# KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENANGANAN DUGAAN MALADMINISTRASI

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Tugas Dan Syarat Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam Ilmu Ushuluddin Dan Studi Agama

**Oleh :**

**NAUFAL ARIEL ATILLA**
**NPM : 1831040115**

**Pembimbing I : Drs.Agustamsyah, M.I.P**
**Pembimbing II : Angga Natalia, M.I.P**

**PRODI PEMIKIRAN POLITIK ISLAM**
**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**
**TAHUN 1444 H/2023 M**

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Pendahuluan

Langkah awal dalam proposal ini penulis akan memaparkan terlebih dahulu penegasan untuk menghindari kesalahan, maka penegasan judul sangat penting untuk memahami judul proposal skripsi ini adalah **"Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi Di Provinsi Lampung"** Untuk menghindari kesalahan dalam memahami skripsi tersebut, maka perlu kiranya skripsi ini dijelaskan secara detail.

**Maladministrasi** adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari pada tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perorangan. Bentuk-bentuk mal administrasi yang paling umum adalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelolaan. Irmandani menjelaskan kata mal administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *malmahum* yang berarti buruk atau jelek dan *administrare* yang berarti layanan. Maka arti kata mal administrasi adalah pelayanan yang buruk atau jelek. Penggunaan kata maladministrasi pada umumnya berkaitan dengan layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.[1]

**Kinerja** adalah Kinetika Energi Kerja yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance.* Dalam hal ini, kata *performance* umumnya merujuk pada *"job performance" atau "actual performance*"yang artinya suatu prestasi kerja atau prestasi sebenarnya yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya[2] Menurut Rivai, kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas darisuatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacaamny[3].

---

[1] https://www.hukumonline.com/klinik/a/bentuk-bentuk-maladministrasi-lt58292617134da
[2] https://kbbi.web.id/kinerja
[3] Fattah, Hussein. 2017. Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. Yogyakarta: Elmatera.

**Ombudsman** adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggaran negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD) dan badan hukum milik negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD).[4]Menurut Roy Gregory, arti kata Ombudsman dalam kamus Swedia antara lain: *agents, proxy,deputy, atau authorized representative.* Pengertian menurut Roy Gregory dengan jelas menunjuk kepada seseorang yang bekerja mewakili orang lain untuk menangani pemasalahan-permasalahan antara mereka dengan pemerintah atau organisasi kekuasaan pada umunya. Kemudian menurut R.M. Surachman dan Antonius Sujata, dalam bahasa Swedia, arti "Ombud" sebenarnya adalah "wakil" sah seseorang, sehingga pengacara yang bertindak untuk kliennya di depan pengadilan adalah "Ombud". Pengertian Ombudsman di atas senada dengan yang dikemukakan oleh Paulus Effendi Lotolung. Menurut Pulus Effendi lotolung, istilah Ombudsman itu berarti: wakil atau kuasa yang diserahi kepercayaan.[5] Ombudsman berasal dari pemerintahan Swedia.Ombudsman ternyata memiliki sejarah yang panjang. Claes Ekluhnd (salah seorang mantan Ketua Ombudsman Swedia), mengemukakan bahwa cikal bakal (*prototype*) lembaga Ombudsman bermula dari adanya Ombudsman Raja *(King's Ombudsman)* yang dibentuk olehRaja Charles XI1 pada tahun 1713.Belakangan lebih dikenal dengan sebutan Chancellor of Justitie (justitie kan seler).Latar belakang pengangkatan Chancellor of Justitie oleh Raja Charles XII pada waktu itu, adalah sebagai upaya untuk mengatasi kekacauan di negeri itu akibat di tinggalkan ke luar negeri selama 13 tahun. *Chancellor of Justitie* atau justiti kanseler tersebut hingga kini masih ada, sehingga sebenarnya ada dua model Ombudsman di Swedia saat ini. *Chancellor of Justitie* berfungsi untuk melakukan pengawasan dan penuntutan atas nama raja. Berdasarkan fungsi yang demikian itu, maka justitie kanseler tidak ubahnya dengan jaksa penuntut umum di Indonesia. Setelah Raja Charles XII meninggal dalam tahun 1718, kekuasaan pemerintahan di Swedia berada di bawah pengaruh yang kuat dari parlemen, dan antara tahun 1766-1772 Parlemen Swedia (Riksdag) berhak untuk menujuk *Chancellor of Justitie.* Akan tetapi setelah itu, hingga kejatuhan Raja Gustavus Adolphus dalam tahun 1809 pengangkatan *Chancellor of Justitie* kembali menjadi hak prerogative Raja.Raja diberi kewenangan untuk

[4] The Columbia Encyclopedia, Sixth Edition, Columbia University Press, 2001., diakses melalui www.defenisi Ombudsman.com, diakses pada 12 Januari 2014

[5]H.M. Galang Asmara, Hukum Kelembagaan Negara kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia, Laksbang PRESSindo, Yogyakarta, 2016, hlm

menunjuk Justitie ombudsman.Ombudsman yang dimaksud haruslah orang yang memiliki kemampuan yang luas dalam bidang hukum. Tugasnya adalah sebagai wakil Riksdag dalam melakukan *supervise*, mengamati pelaksanaan peraturan-peraturan dan keputusan-keputusan yang dibuat oleh hakim atau pejabat-pejabat pemerintahan. Seperti halnya *Chancellor of Justitie*, Justitie ombudsman juga merupakan seorang penuntut umum *(prosecut)*[6]

Terdapat 3 Indikator yang dapat menjadikan acuan penelitian bagi peneliti yaitu **(Kualitas Pelayanan, Responsivitas dan Produktivitas)** guna menjadi tolak ukur peneliti dalam menentukan kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam penanganan terhadap dugaan maladministrasi atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah pada tahun 2021, oleh karena itu masih banyak kasus kasus yang menjadikan masyarakat jerah dan tidak diuntungkan karena adanya penyalahgunaan pelayanan kebijakan publik tersebut, jadi yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu meneliti tentang tentang kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung terhadap penanganan dugaan maladministrasi dengan menggunakan indikator kinerja organisasi.

## B. Latar Belakang Masalah

Birokrasi memiliki peranan penting dalam menjalankan berbagai tugas pemerintahan dalam suatu negara. Selain menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, birokrasi juga diberi tanggung jawab untuk melaksanakan keputusan politik pemerintah dalam mewujudkan rakyat yang sejahtera. Sehubungan dengan hal itu, birokrasi harus melaksanakan program pembangunan negara kearah peningkatan kualitas hidup rakyat, memberi peluang yang adil untuk mendapatkan akses pendidikan, peluang untuk meningkatkan pendapatan, menyediakan pelayanan kesehatan dan kemudahan lainnya. Namun demikian, di negara manapun tidak selamanya birokrasi mampu menjalankan peranannya dengan baik. Pembangunan suatu negara akan berhasil apabila didukung oleh birokrasi yang profesional dan amanah (Ibnu Khaldun 1332-1406 M). Hampir seluruh program pembangunan tidak bisa lepas dari peranan birokrasi dalam mensukseskannya.Sehubungan dengan itu,usaha perbaikan kualitas pelayan publik adalah satu perkara yang tidak bisa dianggap remeh. Buruknya perilaku birokrasi akan memberikan dampakyang luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan agama di suatu negara Maladministrasi birokrasi diartikan sebagai perilaku buruk pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maju atau mundurnya suatu bangsa sangat bergantung pada baik atau buruknya perilaku birokasi. Kewibawaan pemerintah di mata rakyat sangat erat hubungannya dengan kemampuan birokrasi dalam

[6] Ibid, hlm. 5.

memenuhi tuntutan dan aspirasi rakyat serta mampu memberikan jalan keluar terhadap masalah yang sedang dihadapi oleh rakyat.Konsep maladministrasi birokrasi lahir pada akhir abad ke-19 sebagai istilah yang menunjukkan kegagalan birokrasi dalam mengurus urusan rakyat,kurang inisiatif dan kurang sifat tanggungjawab dari pegawai pemerintah.Penelitian mengenai fenomena maladministrasi birokrasi telah dimulai sejak tahun 1917 oleh seorang ilmuan dari Inggris bernama Hayward.Beliau telah melakuan penelitian tentang fenomena maladministrasi di Inggris dan memaparkan bahwa sejak pekerjaan sebagai pegawai pemerintah termasuk dalam kategori pekerjaan profesional, maka pegawai pemerintah yang bekerja dalam institusi birokrasi dituntut untuk bekerja dengan profesional dan bertanggung jawab.[7]

