III.7 Teknik Pengumpulan Data ..... 39
III.8 Teknik Analisis Data ..... 40
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN ..... 41
IV.1 Gambaran Umum Provinsi Sulawesi Selatan ..... 41
IV.1.1 Letak, Luas, dan Kondisi Geografis Provinsi Sulawesi Selatan ..... 41
IV.1.2 Visi Misi Provinsi Sulawesi Selatan ..... 42
IV.2 Gambaran Umum Ombudsman RI ..... 43
IV.2.1 Ombudsman RI ..... 43
IV.2.2 Visi Misi Ombudsman RI ..... 43
IV.2.3 Tugas dan Fungsi Ombudsman RI ..... 44
IV.2.4 Tujuan dan Sasaran Strategi ..... 45
IV.3 Susunan Organisasi ..... 46
BAB V ..... 48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 48
V.1 Efisiensi dalam pelayanan Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan ..... 48
V.1.1 Biaya dalam pengawasan ..... 48
VI.1.2 Waktu dalam Pengawasan ..... 51
V.2 Kemampuan Pegawai dalam pengawasan ..... 51
V.3 Prosedur Pelayanan ..... 53

V.3.1 Sosialisasi ..... 53
V.3.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) ..... 55
V.4 Responsivitas Pegawai ..... 66
V.4.1 Kecepatan dalam pelayanan ..... 67
V.4.2 Ketepatan dalam pelayanan ..... 68
V.5 Sarana dan Prasarana ..... 68
PENUTUP ..... 71
VI.1 Kesimpulan ..... 71
VI.2 Saran ..... 71
DAFTAR PUSTAKA ..... 72
LAMPIRAN ..... 76

## ABSTRAK

**Nuraeni. Efektivitas Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi. xvi + 80 Halaman + 7 tabel + 3 gambar + 26 Pustaka + Lampiran. Dibimbing oleh Dr. Muhammad Tang Abdullah, M.AP dan Prof. Dr. Muh. Nursadik, MPM**

Studi ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam pencegahan maladministrasi. Permasalahan dalam pengawasan mal adminiistrasi di ombudsman ialah lemahnya sosialisasi pelatihan serta pengawasan ombudsman perwakilan Provinsi Sulawasi Selatan terhadap instansi pemerintah dan masyarakat di Kabupaten serta masih banyak OPD (organisasi perangkat daerah) melakukan prakek mal administrasi.

Secara umum, data penelitian yang digunakan adalah data kualitatif yang kemudian penulis sajikan secara deskriptif dengan cara menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan terkait dengan permasalahan yang berhubugan dengan penelitian ini. Penelitian ini penulis laksanakan di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu asisten ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, bendahara dan masyarakat yang pernah melakukan pengaduan.

Hasil penelitian penulis menunjukan bahwa efektivitas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi dapat dikatakan cukup efektif dalam melakukan pengawasan terhadap pencegahan tingkat maladministrasi. Hal ini berdasarkan hasil analisi sesuai dengan 5 (Lima) indicator yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan MarthanI Husaini, antara lain(1) Efisiensi dalam pengawasan, (2) prosedur pelayanan, (3), responsivitas pegawai, (4) Kemampuan pegawai, (5) sarana dan prasarana. Adapun Cara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik terhadap masyarakat yang melapor serta pencegahan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan adalah didasarkan dengan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.



**Kata Kunci: Efektivitas, Pengawasan, Maladministrasi.**

## ABSTRACT

**Nuraeni. The Effectiveness of the Supervision of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives of South Sulawesi in Preventing Maladministration. xvi + 80 Pages + 7 tables + 3 pictures + 26 References + Attachments. Supervised by Dr. Muhammad Tang Abdullah, M.AP and Prof. Dr. Muh. Nursadik, MPM**

This study aims to determine the effectiveness of the supervision of Ombudsman Republic Indonesia Representative of South Sulawesi in preventing maladministration. The problem of mall administration monitoring in Ombudsman is weak socialization of training and supervision of Ombudsman representatives of Province South Sulawesi to government agencies and society there are still many OPDs (regional apparatus organizations) conducting mall administration practices.

Generally the research data used qualitative data which present descriptively by describing, explaining and describing the problems related to this research. This research was carried out by the author at the Ombudsman Representative Office of the Republic of Indonesia, South Sulawesi. The informants in this study were the assistant and treasurers of Ombudsman Republic Indonesia Representative South Sulawesi, and public society who had made complaints.

This research seeks to indicate the effectiveness supervision of Ombudsman Representative of South Sulawesi in the Prevention of Maladministration can said to be quite effective in monitoring the prevention of maladministration levels. This based on the results of the analysis accordance with 5 (five) indicators put forward by Hari Lubis and MarthanI Husaini, including (1) efficiency in supervision, (2) service procedures, (3) employee responsiveness, (4) employee capability, ( 5) facilities and infrastructure. The way Ombudsman Republic Indonesia of South Sulawesi Representatives resolving public service complaints against public society who report and the prevention carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia representatives of South Sulawesi is based on Indonesian constitution No. 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia.



**Keywords: Effectiveness, Supervision, Maladministration.**

# BAB I
# PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, setiap warga Negara membutuhkan pelayanan prima dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan dalam hal ini pelayanan publik**.** Penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu dan karakter aparatur penyelenggara Negara dan pemerintahan serta penegakan asas-asas pemerintahan umum. Namun didalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai dengan kebutuhan serta perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik seperti penundaan berlarut, pelayanan bertele-tele, bersikap diskriminasi, penyimpangan prosedur, dan banyaknya permasalahan lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berisikan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koorporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak terdapat tindakan Maladministrasi yang merupakan bagian dari salah satu unsur utama penghambat reformasi birokrasi selama ini. Dengan banyaknya Maladministrasi yang timbul seringkali masyarakat mengeluhkan pelayanan yang ada di dinas atau instansi lainnya.

Kehadiran lembaga Ombudsman Indonesia didasari pada lemahnya pengawasan sejumlah lembaga pengawas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga pengawas seperti inspektorat jendral dan Badan Pengawas Daerah tidak optimal mengurangi penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena posisinya yang secara struktural cenderung tidak independen dan tidak mengakomodasi partisipasi masyarakat (Sujata dkk, 2002). Oleh karena itu dibentuk institusi Ombudsman yang diawali dengan dibentuk komisi Ombudsman Nasional berdasarkan keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, yang digantikan oleh Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 yang fokus mengawasi pelayanan publik dan menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sehingga diharapkan program-program yang telah dibuat dapat mencegah terjadinya maladministrasi. Kehadiran organisasi ombudsman didasari pada lemahnya pengawasan sejumlah lembaga pengawas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Namun kehadiran institusi Ombudsman selama ini diduga belum mampu mengurangi tingkat penyimpangan di sektor pelayanan publik.

Maladministrasi menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesa diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan

hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materi dan/atau imateri bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Adapun Salah satu tugas pokok dan fungsi Ombudsman ialah fungsi pengawasan yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun Daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Dari hasil observasi awal pada tanggal melalui wawancara langsung dan *Whatsapp* pada November 2019, peneliti menemukan permasalahan yang sering terjadi dalam upaya Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam mencegah Maladministrasi di kabupaten/kota di provinsi Sulawesi Selatan salah satunya di kabupaten Takalar dan kota Makassar, adapun hasil observasi diantaranya: Pertama, lemahnya sosialisasi, pelatihan, serta pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan terhadap Intansi pemerintah dan masarakat di Kabupaten. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman RI masih lemah dan berdampak kepada kinerja pelayanan publik yang ketika masyarakat dihadapan bentuk maladministrasi dalam

proses pemerintahan masyarakat tidak dapat melakukan pengaduan pada pengawas pemerintah yang tidak memihak yang berdampak pada tidak adanya perbaikan dalam pelayanan publik. Kedua, pengawasan pelayanan publik yang dilakukan ombudsman RI perwakilan Sulawesi selatan masih belum maksimal. Tidak bisa dipungkiri bahwa masih banyak OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang ada di kabupaten Takalar yang melakukan praktik maladministrasi yang merupakan dampaknya dari kurangnya penanganan yang dilakukan Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan.

Selanjutnya dalam berita *fajar.co.id.makassar.* Kota Makassar ternyata masih dalam penilaian zona kuning pada penerapan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Zona ini merupakan salah satu penilaian terendah. Kota Makassar tidak sendiri, kabupaten Bone juga masuk dalam zona kuning dari hasil penilaian Omudsman Sulsel pada tahun 2017 lalu. Masuknya Kota Makassar sebagai daerah zona kuning karena sejumlah organisasi perangka daerah (OPD) masih tidak patuh terhadap UU Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan. OPD tersebut diantaranya Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Dinas Koperasi. Dari hasil survey kepatuhan terhadap undang-undang tersebut, menempatkan provinsi sulsel, kota Palopo, Bantaeng dan Pinrang meraih penghargaan kepatuhan tingkat tinggi zona hijau dari Ombudsman.

Terbanyak se-Indonesia, dan menempatkan sulsel sebagai provinsi terbaik dalam pelayanan public di Indonesia. Penghargaan diterima oleh Gubernur Sulsel, wali kota Palopo, bupati Bantaeng dan Pinrang di Jakarta. Sementara Makassar dan Bone masih berada di zona kuning. Lebih lanjut, Kepala Dinas Sosial (Dinsos) Kota

Makassar Muhtar Tahir mengaku bingung dengan hasil survey Ombudsman Sulawesi Selatan. Apalagi sampai memasukkan Makassar dalam zona merah, dan Dinas Sosial merupakan salah satu OPD yang tidak patuh terhadap UU Pelayanan Publik. Padahal menurut kadis yang biasa disapa Utta itu, Dinsos Makassar telah bekerja sesuai tugas dan fungsinya. Menurutnya, memberikan pelayanan kepada publik bukan hanya dilakukan dalam kantor, tapi bisa di lapangan. “ini yang saya tidak tahu di mana alat ukurnya Ombudsman memberikan penilaian. Kita bekerja memberikan pelayanan publik ke masyarakat bukan hanya di kantor, seperti OPD lainnya. Apalagi jika kondisi kantor atau tempat yang kecil, jika tidak representative,” jelasnya. Selain itu, Ombudsman sulsel juga harus memperjelas rujukan-rujukan ke Dinsos Kota Makassar agar dapat segera ditindaklanjuti dan disempurnakan.

Ombudsman RI dalam kurun waktu 5 tahun terakhir (2014-2019) telah berusaha mendukung perbaikan birokrasi dan pengembangan SDM penyelenggara Negara yang bersih dan melayani. Hal tersebut dilakukan melalui pelaksanaan tugas dan kewenangan Ombudsman melakukan pengawasan pelayanan publik. Instansi paling banyak dilaporkan kepada ombudsman RI adalah pemerintah daerah, kepolisian, instansi pemerintah/kementrian, dan BPN RI, dengan kategori substansi permasalahan yang paling sering dilaporkan adalah terkait permasalahan agrarian/pertanahan, kepolisian, dan kepegawaian. Dari 40.027 laporan yang ditangani sepanjang 5 tahun terakhir (2014-2019), telah diselesaikan sebanyak 36.947 laporan dengan cara klarifikasi, kosiliasi dan mediasi sesuai UU NO. 37 tahun 2008 tentang ombudsman RI.

Atas beberapa laporan yang belum terselesaikan, ombudsman RI telah mengeluarkan sebanyak 34 rekomendasi kepada kementrian/lembaga dan kepala daerah yang wajib dilaksanakan sesuai ketentuan pasal 38 ayat (1) UU No. 37 tahun 2008. Setelah dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rekomendasi tersebut, diketahui kepatuhan instansi/penyelenggara Negara terhadap rekomendasi ombudsman sebagai berikut :

1. 35,29% instansi melaksanakan rekomendasi ombudsman secara penuh (12 rekomendasi) ;
2. 35,29% instansi melaksanakan rekomendasi ombudsman sebagian/secara tidak penuh (12 rekomendasi) ;
3. 29,41% instansi tidak melaksanakan rekomendasi ombudsman (10 rekomendasi).

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, penulis dalam hal ini tertarik melakukan penelitian dan menulis skripsi tentang "**Efektivitas Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pencegahan Maladministrasi".**

## I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Efektifitas Pengawasan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi".

## I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah ditentukan dalam penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan Efektifitas Pengawasan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi.

## I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dari segi akademis, penelitian ini akan mampu menambah persfektif civitas akademika Jurusan Administrasi Publik sebagai bahan kajian dalam proses pembelajaran dan dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama dalam Efektifitas Pengawasan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi.
2. Dari segi Praktis, hasil dari penelitian ini sendiri diharapkan mampu menjadi referensi bagi pemerintahan Kabupaten/kota dalam pengelolaan pengawasan ombudsman.

# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## II.1 Konsep Efektifitas

### II.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek dan digunakan dalam istilah sebagai hubungan sebab akibat. Kata efektivitas berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/akibat/efeknya. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Gibson dkk. (1996:28), mengatakan bahwa efektivitas dalam konteks perilaku organisasi merupakan hubungan optimal antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan. Tjokroamidjojo (1987:3), mengatakan bahwa efektivitas, agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil. Sedangkan Keban (2004:140), mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif jika tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Nilai-nilai yang telah disepakati bersama antara para *stakeholder* dari organisasi yang bersangkutan. Efektivitas juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan. Kamus ilmiah popular mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka, semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor didalam dan diluar organisasi. Dalam berbagai banyak pendapat bahwa manajemen memegang peranana utama dalam mencapai efektivitas organisasi, namun sulit memperinci apa yang di maksud dengan konsep efektiitas organisasi itu sendiri. Bagi seorang ahli ekonomi atau analis keuangan, efektivitas organisasi adalah keuntungan atau laba investasi. Bagi seorang manajer produksi, efektivitas seringkali berarti kuantitas atau kualitas keluaran (output) barang atau jasa. Bagi seorang ilmuan bidang riset, efektivitas dijabarkan dengan jumah paten, penemuan atau produk baru suatu organisasi. Singkatnya, pengertian efektivitas organisasi mempunyai arti yang berbeda bagi setiap individu, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Sedangkan *Georgopolous dan Tannembaum* (1985) dalam bukunya Steers (1985:50) mengemukakan “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan mesalah sasaran maupun tujuan.” Selanjutnya Steers (1985:87) mengemukakan bahwa:

> “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan

sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya".

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya" (Kurniawan, 2005:109).

Melihat beberapa pendapat diatas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas ialah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan pengertian efektivitas menurut beberapa ilmuan adalah sebagai berikut:

a. Pengertian efektivitas menurut Agung Kurniawan adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

b. Menurut Martani dan Lubis efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

c. Menurut Mahmudi efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitias adalah unsur utama yang menyatakan berhasil atau tidaknya tujuan suatu organisasi tanpa adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaan target-target tujuan organisasi tersebut.

Dari salah satu ahli mengemukakan bahwa efektivitas organisasi “Efektivitas organisasi didefinisikan sebuah organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya” (Robbins, 1994:53). Adapun pendapat yang serupa dengan definisi Robbins yaitu “Efektivitas merupakan tingkat ketepatan pencapaian suatu sasaran dengan memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang ada” (Mohyi, 2012:197).

Selanjutnya Stoner dalam Tangkilisan (2005:138), menekankan bahwa pentingnya efektivitas daam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah sebuah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Dalam pengembangan sebuah organisasi, efektivitas organisasi merupakan sesuatu yang mutlak dan harus dipelihara dengan baik agar ketepatan darsemua hal yang berkaitan dengan aktivitas organisasi yang sedang aupun yang akan dikerjakan senantiasa berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Efektivitas organisasi adalah ketepatan dari seluruh aspek kehidupan dalam sebuah organisasi, (Makmur, 2009).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh kedua ahli diatas, maka dapat didefenisikan bahwa efektifitas organisasi ketepatan pencapaian suatu organisasi untuk mewujudkan keberhasilan dengan memberdayakan sumber daya dalam organisasi itu sendiri. “Mempelajari efektivitas organisasi ialah memadukan faktor-faktor organisasi, seperti struktur dan teknologi, dengan faktor-faktor individual,

seperti motivasi, rasa keterikatan, dan prestasi kerja" (Steers, 1984:11). Jadi apabila sebuah organisasi hendak mencapai tujuan maka organisasi itu harus bersinergi dari faktor organisasi dan perilaku sumber daya manusia yang ada dalam organisasi itu dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

### II.1.2 Pendekatan Efektivitas

Lebih lanjut, Hari Lubis dan Marthani Huseini (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu :

a. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Beberapa indikator yang digunakan dalam pendekatan ini adalah kemampuan memanfaatkan lingkungan, menginterptretasikan lingkungan, kemampuan memelihara kegiatan organisasi dan kemampuan untuk bereaksi serta mnyesuaikan diri dengan lingkungan.

b. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Indikator yang digunakan dalam pendekatan ini adalah:

    (1). Prosedur pelayanan, adalah tahapan-tahapan dalam pelayanan publik yang dilakukan secara sistematis dan mudah dimengerti dalam proses pelayanan agar pelayanan pulik menjadi efisien dan efektif. Pelayanan akan terasa mudah dan nyaman apabila

prosedur pelayanan disusun secara sederhana diperciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

(2). Efisiensi dalam pelayanan, menurut Dwiyanto, dkk (2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik anatara input dan output pelayanan. Secara ideal pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yng meringankan masyarakat pengguna jasa.

(3). Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

(4). Responsivitas pegawai, menurut Fitz Simmons dalam Sedarmayanti (2004:90), salah sau dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah responsiveness/responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

(5) Saranan dan Prasarana, Sarana dan prasarana merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang dibutukan dalam menunjang segala bentuk dan jenis pelayanan sesuai dengan fungsi sarana dan prasarana tersebut. Dalam setiap penyelenggaranan pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai demi terciptanya pelayanan efektif dan efesien yang memuaskan bagi pasien saat menerima pelayanan.

c. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang

sesuai dengan rencana. Pendekatan sasaran ii memusatkan perhatiannya dalam hal mengukr efekivitas pada aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan. Beberapa sasaran yang dianggap penting dalam kinerja suatu organisasi dalam efektivitas, efesiensi, produktivitas, keuntungan, pengembangan, stabilitas dan kepemimpinan.

Menurut Robbins 1994:58-84 dikutip dalam buku Suratman, menyatakan adanya empat pendekatan kriteria keefektifan organisasi, yaitu pendekatan pencapaian tujuan, pendekatan system, pendekatan konstituensi-srategis, dan pendekatan nilai-nilai bersaing.

a. pendekatan pencapaian tujuan menyatakan bahwa keefektifan sebuah organisasi harus dinilai sehubungan dengan pencapaian tujuan (ends) ketimbang caranya (means). Pendekatan ini mengasumsikan bahwa organisasi adalah kesatuan yang dibuat dengan senagja., rasional, dan mencari tujuan., oleh karena pencapaian tujuan yang sah dalam mengukur keefektifan organisasi, asumsi-asumsi lain juga harus sah.
b. pendekatan sistem menjelaskan bahwa keefektifan sebuah organisasi juga harus dinilai berdasarkan kemampuannya untuk memperoleh masukan, memproses masukan tersebut, menyalurkan keluarannya, dan mempertahankan stabilitas dan keseimbangan. Dalam pendekatan sistem, tujuan akhir tidak diabaikan, namun hanya dipandang sebagai satu elemen di dalam kumpulan kriteria yang lebih kompleks.

c. pendekatan konstituensi-startegis menjelaskan bahwa organisasi dikatakan efektif apabila dapat memeni tuntutan dari konstituensi yang terdapat di dalam lingkungan organisasi tersebut, yaitu konstituensi yang menjadi pendukung kelanjutan eksistensi organisasi tersebut. Pendekatan ini sama dengan pendekatan sistem, tetapi pendekatannya berbeda. Pendekatan ini hanya memilih tentang sejauh mana keberhasilan sebuah organisasi dalam memenuhi tuntutan konstituensi kritisnya, yaitu pihak-pihak yang menjadi tempat bergantung organisasi tersebut untuk kelangsungan hidup masa depan.

d. pendekatan nilai bersaing menawarkan kerangka kerja integrative keefektifan organisasi. Pendekatan ini berasumsi bahwa tidak ada kriteria paling baik untuk menilai keefektifan sebuah organisasi. Tidak ada tujuan tunggal dan juga tidak ada konsensus yang menetapkan tujuan mana yang harus di dahulukan dari yang lainnya. Pendekatan ini menjelaskan bahwa ada elemen umum yang konferehensif yang dapat dikombinasikan sedemikian rupa sehingga menciptakan kumpulan dasar mengenai nilai-nilai bersaing.

**II.1.3 Ukuran Efektivitas**

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Menurut Nur sadik (2012:124) menyatakan untuk mengukur efektivitas secara jujur dapat dikatakan bahwa mengukur efektivitas adalah suatu hal yang penting dalam mengukur suatu kinerja, sebab dia mewakili derajat produksi dari setiap program yang menjadi outcomes untuk mencapai hasil yang diharapkan. Hal yang penting pada mengukur efektivitas, kita harus kembali kepada tujuan dasar dari suatu program, biasanya kita menggunaan *percentage* dalam mengukur efektivitas.

Menurut pendapat Tampubolon yang dikutip Ismail Nawawi dalam bukunya "Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja" menyebutkan kriteria efektivitas organisasi, sebagai berikut:

a. Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya.
b. Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi.
c. Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau anggotanya.
d. Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.
e. Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggungjawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Menurut Makmur (2011:7), mengemukakan dari segi kriteria efektivitas, unsur-unsur efektivitas anatara lain:

a. Ketepatan penentuan waktu. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

b. Ketepatan penghitung biaya. Ketepatan dalam pemanfaatan biayaterhadap sesuatu kegiatan, dalam arti bahwa tidak mengalami, kekurangan sampai kegiatan itu selesai ketepatan dalam menetapkan suatu satuan biaya merupakan bagian dari pada efektivitas.

c. Ketepatan dalam pengukuran. Ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan terhadap individu adalah merupakan bagian dari keefektivitasan. Hampir semua kegiatan dimana dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran dari pada efektivitas kegiatan yan menjadi tanggug jawab setiap individu dalam sebuah organisasi.

d. Ketepatan dalam menentukan pilihan. Dalam menentukan pilihan bukan suatu persoalan yang gampang.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60) antara lain:

a. Faktor Waktu. Faktor waktu maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat

tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, faktor waktu ialah yang dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

b. Faktor Kecermatan. Faktor kecermatan dpat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi layanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi layanan, apabila erjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

c. Faktor Gaya Pemberi Pelayanan. Gaya pemberi pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektvitas kerja. Yang dimaksud dalam gaya pemberi layanan adalah cara dan kebiasaan penmberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan yang diberikan oleh pemberi layanan.

Secara umum telah dikemukakan bahwa efektivitas itu sendiri paling baik dapat dimengerti jika dilihat dari sudut sejauh mana organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usahanya mengejar tujuan opersasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan tujuan operasional. Steers (1985:206) mengemukakan dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu:

1. Kemampuan menyesuaikan diri - keluwesan
2. Produktivitas

3. Kepuasan kerja

4. Kemampuan berlaba

5. Pencarian sumber-daya

Variable-variabel sedemikian ini telah diidentifikasi dengan berbagai alternative yaitu sebagai alat pengukur efektivitas itu sendiri dan sebagai variable yang memperlancar atau membantu memperbesar kemungkinan tercapainya efektivitas (price,1968) dalam Steer (1985:206).

**II.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Selanjutnya Steers(1985:209), mengemukakan 4 faktor utama atas efektivitas organisasi, dari keempat variable ini atas berbagai bidang kelembagaan menunjukkan bahwa faktor-faktor utama efektivitas memainkan peranan penting memperlancar terciptanya lingkungan kerja yang berorientasi pada prestasi antara lain:

a. Ciri Organisasi

Struktur dan teknologi organisasi dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagia cara. Mengenai struktur, ditemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efisiensi sering merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formalisasi. Walaupun produktivitas dan efisiensi cenderung mempunyai hubungan yang positif dengan beberapa variabel struktur ini tetapi sikap kerja (khususnya kepuasan kerja dan keikatan) cenderung mempunyai hubungan yang berbanding terbalik dengan produktivitas dan efisiensi.

b. Ciri Lingkungan

Di samping ciri organisasi, lingkungan luar dan dalam juga berpengaruh terhadap efektivitas. Faktor tingkat keterdugaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan, dan tingkat rasionalitas organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan. makin tepat tanggapannya, makin berhasil adaptasi yang di lakukan oleh organisasi tersebut.

c. Faktor Pekerja

Faktor pengaruh penting yang ketiga atas efetivitas itu sendiri adalah para pekerja itu sendiri. Ini dikarenakan para anggota organisasi itulah yang berpengaruh pada efektivitas karena perilaku mereka yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merntangi tercapainya tujuan orgnisasi. Kesadaran akan sifat perbedaan pribadi yang terdapat pada pekerja sangat penting karena pekerja yang memiliki perbedaan kepribdian memberikan tanggapan dengan cara yang berbe da pula atas usaha-usaha manajemen untuk mencapai usaha-usaha manajemen untuk mencapai usaha yang diarahkan ke tujuan.

d. Kebijakan Dan Praktek Manajemen

Telah diidentifikasi beberapa mekanisme khusus alat para manajer meningkatkan efektivitas organisasi. Mekanisme ini meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber-daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, dan adaptasi dan inovasi organisasi.

*Lubis dan Huseini* (1987:55), menyatakan efektifitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, pengukuran efektifitas merupakan konsep utama untuk mencapai tujuan dari masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri.

Adapun kriteria atau ukuran efektivitas menurut Agung Kurniawan yang mengutip pendapat dari James L. Gibson dalam bukunya "*Transformasi Pelayanan Publik*" yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukakan dalam mencapai semua tujuan yang sudah ditetapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti penentuan wawasan waktu, dampak dan pemusatan upaya.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.
5. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tetap sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.

6. Tersediannya sarana dan prasarana, sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efesien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

## II.2 Konsep Pengawasan

### II.2.1 Pengertian Pengawasan

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling esensial, sebaik apapun pekerjaan yang dilaksanakan tanpa adanya pengawasan maka pekerjaan tersebut tidak dapat dikatakan berhasil. Pengawasan secara umum dapat didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi.

*Fayol, Henry* (1841-1925) megatakan bahwa: "*Control is consist in verifying whether everything occurs in conformity with the paln adopted, the instruction issued and principls established . it has for object to point out weakness and errors in order to reactivity them and prevent recurrence. It operates in everything peoples action*." Kontrol terdiri atas memverifikasi apakah semua sudah sesuai dengan rencana yang ditetapkan, sesai instruksi yang dikeluarkan dan prinsip-prinsip yang telah ada. Suatu objek dapat saja menunjukkan kelemahan dan kesalahan tehadap reaktivitas mereka dan mencegah terulangnya kembali. Tindakan ini berlaku bagi setiap orang.

Selanjutnya, *James dan Freeman* (1996), mengistilahkan pengawasan sama dengan pengendalian manajemen adalah proses yang memastikan bahwa aktivitas aktual sesuai dengan aktivitas yang direncanakan.

Lebih lanjut, *George* (1998) mengemukakan bahwa: *"control is determine what is accomplished, evaluate it, and apply corrective measures, if needed, tp insure result in keeping with the plan."* Kontrol adalah untu menetuka apa yang akan dicapai, mengevaluasi dan menerapkan langkah-langkah perbaikan, jika diperlukan, untuk memastikan hasil sesuai dengan rencana.

*Robins & Coulter* (1999), merumuskan pengawasan sama dengan pengendalian sebagai proses memantau kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan itu diselesaikan sebagaimana telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan pengendalian sebagai proses pemantauan kegiatan, langkah-langkah perbaikan, untuk memastikan hasil sesuai dengan denagn rencana. Pengawasan atau pengendalian merupakan suatu konsep yang lebih menyerap, konsep yang membantu para manajer memantau efektivitas perencanaan, pengorganisasian, dan pemimpin dalam mengambil suatu tindakan perbaikan begitu dibutuhkan.

### II.2.2 Ciri-Ciri Pengawasan

Menurut Siagian (2011:114) agar fungsi pengawasan itu mendatangkan hasil yang diharapkan, pimpinan suatu oranisasi harus mengetahui ciri-ciri suatu proses

pengawasan dan yang lebih penting lagi, berusaha untuk memenuhi sebanyak mungkin ciri-ciri dalam pelaksanaannya, ciri-ciri sebagai berikut:

a. pengawasan harus bersifat *fact finding* dalam arti bahwa pelaksanaan fungsi pengawasan harus menemukan fakta-fakta tentang bagaimana tugas-tugas dijalankan dalam organisasi.
b. pengawasan harus bersifat preventif yang berarti bahwa proses pengawasan itu dijalankan untuk mencegah timbunya penyimpangan-penyimpangan dan penyelewengan-penyelewengan dari rencana yang telah ditentukan.
c. pengawasan diarahkan kepada masa sekarang yang berarti bahwa pengawasan hanya dapat ditujukan terhadap kegiatan-kegiatan yang kini sedang dilaksanakan.
d. pengawasan hanyalah sekedar alat untuk meningkatkan efisiensi. Pengawasan tidak boleh dipandang sebagai tujuan.
e. karena pengawasan hanya sekedar alat administrasi dan manajemen maka pelaksanaan pengawasan itu harus mempermudah tercapainya tujuan
f. proses pelaksanaan pengawasan harus efisien. Jangan sampai terjadi pengawasan apalagi menghambat usaha peningkatan efisiensi.
g. pengawasan tidak dimaksudkan untuk menentukan siapa yang salah jika ada ketidakberesan, akan tetapi untuk menemukan apa yang tidak betul.

h. pengawasan harus bersifat membimbing agar para pelaksana meningkatkan kemampuannya untuk melakukan tugas yang ditentukan baginya.

**II.2.3 Hambatan dan Solusi dalam Pengawasan**

Lawyer dalam buku Irham Fahmi (2018:171) menyimpulkan bahwa penolakan terhadap system pengawasan lebih besar kemugkinannya terjadi dibawah salah satu atau lebih dari keadaan sebagai berikut:

a. sistem pengawasan itu mengukur prestasi dalam suatu daerah baru

b. sistem pengawasan itu menggantikan suatu sistem dimana orang mempunyai investasi besar dalam pemeliharaannya.

c. standar-standar ditetapkan tanpa transparansi.

d. hasil-hasil dari pengawasan itu tidak diumpan balik (*feed back*) kepada mereka yang prestasinya diukur.

e. hasil-hasil dari sistem pengawasan itu disampaikan ke level yang lebih tinggi dalam organiasi dan dipakai dengan sistem imbalan (*reward sistem*).

f. orang yang terkena sistem itu relative puas dengan hal-hal sebagaimana adanya dan mereka melihat diri mereka sendiri terikat (*committed*) pada organisasi.

g. orang yang terkena sistem itu rendah harga diri dan *authoritarianism* mereka.

Adapun solusi dalam menghadapi hambatan dalam pengawasan terdiri dari beberapa bentuk solusi diantaranya adalah sebagaia berikut:

1. Menciptakan hubungan antara tingkat atas dan tingkat bawah agar terbentuk suatu kontrol yang maksimal sampai dengan tingkat subsistem. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Fremont E. Kast dan James E. Rosenzweig bahwa “ada saling hubungan *interface* dengan pengawasan tingkat tinggi dimana tujuan ditentukan. Juga terdapat saling hubungan dengan pengawasan tingkat rendah dimana pekerjaan dilaksanakan oleh system dan berbagai subsistem.”
2. Memahami konsep efektivitas. Konsep efektivitas melihat dari segi waktu dan sebaiknya pengawasan yang dilakukan melihat pada konsep time schedule, degan tujuan agar setap pekerjaan tugas dapat diselesaikan sesuai engan target yang diinginkan. Karena jika suatu pekerjaan selesai diatas target maka artinya terjadi pemborosan dari segi waktu dan lebih jauh pada biaya (*cost*), sementara manajer perusahaan sering mengedepankan persoalan efisiensi.
3. Perusahaan perlu mengembangkan suatu standar acuan kerja yang representative dan modern. Dengan tujuan setiap pihak yang bekerja di organisasi tersebut harus mematuhi dan menerapkan standar acuan kerja tersebut. Sebagaimana dinyatakan oleh Fremont E. Kast dan James E. Rosenzweig bahwa “sistem nilai homogeny, penghayatan norma-norma kelompok, dan pengetahuan serta penerimaan hukum, tentunya akan membawa kepada mawas diri dan perilaku yang berada dalam batas-batas yang sesuai pada situasi tertentu.”

4. menerapkan konsep "*the right man and the right place*." *Konsep the right man and the right place* artinya menempatkan seseorang sesuai dengan posisinya. Sehingga pekerjaan ditangani oleh orang yang benar-benar mampu menyelesaikannya.

### II.3 Ombudsman RI

#### II.3.1 Sejarah Ombudsman RI

Institusi pengawasan bernama Ombudsman pertama kali lahir di Swedia, namun pada dasarnya Swedia bukanlah negara pertama yang membangun sistem pengawasan Ombudsman. Bryan Gilling dalam tulisannya berjudul "*The Ombudsman In New Zealand*" mengungkapkan bahwa pada zaman Kekaisaran Romawi terdapat institusi Tibunal Plebis yang tugasnya hampir sama dengan Ombudsman yaitu melindungi hak-hak masyarakat lemah dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan.

Di Indonesia sendiri pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (Ombudsman) dilatorbelakangi oleh suasana transisi menuju demokrasi. Pada saat itulah Gus Dur sebagai Presiden Republik Indonesia memutuskan membentuk Ombudsman sebagai lembaga yang diberi wewenang mengawasi kinerja pemerintahan (termasuk dirinya sendiri) dan pelayanan umum lembaga peradilan,17 dengan menandatangani Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional pada tanggal 20 Maret 2000. Sejak tanggal 07 Oktober 2008 Komisis Ombudsman Nasional (KON) telah berganti nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) seiring dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 37

Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono.

Menurut Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, yang dimaksud dengan ombudsman nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia "Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan pubik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah mencakup sebagai berikut:

a. Kepatutan
b. Keadilan

c. Non-diskriminasi

d. Tidak memihak

e. Akuntabilitas

f. Keseimbangan

g. Keterbukan, dan

h. Kerahasiaan

### II.3.2 Tugas dan Fungsi Ombudsman RI

Tugas Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik diamanatkan oleh UU No. 37 tahun 2008 tentang ombudsman RI dan UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pencapaian pelayanan publik yang prima oleh pemerintah daerah juga diamanatkan dalam UU No 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Pasal 351 UU Nomor 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa kepala daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman dilakukan "pembinaan" oleh Mendagri. Kemudian dala peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah daerah, dimana pada pasal 37 menyebutkan pemberian sanksi kepada pemerintah daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI, namun hingga saat ini belum terdapat pejabat daerah yang diberikan sanksi oleh pemerintah, ketika tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman.

. Fungsi Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana tertuang dalam pasal Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Pasal 6, yang berbunyi "Ombudsman sesungguhnya merupakan salah satu unsur pengawasan dalam sistem pengawasan di Indonesia, yakni bentuk pengawasan lembaga negara yang bersifat mandiri dan

tidak memiliki hubugan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Selain itu, pasal 50 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa Ombudsman RI bertugas melakukan ajudikasi khusus terkait ganti rugi pelayanan publik. Namun peraturan presiden tentang mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi masih dalam proses kemenpan dan reformasi birokrasi hingga saat ini belum selesai. Padahal UU Pelayan Publik mengamanatkan peraturan presiden diterbitkan paling lama 6 bulan sejak UU Pelayann Publik disahkan pada tahun 2009.

Ombudsman RI mempunyai beberapa tugas yaitu sebagai berikut:

1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
3. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingku kewenangan ombudsman
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
6. Membangun jaringan kerja.

7. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dan
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Dari beberapa tugas, Ombudsman memiliki fungsi dalam menyelenggarakan pelanan publik yaitu ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Pubik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yng diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Untuk itu, melalui rapat koordinasi dengna kantor staf presiden seluruh kementrian coordinator, dan kementrian dalam negeri dapat menjadi perhatian kedepan terkait pembinaan oleh kemendagri dan koordinasi dengan kemetrian kordiator, KSP dan pemeritah pusat pada umunya agar dapat memberikan peringatan yang memadai untuk pelaksanaan rekomendasi ombudsman, saran serta tindakan korektif terkait pelayanan public.

Hal ini dimaksudkan sebagai pertanggungjawaban dan akuntabilitas ombudsman RI serta sebagai bentuk laporan melalui publikasi kepada presiden RI dan DPR juga masyarakat pada umumnya karena pelayanan publik adalah satu-satunya aspek yang langsung dirasakan masyarakat dalam pengurusan Negara oleh pemerintah.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas, menurut ketentuan Pasal 8 UU No. 37 Tahun 2008 tentang ORI, Ombudsman berwenang:

a. meminta keterangan secara lisan dan/ atau tertulis dari Pelapor, Terlapor,atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;

b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;

c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;

d. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;

e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;

f. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;

g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi

Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman berwenang:

a. menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;

b. menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah

agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Berkaitan dengan mekanisme pengawasan oleh Ombudsman, menurut ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ORI, menyatakan bahwa:

a. Ombudsman memeriksa Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24

b. Dalam hal laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat ke kurangan, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor untuk melengkapi Laporan;

c. Pelapor dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman harus melengkapi berkas Laporan;

d. Dalam hal Laporan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Pelapor dianggap mencabut Laporannya. Selanjutnya ketentuan Pasal 26 menyatakan:

1) Dalam hal berkas Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 dinyatakan lengkap, Ombudsman segera melakukan pemeriksaan substantif;

2) Berdasarkan hasil pemeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman dapat menetapkan bahwa Ombudsman:

a. tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan; atau

b. berwenang melanjutkan pemeriksaan.

## II.4 Maladministrasi

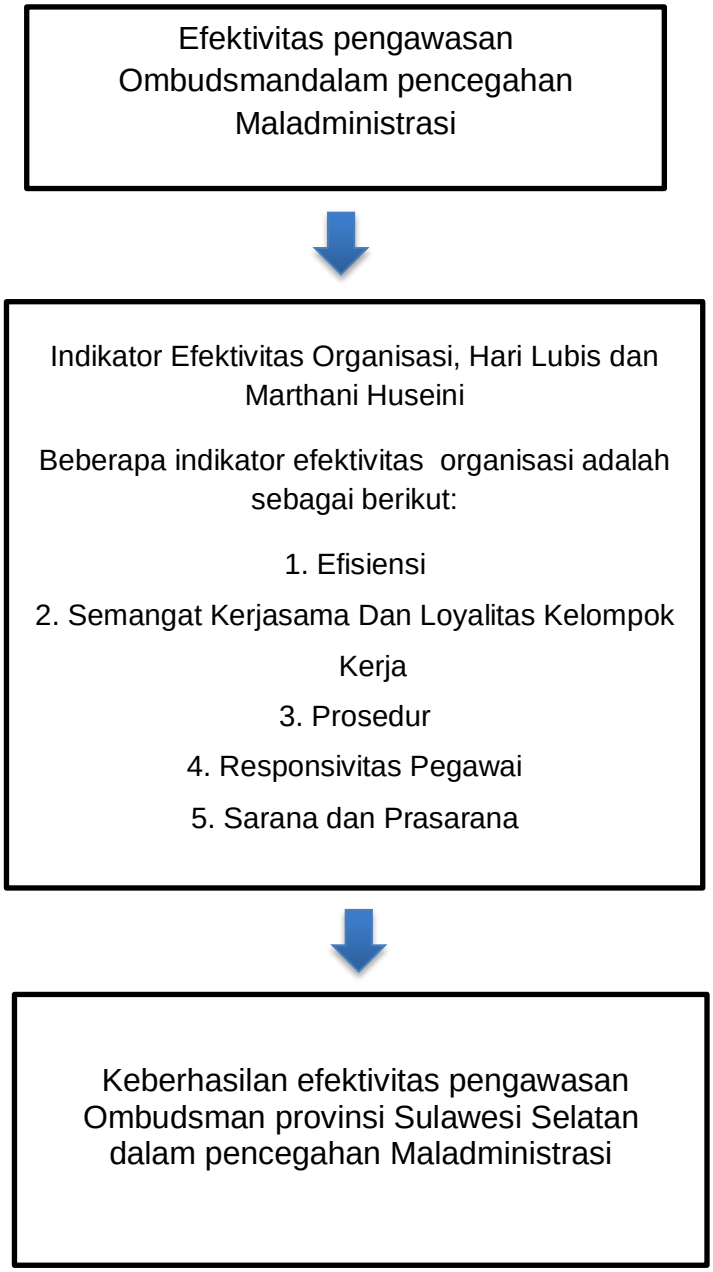
Secara etimologis Philipus (2011) dalam Wahyudi menyatakan bahwa maladministrasi berasal dari bahasa latin, *mal* bererti buruk atau jahat dan *administrare* artinya melayani. Birokrasi pula bermakna kantor pemerintah. Dengan demikian maladministrasi birokrasi membawa maksud pelayanan yang buruk atau jahat di kantor pemerintah. Lebih jelas lagi Sykes et.al. (dalam Ahmad Basuki 2011) dalam Wahyudi menjelaskan maladministrasi birokrasi sebagai perbuatan berat sebelah, pengabaian pelanggan, kelewatan waktu, tidak memberi tumpuan, ketidakcekapan, ketidakupayaan, kejahatan, keburukan dalam proses pelayanan. Secara mudah maladministrasi birokrasi dapat diartikan sebagai kegagalan pelayanan atau kegagalan untuk menyediakan pelayanan.

Secara mudah maladministrasi birokrasi dapat diertikan sebagai kegagalan pelayananatau kegagalan untuk menyediakan pelayanan. Maladministrasi menurut Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia No 37 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 3 adalah sebagaia berikut:

Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

## II.5 Kerangka Pikir

Dari banyak kriteria yang digunakan sebagai ukuran untuk menilai efektivitas pengawasan dalam suatu organisasi. Dari berbagai definisi dan teori tentang efektivitas pengawasan, pendekatan ini akan membantu untuk mengetahui pendapat dari Hari Lubis dan Marthani Huseini. Dalam pendekatan proses terdapat lima kriteria dalam pengukuran efektivitas

pengawasan yaitu efisiensi dalam pelayanan, semangat kerja sama dan loyalitas kelompok kerja, prosedur pelayanan, responsivitas pegawai, serta sarana dan prasarana. Dimana 5 kriteria pendekatan proses yang dkemukakan sebelumnya merupakan keseluruhan proses kerja yang bila dilakukan secara maksimal akan memberi peningkatan prestasi dalam menilai efektivitas pengawasan pegawai sehingga memberi hasil yang diharapkan. Berdasarkan hal diatas maka kerangka pikir dapat digambarkan sebagai berikut:

Kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut: