

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA DALAM MENANGANI LAPORAN
MALADMINISTRASI
DI SULAWESI SELATAN**

FADILLAH FEBRIANTI JAFAR

E011171304



**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

ABSTRAK

Fadillah Febrianti Jafar (E011171304). Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia dalam Menangani Laporan Maladministrasi di Sulawesi Selatan. xv + 127 Halaman + 7 Tabel + 20 Gambar + 45 Pustaka + Lampiran. Dibimbing oleh Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si dan Dr. Badu Ahmad, M.Si

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi atau karakteristik tentang hasil pelayanan umum yang dapat memberikan kepuasan dalam hal memenuhi atau melebihi harapan konsumen yang dilayani. Untuk memperoleh kepuasan masyarakat dalam mengonsumsi pelayanan maka perlu memperhatikan dimensi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang memuaskan merupakan hal utama dalam mewujudkan pemerintahan yang baik.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan maladministrasi di Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Fokus penelitiannya berdasarkan pada 4 dimensi kualitas pelayanan publik menurut Goudarzi dan Guenoun (2010) yaitu *reliability-transparency*, *relations*, *tangibles*, dan *ethics*. Instrumen pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan berdasarkan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan sudah baik pada dimensi *relations* dan *ethics*, serta cukup baik pada dimensi *reliability-transparency* dan *tangibles*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Maladministrasi, Ombudsman



HASANUDDIN UNIVERSITY

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

ABSTRACT

Fadillah Febrianti Jafar (E011171304). Service Quality of the Ombudsman Republik Indonesia in Handling Maladministration Reports in South Sulawesi. xv + 127 Pages + 7 Tables + 20 Pictures + 45 References + Attachments. Supervised by Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si and Dr. Badu Ahmad, M.Si..

The quality of public services is a condition or characteristic regarding the results of public services that can provide satisfaction in terms of meeting or exceeding the expectations of the consumers served. To obtain public satisfaction in consuming services, it is necessary to pay attention to the dimensions of service quality. The satisfactory quality of public services is the main thing in realizing good governane.

In general, this study aims to identify and describe the quality of services of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in handling maladministration reports in South Sulawesi. This research uses descriptive qualitative type. The focus of his research is based on 4 dimensions of the quality of public services according to Goudarzi and Guenoun (2010), namely realiability-transparency, relations, tangibles, and ethics. Data collection instruments are interviews, observations, and based on documents related to the problem under study.

The results of this study indicate that in general the quality of service at the Ombudsman Republik Indonesia Representative of South Sulawesi is good in the dimensions of relations and ethics, and good enough in the dimension of realiability-transparency and tangibles.

Keywords: Public Service Quality, Maladministration, Ombudsman



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : FADILLAH FEBRIANTI JAFAR
NIM : E011171304
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia dalam Menangani Laporan Maladministrasi di Sulawesi Selatan*" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 5 Juli 2021



Fadillah Febrianti Jafar

E011171304



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

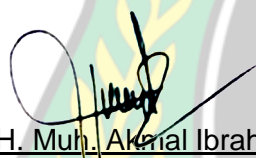
Nama : FADILLAH FEBRIANTI JAFAR
NIM : E011171304
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : “Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia dalam Menangani Laporan Maladministrasi di Sulawesi Selatan”


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, 5 Juli 2021

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. H. Muh. Akrial Ibrahim, M.Si
NIP. 19601231 198601 1005


Dr. Badu Ahmad, M.Si
NIP. 19621231 198903 1028

Mengetahui.

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,


Dr. Nurdin Nara, M.Si

NIP. 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : FADILLAH FEBRIANTI JAFAR
NIM : E011 17 1304
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : "Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia dalam Menangani Laporan Maladministrasi di Sulawesi Selatan"

Telah dipertahankan di hadapan sidang pengujian skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin pada hari Kamis tanggal 1 Juli 2021

Makassar, 5 Juli 2021

Dewan Pengujian Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang : Dr. Badu Ahmad, M.Si (.....)

Anggota : 1. Dr. Nurdin Nara, M.Si (.....)

2. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si (.....)

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 "**Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia dalam Menangani Laporan Maladministrasi di Sulawesi Selatan**". Tak lupa pula Shalawat serta Salam senantiasa penulis kirimkan kepada junjungan nabi besar, Rasulullah Muhammad SAW, yang telah menuntun umatnya dengan pedoman hidup yang sempurna.

Banyak tantangan dan kendala yang penulis hadapi dalam penyusunan skripsi ini. Namun, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa hormat, izinkan penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak **Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si** dan Bapak **Dr. Badu Ahmad, M.Si** 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, segenap cinta dan hormat kepada sosok tercinta Ibunda dan Ayahanda penulis Nurbayanti dan Jamari yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, dan menemani penulis hingga saat ini. 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, doa, serta kasih sayang yang diberikan. Serta saudara saya Muh. Nurhidayat Jafar yang telah menjadi penghibur dan teman saya di saat-saat khusus, Nenek dan Kakek Nurintang Dg. Cora dan Maliliang Dg. Tammu yang sedari kecil membesarkan saya dengan penuh kasih sayang yang saat ini tidak bisa membersamai karena telah mendahului saya dan meninggalkan dunia namun jasa-jasa mereka tidak akan saya lupakan dan senantiasa saya kirimkan doa-doa terbaik. Bibi Nurlela, Paman Samaruddin, dan Sepupu saya Muh. Yasin yang selalu memberikan pelajaran berharga dalam hidup saya. Begitupula pada sosok yang sudah saya anggap sebagai keluarga, sahabat, dan *soulmate*, Andika Safitra yang menemani masa-masa remaja saya hingga kini, tumbuh bersama saya, belajar dan berjuang bersama saya, dan melewati berbagai masa senang dan susah bersama saya, keberadaan, dukungan dan nilai-nilai moral darinya sangat berarti bagi saya.

Kemudian pada kesempatan ini pula dengan 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 wakil dekan, staf dan jajarannya.
3. Bapak Dr. Nurdin Nara, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin sekaligus sebagai dosen penguji skripsi yang senantiasa memberikan saran dan kritik yang membangun.
4. Bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S. Sos, M.AP selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin

5. Bapak Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si selaku penasehat akademik selama kurang lebih 4 (empat) semester hingga penyusunan skripsi saya, Terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang diberikan selama ini.
6. Alm. Bapak Dr. La Tamba, M.Si yang telah menjadi penasehat akademik saya dari Mahasiswa Baru hingga semester 4 (empat). Doa terbaik saya kirimkan untuk Beliau.
7. Ibu Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si 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 lebih 4 (empat) tahun telah memberikan bimbingan, didikan, motivasi, dan arahan yang diberikan selama perkuliahan.
9. Para staf Departemen Ilmu Administrasi dan staf di lingkup FISIP Universitas Hasanuddin tanpa terkecuali.
10. Narasumber, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Bapak Subhan Djoer, Ibu Maria Ulfa, dan Bapak Andi Ibrahim serta masyarakat yang bersedia untuk saya wawancarai, Bapak Andi Ahmad Yani, S.Sos, M.Si, MPA, M.Sc, Bapak Heru Sutanto, Ibu T, dan Saudari Z terima kasih atas kerjasama dan keterbukaannya untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
11. Kakanda Arwifan Arsyad selaku penanggung jawab penelitian saya di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, terima kasih atas bantuan penyediaan narasumber dan pemberian data-data yang menunjang penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Terima kasih khusus kepada teman kecil, teman trip, sekaligus tetangga saya A. Sri Devi Wulandari, A. Sri Wahyuningsi Wulandari, Musdalifah, Nur Andini.

13. Terima kasih kepada LEADER (*Loyalty and Educated of Administrative Generation*) 2017 yang telah menjadi saudara selama empat tahun ini. Terima kasih atas cerita, warna, perjuangan, kebersamaan, dan pengalamannya. Semoga kita masih terus menjalin tali persaudaraan walaupun dipisahkan oleh ruang dan waktu
14. Terima kasih kepada HUMANIS FISIP UNHAS serta pihak-pihak dalam lingkungannya sebagai lembaga pertama yang menerima saya sebagai kadernya, terima kasih atas pelajaran, pengalaman, dan nilai-nilai yang diberikan, di lembaga ini juga saya mendapatkan banyak teman yang berharga.
15. Terima kasih kepada UKM PENCAK SILAT PANCA SUCI FISIP UNHAS serta pihak-pihak dalam lingkungannya sebagai lembaga yang awalnya mata kuliah ekstra kurikuler namun membuat saya sangat nyaman dengan kebersamaan orang-orang di dalamnya dan memberikan saya banyak pengalaman berharga
16. Terima kasih kepada teman-teman *Snake Water 25* yang memberikan saya pengalaman-pengalaman baru dan warna-warna baru di kehidupan saya serta tak lupa memberikan dukungan-dukungan positif dan rasa nyaman yang unik.
17. Terima kasih kepada UKM KSR PMI UNHAS serta pihak-pihak dalam lingkungannya yang telah menempah saya menjadi pribadi yang kuat dan lebih baik lagi dari sebelumnya serta memberikan pengetahuan, pengalaman, peristiwa yang belum pernah saya alami sebelumnya.
18. Terima kasih kepada organisasi Pramuka SMP dan SMA saya *Rabbit Scout* dan *Rover Scout* dan pihak-pihak di dalamnya yang telah menemani saya di

masa pertumbuhan yang memberikan banyak pengalaman berharga, pelajaran dan nilai-nilai sehingga saya dapat mencetak prestasi dan meningkatkan kepercayaan diri saya. Begitupula teman-teman EXELSO dan teman kelas SMP VII.C yang menemani saya di masa remaja.

19. Terkhusus saya berterima kasih kepada Mardhatillah teman pertama saya di Unhas. Kepada Izzatul Mubarakah Juawing dan Masyita Marsuki yang menjadi teman semangat dan teman bermalas-malasan saya. Kepada Muh. Arsyad *partner* kerja terbaik saya di organisasi. *Partner* dan teman seperjuangan Dian Anugrah Laide, Moetia Larasati, Andi Firdhlia Ihsaniaz, Siti Ayu Adiningsih, Ainun Salsabila, Nur Fitri, Nurlindah Suldar dan masih banyak lagi. Begitupula Nismawati dan Isma Nuryana Ismail sebagai teman senasib yang banyak saya mintai keterangan tentang berbagai hal menyangkut skripsi dan pembimbing, begitupula Nur Azmy, Regina Sapta Samudera, Musdalifah, Musdalifah, dan Nur Wulandari
20. Terima kasih terkhusus kepada Ayunda Nuraeni yang sangat berperan memberikan motivasi dan dukungan bagi penyelesaian skripsi ini serta senior-senior lainnya di HUMANIS FISIP UNHAS dan UKM PENCAK SILAT PANCA SUCI FISIP UNHAS seperti Kakanda Syahyadi, Kakanda Eril, Kakanda Sem, Kakanda Arman, Kakanda Asrul, Kakanda Hendra dan lain-lain yang belum sempat saya sebutkan namanya satu per satu.
21. Terima kasih kepada semua pihak yang belum sempat saya sebutkan namanya, pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga kita semua dalam lindungan-Nya Aamiin.

Makassar, 5 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

halaman

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Administrasi dan Administrasi Publik	9
II.1.1 Pengertian Administrasi	9
II.1.2 Pengertian Administrasi Publik	10
II.2 Konsep Pelayanan Publik	11
II.2.1 Definisi Pelayanan Publik	12
II.2.2 Jenis Pelayanan Publik	14
II.2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	15
II.2.4 Asas-asas Pelayanan Publik	16
II.2.5 Kualitas Pelayanan Publik	17
II.2.6 Penyelesaian Pengaduan	21
II.3 Lembaga Ombudsman Republik Indonesia.....	22
II.3.1 Tujuan Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia.....	22

II.3.2	Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia	23
II.3.3	Syarat Pengaduan di Ombudsman Republik Indonesia	25
II.4	Maladministrasi.....	26
II.4.1	Definisi Maladministrasi	26
II.4.2	Bentuk-bentuk Maladministrasi.....	27
II.5	Kerangka Pikir	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
III.1	Pendekatan Penelitian	30
III.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
III.3	Tipe dan Dasar Penelitian	31
III.4	Fokus Penelitian	31
III.5	Sumber Data	34
III.6	Informan Penelitian	34
III.7	Teknik Pengumpulan Data.....	35
III.8	Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		37
IV.1	Gambaran Umum Provinsi Sulawesi Selatan.....	37
IV.1.1	Letak, Luas, dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.....	37
IV.1.2	Visi dan Misi Provinsi Sulawesi Selatan	38
IV.1.3	Lembaga Pelayanan Provinsi Sulawesi Selatan.....	38
IV.2	Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia.....	40
IV.2.1	Ombudsman Republik Indonesia.....	40
IV.2.2	Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	41
IV.2.3	Tujuan dan Sasaran Strategis.....	42
IV.2.4	Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia	43
IV.3	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan.....	44
IV.3.1	Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
V.1	Dimensi <i>Reliability-Transparency</i>	47
V.1.1	Pelayanan Sesuai Harapan	48
V.1.2	Peningkatan Partisipasi Masyarakat	50
V.1.3	Aparat Terpercaya	60
V.1.4	Ketepatan Waktu Pelayanan	63

V.1.5	Penjelasan Tentang Pelayanan.....	64
V.1.6	Pemberitahuan Kemajuan Kasus	69
V.1.7	Penawaran Bantuan Kepada Masyarakat.....	70
V.1.8	Manajemen Keluhan	72
V.2	Dimensi <i>Relations</i>	75
V.2.1	Sikap Ramah, Sopan, dan Berkualitas Aparat.....	75
V.2.2	Pemberian Informasi yang Akurat	80
V.2.3	Pelayanan Maksimal	83
V.2.4	Perhatian Individual Aparat.....	85
V.2.5	Pemahaman Kebutuhan Spesifik Pelapor.....	87
V.3	Dimensi <i>Tangibles</i>	91
V.3.1	Kecanggihan Teknologi Pelayanan	91
V.3.2	Fasilitas yang Nyaman.....	94
V.3.3	Peralatan yang Modern.....	98
V.3.4	Lokasi Terjangkau.....	102
V.4	Dimensi <i>Ethics</i>	107
V.4.1	Perlakuan Adil kepada Setiap Pelapor	107
V.4.2	Mendahulukan Kebutuhan Mendesak Pelapor	109
V.4.3	Pelayanan Sesuai Kebutuhan	110
V.4.4	Perwujudan Asas Pelayanan Publik	111
BAB VI	PENUTUP	113
VI.1	Kesimpulan.....	113
VI.2	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengaduan tiga tahun terakhir pada ORI Sulsel	6
Tabel 5.1 Klasifikasi Laporan Masuk Per Kabupaten/Kota Tahun 2018-2020	58
Tabel 5.2 Rekapitulasi Laporan Ombudsman RI Sulsel Tahun 2016-2020	61
Tabel 5.3 Klasifikasi ASN Ombudsman RI Sulsel Berdasarkan Pendidikan.....	78
Tabel 5.4 Jurusan Pendidikan Aparat Ombudsman RI Sulsel.....	79
Tabel 5.5 Klasifikasi Cara Penyampaian Laporan Tahun 2018-2020.....	81
Tabel 5.6 Jenis Maladministrasi yang Dilaporkan tahun 2020.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ombudsman RI Sulsel	44
Gambar 5.1 Dokumentasi <i>PVL On The Spot</i>	52
Gambar 5.2 Sampul Brosur	53
Gambar 5.3 Dokumentasi Sosialisasi Ombudsman RI Sulsel	54
Gambar 5.4 Dokumentasi Pertemuan Rutin Sahabat Ombudsman	55
Gambar 5.5 Dokumentasi Kegiatan Sosial	56
Gambar 5.6 Grafik Jumlah Laporan Pengaduan Ombudsman RI Sulsel	57
Gambar 5.7 Grafik Persentase Penyelesaian Laporan Masyarakat	61
Gambar 5.8 Spanduk Informasi	65
Gambar 5.9 Brosur yang Dibagikan dan Pamflet yang Terpampang	67
Gambar 5.10 Informasi Pengaduan di <i>Website</i> ORI	68
Gambar 5.11 Dokumentasi Kegiatan Pelatihan Ombudsman RI Sulsel	77
Gambar 5.12 Grafik Klasifikasi ASN ORI Sulsel Berdasarkan Pendidikan	78
Gambar 5.13 Grafik Cara Penyampaian Laporan Tahun 2018-2020	82
Gambar 5.14 Dokumentasi Ruangan dan Peralatan di Kantor ORI Sulsel	94
Gambar 5.15 Dokumentasi Keadaan Ruangan di Kantor ORI Sulsel	96
Gambar 5.16 <i>Login</i> , Menu <i>publish</i> , Format Surat, dan Folder SIMPeL ORI	101
Gambar 5.17 Peta Lokasi ORI Sulsel Berdasarkan Satelit dan <i>Street View</i>	104
Gambar 5.18 Keadaan Luar Kantor Ombudsman RI Sulsel	106

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Setiap warga negara menghendaki terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) demi mewujudkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan Publik dapat menjadi pintu masuk yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan *good governance* karena dalam mereformasinya akan memiliki dampak yang meluas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan pemerintahan lainnya serta dalam perubahannya dapat menjadi penggerak menuju *good governance*. (Basuki, 2018:120). Pelayanan publik merupakan salah satu peran negara untuk menciptakan kesejahteraan rakyat sebagaimana cita-cita bangsa yang tertuang pada Alinea IV Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa serta pada sila ke-2 dan ke-5 Pancasila yang berbunyi “.....2. Kemanusiaan yang Adil dan Beradab..... 5. Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia” sebagai manifestasi hak-hak dasar warga negara.

Good governance memiliki karakteristik dan nilai dalam praktiknya. *Pertama*, *good governance* harus memberi ruang lembaga nonpemerintah untuk optimal dalam kegiatan pemerintahan sehingga adanya sinergi masyarakat sipil dan mekanisme pasar. *Kedua*, *good governance* terkandung nilai-nilai efektif, efisien, berkeadilan, dan daya tanggap menjadi komponen yang penting. *Ketiga*, praktik pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN serta mengedepankan

kepentingan publik (Basuki, 2018:119). Sejalan dengan hal tersebut UNDP juga mengemukakan sembilan prinsip *good governance* yakni partisipasi, *rule of law*, transparansi, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategik, dan responsivitas (Syakrani&Syahrani, 2009:132).

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan *good governance* utamanya dalam pelayanan publik adalah membentuk lembaga pengawasan. Berkaca dari negara-negara lain terutama Swedia sebagai cikal bakal berdirinya lembaga pengawasan pelayanan publik yang disebut "Ombudsman" maka dibentuk suatu lembaga pengawasan di Indonesia yang pertama kali disebut sebagai Komisi Ombudsman Nasional. Lembaga tersebut dibentuk pada era Reformasi di masa jabatan Presiden ke-4 Republik Indonesia, K. H. Abdurrahman Wahid. Ombudsman resmi didirikan pada tanggal 10 Maret 2000 yang ditandai dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Seiring berjalannya waktu, Kepres tersebut disempurnakan menjadi Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan yang disorot pada peraturan tersebut meliputi nama, status kelembagaan, ruang lingkup wewenang, serta hal substansial lainnya dalam rangka memperkuat kedudukan dan fungsi Ombudsman di Indonesia (Syamsuddin, 2009:57-63).

Ombudsman RI merupakan lembaga negara mandiri yang berfungsi sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara yaitu pemerintah pusat maupun daerah, pengelola Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta pihak swasta yang diberi kewenangan untuk menyelenggarakan beberapa jenis pelayanan publik. Tugas Ombudsman RI antara lain menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang sesuai dengan kewenangan Ombudsman, berinvestigasi terhadap dugaan maladministrasi, berkoordinasi dengan lembaga negara atau lembaga permasyarakatan serta perseorangan, membangun jaringan kerja, berupaya mencegah maladministrasi serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Undang-undang (UU No. 37/2008).

Tugas yang paling menonjol dari keberadaan lembaga ORI yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dan menindaklanjuti hal tersebut. Maladministrasi merupakan salah satu unsur utama penghambat reformasi birokrasi akibat banyaknya jenis-jenis maladministrasi dan masih minimnya pengetahuan masyarakat akan hal tersebut (Nurtjahjo et al. 2013:2). Sykes et al menjelaskan maladministrasi adalah perbuatan berat sebelah, pengabaian pelanggan, kelewatan waktu, tidak memberi tumpuan, ketidakcakapan, ketidakupayaan, kejahatan, keburukan dalam proses pelayanan (Wahyudi, 2015:3).

Umumnya, ketentuan tentang maladministrasi telah diatur dalam berbagai perundang-undangan. Ketentuan perundangan yang memuat tentang beberapa jenis maladministrasi khususnya perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyimpang dari hukum dan kode etik administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik utamanya birokrat, instansi negara, Badan Usaha Milik Negara, serta pihak swasta yang diberi kewenangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Ketentuan-ketentuan tentang maladministrasi tidak disebutkan secara langsung melainkan dimuat dalam berbagai peraturan yang lebih lanjut menyangkut tugas pokok dan fungsi masing-masing penyelenggara pelayanan publik (Nurtjahjo et al. 2013:5).

Dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik agar terhindar dari maladministrasi tentu tidaklah mudah mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan kepadatan penduduk yang beragam. Pengawasan tersebut diperhambat pula dengan sistem tata kelola pemerintahan yang belum baik sehingga maladministrasi dapat terjadi di pelosok-pelosok negeri bahkan di kota besar yang dapat luput dari pengawasan. Dalam meminimalisir hal tersebut diperlukan penempatan lembaga pengawasan ke masing-masing wilayah Indonesia dalam hal ini diperwakilan setiap provinsi di Indonesia tidak terkecuali Provinsi Sulawesi Selatan. Hal tersebut sejalan dengan Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah yang menyatakan bahwa “Pembentukan Perwakilan Ombudsman didasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, kompleksitas, dan beban kerja”.

Pelayanan-pelayanan di Sulawesi Selatan yang dilakukan oleh birokrat dan pihak yang berwenang masih jauh dari bebas maladministrasi. Berdasarkan hasil survei Inperma (Indeks Persepsi Maladministrasi) 2018 yang dirilis pada 29 April 2019 yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia, Sulawesi Selatan masuk dalam kategori rendah dengan nilai 5,30 sedangkan Provinsi yang tertinggi di tempati oleh Provinsi Banten dengan indeks 5,52. Hal tersebut berarti Provinsi Sulawesi Selatan termasuk dalam maladministrasi yang cukup tinggi dari 10 Provinsi di Indonesia yang disurvei. Sedangkan dalam hasil penilaian kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang diselenggarakan pada

tahun 2019 oleh Ombudsman Republik Indonesia dari 11 kabupaten/kota khususnya pada lingkup Polda Sulsel yang dinilai oleh Ombudsman hanya terdapat 2 Polres dengan kategori tingkat kepatuhan tinggi (zona hijau) yaitu Polres Gowa dan Polres Parepare, tingkat kepatuhan sedang (zona kuning) terdapat 8 Polres dan 1 Polres masih berada pada kategori zona merah. (ombudsman.go.id, diakses 10 Januari 2021).

Ombudsman Republik Indonesia dalam kurun waktu 2014-2019 telah berupaya mengoptimalkan kinerjanya mendukung perbaikan birokrasi dan pengembangan penyelenggara negara yang bersih dalam melayani. Hal tersebut dilaksanakan sesuai dengan tugas dan kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik. Instansi paling banyak dilaporkan kepada Ombudsman RI adalah Pemerintah Daerah, Kepolisian, Instansi Pemerintah/ Kementrian, dan BPN RI, yang didominasi 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, konsiliasi dan mediasi sesuai UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dengan 34 Rekomendasi. Untuk tahun 2020 terdapat 7.204 laporan berjalan dengan hasil 1 Rekomendasi (ombudsman.go.id, diakses 28 Maret 2021).

Dalam tiga tahun terakhir (2018-2020) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan mencatat 1.269 laporan dugaan maladministrasi dan yang dinyatakan memenuhi syarat sebanyak 683 kasus dengan detail pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pengaduan tiga tahun terakhir pada
ORI Sulsel

No	Tahun	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Jumlah Pengaduan yang Memenuhi Syarat	Pengaduan yang Selesai
1	2018	398	344	306
2	2019	491	217	189
3	2020	380	122	49
TOTAL		1.269	683	544

Sumber: Ombudsman RI Sulsel, 2021

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam tiga tahun terakhir telah menerima banyak laporan dugaan maladministrasi, namun dengan persyaratan dan kelengkapan dokumen yang diperlukan, hanya terdapat 683 kasus yang dinyatakan memenuhi syarat dan hingga saat ini kasus yang diselesaikan sejumlah 544 kasus. Pada tahun 2020 banyak laporan yang tidak memenuhi syarat disebabkan oleh banyak yang melaporkan maladministrasi tidak datang langsung ke Kantor Ombudsman sebagai dampak *Covid-19*, mereka kebanyakan melapor hanya melalui surat dan media *online* sehingga dalam memenuhi persyaratan dokumen cenderung sulit karena proses sosialisasi, penyampaian informasi dan pelengkapan dokumen yang kurang efektif.

Berdasarkan survei Inperma 2018 hanya terdapat 22 persen dari 2.818 responden yang mengetahui apa itu maladministrasi sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan masyarakat tentang maladministrasi masih sangat rendah yang berakibat pada lemahnya partisipasi masyarakat dalam melakukan pelaporan terhadap dugaan maladministrasi hal tersebut memungkinkan masih banyaknya kasus maladministrasi di Indonesia yang tidak terdeteksi.

Selanjutnya setelah melakukan penelitian awal berupa observasi ringkasan tanya jawab lokasi Ombusman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan di *Google Maps*, dari 30 pertanyaan, hanya ada 3 pertanyaan yang direspon oleh pihak Ombusman, hal tersebut dapat berarti Ombudsman masih kurang dalam menanggapi masyarakat yang ingin mencoba mengajukan laporan. Wawancara juga dilakukan kepada salah satu pelapor dengan mengkaji kualitas pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, Beliau menyatakan:

“....dalam proses perkembangan pelaporannya mereka masih kurang aktif untuk menghubungi saya jadi proses perkembangan kasus saya rasa tidak responsif, mereka katanya menyurat tapi tidak sampai... situs pelaporan juga sangat ribet dan tidak user-friendly bagi orang yang ingin melaporkan kasus... Tempatnya juga jauh sekali bahkan di perbatasan Gowa serta kapasitas sebagai kantor juga tidak memungkinkan karena tempatnya kecil dan sempit jadi dari sisi kenyamanan sangat tidak memenuhi standar” (Wawancara pada tanggal 24 Februari 2021)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan permasalahan yang ditemukan adalah lambannya informasi kelanjutan kasus pelapor, masih sangat mengandalkan surat menyurat, laman pelaporan *online* kurang aksesibel, serta lokasi kantor yang jauh dari pusat kota dengan tempat yang cukup sempit.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk mengkaji masalah tentang **“Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia dalam Menangani Laporan Maladministrasi di Sulawesi Selatan”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan maladministrasi di Sulawesi Selatan?”**.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan maladministrasi di Sulawesi Selatan.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang diharapkan dari Penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

2. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terutama di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi Publik dan hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Manfaat secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada semua pihak yang membutuhkan hasil dari masalah penelitian ini, dan juga menjadi bahan evaluasi terhadap lembaga Ombudsman sendiri dalam melakukan pelayanan publik yang prima.