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid lah disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pemerintah pada waktu itu nampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*. Jadi, tujuan utama diadakannya Ombudsman pada awalnya adalah untuk mengawasi badan-badan peradilan dan organ-organ administrasi (pemerintah) agar menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan hukum. Ombudsman dapat dikatakan sebagai wakil Parlemen dalam mengawasi tindak tanduk aparat pemerintah dan peradilan. Setelah Swedia sekitar seratus tahun lebih barulah mulai negara-negara lain mengikuti untuk membentuk lembaga Ombudsman seperti Finlandia, Denmark serta hampir seluruh negara yang ada di dunia.[8]

Dengan adanya semangat reformasi dalam perikehidupan dan kebangsaan Indonesia, pemerintah banyak melakukan perubahan mendasar dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Antara lain dengan pembentukan lembaga-lembaga negara dan lembaga-lembaga pemerintahan baru. Salah satu diantaranya adalah "**Komisi Ombudsman Nasional".** Lembaga ini dibentuk pada tanggal 10 Maret tahun 2000 dengan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Menurut Keputusan Presiden tersebut, Komisi 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

[7] AgusDwiyanto.(2008). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Yokyakarta: Gadjah Mada University Press.

[8] Ibid, hlm.6

pelayanan kepada masyarakat[9]

Dalam pelaksanaan tugas pemeriksaan laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya, serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah pelapor.Dengan demikian, Ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri untuk dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakapendekatan ini berarti tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi.[10]

Berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatur klausul tentang maladministrasi sebagai sebuah terobosan, karena di dalam sejumlah besar peraturan perundang-undangan memang sudah tercantum berbagai bentuk maladministrasi dan sanksi yang dapat dijatuhkan kepada pelakunya. Pelaku dalam hal ini adalah penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun daerah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintahmemberikan pelayanan publik. Salah satu undangundang yang khususmemberikan sanksi tegas untuk itu adalah **Pasal 54 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik** antara lain sanksi pembebasan dari jabatan, pemberhentian dengan tidak hormat, penurunan gaji, dan lain-lain.Ombudsman berfungsi sebagai badan pengawas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun derah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Tentu saja di samping memliki tugas pokok fungsi dan wewenang Untuk memperlancar pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman di daerah, jika dipandang perlu Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan provinsi. [11]

Salah satu kasus maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan pemerintahan pada tahun 2021 di Provinsi Lampung adalah Ombudsman RI perwakilan Lampung mendapati kasus di 3 (tiga) kabupaten/kota dengan kasus

---

[9] Ibid, hlm.7

[10] Winarso, Harsymi Muhammad, Andi, Asep Wijaya, Heri Mardi Purwanto, Salman Nasution, Ujang Burhan, Warijan, Oka Aditya, Buku Saku Pengaduan Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta, 2013, hlm

[11] Ibid,hlm 8.

terbesar. Masing-masing yaitu Bandarlampung,Lampung Selatan, dan Pesawaran. Demikian diungkapkan oleh Kepala Ombudsman RI perwakilan Lampung Nur Rakhman Yusuf S.Sos dalam konferensi pers di kantornya. Dia memaparkan hasil investigasi tim secara garis besar menemukan 3 temuan. Yakni "*Penundaan yang berlarut dalam pendistribusian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang sudah dalam status print ready record (PRR), kemudian penyimpangan prosedur, dan tidak melakukan jemput bola ke masyarakat. Dalam pendistribusian, tidak ada pemetaan per wilayah. Kemudian banyak masyarakat tidak mendapatkan bukti pengurusan. Sudah begitu, Disdukcapilnya tidak proactive ke masyarakat. Dari hasil tersebut, masih banyak masyarakat yang sudah menunggu terlalu lama jadinya E-KTP. Walaupun sudah PRR, masih belum saja dibagikan. Padahal pertengahan april silam, Disdukcapil Lampung sudah mendistribusikan ke kabupaten/kota melalui disdukcapil, sebanyak 136 ribu keping blangko EKTP. Seharusnya, Disdukcapil kabupaten/kota memvalidasi data setelah perekaman. Kemudian lakukan penjadwalan pencetakan dan pendistribusian E-KTP berdasarkan wilayah RT/RW agar mudah monitoringnya. Dari 3 daerah tersebut, baru Pringsewu yang melalukan pendataan berdasarkan PRR dan diinformasikan ke Kepala Pekon untuk diteruskan ke masyarakat. Tapi saat Ombudsman RI perwakilan Lampung menginvestigasi di Mei lalu, dilain hal juga masih terjadi penumpukan antrean di Disdukcapilnya. Sementara untuk 3 daerah lainnya masih belum ada informasi database PRR yang dapat diakses masyarakat. Selain persoalan data PRR dan dilain halnya pihak kami menemukan praktik maladministrasi berupa suatu substansi laporan seperti infrastruktur pembangunan jalan yang tidak merata,infrastruktur pertanian seperti bendungan untuk irigasi persawahan, waduk dan lain lain dan juga adanya suatu laporan maladministrasi terhadap penerimaan peserta didikbaru yaitu dengan mengiming-imingi berupa imbalan uang dan penundaan berlarut yang dilakukan oleh oknum sekolah tersebut sehingga orang tua walimurid merasa dirugikan karena oleh kareana itu supaya calon siswa tersebut dapat diterima di sekolah impian calon peserta didik baru/ siswa tersebut"*[12], beliau menjelaskan juga bahwa terdapat permasalahan maladministrasi di provinsi lampung dengan substansi kasus terbesar yaitu terdapat maladministrasi PPDB,Infrastruktur,dan juga E-KTP yang tersebar juga kedalam 3 kabupaten yang berbeda berdasarkan laporan wilayah terbanyak yang dilaporkan oleh masyarakat di lain hal nya juga pihak ombudsman perwakilan provinsi lampung menemukan banyak petugas pelayanan publik yang memiliki kompetensi minim dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Namun demikian, pihaknya hanya bisa mengingatkan kepada daerah yang melakukan

[12] M.Nurakhman Yusuf, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Wawancara Pra Riset, 28 Juni 2022

maladministrasi ini sehingga bentuk adanya praktik maladministrasi pelayanan publik bisa diminimalisir dengan baik sehingga memberikan dampak baik kepada masyarakat luas.

**Tabel 1.1 Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2021**

| NO | Klasifikasi Status Laporan | Jumlah Laporan | Total Laporan |
|---|---|---|---|
| **1.** | Laporan Terselesaikan/Dilimpahkan | **64** | **175** |
| **2** | Laporan Belum Terselesaikan/Ditunda | **91** | |
| **3** | Permintaan Kelengkapan Data dan Dokumen Laporan | **4** | |
| **4** | Belum Lengkap(Tidak tercantum Nomor HP/Alamat Lengkap Pelapor) | **1** | |
| **5** | Laporan Ditolak | **15** | |

**Sumber :Laporan Triwulan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2021**

Berdasarkan Tabel diatas menunjukan bahwa Status Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terhadap pengaduan masyarakat di provinsi lampung wabilkhus banyak didapati laporan pengaduan masyarakat yang berasal dari kota bandar lampung terkait dengan kasus maladministrasi di tahun 2021 tersebut , dari satu tahun penuh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada tahun 2021 menerima total jumlah laporan sebanyak 175 laporan pengaduan masyarakat di provinsi lampung diantaranya laporan terselesaikan berjumlah 64 Laporan ,Sedangkan sisanya terdapat laporan yang berstatus Ditolak karena adanya Faktor-Faktor seperti kelengkapan berkas, alamat pelaporan yang tidak jelas, dan nomor telpon atau HP yang tidak dicantumkan oleh pelapor dengan demikiran total jumlah laporan yaitu 20 Laporan, dan Laporan yang belum terselesaikan dengan total jumlah 91 Laporan

Dengan Demikian Peneliti melihat Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada tahun 2021 terkait dengan laporan

masyarakat terhadap dugaan maladministrasi di provinsi lampung yakni cukup baik namun perlu adanya edukasi dan pemahaman terhadap masyarakat itu sendiri tentang mekanisme pelaporan kepada Ombudsman RI Sehingga diharapkan untuk kedepan nya pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat melimpahkan laporan masyarakat atau menindak lanjuti laporan masyarakat secara efektif dan tidak menunda berlarut larut sehingga tidak memunculkan stigma buruk di masyarakat terhadap Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung dalam hal penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat terkait dengan dugaan maladministrasi di tahun 2021 tersebut, sedangkan pelayanan publik yang berpihak kepada masyarakat dan profesional dengan dicirikan sebagai pelayanan publik yang megutamakan prinsip produktivitas dalam pelayanan nya yang baik, kualitas layanan nya yang baik, dan responsivitas terhadap bentuk pengaduan langsung terhadap masyarakat, Oleh karena itu berdasarkan hasil uraian diatas maka peneliti sendiri tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan memfokuskan kajian penelitian pada "Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penanganan Dugaan Maladminsitrasi Di Provinsi Lampung Pada Tahun 2021"

Sebagaimana dijelaskan dalam Ayat Al-Quran Surat Al-Imran ayat 104

وَلْتَكُنْ مِّنْكُمْ اُمَّةٌ يَّدْعُوْنَ اِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُوْنَ بِالْمَعْرُوْفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَاُولٰۤىِٕكَ هُمُ الْمُفْلِحُوْنَ

***Artinya:***

*"Dan hendaklah ada satu golongan di antara kamu yang menyeru kepada cita-cita mulia, yang menyuruh berbuat baik dan mencegah berbuat jahat, mereka itu adalah umat yang jaya"*

Pada ayat ini Allah memerintahkan orang mukmin agar mengajak manusia kepada kebaikan, menyuruh perbuatan makruf, dan mencegah perbuatan mungkar. Dan hendaklah di antara kamu, orang mukmin, ada segolongan orang yang secara terus-menerus menyeru kepada kebajikan yaitu petunjuk-petunjuk Allah, menyuruh (berbuat) yang makruf yaitu akhlak, perilaku dan nilai-nilai luhur dan adat istiadat yang berkembang di masyarakat yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai agama, dan mencegah dari yang mungkar, yaitu sesuatu yang dipandang buruk dan diingkari oleh akal sehat. Sungguh mereka yang menjalankan ketiga hal tersebut mempunyai kedudukan

tinggi di hadapan Allah dan mereka itulah orang-orang yang beruntung karena mendapatkan keselamatan di dunia dan akhirat.[13]

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan umat Islam agar diantara mereka ada sekelompok orang yang selalu memberi peringatan apabila muncul gejala-gejala perpecahan antara umat manusia, oleh sebab itu dengan mengajak manusia melakukan kebajikan dan mencegah segala yang mungkar termasuk maladministrasi , Maksud dari ayat di atas bahwa mencegah kemungkaran harus dilakukan oleh setiap muslim sesuai dengan kemampuan masing-masing pribadi. Dalam konteks negara Ombudsman perwakilan provinsi lampung berwenang melakukan pencegahan kemungkaran yang dilakukan oleh instansi atau pejabat pelayanan publik. Pelayanan publik adalah wajah pemerintah dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah dibantu pegawai, peran pegawai adalah membantu pemerintah menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Dasar RI Tahun 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, Namun, disamping peran pegawai sebagai pembantu pemerintah dalam bidang kesejahteraan sosial dan kesenjangan sosial di masyarakat sebut saja permalasahan program Dugaan maladministrasi di provinsi lampung pada tahun 2021.

Agar terciptanya pelayanan publik di masyarakat maka perlu adanya konsep Pelayanan publik sebagai tonggak yang menjadi tumpuan harapan masyarakat atau warga negara untuk mencari dan membela hak-hak mereka yang dirugikan oleh tindakan pejabat administratif karena keputusan dikeluarkan.Ombudsman diperlukan untuk menangani penyalahgunaan wewenang oleh pejabat pemerintah dan pada saat yang sama membantu aparat negara untuk melaksanakan administrasi negara secara efisien dan adil. Ombudsman akan mendorong pemegang kekuasaan negara untuk menjalankan akuntabilitas dengan benar. Implementasi Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah salah satu terobosan revolusioner dan inovatif dalam sistem hukum di Indonesia Seperti dalam pertimbangan UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilaksanakan dalam konteks administrasi negara dan pemerintahan merupakan bagian integral dari upaya menciptakan yang baik, bersih dan pemerintahan yang efisien untuk meningkatkan kesejahteraan dan menciptakan keadilan dan kepastian hukum

[13]Tim Tafsir Depag RI, Kerja dan Ketenagakerjaan (Tafsir al-qur'an tematik), Lajnah pentashihan Mushaf Al-qu'an, Lentera, Jakarta: 2009

bagi semua warga negara, sebagaimana yang dinyatakan oleh HA Kurdi Moekri dari Fraksi PPP menyatakan bahwa *"praktik-praktik maladministratif yang terstruktur dan berjalan lama telah menjadi sub-budaya di dalam birokrasi pemerintah negara yang sulit dihilangkan hingga sekarang. Sebagai akibat dari praktik birokrasi ini, dapat dipastikan bahwa hak warga atas infrastruktur berkualitas dan layanan publik yang berkualitas sangat sulit untuk direalisasikan. Ini juga karena kurangnya standarisasi layanan publik yang menjadi acuan bagi semua badan layanan publik"*. Oleh karena itu, upaya reformasi birokrasi dan administrasi negara yang bersih dan bebas dari pemerintah KKN adalah suatu keharusan dengan meningkatkan kualitas penyelenggara negara dan penegakan prinsip-prinsip ***good governance***.[14]

## C. Fokus dan Subfokus Penelitian

### a.Fokus

Sudut tinjauan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani dugaan Maladministrasi di provinsi lampung tahun 2021.

### b.SubFokus

Penelitian ini fokus membahas tentang Kinerja Ombudsman perwakilan provinsi lampung
dalam penyelesaian kasus dugaan maladiministrasi di provinsi lampung pada tahun 2021.

1. Kinerja Ombudsman perwakilan provinsi lampung terhadap penanganan dugaan maladministrasi di provinsi lampung pada tahun 2021.
2. Hasil tindak lanjut laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi lampung menurut masyarakat/pelapor dugaan maladministrasi di provinsi lampung pada tahun 2021.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan Fokus dan Sub fokus maka penulis menyimpulkan rumusan masalah :

1. Bagaimana kinerja yang dilakukan ombudsman RI perwakilan provinsi lampung dalam penanganan laporan dugaan maladministrasi di provinsi lampung pada tahun 2021?

[14] Jazim Hamidi,1999, Penerapan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang layak (AAUPL) dilingkungan Peradilan Administrasi Indonesia (Upaya Menuju Clean And Stable Government), Cetakan ke I, Bandung: Citra Aditya Bakti.

2.Bagaimana hasil tindak lanjut Ombudsman RI Perwakilan Provinsi lampung menurut masyarakat/pelapor terhadap dugaan maladministrasi pada tahun 2021?

## E. Tujuan Penelitian

Sebagiamana diketahui bahwasannya setiap langkah dan usaha guna mencapai tujuan yang akan diteliti pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui Kinerja ombudsman perwakilan provinsi lampung terhadap penanganan dugaan maladministrasi di provinsi lampung pada tahun 2021
2. Mengetahui hasil tindak lanjut laporan ombudsman perwakilan provinsi lampung terhadap laporan yang masuk dalam penanganan maladministrasi di provinsi lampung pada tahun 2021.

## F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian pasti memiliki manfaat bagi peneliti maupun manfaat bagi pembaca karena itu ada tipe tipe manfaat nya sebagai berikut :

### a.Manfaat Teoritis

1. Diharapkan hasil penelitian ini akan menambah wawasan refrensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Pemikiran Politik Islam Khususnya mengenai Kinerja Ombudsman perwakilan provinsi lampung terkait dengan penanganan dugaan Maladministrasi di provinsi lampung
2. Sebagai sumber pustaka bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam ruang lingkup yang sama dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.
3. Sebagi referensi dan bahan evaluasi guna untuk pengembangan dan efektivitas bagi instansi terkait.

### b.Manfaat Praktis

1. Bagi Ombudsman perwakilan provinsi lampung sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap upaya yang dihasilkan dan kekurangan yang perlu diperbaiki sehingga penerapan yang dilakukan selanjutnya akan lebih efektif dan konstruktif bagi Ombudsman perwakilan provinsi lampung.
2. Bagi Pelapor dugaan maladministrasi dapat dijadikan acuan atas penilaian kinerja Ombudsman perwakilan provinsi lampung bagaimana menangani permasalahan dugaan maladministrasi di provinsi lampung guna terciptanya kondisi keadilan sosial masyarakat di provinsi lampung ke yang lebih baik

3. Bagi penulis selanjutnya dapat bermanfaat untuk penulis selanjutnya, untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan diharapkan mampu menerapkan hasil penelitian dari ilmu yang didapat dikampus khususnya di fakultas ushuluddin dan studi agama.

## G. Kajian penelitian terdahulu yang relevan

Guna untuk menghindari kesamaan dalam penelitian terdahulu, maka peneliti menguraikan beberapa penelitian yang relevan sebelumnya yang terkait dengan skripsi peneliti ini yaitu :

1. Jurnal dengan judul **Upaya Pencegahan maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara** oleh Felicya Astwilanda Putri dan M. Fachri Adnan Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang tahun 2020 Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi SumateraBarat telah melakukan beberapa upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan publi sejak berdirinya Ombudsman Perwakilan di Provinsi Sumatera Barat. Berbagai upaya berbentuk kegiatan telah dilakukan agar maladministrasi pelayanan publik di provinsi Sumatera Barat dapat dicegah agar tidak terjadi. Terdapat 2 bentuk upayaapencegahan mal administrasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman Sumut.Bentuk upaya pencegahan pertama yaitu pre-emtif, bentuk upaya pencegahan ini dilakukan untuk menanamkan nilai dan norma kepada penerima layanan publik agar paham dan mal administrasi dapat dihindari. Sasaran dari upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik bentuk pre-emtif yang dilakukan oleh Ombudsman yaitu masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.Bentuk upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang kedua yaitu preventif, upaya pencegahan ini dilakukan agar pemberi layanan publik paham dan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku agar tidak terjadi maladministrasi.Sasaran dari bentuk upaya pencegahan maladministrasi ini yaitu instansi pemerintahan sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat.

   Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah terletak pada objek penelitian, pada penelitian yang dilakukan oleh Felicya Astwilanda Putri dan M. Fachri Adnan membahas tentang upaya pencegahan praktik mal administrasi secara universal dalam ruang lingkup yang lebih luas tidak seperti

peneliti lakukan hanya membahas dan mengkaji tentang upaya yang dilakukan ombudsman perwakilan provinsi lampung dalam penanggulangan praktik maladministrasi, sedangkan kesamaan penelitian sama-sama membahas tentang mal administrasi dan pencegahan mal administrasi.

2. Jurnal yang berjudul **Bentuk Bentuk Mal Administrasi Pendidikan Pada Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2018 Di Kota Denpasar** Oleh A.A Ayu Inten Pratiwi dan I Wayan Bela Siki Layang Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Udayana Bentuk mal administrasi juga dapat tercermin dalam bentuk pelanggaran hukum atau peraturan perundangan, seperti pemalsuan dokumen tertentu, perbuatan melawan hukum atau melanggar ketentuan perundangan yang ditujukan guna mendapat keuntungan kelompok, diri sendiri ataupun orang lain seperni sanak saudara dan orang terdekatnya, Maladministrasi dapat berkaitan dengan kompetensi atau kewenangan yang memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan umum kepada masyarakat meliputi intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan publik, pejabat publik yang tidak memiliki kompetensi dalam melaksanakan tugasnya, serta tindakan-tindakan lainnya berdasarkan peraturan perundangan undangan,Arogansi pejabat publik merupakan bentuk dari maladministrasi Arogansi pejabat publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali telah menerima lebih dari empat laporan tindakan maladministrasi dalam proses penerimaan peserta didik baru tahun 2018. Laporan tersebut telah dikonfirmasi oleh Umar Ibnu Alkhatab selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali, berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 18 Desember 2018. Atas dasar laporan tersebut, patut diduga terjadi maladministrasi berupa tindakan diskriminasi, ketidak transparanan informasi, serta dokumen fiktif dan kolusi serta nepoteisme.

   Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan ialah terletak pada subfokus penelitian tentang mal administrasi di bidang pendidikan bagaimana upaya pencegahan mal adminsitrasi pada ranah pendidikan itu tidak terjadi dan bagaimana membentas perilaku tersebut, sedangkan kesamaan penelitian yang peneliti lakukan adalah bentuk upaya yang dilakukan ombudsman perwakilan daerah masing masing dalam

memberantas prilaku koruptif dan nepotisme yang dilakukan oleh oknum pejabat eselon pemerintahan.

3. Jurnal yang berjudul **Model Penyelesaian Mal Administrasi Oleh Ombudsman RI Di Masa Pandemi Dalam Mewujudkan Keadilan Administratif Tahun 2020** Oleh Agus Triono, S.H., M.H., Ph.D Universitas Lampung Laporan masyarakat atas tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik semakin meningkat. Peningkatan jumlah laporan ini terjadi di hampir seluruh perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. Bahkan sepanjang 2019, laporan ke Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya misalnya mengalami kenaikan hingga 100 persen dibanding tahun sebelumnya (Ombudsman, 2020). Selama tahun 2019 saja, Ombudsman RI telah menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 7.903 laporan (Ombudsman, 2019). Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ini semakin meningkat secara signifikan di tahun 2020 sebagai dampak dari pandemi Covid-19 (Ombudsman, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang mengalami ketidakpuasan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sebagai lembaga yang khusus dibentuk untuk menyelesaikan maladministrasi, Ombudsman RI mempunyai posisi yang sangat strategis dalam mewujudkan keadilan administratif sebagai salah satu cita hukum Indonesia. Ombudsman bukan hanya lembaga pengawasan pelayanan publik tapi juga merupakan pilar tegaknya prinsipprinsip negara hukum Indonesia yang demokratis Ombudsman dituntut bekerja baik secara individual maupun kelompok dalam suatu organisasi untuk membantu masyarakat menyelesaikan permasalahan dan menawarkan resolusi.

   Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada strategi atau cara yang dilakukan ombudsman ri pada masa pandemi covid 19 bagaimana pemecahan masalahnya yang dilakukan, tingkat kesulitan pemecahan masalah nya yang dilakukan dan bagaimana penerimaan laporan, pemeriksaan adminstratif (administrative review), proses penyelesaian, sedangkan kesamaan daripada penelitian yang peneliti teliti adalah terletak pada kasus yang dihadapi masyarakat pada saat pandemi covid 19 dengan program keluarga harapan masalah yang ditimbulkan di tengah tengah masyarakat seperti

peneliti teliti yaitu kesejahteraan sosial melalui program keluarga harapan yang di salahgunakan oleh onum penyelenggara pemerintahan atau publik.

4. Jurnal yang berjudul **Tindakan Maladministrasi Dalam Perspektif Tindak Pidana Korupsi** Oleh Muhammad Anshori Sudirman dan Amiruddin Lalu Parman Mahasiswa Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Mataram Dosen Fakultas Hukum Universitas Mataram Korupsi tidak diragukan lagi sebagai suatu kejahatan. Kejahatan ini berdampak pada ketidakpercayaan publik terhadap pejabat publik maupun swasta. Korupsi juga dapat menimbulkan penyakit laten yang mengkhawatirkan bangsa dan Negara. Kerugian yang ditimbulkan oleh kejahatan ini tidak hanya bersifat materiil, namun juga berdampak pada moralitas dan marwah bangsa. Secara materiil korupsi telah merugikan hingga triliunan rupiah. Lebih dari itu, praktik juga membuktikan akutnya dekadensi moral di Indonesia. Nilai kejujuran, kepercayaan, serta kehormatan luntur seketika akibat berjangkitnya praktik ini pada setiap level kehidupan masyarakat. Praktik korupsi memberikan dampak luar biasa yang menghambat pembangunan manusia. Terdapat hubungan timbal balik anatara korupsi dan tata kelola pemerintahan. Negara dengan tarap tata kelola baik cenderung melahirkan angka korupsi yang kecil, begitu pula sebaliknya. Jika dilihat dari prosesnya, Tindak Pidana Korupsi (TPK) tidak terjadi secara tiba-tiba. Terjadinya Tindak Pidana Korupsi (TPK) biasanya adalah buah dari proses dan wujud akhir dari sebuah penyimpangan publik. Penyimpangan publik yang dimaksudkan adalah tindakan yang dilakukan oleh pejabat publik yang diberikan wewenang oleh undang-undang yang berlaku dalam menjalankan roda pemerintahan dimuka umum (publik). Tindakan ini tentunya, tindakan-tindakan yang bertentangan dengan amanat tugas, dan fungsinya, sesuai dengan jabatan yang diberikan. Maladministrasi adalah istilah yang tidak asing lagi dalam bidang pemerintahan terutama bagi para penggiat hukum.

   Perbedaan penelitian yang peneliti lakukan pada penelitian ini ialah terletak pada bagiaman peneyelsain tindakan mal administrasi pada tindakan pidana korupsi sedangkan peneliti lakukan pada penelitian adalah bagaimana mengetahui kinerja ombudsman perwakilan provinsi lampung dalam pencegahan mal

administrasi, sedangkan kesamaan yang dalam kedua penelitian ini adalah terletak pada penuntasan kasus tindakan kkn yang dilakukan oleh oknum pejabat negara dengan malakukan tindakan mal administrasi kepada masyarakat.

5. Skripsi yang berjudul **Manajemen Berbasis Online Dalam Pengaduan Maladministrasi Pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan** Oleh Hardi setiawan Nomor Stambuk : 1056 1112 1617 Fakultas ilmu sosial dan politik universitas muhammadiyah Pelayanan publik di masa pandemi covid-19 memang memiliki berbagai persoalan, khususnya contoh maladministrasi yang muncul karena wabah virus tersebiut, hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara pemerintahan pada masa pandemi covid-19 lepas dari pengawasan Ombudsman. Kegiatan mal administrasi pada saat pandemi covid-19 semakin liar, seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, ketidakjelasan informasi. Sehingga dengan tujuan menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan dan tindakan ini jelas sekali perbuatan yang tidak benar dari pemerintah kepada masyarakat, Pengaduan berbasis online atau Pengaduan daring Ombudsman mulai dibuka pada 29 april 2020, akan tetapi, penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan kepada masyarakat dapat ditemukan masih adanya pelayanan yang mengabaikan atau lambat dalam penanganan atas keluhan yang diberikan oleh masyarakat. Observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 1 Januari 2021. Penelitian awal ini bertujuan untuk mengetahui sekilas gambaran lokasi penelitian guna mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, subjek penelitian dan mengetahui sekilas tentang metode tentang pengaduan berbasis online atau pengaduan daring dalam penyampaian dugaan maladministrasi di Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan. Tahap ini dilakukan dengan wawancara langsung kepada Erwin Gunawan selaku asisten pemeriksaan di Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan. Adapun hasil yang disampaikan oleh Erwin Gunawan dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu pengaduan berbasis online atau pengaduan daring tercipta bertujuan agar 6 memudahkan dalam pelayanan, pengaduan berbasis online atau

pengaduan daring ini mengelola seluruh keluhan masyarakat untuk selanjutnya disampaikan pihak - pihak terkait.

Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti ialah terletak pada Penyelesaian kasus Mal administrasi dengan cara berbasis online dalam memberikan pelayanan dan pengaduan terhadap masyarakat oleh ombudsman perwakilan provinsi di tiap masing masing peneliti teliti sedangkan peneliti ada menggunakan bentuk laporan *on the spot* atau mendatangi langsung kejadian mal administrasi , sedangkan kesamaan dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan ombudsman pewakilan daerah dalam merespon aduan masyarakat secara akuntabel, berkeadilan, dan cepat dalam menuntaskan berbagai masalah mal administrasi.

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian dipahami sebagai metode atau teknik yang digunakan untuk komunikasi penelitian, seperti observasi, pencatatan data, teknologi pengeolahan data, merekam data dan lain sebagainya[15] Oleh karena itu, penelitian ini dapat dilakukan sesuai dengan metode yang diharapkan dalam memperoleh data dan memverifikasi kebenaran penelitian, sehinggga penulis perlu menjelaskan beberapa standar metode yang digunakan dalam proses penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan atau *(field research).Field research* merupakan penelitian lapangan yakni pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna untuk mendapatkan data yang relevan.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, makna dari deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perialku, persepsi, motivasi tindakan secara menyeluruh dengan cara mendeskripsikan berbentuk kata-kata dan bahasa pada konteks alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.[16]

---

[15] Julio Warmansyah, 2020. *Metode Penelitian dan Pengelolaan Data.* Yogyakarta: Deepubish

[16] Supardi, (1993). Populasi dan Sampel Penelitian *Jurnal* UNISA, 17(13), 53-54

Dalam hal ini peneliti akan mengungkapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan maladministrasi di provinsi lampung.

**2. Sumber Data**

Metode atau teknik yang digunakan dalam bagian ini untuk mengambil data adalah terjemahan dari *strategi of inquiry*. Penelitian kualitatif merupakan metode pengumpulan data berupa wawancara (individu atau kelompok), observasi, dan studio dokumentasi[17]Ada dua sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian, yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan berdasarkan dari responden narasumber. Data primer pada skripsi ini menggunakan metode *purposive sampling*.[18] Responden dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan keterangan terhadap suatu fakta, pendapat ataupun keterangan yang disampaikan dalam bentuk lisan ataupun wawancara, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung menggunakan instrumen-instrument yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan untuk dapat membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dan diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung, Kepala keasistenan PVL, Kepala pemeriksaan laporan dugaan maladiministrasi , Pelapor dugaan maladministrasi.

**Tabel 1.2 Data Primer Penelitian**

| NO | Nama Informan | Instansi/Pihak Terkait |
|---|---|---|
| **1.** | M.Nurakhman yusuf | Merupakan Pegawai Aktif/ Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung |
| **2.** | Hardian Ruswan | Merupakan Pegawai Aktif / Kepala Keasistenan PVL (Penerimaan & Verifikasi |

of. Dr.Sugiyono, 2013 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*Bandung: Alfabeta

[17] Supardi, (1993). Populasi dan Sampel Penelitian *Jurnal* UNISA, 17(13), 53-54

[18] Sulistryo Anggota dan Chandra A.P 1998, *Kamus Besar Lengkap Inggris-Indonesia.* Solo: Delima

| | | |
|---|---|---|
| | | laporan) Maladministrasi |
| **3.** | Dodik Hermanto | Merupakan Pegawai Aktif/ Kepala Keasistenan Pemeriksaan laporan Maladministrasi |
| **4.** | Yohita | Masyarakat/Pelapor Dugaan Maladministasi E-KTP pada Tahun 2021 |
| **5.** | Firman | Masyarakat/Pelapor Dugaan Maladministrasi PPDB tahun 2021 (Penerimaan Peserta Didik Baru) |
| **6.** | Hendra | Masyarakat/Pelapor Dugaan Maladministrasi Pembangunan Infrastruktur/Fasilitas publik pada Tahun 2021 |

b. **Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang peneliti peroleh dari buku-buku dan sumber data lainnya yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini[19] Adapun Data Sekunder yang Peneliti Gunakan Sebagai Berikut:

**Tabel 1.3 Data Penelitian Sekunder**

| No | Jenis Data | Sifat Data |
|---|---|---|
| **1** | Pedoman Penulisan Program Studi Sarjana UIN Raden Intan Lampung | Buku |
| **2** | Undang-Undang Pelayanan Publik UU RI Nomor 25 Tahun 2009 | Buku |
| **3** | Ombudsman RI dan Kiprahnya Untuk Bangsa dan Negara | Soft File |
| **4** | Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung tahun 2021 | Soft File |

[19] I Nyoman Temon Astawa (2017). Memahami Peran Masyarakat dan Pemerintah dalam Kemajuan Mutu Pendidikan di Indonesia, *Jurnal Lembaga Penjamin Mutu* 3, 6-7

| | | |
|---|---|---|
| **5** | Maladministrasi dan Tindak Pidana Korupsi | Buku |
| **6** | LHAP(Laporan Hasil pemeriksaan Tahunan) Pemeriksaan Laporan tahunan pada tahun 2021 | Soft File |
| **7** | Dokumentasi Penanganan Maladministrasi pada tahun 2021 | Website Resmi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung |
| **8** | Buku-Buku | Buku |
| **9** | Jurnal-Jurnal | Soft File |
| **10** | Mewujudkan *Good Governence* melalui pelayanan publik | Buku |

**3. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan oleh peneliti. Terkait pengumpulan data yang di gunakan peneliti ada 3 tahapan, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

**a. Observasi**

Metode observasi merupakan alat untuk mengumpulkan data, observasi, penulisan, analisis masalah yang cermat. Metode ini digunakan untuk mengeksplorasi gejala yang muncul ditempat meneliti tersebut. Observasi juga dapat diartikan sebagai landasa ilmiah seorang ilmuwan yang hanya dapat bekerja berdasarkan data (yaitu fakta di dunia nyata yang diperoleh melalui observasi).Berdasarkan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi tentang hal-hal terkait dengan praktik praktik mal administrasi yang ada di provinsi lampung pada tahun 2021. Metode ini sebelumnya diamati oleh peneliti pada penelitian awal dan turun dilapangan di lokasi penelitian, dengan cara melihat kinerja dan menganalisa kinerja pihak ombudsman ri perwakilan provinsi lampung yakni dengan cara adanya kebijakan ngantor diluar atau jemput bola terhada laporan masyarakat atau datang langsung ke tempat terjadinya maladministrasi tersebut.

**b. Wawancara**

Wawancara merupakan kegiatan memperoleh informasi dengan melakukan kegiatan tanya jawab aturan penanya dengan narasumber dan informan. Wawancara memiliki dua interpretas, pertama adalah pertemuan dengan dua orang atau lebih yang saling berbicara untuk mencari konsultasi formal dan penjelasan kedua adalah pertemuan pewawancara untuk mendapatkan informasi tertentu.Tujuan dari wawancara penulis adalah untuk memudahkan penelitian, narasumber yang digunakan dalam wawancara adalah Kepala Ombudsman perwakilan provinsi lampung,Kepala keasistenan bidang PVL (penerimaan verifikasi laporan), Kepala bidang keasistenan pemeriksaan laporan , Pelapor dugaan Maladministrasi, dalam hal ini peneliti memberikan suatu pertanyaan terhadap informan terhadap prosedur standarisasi pelayanan ombudsman ri perwakian provinsi lampung dan teknis atau metode penyelesaian suatu laporan maladminitrasi tersebut.

**c. Dokumentasi**

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian, berupa sejarah, melalui berkas dokumen, laporan dan buku penelitian sejarah, bahan pustaka, foto dan sejarah laainnya yang berperan penting dalam bahan penelitian. Dalam hal ini, peneliti mengadopsi metode dokumentasi untuk mengungkap data yang berkaitan dengan kondisi objek penelitian, sumber data dan informasi pada objek penelitian, seperti fenomena, interaksi sosial, serta perubahan gejala sosial yang ada di ombudsman perwakilan provinsi lampung yang diperlukan dalam penelitian ini.dalam hal ini tentu peneliti mengumpulkan data data berupa gambar atau video kegiatan yang dilakukan oleh ombudsman ri perwakilan provinsi lampung dalam penannganan dugaan maladminitrasi dengan cara penyuluhan sosialasi terhadap bahaya laten maladminitrasi, atau photo dan video terhadap kerjasama antara ombudsman ri perwakilan provinsi lampung dengan suatu instansi terkait terhadap kerjasama antara ombudsman ri perwakilan provinsi lampung dan pihak tersebut guna menciptakan ruang pelayanan publik yang bersih dan baik atau pun photo dan dokumen bagaimana panduan onbudsman dalam penanganan
maladministrasi di provinsi lampung.

4. Partisipan dan Tempat Penelitian

**a. Partisipan**

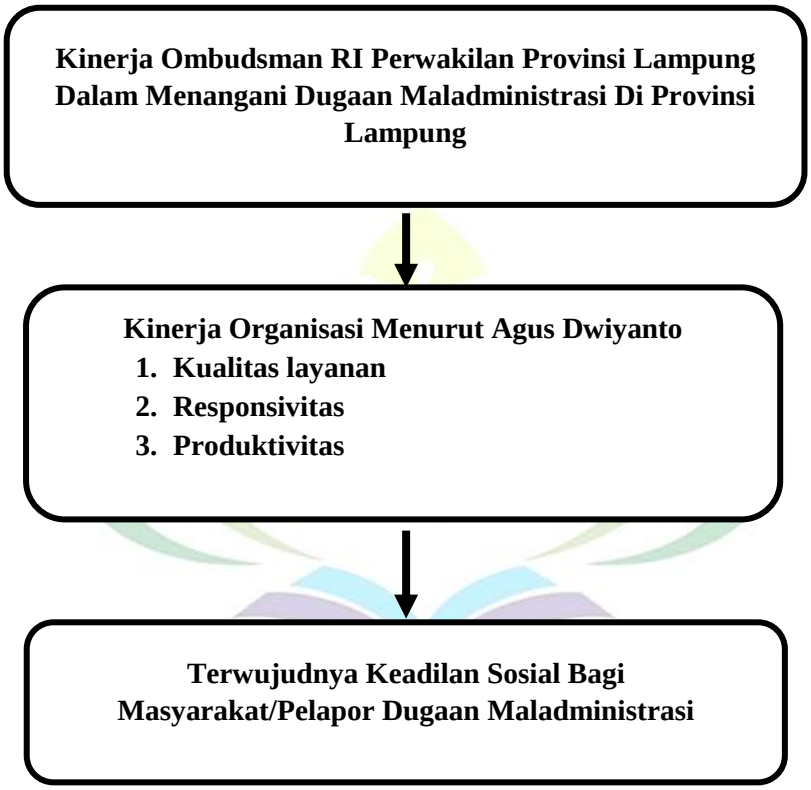
Partisipan merupakan seseorang yang bersangkutan di dalam penelitian. Partisipan disini berfungsi pemberi informasi pada saat interview atau wawancara yang telah di lakukan, Berdasarkan hal tersebut maka peneliti mendapatkan 6 informan penelitian ini yang sudah di jelaskan di dalam data primer

**b. Tempat Penelitian**

Penelitian ini terdapat pada 2 aspek narasumber yaitu dilakukan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dan di tempat tinggal Pelapor dugaan maladministrasi di provinsi lampung.

## I. Kerangka Berfikir

Kerangka berfukir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.[20]




**Gambar 1.1**
**Kerangka Berfikir Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi Di Provinsi Lampung**

Kerangka Teoritik adalah memberikan kerangka dasar teori yang menjadi landasan penelitian sehingga mampu menjawab persoalan secara teoritis[21]

Dalam UU No 37 Tahun 2008, ditegaskan bahwa yang dimaksud Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan

[20] Arikunto, Suharismi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi 14. Jakarta: Rineka Cipta.

[21] Aziz,Abdul,Jelajah Dakwah Klasik-Kontemporer(Yogyakarta: gama media,2006)63.

oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, Dalam pelaksanaan tugas memeriksa Laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah Pelapor. Dengan demikian Ombudsman dalam memeriksa Laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar Penyelenggara Negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua Laporan harus diselesaikan melalui mekanisme Rekomendasi. Hal ini yang membedakan Ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan Laporan. Dalam melakukan pemeriksaan atas Laporan yang diterimanya, Ombudsman dapat memanggil Terlapor dan saksi untuk dimintai keterangannya. Apabila Terlapor dan saksi telah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa (*subpoena power*) Ombudsman menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan, atau dapat menyampaikan laporan khusus kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden yang dapat dijadikan bahan bagi Dewan Perwakilan Rakyat atau Presiden untuk mengambil kebijakan dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik.

Sacara konsep tersebut maka penulis menjabarkan suatu indikator kinerja organisasi dalam pelayanan publik terhadap kinerja omnbudsman perwakilan provinsi lampung, terdapat 3 indikator utama dalam memberikan pelayanan publik terhadap penanganan dugaan maladministrasi yaitu yang pertama terdapat aspek **Kualitas Pelayanan**, dengan melakukan pendampingan dan pengawasan terhadap dugaan maladministrasi tersebut maka Ombudsman RI perwakilan Provinsi lampung haruslah memiliki sumber daya manusia, sumberdaya finansial, sumberdaya manajemen aset/peralatan pendukung dan dengan menjunjung tinggi budaya etos kerja Produktif terhadap pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat terpola pada kinerja nya tersebut oleh karena itu dampaknya masyarakat menjadi puas terlayani terhadap permasalahan laporan masyarakat yang diadukan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi

Lampung,adapun aspek yang kedua yaitu adalah **Responsivitas** dikarenakan kinerja pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam mengupayakan pelayanan dengan tindakan respon cepat ombudsman baik secara media online atau ombudsman ri perwakilan provinsi lampung menjemput bola datang langsung ke tempat tinggal pelapor dugaan maladministrasi tersebut sehingga respon cepat ini adalah suatu bentuk pelayanan publik yang harus selalu di upayakan doleh pihak ombudsman ri perwakilan provinsi lampung itu sendiri, yang ketiga yaitu adanya aspek **Produktivitas** yaitu dengan melihat hasil kinerja harian,bulanan, triwulan bahkan sampai tahunan pun terhadap kinerjanya dapat di tampilkan kepada khalayak publik dengan adanya keterbukaan informasi ke ranah publik terkait dengan laporan masyarakat yang sedang ditangani oleh ombudmsan ri perwakilan provinsi lampung sehingga masyarakat dapat mengakses data tersebut di situs resmi ombudsman perwakilan provinsi lampung dan merupakan contoh pertanggung jawaban ombudsman ri perwakilan provinsi lampung dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dalam hal ini peneliti menganggap hal ini sebagai urgensi masalah yang harus ditelit sehingga terciptanya suatu ruang keadilan sosial bagi masyarakat atau bagi pelapor dugaan maladministrasi dan diharapkan dapat menemukan suatu solusi atau jawaban atas masalah tersebut dan kemudian dapat dijadikan suatu refrensi atau pembelajaran bagi pembaca karya ilmiah ini.

## J. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dalam skripsi ini dan agar dapat memahami dengan mudah, maka pembahasan pada penelitian ini dibagi dalam lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

**Bab Pertama**, Merupakan pendahuluan yang memuat penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penellitian, kajian terdahulu yang relevan, kerangka teoritik, dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.|

**Bab Dua,**Memuat Kajian Teoritis yang membahas tentang Maladministrasi, Sejarah Ombusman, Kinerja dan Pelayanan Publik.

**Bab Tiga**, Membahas tentang objek penelitian yang memuat Sejarah dan Perkembangan Ombudsman,Dasar Hukum Ombudsman, Visi Misi Ombudsman perwakilan provinsi lampung. Struktur Keorganisasian Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung .

**Bab Empat**, Analisis data yang memuat tentang Kinerja ombudsman

perwakilan provinsi lampung dalam penanganan dugaan maladministrasi di provinsi lampung, Laporan Masyarakat Berdasarkan Hasil Tindak lanjut kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

**Bab Lima**, Merupakan bab penutup yang menguraikan tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian ini dan rekomendasi kajian imi sebagai pertimbangan bahan studi berikutnya.

# BAB V
# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah di paparkan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja ombudsman ri perwakilan provinsi lampung dalam penanganan dugaan maladministrasi di provinsi lampung pada tahun 2021 menerima laporan dengan jumlah laporan yaitu sebanyak 175 laporan dalam penanganan dugaan maladministrasi yaitu sangat baik dan prima dengan memberikan suatu pelayanan publik kepada masyarakat dengan kinerja nya yang sangat mengutamakan pelayanan digitalisasi seperti aplikasi simple 4.0 dalam penanganan berbagai kasus dugaan maladministrasi sehingga bentuk laporan masyarakar yang diterima oleh pihak ombudsman menjadi kemudahan bagi ombudsman untuk menindaklanjuti laporan tersebut dan walaupun dalam hal lain masih juga terdapat masyarakat juga yang belum memahami dan mengerti secara langsung apa itu ombudsman ri perwakilan provinsi lampung yang sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang dimana menurut laporan pada tahun 2021 pihak ombudsman ri perwakilan provinsi lampung menangani kasus tersebut masih juga dilatar belakangi karena faktor ketidaktersediaan suatu sumber daya manusia atau pegawainya yang kurang tercukupi sehingga berdampak pada beban kerja ombudsman ri perwakilan provinsi lampung yang terhambat, selain itu juga kurangnya sosialisasi dan edukasi langsung kepada masyarakat dikarenakan akses yang terbatas seperti mengakses jarak wilayah yang sungkar untuk ditempuh oleh karena itu ketiga hal ini merupakan masalah-masalah yang kerap dihadapi oleh pihak ombudsman ri perwakilan provinsi lampung, dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan, responsivitas, dan produktivitas pelayanan nya diharapkan untuk kedepan nya ombudsman ri perwakilan provinsi lampung dapat menjadi lembaga kepercayaan masyarakat dan menjadi lembaga pengawas yang independen, berintergritas tinggi, dan selalu mentaati konstitusi amanat undang undang dasar 1945 terhadap segala bentuk pelayanan publik sehingga masyarakat dapat memperoleh keadilan sosial tanpa merasa dirugikan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan terhindar dari perilaku KKN bagi seluruh instansi pelayanan publik di provinsi lampung

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran yang dapat dipandang berguna serta dapat dijadikan suatu pertimbangan bagi pihak Ombudsman RI Perwakilan

Provinsi Lampung dan Pelapor Dugaan maladministrasi dalam penanganan terhadap laporan dugaan maladministrasi tersebut yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
   Kepada Pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam bentuk penanganan atas dugaan maladministrasi di provinsi lampung peneliti menyarankan agar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung lebih di optimalkan dalam penggunaan aplikasi pengaduan online *SIMPLE 4.0* dan dalam bentuk investigasi dilapangan juga lebih ditingkatkan lagi dan di agendakan rutin supaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat langsung merespon cepat terhadap bentuk bentuk pelanggaran pelayanan publik yang sedang terjadi tanpa harus menunggu laporan masyarakat terlebih dahulu terhadap dugaan maladministrasi di provinsi lampung
2. Terhadap upaya menindak lanjuti laporan masyarakat tentu nya disarankan agar lebih cepat dalam memproses laporan tersebut sehingga masyarakat juga tidak harus lama menunggu dalam kurun waktu dua minggu atau empat belas hari untuk dapat mengetahui laporan yang dilaporkan tersebut ditindak lanjuti atau tidak ditindak lanjuti dan dalam hal ini asumsi masyarakat dan citra baik ombudsman terhadap masyarakat sebagai lembaga pengawas pelayanan publik terus efektif dan produktif sehingga dapat menjadi tolak ukur masyarakat atas kehadiran ombudsman ri perwakilan provinsi lampung dalam menangani dugaan maladministrasi di provinsi lampung
3. Ketika sedang menangani suatu laporan masyarakat Peneliti menyarankan agar Ombudsman ri perwakilan provinsi lampung dapat menindak lanjuti laporan tersebut hingga selesai dan tidak mengulur ulur waktu proses penanganan laporan masyarakat sehingga dapat menyelesaikan laporan tersebut dengan cara tidak berpihak antara terlapor dan pelapor, dan apabila asumsi masyarakat terhadap penanganan laporan tersebut masih kurang puas maka tugas ombudsman adalah wajib memberikan masukan dan saran serta rekomendasi apa saja yang harus dilakukan sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik dan puas terhadap kinerja ombusman ri perwakilan provinsi lampung dalam penanganan dugaan maladministrasi di provinsi lampung.

4. Peneliti menyarankan agar pihak ombudsman ri perwakilan provinsi lampung lebih mengoptimalkan lagi kegiatan sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat di provinsi lampung terhadap bahaya laten maladministrasi dan bagaimana upaya atau cara mencegah nya sehingga dengan melakukan agenda yang bersifat mengedukasi ini diharapkan kedepan nya masyarakat dapat mengerti dan paham terhadap dugaan maladministrasi pelayanan publik.
5. Bagi Pelapor Dugaan Maladministrasi/Masyarakat
   Peneliti menyarankan agar pelapor atau masyarakat lebih sabar untuk menunggu status laporan dalam proses penanganan oleh ombudsman ri perwakilan provinsi lampung dan juga masyarakat lebih disarankan melek literasi dikarenakan untuk dapat mengetahui terlebih dahulu apa itu ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik sehingga dalam hal ini masyarakat sudah mengetahui eksistensi ombudsman tersebut berdasarkan tugas, fungsi, dan wewenang nya maka di harapkan masyarakat dapat mengerti dan paham bagaimana sistem kerja yang dilakukan oleh ombudsman ri perwakilan provinsi lampung.
6. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan untuk dapat mengembangkan penelitian tentang kinerja ombudsman dalam penanganan dugaan maladministrasi terhadap pelayanan publik karena sangat penting untuk mengetahui bagaimana penanganan dan apa saja dampak maladministrasi terhadap pelayanan publik sehingga hal ini dapat menjaga suatu ekosistem pemerintahan yang baik, jujur dan bersih dan dapat terhindar dari praktik praktik KKN (Korupsi,Kolusi,Nepotisme) guna untuk reformasi birokrasi ke yang lebih baik lagi untuk kedepan nya.

# DAFTAR PUSTAKA

**Sumber Buku**

Agus Dwiyanto.(2008). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Yokyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ahmad Basuki. (2011). Pertanggungan Jawab Pidana Pejabat Atas Tindakan Mal-Administrasi Dalam Penerbitan Izin Di Bidang Lingkungan. Jurnal Perspektif16 (4): 252-25

Abdullah, Herlin Arisanti. 2010. "Pengaruh Budaya Organiasi, Komitmen Organisasi Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Organisasi". Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 9 No. 2 Agustus 2010:118-134

Jazim Hamidi,1999, Penerapan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang layak (AAUPL) dilingkungan Peradilan Administrasi Indonesia (Upaya Menuju Clean And Stable Government), Cetakan ke I, Bandung: Citra Aditya Bakti.

H.M.Galang Asmara, Hukum Kelembagaan Negara kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia, Laksbang PRESSindo, Yogyakarta, 2016, hlm

Supardi, (1993). Populasi dan Sampel Penelitian *Jurnal* UNISA, 17(13), 53-54 of. Dr.Sugiyono, 2013 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Dwiyanto, Agus. 2008. Good governance melalui pelayanan publik.Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press

Abdullah,Herlin Arisanti. 2010. "Pengaruh Budaya Organiasi, Komitmen Organisasi Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Organisasi". Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 9 No. 2 Agustus 2010: 118-134

Lukman, Sampara. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan prima. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta

The Columbia Encyclopedia, Sixth Edition, Columbia University Press, 2001., diakses melalui www.defenisi Ombudsman.com, diakses pada 12 Januari

2014

Winarso, Harsymi Muhammad, Andi, Asep Wijaya, Heri Mardi Purwanto, Salman Nasution, Ujang Burhan, Warijan, Oka Aditya, Buku Saku Pengaduan Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta, 2013, hlm

Penyelenggara. 2012. Laporan Penyelenggaraan Diklat Pelayanan Prima Bagi Aparatur Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Medan Tahun Anggaran 2012. Medan: Kantor Pendidikan dan Pelatihan kota Medan

Dwiyanto, Agus. 2008. Good governance melalui pelayanan publik.Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press

Hardjapamekas, rry Riyana. 2000. Esensi Kepemimpinan, Mewujudkan Visi Menjadi Aksi. Jakarta, PT. Elex Media Kumputindo

Mulyadi Deddy, Hendrik T.Gedeona dan Muhammad Nur Afandi 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta, Bandung

**Sumber Jurnal**

Arikunto, Suharismi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi 14. Jakarta: Rineka Cipta.

Miftah Thoha. (2008). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group

Mulyadi,Deddy Hendrik T.Gedeona dan Muhammad Nur Afandi 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta, Bandung

Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. 3(1).

Pengertian, Sumber.“Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) Fungsi, Tujuan, dan Manfaat”. Diakses pada26 April 2018.

Supardi, (1993). Populasi dan Sampel Penelitian *Jurnal* UNISA, 17(13), 53-54 of. Dr.Sugiyono, 2013 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Mardalis, 1993. Metode Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara

Supardi, (1993). Populasi dan Sampel Penelitian *Jurnal* UNISA, 17(13), 53-54

Susanti, Y. (2015). Sistem Pelayanan on-Line. Jurnal Media Infotama, 11(2), 191–200

Penyelenggara. 2012. Laporan Penyelenggaraan Diklat Pelayanan Prima Bagi Aparatur Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Medan Tahun Anggaran 2012. Medan: Kantor Pendidikan dan Pelatihan kota Medan

Tim Tafsir Depag RI, Kerja dan Ketenagakerjaan (Tafsir al-qur'an tematik), Lajnah pentashihan Mushaf Al-qu'an, Lentera, Jakarta: 2009

Pengertian, Sumber."Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) Fungsi, Tujuan, dan Manfaat". Diakses pada26 April 2018

**Sumber Online**

https://www.hukumonline.com/klinik/a/bentuk-bentuk-maladministrasi-lt58292617134da (Diakses pada tanggal 28 juni 2022 Pukul 11.15 WIB)

https://kbbi.web.id/kinerja (Dikses pada tanggal 28 Juni 2022 Pukul 10.55 WIB)

https://ombudsman.go.id/ (Diunduh pada tanggal 30 Juni 2022 Pukul 10.34 WIB)

https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--yuk-kenali-bentuk-bentuk-maladministrasi (Diakses pada tanggal 28 Juni 2022 Pukul 09.38 WIB)

**Sumber Peraturan-Peraturan**

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Menurut Keputusan Presiden tersebut, Komisi Ombudsman Nasional

UU No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Pasal 54 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU Nomor 37 Tahun 2008 Pada Pasal 5 ayat 2 tentang pembentukan dan tata kerja Ombudsman daerah

**Sumber Wawancara**

M.Nurakhman Yusuf, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung , Wawancara Riset Tatap Muka 17 Juli 2022

Hardian Ruswan, Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi laporan (PVL) Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Wawancara Riset Tatap Muka 19 Juli 202

Dodik Hermanto, Kepala Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan, Wawancara Riset Tatap Muka 15 Juli 2022

Yohita, Pelapor Dugaan Maladministrasi E-KTP pada tahun 2021 Masyarakat Kecamatan Palas, Kabupaten Lampung Selatan Wawancara Riset Tatap Muka 21 Juli 2022

Firman,Pelapor Dugaan Maladministrasi PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) Warga Kecamatan Sungai badak Kabupaten Mesuji Wawancara Riset Tatap Muka 23 Juli 2022

Hendra,Pelapor Dugaan Maladministrasi Infrastruktur Desa Warga Kecamatan Wonosobo , Kabupaten Tanggamus, Wawancara Riset Tatap Muka 26 Juli 2022

**Sumber Soft File**

Data Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Pada Tahun 2021

Data Pedoman Pelayanan Ombdsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2021

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung E-book keasistenan pemeriksaan laporan tahun 2021

Data dikutip dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Struktur Bagan Organisasi Tahun 2021

Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI