

## **Penanganan Laporan Masyarakat terkait Maladministrasi pada masa Pandemi Covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah**

### **Handling of Public Reports related to Maladministration during the Covid 19 Pandemic by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java**

**Aprilia Setyowati**

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta  
[apriliasetyowati4@gmail.com](mailto:apriliasetyowati4@gmail.com)

#### **Abstrak**

Pelayanan publik masa pandemi covid 19 perlu sikap adaptif pemerintah, karena keterbatasan pelayanan secara langsung kepada masyarakat maka rawan maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik, baik tingkat pusat maupun perwakilan daerah salah satunya di provinsi Jawa Tengah. Tercatat 504 laporan maladministrasi masuk di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada April 2020 hingga November 2021. Maladministrasi yang signifikan diadukan meliputi penundaan berlarut, penyimpangan prosedur serta tidak memberikan pelayanan. Tujuan dan pentingnya penelitian untuk menganalisis realitas penanganan laporan maladministrasi pada masa pandemi covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, mengetahui apakah output pelayanan publik memberikan nilai manfaat secara nyata bagi kesejahteraan masyarakat. Penelitian menggunakan metode kualitatif sumber data primer, data sekunder serta studi literature, analisa kajian Miles dan Huberman, untuk uji keabsahan data melalui uji triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan adanya relevansi antara teori penanganan laporan menurut Tjiptono (2017 : 351) dan teori maladministrasi menurut Sunarti (2003) dengan realitas penanganan laporan dari masyarakat terkait maladministrasi pada masa pandemi covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Penanganan laporan dan pencegahan maladministrasi di Jawa Tengah sudah dilaksanakan, namun perlu ditingkatkan kualitas pelayanan agar dapat mengadvokasi hak masyarakat, khususnya pelaporan secara online harus dilakukan monitoring dalam penyelesaiannya. Berorientasi dari hasil penelitian maka pentingnya pembinaan karakter para aparatur penyelenggara pelayanan publik agar secara nurani melaksanakan akuntabilitasnya, penting adanya penyelesaian maladministrasi dari akar permasalahan yang secara nyata dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat melalui evaluasi perbaikan pelayanan publik. Kata kunci : Penanganan, maladministrasi, pandemi, Ombudsman

### Abstract

Public services during the COVID-19 pandemic need an adaptive attitude from the government, because of the limited service directly to the community, it is prone to maladministration. The Ombudsman of the Republic of Indonesia as a public service supervisory agency, both at the central and regional levels, one of which is in the province of Central Java. 504 reports of maladministration were recorded at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java from April 2020 to November 2021. Significant maladministration reported included protracted delays, procedural irregularities and not providing services. The purpose and importance of this research is to analyze the reality of handling maladministration reports during the covid 19 pandemic by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Central Java Representative, to find out whether the output of public services provides real value for the welfare of the community. This research uses qualitative methods of primary data sources, secondary data and literature studies, analysis of Miles and Huberman studies, to test the validity of the data through triangulation of sources. The results of the study show that there is a relevance between the theory of handling reports according to Tjiptono (2017: 351) and the theory of maladministration according to Sunarti (2003) with the reality of handling reports from the public regarding maladministration during the covid 19 pandemic by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java. The handling of reports and prevention of maladministration in Central Java has been carried out, but it is necessary to improve the quality of services in order to be able to advocate for community rights, especially online reporting, monitoring must be carried out in its completion. Oriented from the results of the research, it is important to develop the character of the apparatus administering public services so that they conscientiously carry out their accountability, it is important to resolve maladministration from the root of the problem which can actually be felt by the community through evaluation of public service improvements. Keywords: Handling, maladministration, pandemic, Ombudsman

### Pendahuluan

Pandemi covid 19 memberikan implikasi multisektoral pada aspek kehidupan secara ekstensif yang saling berkesinambungan satu sama lain, hal ini memicu permasalahan publik yang kompleks. Pemerintah bersikap adaptif dengan masif pembuatan kebijakan publik yang baru, namun dalam implementasinya ditemui banyak kendala khususnya karena keterbatasan pelayanan publik secara langsung. Pada masa pandemi meningkatkan jumlah maladministrasi secara signifikan bahkan dianggap sebagai sesuatu yang

wajar. Pengertian maladministrasi menurut Widodo (2001:259) adalah “suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi”. Maladministrasi sebagai patologi pelayanan publik harus segera diatasi agar tidak berimplikasi pada maladministrasi besar yang merugikan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan akuntabilitas pemerintah, Ombudsman Republik Indonesia hadir sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik.

Meningkatkan jangkauan keseluruhan masyarakat maka dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah, salah satunya adalah di Jawa Tengah. Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah memiliki wilayah ruang lingkup otonomi terbanyak dibandingkan dengan perwakilan dari 33 provinsi lainnya di Indonesia yaitu mencakup 29 kabupaten dan 6 kota. Realitas dilapangan bahwa jumlah laporan maladministrasi di Ombudsman Jawa Tengah pada 2018 terdapat 184 laporan, tahun 2019 terdapat 257 dan pada analisis penelitian masa pandemi covid 19 periode April 2020 hingga November 2021 telah masuk 504 laporan serta data terbaru paa 2022 bulan Januari sampai dengan Februari terdapat 62 laporan maladministrasi.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran penting sebagai lembaga instansi pencegahan, monitoring dan penyelesaian maladministrasi dalam pelayanan publik. Penelitian Siti Julaeha, Didin Muhafidin, Darto Miradhia (2018) dalam penelitian “Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi di Jawa Barat Tahun 2017 s/d 2018”. Hasil penelitian menunjukkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat dalam penanganan dugaan maladministrasi masih belum optimal secara produktivitas dan akuntabilitas, sementara yang sudah optimal adalah kualitas layanan, responsivitas serta tanggung jawab. Kemampuan analisis dan tindakan korektif Ombudsman

perwakilan daerah perlu kompetensi ekstensif dan diimbangi kelengkapan fasilitas maupun sumber daya. Penelitian Yasmine Fauzia (2021) berjudul “Tindakan Korektif dalam Penanganan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat”. Hasil penelitian bahwa tindakan korektif penanganan maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Barat perlu ditingkatkan dari segi sumber daya, fasilitas dan anggaran. Perbedaan penelitian ini dengan yang lain karena pembahasan terkait penanganan laporan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada masa pandemi covid 19 penting dilakukan *resiliensi* adaptasi kondisi tidak terduga dan maladministrasi lebih signifikan terjadi.

Pentingnya penelitian ini untuk menelaah penanganan laporan maladministrasi pada masa pandemi covid 19 oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah agar pelayanan publik berjalan prima sesuai tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini dapat menjadi rujukan referensi bahan kajian meningkatkan evaluasi instansi pelayanan publik dalam reformasi birokrasi, meminimalisir praktik maladministrasi khususnya pada era *governance crisis* masa pandemi covid 19.

### **Tinjauan Pustaka**

Laporan pengaduan merupakan ekspresi ketidakpuasan dari pengguna layanan, hal ini harus segera di tindaklanjuti agar menjadi evaluasi perbaikan pelayanan sehingga dapat

optimal dan bermanfaat. Penanganan laporan maladministrasi secara nyata merupakan wujud reformasi dalam rangka perbaikan pelayanan publik untuk menciptakan *good governance*. Manfaat penanganan keluhan yang efektif menurut *Mudie dan Cottam* (dalam Fandy Tjiptono 2008:210) meliputi penyedia layanan mendapatkan kesempatan memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa. Penyedia layanan dapat memahami aspek layanan yang perlu dibenahi dalam rangka memuaskan pelanggan, melalui identifikasi dan menindaklanjuti sumber masalah operasional. Penyelenggara pelayanan termotivasi memberikan layanan berkualitas lebih baik. Indikator dalam penanganan laporan menurut Tjiptono (2017 : 351) adalah sebagai berikut :

1. Empati petugas penanganan laporan  
Penting dalam menangani pengaduan seorang petugas meluangkan waktu untuk mendengarkan secara seksama, memahami situasi dan mengerti harapan dari pelanggan
2. Kecepatan penanganan laporan  
Pengaduan harus cepat dilayani, karena akan memberikan kesempatan perbaikan pelayanan agar pelanggan tetap puas
3. Keadilan dan pemecahan masalah dalam penanganan laporan  
Kewajiban bagi penyelenggara pelayanan dapat tanggap memberi keadilan dan penyelesaian masalah aduan dari pelanggan
4. Kemudahan mengakses pelaporan atau pengaduan  
Kemudahan akses pelanggan dalam memberikan kritik, saran dan

aduan termasuk aspek krusial yang harus dipertimbangkan secara cermat untuk menjaga kualitas pelayanan

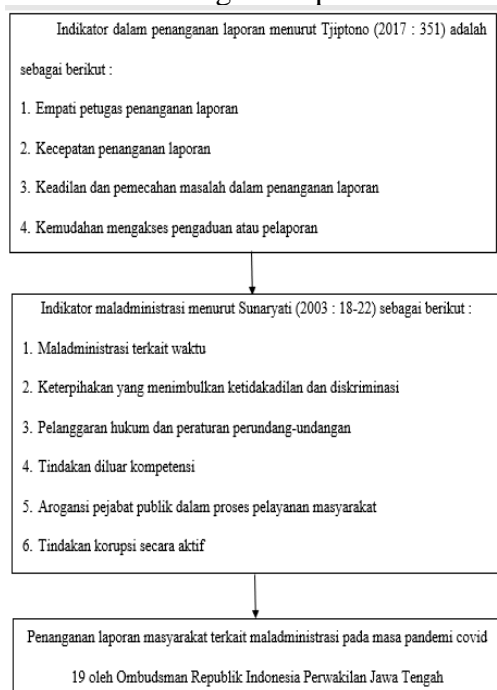
Maladministrasi menurut Sunaryati, dkk (2003:18-22) adalah perilaku yang tidak wajar menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan dan tidak patut didasarkan sebagian atau seluruhnya atas ketentuan undang-undang atau fakta, serta tidak masuk akal. Klasifikasi maladministrasi meliputi sebagai berikut :

1. Maladministrasi terkait waktu seperti penundaan berlarut, tidak melayani, melalaikan kewajiban
2. Maladministrasi yang mencerminkan keterpihakan yang menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Contohnya meliputi persekongkolan, kolusi dan nepotisme
3. Maladministrasi pelanggaran hukum dan peraturan perundangundangan. Contoh pemalsuan, pelanggaran undang-undang perbuatan melawan hukum.
4. Maladministrasi terkait kewenangan kompetensi. Contoh tindakan diluar kompetensi, tidak kompeten dan penyimpangan prosedur
5. Maladministrasi yang mencerminkan arogansi pejabat publik dalam proses pelayanan masyarakat. Contoh bertindak sewenangwenang, penyalahgunaan wewenang dan bertindak tidak layak atau tidak patut
6. Maladministrasi mencerminkan tindakan korupsi secara aktif. Contoh pemerasan atau permintaan imbalan uang (pungutan liar), tindakan

penguasaan barang orang lain tanpa hak dan penggelapan barang bukti

Pemilihan teori tersebut karena relevan dengan realitas penanganan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sehingga analisis data dapat objektif dan akuntabel.

Gambar 1. Kerangka Berpikir Peneliti



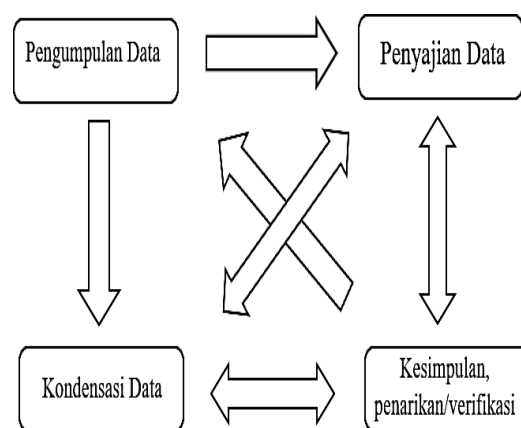
**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif, hal ini karena relevan dengan fenomena pranata sosial. Jenis data primer melalui observasi realitas dilapangan, kemudian wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan (PVL) serta Kepala Keasistenan Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah, 1 masyarakat selaku pelapor offline, 5 masyarakat selaku pelapor online, 1 masyarakat yang belum mengetahui Ombudsman, instansi

terlapor, instansi mitra, perwakilan dari Konco Ombudsman serta mahasiswa magang. Data sekunder melalui literasi buku, studi literatur penelitian terkait, analisis terhadap undang-undang dan dokumen internal Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah melalui indeks kepuasan masyarakat, prosedur alur penanganan maladministrasi serta diagram terkait maladministrasi di Jawa Tengah.

Teknik penentuan informan dengan purpose sampling hal memberikan esensi nilai penelitian yang terpercaya, relevan dan akuntabel. Validitas dan reabilitas data menggunakan teknik triangulasi sumber, hal ini dipilih agar menghasilkan data penelitian yang objektif dan akurat. Analisis data menggunakan metode dari pakar ahli Miles dan Huberman (2014) yaitu meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Gambar 2. Metode analisis data menurut Miles dan Huberman



Sumber : buku Miles dan Huberman 2014 : 12

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Penanganan Laporan Masyarakat pada masa pandemi covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah**

Menurut hasil penelitian terkait penanganan laporan masyarakat terkait maladministrasi pada masa pandemi covid 19 di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah berfundamen pada teori penanganan laporan oleh pakar ahli Tjiptono (2017 : 351) adalah sebagai berikut :

#### **a. Empati Petugas Penanganan Laporan**

Empati petugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sudah bagus baik dalam merespon pelaporan secara online maupun offline. Masyarakat maupun instansi penyelenggara pelayanan publik terbantu baik secara penyelesaian masalah, terdapat sikap apresiasi, menghargai, memahami situasi dan harapan dari pelapor.

Penting dilakukan peningkatan responsivitas dan sikap adaptif khususnya pada masa pandemi agar penanganan pelaporan maladministrasi dapat memberikan implikasi positif secara langsung bermanfaat bagi masyarakat dalam mendapatkan advokasi hak pelayanan publik.

Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah telah melakukan audiensi, tindak lanjut dan koordinasi dengan instansi terkait dalam evaluasi perbaikan pelayanan publik untuk mengaspirasikan hak masyarakat melalui sinergi dengan Konco

Ombudsman sebagai bentuk demokrasi publik menyerap perspektif publik secara nyata agar mengetahui realitas dilapangan.

Penting dilakukan peningkatan eksistensi pengenalan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah baik kepada masyarakat maupun instansi penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dalam rangka mengoptimalkan peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam pengawasan pelayanan publik dan advokasi hak pelayanan publik secara menyeluruh. Kegiatan bisa melalui webinar, lomba, pelatihan, iklan layanan masyarakat, kerja sama MoU dengan instansi terkait dan sosialisasi pendekatan intensif.

Esensi mendasar dalam empati adalah pembinaan karakter dalam diri penyelenggara pelayanan maupun petugas penanganan pelayanan agar melaksanakan akuntabilitas secara sungguh-sungguh. Etika dalam penanganan pelaporan yang memberikan kenyamanan serta kepercayaan publik dalam pelayanan publik yang berkualitas.

#### **b. Kecepatan Penanganan Laporan**

Efisiensi waktu dalam penanganan pelaporan, sikap serta kinerja petugas sudah baik secara etos kerja maupun produktivitas dalam melayani. Pada masa pandemi baik pelaporan online dan offline harus ditangani secara cepat agar tidak menimbulkan kerugian koreprehensif bagi pelapor.

Penting dalam mengoptimalkan implementasi yang intensif terkait *collaborative governance* dan *dynamic governance* dalam upaya preventif maupun korektif penyelesaian laporan masyarakat. Urgensi adanya penyederhanaan prosedur dalam pelaporan maladministrasi agar lebih cepat sehingga meningkatkan antusias dan semangat masyarakat baik dalam pelaporan maupun atensi pengawasan pelayanan publik.

Pada masa pandemi terjadi peningkatan laporan maladministrasi yang cukup signifikan, maka harus selaras dengan meningkatkan jumlah sumber daya manusia yang kompeten, sarana prasarana berkualitas dan anggaran yang mencukupi agar proses penanganan laporan lebih cepat diselesaikan. Penyelesaian satu (1) laporan maladministrasi perlu analisis ekstensif agar hasil penanganan laporan dapat akuntabel serta relevan maka akan memenuhi harapan pelapor. Tindak lanjut secara cepat dalam penanganan laporan melalui sinergi koordinasi instansi terkait.

Strategi yang dapat dilakukan dalam kecepatan peningkatan laporan adalah pelatihan, memberikan rekomendasi *best practice* bagi instansi penyelenggara pelayanan publik agar secara mandiri dapat menyelesaikan laporan aduan dari masyarakat selaku pengguna pelayanan. Melalui pelatihan tersebut maka dalam penyelenggara pelayanan publik

akan menghasilkan output program kerja yang secara nyata berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat.

c. Keadilan dan pemecahan masalah dalam penanganan laporan

Keadilan dan pemecahan masalah penanganan laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sudah bagus mengadvokasi hak masyarakat dalam pelayanan publik. Pada proses penanganan laporan juga ada skala prioritas terkait laporan yang bersifat urgent, kemampuan memberikan *problem solving* bagi pelapor maupun terlapor sudah relatif sesuai dengan harapan dengan memperhatikan prosedur yang berimplikasi pada evaluasi dan perbaikan pelayanan secara nyata.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah harus memberikan *problem solving* bukan hanya rekomendasi maupun arahan, namun samapai pada monitoring secara tindakan nyata dilapangan untuk mengantisipasi kendala dalam penyelesaian maladministrasi. Penting juga dibuat satuan petugas maupun representasi Ombudsman Republik Indonesia tingkat kabupaten atau kota agar lebih menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya wilayah di Jawa tengah yang masih terkendala koneksi internet sehingga sulit melakukan pelaporan online.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang lebih berpengalaman dalam monitoring pengawasan pelayanan publik dan mengetahui realitas dilapangan karena banyak melaksanakan sidak memiliki peran dalam memberikan rekomendasi kepada pemerintah agar formulasi kebijakan khususnya pada masa pandemi harus visioner, berpikir terkait implikasi dimasa depan agar tidak memberikan dampak negatif bagi masyarakat serta inovatif karena pada masa pandemi perlu adaptasi yang komprehensif.

d. Kemudahan mengakses pelaporan atau pengaduan

Kemudahan mengakses pelaporan atau pengaduan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dapat secara online maupun offline. Khususnya masa pandemi covid 19 harus lebih mengoptimalkan pelayanan online.

Penting untuk selalu memberikan informasi perkembangan kasus laporan kepada pelapor dan segera koordinasi dengan instansi terlapor terkait penyelesaian aduan. Responsivitas harus di tingkatkan, karena masa pandemi perlu sikap adaptif dan tanggap dalam menyelesaikan laporan dari masyarakat.

Salah satu hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan online pada aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah pemberitahuan perkembangan progres dalam penyelesaian laporan secara aktif dan responsif yang dapat diketahui pelapor, bukan hanya informasi disposisi koordinasi dengan instansi terkait. Penting juga dari Ombudsman Republik Indonesia melakukan filter dan monitoring terhadap laporan dari masyarakat yang lama tidak mendapat penanganan maupun disposisi penyelesaian ke instansi terkait.

Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) harus dilakukan monitoring dan tindak lanjut oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah agar manfaat pelaporan online dapat ditangani secara ekstensif. Hal ini karena realitas peninjauan pada aplikasi online tersebut masih belum banyak diketahui masyarakat, disposisi terlambat dan terjadi penundaan berlarut penanganan laporan.

## **2. Laporan maladministrasi dari masyarakat pada masa pandemi covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah**

Menurut hasil penelitian terkait jenis laporan masyarakat terkait maladministrasi pada masa pandemi covid 19 yang ditangani oleh



Ombudsman Republik Indonesia berwakilkan Jawa Tengah berfundamen pada teori maladministrasi dari pakar ahli Sunaryati (2003 : 18-22) adalah sebagai berikut :

a. Maladministrasi Waktu

Jenis maladministrasi waktu meliputi penundaan berlarut, tidak melayani dan melalaikan kewajiban. Realitasnya di Jawa Tengah khususnya pada masa pandemi yaitu periode penelitian pada April 2020 hingga November 2021 laporan maladministrasi yang signifikan adalah penundaan berlarut sejumlah 64 laporan dan tidak memberikan pelayanan 21 laporan.

Penting dilakukan monitoring dan evaluasi lebih lanjut agar instansi terkait lebih disiplin dalam memberikan pelayanan, sehingga tidak terjadi penundaan berlarut berimplikasi merugikan masyarakat yang mengakses pelayanan publik tersebut.

Perlu dilakukan penyesuaian instansi dan pengguna layanan mengoptimalkan media online agar proses pelayanan publik prima. Pegawai pelayanan publik harus mengerjakan tugas pokok dan fungsi akuntabilitasnya, agar masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan mendapat keadilan dan pelayanan yang berkualitas. Penting dilakukan pelatihan penggunaan teknologi kepada aparatur penyelenggara pelayanan dan sosialisasi intensif kepada masyarakat agar aplikasi online dapat bermanfaat secara optimal.

Menyelesaikan maladministrasi terkait waktu perlu upaya *preventif* kesadaran melalui pembinaan kepada penyelenggara pelayanan melaksanakan akuntabilitasnya dengan sepenuh hati sesuai tugas pokok dan fungsinya secara adaptif pada masa pandemi covid 19.

b. Maladministrasi keterpihakan yang menimbulkan ketidakadilan dan diskriminasi

Maladministrasi keterpihakan yang menimbulkan ketidakadilan dan diskriminasi meliputi persekongkolan, kolusi serta nepotisme, bertindak tidak adil dan nyata-nyata berpihak. Menurut realitas dilapangan bahwa pada wilayah Jawa Tengah maladministrasi ini terjadi pada kegiatan bantuan sosial, seleksi Kepala Desa, Taruna dan Aparatur Sipil Negara.

Penting dilakukan strategi *collaborative governance* dalam rangka membangun sinergi monitoring *preventif*, harus dimonitoring secara ekstensif karena pada masa pandemi covid 19 sangat rentan terjadi. Patologi ini dapat diatasi dengan penegakan hukum dan penyesuaian prosedur agar tidak terjadi konflik berkepentingan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus berbasas keadilan dalam mengadvokasi hak masyarakat dan produk layanan yang berkualitas.

c. Maladministrasi perbuatan melawan hukum dan peraturan perundang-undangan

Jenis maladministrasi perbuatan melawan hukum dan peraturan

perundang-undangan meliputi pemalsuan, pelanggaran undang-undang dan hukum. Realitas di lapangan hasil penelitian menunjukkan di Jawa Tengah terdapat beberapa laporan maladministrasi ini karena minimnya monitoring pada masa pandemi sehingga signifikan terjadi peningkatan pelanggaran hukum.

Penting dilakukan penindakan tegas agar tidak semakin meningkat pelanggaran hukum dalam pelayanan publik. Kesadaran taat hukum ini mulai dapat dilakukan pada internal instansi penyelenggara pelayanan publik melalui pembinaan moralitas dan budi pekerti birokrat. Jika hal ini diabaikan maka semakin lama akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan kredibilitas kepercayaan masyarakat yang rendah terhadap pemerintah.

d. Maladministrasi terkait kompetensi pejabat publik

Jenis maladministrasi terkait kompetensi pejabat publik meliputi tidak kompeten, di luar kompetensi, penyimpangan prosedur dan intervensi. Menurut realitas hasil penelitian, pada wilayah Jawa Tengah maladministrasi ini muncul karena pejabat publik tidak menjalankan akuntabilitas, tugas pokok dan fungsinya agar pelaksanaan kegiatan publik sesuai standar pelayanan minimal. Maladministrasi penyimpangan prosedur juga termasuk

maladministrasi yang signifikan diadukan masyarakat yaitu sejumlah 55 laporan.

Hal ini dapat diminimalisir dengan proses rekrutmen aparatur penyelenggaraan pelayanan publik secara merit sistem agar sesuai kompetensi dan cakap dibidangnya, hal ini sebagai bagian dari akuntabilitas dan kelancaran pemberian pelayanan publik.

e. Maladministrasi arogansi pejabat publik

Jenis maladministrasi arogansi pejabat publik meliputi bertindak tidak patut atau tidak layak, bertindak semena-mena dan penyalahgunaan wewenang. Menurut hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Provinsi Jawa Tengah tidak terlalu signifikan diadukan oleh masyarakat, karena pada masa pandemi lebih masif pelayanan secara online.

Maladministrasi jenis ini harus dilakukan tindakan preventif karena berkenaan dengan nilai moral dan nurani pejabat pelayanan publik. Jika dibiarkan maka maladministrasi ini berimplikasi menjadi budaya patologi birokrasi yang selalu ing dilayani bukan melayani sehingga pelayanan publik tidak berkualitas dan merugikan masyarakat.

f. Maladministrasi korupsi

Jenis maladministrasi korupsi meliputi pemungutan liar, penggelapan barang bukti dan penguasaan hak orang lain. Menurut hasil penelitian bahwa di

Jawa Tengah maladministrasi korupsi banyak terjadi bahkan penyelenggaraan pelayanan publik mulai dari kelurahan, kecamatan, dinas, kepolisian dan mayoritas pada kegiatan persyahbandaran atau pelabuhan. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah mendapatkan nilai 82% atau akumulasi sangat baik pada tahun 2021.

Maladministrasi jenis ini harus dimonitoring dan ditindak secara hukum dengan tegas, jika dibiarkan maka kejadian secara terus menerus maka akan menjadi budaya yang akhirnya membuat aparatur pelayanan publik tidak berakuntabilitas terhadap tugas serta fungsinya. Maladministrasi ini sangat merugikan masyarakat dan dampak berkelanjutan maka kesejahteraan akan sulit tercapai.

Berorientasi dari hasil penelitian bahwa jenis laporan maladministrasi signifikan dilaporkan meliputi penundaan berlarut, penyimpangan prosedur serta tidak memberikan pelayanan. Instansi yang signifikan sebagai terlapor adalah Pemerintah kota Semarang, Pemerintah kota Surakarta, Pemerintah kabupaten Kendal, Pemerintah kabupaten Demak, Pemerintah provinsi Jawa Tengah, Badan Pertanahan Nasional dan Kepolisian. Topik yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah mengenai penanganan implikasi pandemi covid 19, ketenagakerjaan, ketertiban umum, infrastruktur,

kesejahteraan sosial dan seleksi perangkat Desa.

Realitas dilapangan menunjukkan bahwa praktik maladministrasi kecil atau dianggap sebagai sesuatu yang wajar terjadi pada pelayanan publik, sementara sebenarnya hal tersebut merupakan penyimpangan atau patologi jika semakin lama diabaikan secara signifikan akan berimplikasi menjadi maladministrasi yang lebih besar, membentuk suatu budaya patologi birokrasi. Birokrasi menjadi ingin selalu di layani masyarakat, bukan melayani. Dampaknya akan merugikan masyarakat secara berkesinambungan, menghambat pencapaian *good governance*, mengurangi kredibilitas rasa kepercayaan publik sehingga tidak mematuhi hukum dan hilangnya integritas aparatur penyelenggara pelayanan sehingga kesejahteraan masyarakat tidak tercapai.

Penting adanya pembinaan karakter mental, moral dan budipekerti aparatur penyelenggara pelayanan publik agar setulus hatidengan nurani melaksanakan akuntabilitasnya melayani masyarakat. Penegakan hukum dan output hasil dari pelayanan publik tersebut bukan hanya sebagaiformalitas semata, namun secara nyata masyarakat merasakan nilai manfaat yang memberikan kesejahteraan. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya harus bersinergi dalam upaya preventif, tindakan korektif, penanganan, penyelesaian

kasus maladministrasi yang dilaporkan masyarakat dan monitoring evaluasi perbaikan pelayanan publik harus secara optimal dan bersungguh-sungguh. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada masa pandemi harus meningkatkan responsivitas dan adaptif karena problematika publik semakin kompleks.

Penting dilakukan dengan implementasi collaborative governance, dynamic governance, agile governance, management of change dalam meningkatkan kapabilitas kompetensi dalam penanganan laporan masyarakat agar harapan pelapor dapat terpenuhi dengan bukti nyata adanya evaluasi perbaikan pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah juga berperan dalam memberikan pembinaan dan pelatihan instansi penyelenggara pelayanan publik agar dapat secara mandiri menyelesaikan laporan aduan dari masyarakat. Evaluasi dari pihak eksternal sangat penting, karena sebagai identifikasi dalam perbaikan pelayanan publik agar dapat sesuai standar pelayanan minimal. Keseimbangan antara peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam pendekatan baik pengguna dan penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi rekomendasi *best practice* yang diberikan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah bukan hanya sebatas *problem solving*, namun juga tindakan secara nyata adanya monitoring langsung

dilapangan untuk meminimalisir kendala yang terjadi dilapangan dalam penyelesaian maladministrasi

Penanganan laporan masyarakat secara online dan offline harus ditangani dengan cepat agar mengadvokasi hak masyarakat dalam pelayanan publik secara progresif serta partisipatif. Urgensi adanya pemberitahuan informasi terkait progres penanganan pelayanan publik. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) agar masyarakat selaku pelapor dapat kepastian hukum penyelesaian maladministrasi.

Realitas pada peninjauan peneliti di Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) bahwa laporan maladministrasi masyarakat banyak yang belum tertangani. Harus adanya monitoring dan filter agar seluruh laporan online tersebut dapat terselesaikan.

Penting adanya pengenalan eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan pendekatan kepadamasyarakat dan instansi penyelenggara pelayanan publik agar meningkatkan antusias serta partisipasi aktif dalam pelayanan publik yang berkualitas. Pendekatan baik secara audiensi, koordinasi, komunikasi edukatif, dll. Agar lebih dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat juga penting adanya pembentukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

## Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan dua (2) teori yaitu terkait penanganan laporan menurut pakar ahli bapak Tjiptono (2017 : 351) dan teori maladministrasi dari pakar ahli ibu Sunaryati (2003 : 18-22) dengan relevansi realitas laporan masyarakat terkait maladministrasi yang ditangani oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yang berfundamen pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia nomor 48 tahun 2020 terkait perubahan atas peraturan nomor 26 tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan maladministrasi. Terdapat relevansi ekstensif terkait teori dengan realitas dilapangan penelitian, bahwa penanganan laporan maladministrasi baik secara online maupun offline sudah cukup baik. Peneliti berorientasi dari hasil penelitian memberikan beberapa rekomendasi meliputi :

1. Mengaktifkan kembali kegiatan yang berkontribusi dalam meningkatkan eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah seperti koordinasi, audiensi, sosialisasi intensif, iklan layanan masyarakat, komunikasi edukatif atau webinar, kompetisi baik tingkat pelajar, mahasiswa maupun umum. Hal ini sebagai upaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam monitoring pelayanan publik dan evaluasi perbaikan bagi instansi penyelenggara pelayanan publik
2. Proaktif melaksanakan kajian meminimalisir maladministrasi, sidak, *mystery shopping* dalam monitoring pelayanan publik dan

memberikan rekomendasi *best practice governance* perbaikan instansi pelayanan publik. Bukan hanya memberikan solusi namun juga pada tingkat monitoring apakah solusi tersebut berjalan dengan baik atau ditemui kendala, sehingga penting adanya tindakan nyata perbaikan pelayanan publik bukan hanya formalitas semata namun juga secara nyata memberikan implikasi nilai manfaat yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

3. Mengoptimalkan kontribusi kegiatan “Konco Ombudsman” sebagai representasi pengawas eksternal wujud dari partisipasi aktif serta atensi masyarakat terkait monitoring pengawasan publik. *Urgensitas* adanya komitmen, koordinasi, kepercayaan, partisipasi aktif dan hubungan timbal baik dan berkesinambungan.
4. Pembentukan mitra Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada tingkat kabupaten atau kota agar lebih banyak menjangkau seluruh lapisan masyarakat dalam pengawasan dan penyelesaian kasus maladministrasi pelayanan publik
5. Meningkatkan *management of change* dalam kapabilitas dan kompetensi petugas atau insan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yang berkompeten dalam memberikan *problem solving* penyelesaian laporan maladministrasi dari masyarakat. Melakukan pembinaan secara moral, spiritual, budi pekerti dan karakter agar petugas penanganan laporan dapat secara

- optimal bersungguh-sungguh melaksanakan akuntabilitasnya dalam advokasi hak pelayanan publik yang berkualitas
6. Meningkatkan monitoring, tindak lanjut dan penyelesaian laporan masyarakat khususnya secara online pada aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) agar dapat secara keseluruhan tertangani. Penting adanya filter pelaporan maladministrasi banyak yang belum terselesaikan.
  7. Meningkatkan implementasi sinergi *agile governance* dan *collaborative governance* secara komprehensif sebagai upaya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melaksanakan peran pengawasan dan penanganan maladministrasi pelayanan publik secara adaptif serta responsif khususnya pada masa pandemi covid 19 karena problematika publik semakin kompleks

## Daftar Pustaka

### A. Studi Literatur

#### 1. Buku

- Maturbongs, Yustus. 2013. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta : NorwegianEmbassy
- Miles, M.B, Huberman, A.M dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA : Sage Publications. terjemahan

Tjetjep Rohidi, Universitas Indonesia Press

Sujata, Antonius. 2021. *The Guardian of Ombudsman*. Jakarta : Ombudsman RI Produk Publish

#### 2. Jurnal dan penelitian terkait

Andriani, Ade. 2020. *Kewenangan Ombudsman Jambi dalam Penanganan Kasus Maladministrasi Pada Pelayanan Publik (Studi Kepolisian Daerah Jambi Tahun 2020)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Thana Syaifudin Jambi

Fauzia, Yasmine. 2021. *Tindakan Korektif dalam Penanganan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Administrasi Negara Universitas Padjajaran Bandung. Vol 13 Nomor 1

Julaeha, Siti. 2018. *Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi di Jawa Barat Tahun 2017-2018*. Jurnal Administrasi Negara Universitas Padjajaran Bandung. Vol 13 Nomor 1

- Nabillah, Arisa. 2021. *Pengawasan terhadap Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Padang*. Skripsi. Universitas Andalas Padang Sumatera Barat
- Ova, Billqis. 2021. *Optimalisasi Peran Ombudsman Jawa Timur dalam Pengawasan terhadap Pelayanan Publik menurut Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
- Setyawan, Suci. 2021. *Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) dalam Pelayanan Publik (Studi tentang transparansi, responsivitas dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya)*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Universitas Airlangga
- Sudrajat, Tedy. 2018. *Perlindungan Hukum Atas Biopatologi Yang Berimplikasi Maladministrasi: Analisis Tindakan Penundaan Berlarut dalam Proses Perizinan*. Jurnal Civil Service Vol. 12 No 2. Universitas Jenderal Sudirman
- Sukmawati, Erna. 2020. *Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam upaya Pencegahan terjadinya Maladministrasi (di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat)*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram
- Zulia, Maulida Jihan. 2020. *Tanggungjawab Pejabat Pemerintah akibat Maladministrasi dalam Pelayanan Publik*. Skripsi. Universitas Jember
- B. Regulasi dan literasi dari website instansi terkait
1. Regulasi Yuridis  
Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Ombudsman Republik Indonesia Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, susunan dan

tata kerja perwakilan  
Ombudsman Republik  
Indonesia di Daerah

Peraturan Ombudsman Republik  
Indonesia Nomor 10 Tahun  
2012 tentang  
pelaksanaan peraturan  
pemerintah tentang  
pembentukan, susunan, dan  
tata kerja perwakilan  
Ombudsman Republik  
Indonesia di Daerah

Peraturan Ombudsman Republik  
Indonesia Pasal 11 Nomor  
26 Tahun 2017 tentang tata  
cara penerimaan,  
pemeriksaan dan  
penyelesaian laporan  
maladministrasi

Undang Undang Nomor 37 Tahun  
2008 tentang Ombudsman  
Republia Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun  
2009 tentang Pelayanan  
Publik

## 2. Website Pemerintah

Website Kementerian  
Pendayagunaan Aparatur  
Negara dan Reformasi  
Birokrasi

Sumber :

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/ombudsman-dan-pemprov-jawa-tengah-diharapkan-segera-terhubung-dengan-sp4n-lapor> diakses pada Senin, 4 Oktober 2021 pukul 17.00 WIB