

**ANALISIS PENGAWASAN OMBUDSMAN RI
TERHADAP LEMBAGA PELAYANAN PUBLIK**

(Studi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S. 1)



Disusun Oleh:

DIDIN SYAMSUDDIN

2002056047

**PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof.Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./Fak. (024) 7601291/7624691 Semarang 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) Eks.
Hal : Naskah Skripsi An. Sdr. Didin Syamsuddin

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara:

Nama : Didin Syamsuddin

NIM : 2002056047

Prodi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : ANALISIS PENGAWASAN OMBUDSMAN RI
TERHADAP LEMBAGA PELAYANAN PUBLIK
(Studi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah)

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosyahkan. Demikian, harap menjadi maklum.

Wasalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Semarang, 16 Mei 2024
Pembimbing,

Dr. Novita Dewi Mavithoh, S.H., M.H.

NIP: 197910222007012011

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Prof Dr. Hanka Kampus III Ngaliyan
Telp./Fax. (024) 7601291/7624691 Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi saudara : Didin Syamsuddin
NIM : 2002056047
Judul : "Analisis Pengawasan Ombudsman RI Terhadap Lembaga Pelayanan Publik (Studi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah)"

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal : 03 Juni 2024

dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2024/2025.

Semarang, Juli 2024

Dewan Penguji

Ketua Sidang / Penguji

Dr. Ahmad Anwar Rofuddin, M.S.I.
NIP. 198911022018011001

Sekretaris Sidang / Penguji

Mahdaniyal Hasanah Nurriyatiningsrum, M.S.I.
NIP. 198505272018012002

Penguji Utama I

Dr. Mohamad Hakim Junaidi, M.A.
NIP. 197105091996031002

Penguji Utama II

Fenny Bintarawati, M.H.
NIP. 198907262019032011



Pembimbing I

Dr. Novita Dewi Masjithoh, SH, M.H.
NIP. 197910222007012011

Pembimbing II

MOTTO

عليكم بالصدق فان الصدق يهدي الى البر ان البر يهدي الى الجنة
(رواه البخارى و مسلم)

Artinya: “Hendaknya kamu selalu jujur karena kejujuran itu akan membawa kepada kebaikan dan kebaikan akan membawa ke dalam surga.” **(HR. Bukhari dan Muslim)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan segala kerendahan hati, maka karya tulis skripsi ini dipersembahkan sebagai bagian dari rasa syukur kepada Allah SWT, untuk:

1. Kedua Orang Tua penulis, Bapak M. Munif dan Ibu Khalimah beliau selalu memotivasi dan memberikan do'a yang tulus kepada penulis dan keluarga besar penulis.
2. Kakak penulis Mbak Ninik dan Mas Aping, yang selalu memberikan *support*, semangat untuk menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.
3. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.

DEKLARASI

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: **"ANALISIS PENGAWASAN OMBUDSMAN RI TERHADAP LEMBAGA PELAYANAN PUBLIK (Studi di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah)"**. tidak berisi materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian pula skripsi ini tidak satupun pikiran-pikiran orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam informasi menjadi bahan rujukan.

Semarang, 11 Mei 2024

Deklarator



Didin Syamsuddin

NIM. 2002056047

ABSTRAK

Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah di lingkungan Pemerintah Daerah adalah hal yang sangat penting. Berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI mengamanatkan fungsi Ombudsman RI yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada Kota Semarang menjadi hal yang penting, guna meningkatkan pelayanan publik di Kota Semarang yang masih tergolong rendah daripada Kabupaten atau Kota yang lain di wilayah Jawa Tengah. Maka dari itu, perlu di analisis bagaimana pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap Lembaga Pelayanan Publik Kota Semarang dan Implikasinya terhadap terwujudnya *good governance* pada pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan atau *field reseacrh* yang dilaksanakan langsung di lapangan dengan menggunakan pendekatan non doktrinal atau yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang terdiri bahan hukum (primer, sekunder, tersier). Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi yang disajikan secara deskriptif analisis.

Temuan pada penelitian ini bahwa pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada beberapa lembaga pelayanan publik Kota Semarang meliputi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Kecamatan Ngaliyan Dan lembaga pendidikan SMAN 3 Kota Semarang. Pengawasan pada lembaga-lembaga tersebut memiliki pengawasan yang berbeda-beda tergantung peraturan dan permasalahan apa yang ada di lembaga tersebut. Pengawasan pada DPM-PTSP Kota Semarang yang pernah dilakukan adalah penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dan pemeriksaan laporan berdasarkan laporan masyarakat. Pengawasan pada Disdukcapil Kota Semarang yang

pernah dilakukan adalah penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik. Pengawasan pada Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang yang pernah dilakukan adalah kajian cepat Ombudsman sebagai upaya pencegahan maladministrasi. Pengawasan pada lembaga pendidikan SMAN 3 Kota Semarang yang pernah dilakukan adalah pemeriksaan berdasarkan laporan masyarakat. Implikasi Setelah dilakukan pengawasan oleh Ombudsman telah memberikan dampak dalam terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* yaitu prinsip partisipasi masyarakat, efektifitas, efisien, transparansi, profesionalisme dan kompetensi dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Pengawasan, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Lembaga Pelayanan Publik Kota Semarang.

ABSTRACT

Supervision of the Indonesian Ombudsman Representative for Central Java within the Regional Government is very important. Based on Law Number 37 of 2008 concerning the Indonesian Ombudsman, the function of the Indonesian Ombudsman is to supervise the implementation of public services in Indonesia. Supervision of the Indonesian Ombudsman Representative of Central Java in the City of Semarang is important, in order to improve public services in the City of Semarang which are still relatively low compared to other regencies or cities in the Central Java region. Therefore, it is necessary to analyze how the Indonesian Ombudsman Representative for Central Java supervises Semarang City Public Service Institutions and the implications for the realization of good governance in public services.

This research uses a type of field research or field research which is carried out directly in the field using a non-doctrinal or sociological juridical approach. The data sources used are primary data and secondary data consisting of legal materials (primary, secondary, tertiary). Data collection methods were carried out through interviews and documentation presented in descriptive analysis.

The findings in this research are that the supervision carried out by the Indonesian Ombudsman Representative for Central Java on several Semarang City public service institutions including the Semarang City Investment and One-Stop Integrated Services Service, the Semarang City Population and Civil Registration Service, Ngaliyan District and the SMAN 3 Semarang City educational institution. Supervision at these institutions has different supervision depending on the regulations and problems at the institution. Supervision of the Semarang City DPM-PTSP that has been carried out is assessing the compliance of public service providers and examining reports based on public reports. The supervision carried out at the Semarang City Dukcapil Disdukcapil was an assessment of the compliance of public service providers.

The supervision carried out in Ngaliyan District, Semarang City, was a rapid Ombudsman study as an effort to prevent maladministration. The supervision at the SMAN 3 Semarang City educational institution that has been carried out is an inspection based on public reports. Implications: After supervision by the Ombudsman, it has had an impact in realizing the principles of good governance, namely the principles of community participation, effectiveness, efficiency, transparency, professionalism and competence in public services.

Keywords: Supervision, Indonesian Ombudsman Representative for Central Java, Public Service Institutions of Semarang City.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada tuhan yang Maha Esa Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan bekal kekuatan bagi penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengawasan Ombudsman RI Terhadap Lembaga Pelayanan Publik** (Studi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah).” Guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Hukum UIN Walisongo Semarang. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah SAW pembawa rahmat bagi makhluk seluruh alam semoga kita mendapat syafa’at kelak di hari kiamat.

Dalam proses menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari banyak hambatan, tantangan dan kendala yang datang baik internal maupun eksternal penulis. Penulis juga menyadari bahwa tidak ada sesuatu yang sempurna, baik dari segi penulisan skripsi ini maupun dari pribadi Penulis. Penulis memohon kiranya kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga penelitian ini menjadi tambahan wawasan dan perkembangan bagi ilmu pengetahuan serta bermanfaat bagi seluruh masyarakat.

Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini, yang tentulah

tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik dalam ide, kritik, saran maupun dalam bentuk lainnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sebagai wujud penghargaan atau peran sertanya dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. Nizar Ali, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. H. Abdul Ghofur, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
3. Ketua Jurusan Prodi Ilmu Hukum Ibu Dr. Novita Dewi Masyithoh, S.H., M.H., dan Ibu Mahdaniyal H.N, M.S.I. selaku Sekretaris Jurusan Prodi Ilmu Hukum, Serta Wali Dosen penulis Bapak M. Khoirur Rofiq, S.H.I., M.S.I. yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis.
4. Dosen pembimbing, Ibu Dr. Novita Dewi Masyithoh, S.H., M.H. yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dalam melakukan pengarahan dan bimbingan terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis dan senantiasa mengarahkan serta memberi motivasi selama penulis melaksanakan kuliah.
6. Seluruh keluarga penulis: bapak, ibu, kakak, serta seluruh keluarga besar penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
7. Ucapan terimakasih segenap anggota Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Semarang kepada telah membantu penulis dalam pengumpulan data-data empiris dan membantu menyelesaikan skripsi ini hingga usai.

8. Teman-teman Al-Ghuroba', yang telah kebersamai penulis dalam menuntut ilmu.
9. Teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum Angkatan 2020.
10. Teman-teman Forum Kajian Hukum Mahasiswa (FKHM).
11. Teman-teman Satria Muda dan Sarang Petarung IH-B 2020.

Semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis khususnya dalam penulisan skripsi, terima kasih. Semoga semua kebaikan kalian terbalas dengan pahala dari Allah SWT.

Semarang, 16 Mei 2024



Didin Syamsuddin
NIM. 2002056047

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
<u>PERSETUJUAN PEMBIMBING</u>	ii
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iii
<u>MOTTO</u>	iv
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	v
<u>ABSTRAK</u>	vii
<u>KATA PENGANTAR</u>	xi
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
<u>A. Latar Belakang</u>	1
<u>B. Rumusan Masalah</u>	9
<u>C. Tujuan Penelitian</u>	9
<u>D. Manfaat Penelitian</u>	10
<u>E. Tinjauan Pustaka</u>	11
<u>F. Metode Penelitian</u>	16
<u>G. Sistematika Penulisan</u>	22
<u>BAB II</u>	25
<u>TINJAUAN TENTANG PENGAWASAN DAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (<i>GOOD GOVERNANCE</i>)</u>	25
<u>A. Tinjauan Umum Pengawasan</u>	25
1. <u>Pengertian Pengawasan dan Konsep Pengawasan</u>	25
2. <u>Fungsi dan Tujuan Pengawasan</u>	28
<u>B. Tinjauan Umum tentang <i>Good Governance</i></u>	28
1. <u>Pengertian <i>Good Governance</i></u>	28
2. <u>Konsep <i>Good Governance</i></u>	29
3. <u>Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i></u>	32
<u>BAB III</u>	36
<u>TINJAUAN TENTANG OMBUDSMAN RI DAN LEMBAGA PELAYANAN PUBLIK</u>	36
<u>A. Tinjauan Umum Ombudsman Republik Indonesia</u>	36

1. <u>Sejarah Ombudsman Republik Indonesia</u>	36
2. <u>Kedudukan Ombudsman RI Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan</u>	41
3. <u>Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah</u>	45
4. <u>Dasar Hukum Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah</u>	47
5. <u>Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia</u>	49
<u>B. Lembaga Pelayanan Publik Kota Semarang</u>	52
1. <u>Pengertian Pelayanan Publik</u>	52
2. <u>Lembaga Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Semarang</u>	54
<u>C. Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang</u>	57
1. <u>Bentuk Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang</u>	58
2. <u>Bentuk Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang</u>	61
3. <u>Bentuk Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang</u>	63
4. <u>Bentuk Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang</u>	65
<u>BAB IV</u>	68
<u>ANALISIS PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA TENGAH TERHADAP LEMBAGA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG</u>	68
<u>A. Analisis pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang</u>	

1. <u>Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang</u>	70
2. <u>Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang</u> 73	
3. <u>Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang</u>	75
4. <u>Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang</u>	78
<u>B. Implikasi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang Dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i></u>	81
1. <u>Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang</u>	82
2. <u>Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang</u> 83	
3. <u>Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang</u>	84
4. <u>Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang</u>	85
<u>BAB V</u>	87
<u>PENUTUP</u>	87
<u>A. Kesimpulan</u>	87
<u>3. Saran</u>	88
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	90
<u>LAMPIRAN-LAMPIRAN</u>	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
<u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u>	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara hukum, berdasarkan Pasal 1 Ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Maka penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang bersih dan efektif harus dapat diperhatikan dan penegakan yang secara layak dan tegas karena Indonesia merupakan Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak bisa dipisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum, pemerintah yang bersih dan transparan (*clean government dan good governance*). *Good governance* merupakan wujud dari penerimaan akan pentingnya suatu perangkat peraturan atau tata kelola yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik.¹

¹ Nur Azlina and Ira Amelia, 'Pengaruh Good Governance Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan', *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 12.2 (2015), 32

Lembaga negara mempunyai tugas pokok untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara maksimal dan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ratminto mendefinisikan bahwa “Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara.”²

Era reformasi ditandai dengan berbagai penataan birokrasi untuk mewujudkan sistem birokrasi yang lebih baik. Reformasi memberikan amanat perubahan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, khususnya perubahan-perubahan mendasar dalam sistem pemerintahan Republik Indonesia. Perubahan yang dimaksud salah satunya dengan membentuk lembaga negara dan lembaga-lembaga pemerintahan yang baru, salah satu diantaranya adalah Komisi Ombudsman Nasional atau biasa disebut Ombudsman Nasional.³

² Ratminto & Atik Septi Winarsih, *manajemen pelayanan* (jakarta, pustaka pelajar, 2009)

³ Muhammad Isa Sya’roni, ‘Kedudukan Dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik’, *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, 5.1 (2015), 204–24

Ombudsman hadir untuk memenuhi amanah pengawasan pelayanan publik, menyusul adanya tuntutan masyarakat yang kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *Clean and Good Governance*.⁴ Kemudian dikeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional. Nama Komisi Ombudsman Nasional kemudian diubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut ORI, untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia. Maka kemudian perlu dibentuk Undang-undang Tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan berkekuatan hukum. Akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkanlah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia menurut ketentuan Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang

⁴ Rahayu Luthfiana Rahma, "Penerapan Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur)," 2018.

diselenggarakan 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 belanja daerah.⁵

Dalam menjalani tugasnya Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah mengacu pada Pasal 4 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa Ombudsman RI bekerja berdasarkan laporan dari masyarakat untuk menelusuri suatu permasalahan pelayanan ataupun ketidakberesan suatu lembaga pelayanan publik ataupun lembaga hukum yang melakukan maladministrasi bagi masyarakat. Maladministrasi merupakan perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain, termasuk kelalaian atau mengabaikan kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara

⁵ Lihat pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateril bagi masyarakat dan perseorangan.⁶

Sasaran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah adalah pelayanan publik. Dimana yang masuk dalam pengawasan Ombudsman RI yaitu lembaga negara yang dibiayai sebagian atau sepenuhnya oleh negara, baik negeri atau swasta yang diberikan amanah untuk memberikan pelayanan publik tertentu. Didalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”⁷ Menurut Hardiansyah, “jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi menjadi tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.”⁸

⁶ Yusnani Hasjimzoem, “Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia,” *FIAT JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 2 (2015): 192–207.

⁷ Aswar Anas, “Analisis Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kalimantan Timur,” *E-Jurnal Ilmu Pemerintahan* 8, no. 3 (2020): 847–60, [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/_Jurnal ASWAR ANAS \(02-15-21-10-56-55\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/_Jurnal%20ASWAR%20ANAS%20(02-15-21-10-56-55).pdf).

⁸ Hardiansyah, *kualitas pelayanan publik* (Yogyakarta, gava media, 2011), h. 23.

Provinsi Jawa Tengah merupakan wilayah kewenangan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, salah satunya adalah Kota Semarang. Kota Semarang merupakan kota yang mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat, Namun Beberapa permasalahan maladministrasi masih terjadi di Kota Semarang. Berdasarkan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, nilai Kota Semarang masih tercatat berada dibawah Kabupaten atau Kota lainnya.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah mengawasi pada seluruh lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik di Kota Semarang. Berdasarkan laporan tahunan dari Ombudsman RI, khususnya Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada tahun 2023. Pemerintah Kota Semarang menduduki peringkat kedua dengan kategori Pemerintah Daerah dengan laporan terbanyak di wilayah Jawa Tengah.⁹ Perbuatan maladministrasi ini dapat diberantas secara efektif apabila Lembaga Ombudsman mendapatkan laporan dari masyarakat dan jika tidak menerima, maka Ombudsman bersifat pasif. Pada Pasal 7 huruf d Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

⁹ Lihat pada Laporan Akhir Tahun 2023 Ombudsman RI.

memberikan kewenangan untuk melakukan investigasi pelayanan publik berdasarkan prakarsa sendiri, tetapi langkah ini mungkin tidak populer dengan dibuktikan tidak adanya publikasi yang kongkret di media sehingga menghambat Ombudsman RI lebih muncul dan lebih membumi. Keberadaan Ombudsman RI merupakan bagian dari saran pembaharuan (*agent of change*).¹⁰

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai dengan kebutuhan serta perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Pembentukan Lembaga Ombudsman bertujuan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) melalui peran serta masyarakat.¹¹ Motivasi dibalik pembentukan ini hanya memiliki satu kepentingan, secara spesifik mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang bersih dan hebat. Di Indonesia sebelum dibentuk Lembaga Ombudsman, pengaduan pelayanan publik disampaikan kepada instansi yang terkait

¹⁰ Nurul Laili Fadhilah, "Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik" 2 (2001).

¹¹ Nurul Laili Fadhilah, "Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik", Jurnal Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Vol, 2 No, 28, 2015, hlm 36-130.

namun masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai.

Berdirinya Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sudah 12 tahun. Sejak didirikannya pada tahun 2012, berjalanya kinerja tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah diharapkan kepada Lembaga penyelenggara pelayanan publik yang diawasi oleh Ombudsman RI melakukan revolusi pelayanan kepada masyarakat. Melalui tugas dan wewenangnya Ombudsman RI berhak melakukan pencegahan, klarifikasi, monitoring, dan memberikan rekomendasi atas hasil pemeriksaan Ombudsman kepada pihak terkait. Lembaga atau instansi yang diberikan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya merasakan hadirnya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan tujuan agar penyelenggaraan pelayanan publik terlaksana dengan baik dan demi terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini menarik untuk dilakukan agar mendapatkan informasi lebih mendalam dengan mengangkat judul “Analisis Pengawasan Ombudsman RI Terhadap Lembaga Pelayanan Publik (Studi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan penulis, maka rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang?
2. Bagaimana Implikasi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang pada terwujudnya *good governance*?

C. Tujuan Penelitian

Adanya permasalahan yang diungkapkan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui Implikasi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang pada terwujudnya *good governance*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk Pembaruan Akademik dapat menambah pengetahuan analisis terhadap pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang dan Implikasinya.
 - b. Memperluas serta menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang dan Implikasinya.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi Masyarakat

Manfaat bagi masyarakat yakni untuk memberikan informasi terkait konsep pengawasan lembaga Ombudsman RI Jawa Tengah terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang untuk menghindari adanya maladministrasi berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Dibentuknya Ombudsman RI ini adalah untuk mewujudkan negara hukum yang

demokratis, adil, dan sejahtera, bilamana terjadi maladministrasi maka laporkan saja atau pelayanan publiknya buruk yang nanti akan diberitahu tentang tata bagaimana cara pelaporan ke Ombudsman RI.¹²

E. Tinjauan Pustaka

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan studi pustaka untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang ada. Terdapat beberapa penelitian yang penulis jadikan sebagai bahan acuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Jurnal ditulis Imran Eka Saputra & Hasnan Hasbi tahun 2021 yang berjudul “Efektivitas Pengawasan Ombudsman Kota Makassar Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” Dalam kajiannya peneliti mengkaji terkait analisis efektivitas pelaksanaan pengawasan Ombudsman Kota Makassar pada penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut yaitu Lembaga Ombudsman Kota Makassar telah melaksanakan wewenang dan tugasnya dengan

¹² Kadarsih, Setiadjeng. "Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik menurut UU No. 37 Tahun 2008." *Jurnal Dinamika Hukum* 10.2 (2010) hlm 175-182.

efisien dan seefektivitas mungkin dengan dibuktikan banyaknya aduan yang masuk yang mana penanganannya dilakukan dengan memverifikasi dugaan pelanggaran baik terhadap temuan atau laporan dugaan pelanggaran pelayanan publik.¹³

2. Skripsi ditulis Faisal Azmi tahun 2021 berjudul, “Pengawasan Langsung Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan di Kota Padang Pada Tahun 2017”. Dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana bentuk pengawasan Ombudsman dalam pelayanan pendidikan di Kota Padang pada tahun 2017. Dengan hasil penelitian adalah pengawasan berjalan kurang maksimal, hal ini dibuktikan dengan laporan pendidikan masih menjadi salah satu tertinggi di Ombudsman sumatera barat khususnya pungli. Inisiatif Ombudsman dalam melakukan pengawasan pada saat ada laporan saja serta tidak adanya prosedur

¹³ Imran Eka Saputra and Hasnan Hasbi, “Evektifitas Pengawasan Ombudsman Kota Makassar Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Makassar,” *Kalabbirang Law Journal* 3, no. 2 (2021), <http://jurnal.ahmar.id/index.php/kalabbirang>.

khusus dalam melakukan pengawasan di bidang pendidikan ini.¹⁴

3. Skripsi yang ditulis oleh Eufemia Lawati tahun 2018 dengan judul “Kewenangan Ombudsman Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik”. Dari Fakultas Hukum Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana hasil adjudikasi Ombudsman yang hanya memiliki nilai sebagai rekomendasi. Dengan hasil penelitian pertama berdasarkan tugas dan wewenang Ombudsman bahwa proses penyelesaian pengaduan pelayanan publik oleh Ombudsman yaitu, pemeriksaan substansi masyarakat, klarifikasi, rekomendasi, adjudikasi, dan monitoring. Kemudian penyelesaian maladministrasi atas inisiatif sendiri. Kedua bahwa putusan adjudikasi oleh Ombudsman tidak memberikan kepastian hukum bagi para pihak karena, Ombudsman bukan merupakan hakim atau bukan merupakan putusan pengadilan. Hal ini berarti putusan adjudikasi tersebut, belum final dan tidak mengikat para pihak sehingga perlu upaya hukum

¹⁴ Faisal Azmi, “Pengawasan Langsung Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Padang Pada Tahun 2017” (Universitas Andalas, 2021).

lebih lanjut guna mendapatkan kepastian hukum bagi para pihak.¹⁵

4. Skripsi ditulis Al Ihwal tahun 2021 berjudul, “Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Tela’ah Siyasaah Syariah)” dari Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran lembaga Ombudsman dalam meningkatkan pengawasan terhadap kesadaran pelayanan publik dan menganalisis penerapan sanksi hukum lembaga Ombudsman terhadap lembaga pelayanan publik yang melakukan maladministrasi. Dengan hasil penelitian bahwa peran Ombudsman telah efektif sebab apabila melihat dari tugas dan fungsi yang diinstruksikan perundang-undang. Ombudsman dimana dalam proses keefektifan ketika melaksanakan tugasnya dinilai telah sesuai dan akurat. Ombudsman dimana proses penerapan sanksinya telah berjalan dengan baik yang dimulai dari melakukan pemeriksaan hingga pemberian tindakan korektif terhadap pelaku maladministrasi. Setiap yang menjadi pihak dilaporkan dan atasan yang

¹⁵ Eufemina Lawati, “Kewenangan Ombudsman Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik” (Fakultas Hukum Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, 2018).

dilaporkan telah terbukti melakukan maladministrasi maka wajib untuk menjalankan rekomendasi dari Ombudsman RI dan ketika sanksi tidak dilaksanakan maka sanksi administratif akan diberikan sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku sebagaimana tertuang pada Pasal 39 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.¹⁶

5. Skripsi ditulis Ade Firmansyah tahun 2018 berjudul, “Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Sebagai *State Auxiliary Organs* Dalam Mewujudkan *Good Governance*.” Dari Fakultas Syari’ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Penelitian ini bertujuan mengetahui eksistensi Ombudsman sebagai *State Auxiliary Organs* Dalam Mewujudkan *Good Governance* di Indonesia. Dengan hasil penelitian eksistensi Ombudsman sebagai *state auxiliary organs* dalam struktur ketatanegaraan indonesia dalam fungsinya lembaga pengawas pelayanan publik berkontribusi besar dalam mewujudkan *good governance*, kemudian kedudukan Ombudsman RI dalam ketatanegaraan Indonesia

¹⁶ AL Ihwal, “Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasa Syari’ah” (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021).

adalah *State Auxiliary organs* atau lembaga negara bantu fungsinya hampir sama dengan lembaga *Wilayah Al-Hisbah* dalam islam.¹⁷

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan tata cara terkait proses penelitian tersebut dilakukan. Untuk memperoleh informasi dan data, dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi:¹⁸

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu jenis penelitian lapangan atau *field reseach* yang langsung dilaksanakan di lapangan.¹⁹ Penelitian ini melibatkan pihak terkait seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dan Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang.

2. Pendekatan Penelitian

¹⁷ Ade Firmansyah, “Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Sebagai State Auxiliary Organs Dalam Mewujudkan Good Governance” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2018).

¹⁸ Sugiyono, “Memahami Penelitian Kualitatif”, Bandung: Alfabeta, 2016, hlm 1– 23

¹⁹ Nina Nurdiani, “Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan,” *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5, no. 2 (2014): 110, <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>.

Pendekatan penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah pendekatan non doktrinal atau yuridis sosiologis yaitu penelitian secara langsung dengan kenyataan yang ada dalam praktik di lapangan, serta didasarkan atas kajian bekerjanya hukum di masyarakat.²⁰ Dalam penelitian ini akan melihat pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap lembaga pelayanan publik di Kota Semarang sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

3. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, adapun yang dijadikan lokasi penelitian adalah beberapa Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang meliputi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Semarang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dan Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang.

²⁰ Kornelius Benuf et al., “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer Jurnal Gema Keadilan Jurnal Gema Keadilan” 7 (2020): 20–33.

4. Sumber Data

Sumber data adalah mengenai dari mana data diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri atas:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer, yaitu sumber data yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian, dimana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan sebuah wawancara sehingga data berasal langsung dari objek penelitian.²¹ Yaitu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dan Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu data sekunder yaitu dari buku-buku teks, jurnal, majalah, peraturan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para sarjana, catatan, dokumen-dokumen, jurnal dan karya-karya yang ditulis oleh orang lain yang berkaitan dengan judul penelitian ini yang dijadikan

²¹ Ahmad Zuhi Muhdlor, "Perkembangan Metodologi Penelitian Hukum" *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, Vol, 1 No, 2 2012, hlm 189.

sebagai data pendukung untuk mengisi kelengkapan bahan tulis.²²

c. Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan keseluruhan prinsip-prinsip, ketentuan, dan prosedur teknis hukum, baik dalam bentuk peraturan Undang-undang, perjanjian termasuk alat penelusuran hukum, literatur, catatan, laporan, panduan-panduan teknis bagi praktek maupun pengajaran hukum serta informasi-informasi hukum tertulis lainnya yang dapat digunakan untuk keperluan pengkajian hukum, baik akademis maupun praktis.²³ Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat. Terdiri dari: Norma Dasar Pancasila, Peraturan Dasar, Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, penelitian menggunakan instrumen sebagai berikut:

²² Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hlm. 53

²³I Ketut Suardita, 'Pengenalan Bahan Hukum (PBH)', Simdos.Unud.Ac.Id, 2017, hlm 3.

a. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab yang dilakukan secara lisan antara dua orang ataupun lebih dan yang berlangsung antara dua orang narasumber dan pewawancara.²⁴ Wawancara yang digunakan kali ini yakni interview bebas terpimpin dengan membawa kerangka pertanyaan untuk disajikan. Wawancara digunakan sebagai metode utama dalam penelitian ini karena terdapat unsur penting guna mendapatkan informasi yang diperlukan sehingga data yang diperoleh akurat. Metode wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi serta data mengenai pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang dan Implikasinya.

b. Dokumentasi

Merupakan sebuah pengumpulan data melalui sebuah peninggalan tertulis, terutama berisi arsip dan juga termasuk buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum-hukum penyelidikan atau penelitian. Dokumentasi yang akan

²⁴ *Ibid.*

didokumentasikan adalah berasal dari data sekunder dan bahan hukum yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan bahan hukum tersier.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis menggunakan analisis deskriptif sesuai dengan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Huberman dan Miles sebagai berikut:²⁵

a. Reduksi data

Termasuk kegiatan pengorganisasian data sehingga dapat membantu serta memudahkan peneliti dalam melakukan analisis selanjutnya. Tumpukan data yang didapatkan di lapangan akan direduksi dengan cara merangkum, kemudian mengklasifikasikannya sesuai dengan fokus penelitian.

b. Penyajian data

Merupakan upaya peneliti untuk mendapatkan gambaran dari data yang telah diperoleh serta hubungannya dengan fokus penelitian yang

²⁵ Huberman and Miles, Analisis Data Kualitatif (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), 43.

dilaksanakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian atau narasi singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sebagainya.

c. Menarik kesimpulan

Merupakan kegiatan merumuskan kesimpulan penelitian, baik kesimpulan sementara atau kesimpulan akhir. Kesimpulan sementara ini dapat dibuat terhadap setiap data yang ditemukan pada saat penelitian sedang berlangsung, dan kesimpulan akhir dapat dibuat setelah seluruh data penelitian dianalisis.

G. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan skripsi yang digunakan penulis ini membaginya kedalam lima bab, yang akan diuraikan menjadi sub bagian diantaranya sebagai berikut:

1. BAB I

Bab I merupakan pendahuluan. Bab ini berisi gambaran umum tentang penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

2. BAB II

Bab II merupakan tinjauan umum. Pada bab ini berisikan teori pengawasan dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

3. BAB III

Bab III merupakan membahas data-data terkait Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang dan bentuk pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang meliputi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dan Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang.

4. BAB IV

Bab IV membahas mengenai analisis terhadap pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik dan Implikasinya dalam mewujudkan *good governance*.

5. BAB V

Bab V berisi simpulan dan saran. Saran dan simpulan ini memberikan manfaat untuk perkembangan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN TENTANG PENGAWASAN DAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE)

A. Tinjauan Umum Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan dan Konsep Pengawasan

Pengawasan atau yang dalam bahasa Inggris disebut *controlling*. Menurut KBBI pengawasan adalah penilikan dan pengarahan kebijakan.

¹Menurut Admosudirjo mengatakan, bahwa pengawasan merupakan kegiatan membandingkan atau mengukur apa yang sedang dilakukan dengan kriteria, norma-norma, standar, atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.²

Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditujukan untuk menjamin sikap tindak pemerintah/aparat administrasi berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku. Jika dikaitkan dengan hukum tata negara, pengawasan berarti suatu kegiatan yang ditujukan untuk menjamin terlaksananya

¹ Diakses melalui, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengawasan>, pada 05 Juni 2024.

² Andarwanto Andri, “Pengaruh Kompetensi, Independensi, Akuntabilitas Dan Profesionalisme Auditor Terhadap Kualitas Audit (Studi Empiris Pada KAP Di Surakarta Dan Yogyakarta)” (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015).

penyelenggaraan negara oleh lembaga-lembaga kenegaraan sesuai dengan hukum yang berlaku.³

Dalam sistem pemerintahan di Indonesia pengawasan dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga organ pemerintahan yang diawasi (pengawasan eksternal) dan dapat pula dilakukan oleh lembaga-lembaga dalam lingkungan pemerintahan itu sendiri (pengawasan internal). Pengawasan yang bersifat eksternal dilakukan oleh lembaga-lembaga negara seperti Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Mahkamah Agung dan Lembaga-Lembaga Peradilan dibawahnya, Masyarakat, yang dapat dilakukan oleh orang perseorangan, kelompok masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan Media Massa (Pers).⁴ Pengawasan eksternal juga dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, dan Komisi Pemberantasan Korupsi.⁵

³ Ayu Desiana, "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *INOVATIF Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. 2 (2013): 176.

⁴ Galang Asmara, *Ombudsman Nasional: Dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia* (yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2005). 125

⁵ M Rafi Ariansyah et al., "Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)" 2, no. 4 (2020): 1–9.

Ditinjau dari sifatnya, pengawasan pemerintah ada yang bersifat preventif dan bersifat represif. Pengawasan yang bersifat preventif adalah pengawasan yang ditujukan untuk mencegah terjadinya perbuatan atau sikap tindak pemerintah yang melanggar hukum. Sedangkan pengawasan bersifat represif adalah pengawasan yang dilakukan untuk menindak perbuatan pemerintah yang sudah dilakukan dengan cara melakukan melanggar hukum, pengawasan represif ini pada dasarnya adalah suatu tindakan penegakkan hukum.⁶

Perbuatan tercela yang dilakukan oleh pemerintah tendensinya akan menimbulkan kerugian kepada masyarakat. Menyadari hal ini, negara selalu berusaha untuk mengendalikan aparatnya jangan sampai melakukan perbuatan tercela ini. Sehubungan hal tersebut, diadakanlah suatu sistem pengawasan (*control system*) terhadap perbuatan aparat pemerintahan dengan tujuan untuk menghindari terjadinya perbuatan yang merugikan masyarakat, setidaknya menekan seminimal mungkin terjadinya perbuatan tersebut.⁷

⁶ Galang asmara, *Ombudsman*, 126.

⁷ Muchsan, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia* (Yogyakarta: Liberty, 2007).

2. Fungsi dan Tujuan Pengawasan

Menurut Arifin Abdul Rachman, pengawasan mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Menjamin ketetapan pelaksanaan sesuai dengan rencana, kebijakan dan perintah;
- b. Menerbitkan koordinasi;
- c. Kegiatan-kegiatan yang mencegah pemborosan dan penyelewengan;
- d. Menjamin terwujudnya kepuasan masyarakat atas barang atau jasa yang dihasilkan;
- e. Membina kepercayaan masyarakat terhadap kepemimpinan organisasi dengan demikian tujuan pengawasan yang sangat erat kaitanya dengan rencana suatu organisasi.⁸

B. Tinjauan Umum tentang *Good Governance*

1. Pengertian *Good Governance*

Istilah *Good Governance* berasal dari induk bahasa eropa, latin, yaitu *gubernare* yang diserap oleh bahasa inggris menjadi *govern*, yang berarti *steer* (menyetir, mengendalikan). *Direct* (mengarahkan), atau *rule* (memerintah). Penggunaan utama istilah ini

⁸ Abdul Rachman, *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan* (jakarta: CV. Haji Mas Agung, 2001).

dalam bahasa inggris adalah *to rule with authority*, atau memerintah dengan kewenangan.⁹

Menurut Sadjijono, *Good Governance* mengandung arti: “kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara.”¹⁰ Mardiasmo mengatakan bahwa *good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sector publik oleh pemerintah yang baik.¹¹

Berdasarkan pendapat para ahli dapat di simpulkan bahwa *good governance* merupakan suatu proses penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien, efektif dengan menjaga sinergitas diantara sumber daya dalam negara, sektor swasta dan masyarakat.¹²

2. Konsep *Good Governance*

⁹ Ovi Aldino Akbar Nasution, “Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Unit Pelayanan Terpadu Vi Dinas Pendapatan Daerah Kota Medan,” *Perspektif* 5, no. 2 (2016): 506–12, <https://doi.org/10.31289/perspektif.v5i2.175>.

¹⁰ Sadjijono, *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*, (LAKSBANG, 2007), hlm 203.

¹¹ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik* (Yogyakarta: ANDI, 2002).

¹² Tonny Wangania et al., “Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate),” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5, no. 1 (2023).

Konsep *good governance* sendiri banyak dibicarakan dan menjadi isu yang mengemuka dalam pengelolaan pemerintahan. Konsep *good governance* menjadi salah satu acuan utama yang diterapkan oleh seluruh negara-negara di dunia khususnya negara-negara berkembang dalam upaya memperbaiki sistem tata kelola pemerintah yang baik. Penerapan *good governance* pada akhirnya menjadi indikator dasar berbagai negara-negara maju dan atau perusahaan-perusahaan besar untuk melakukan kerjasama dan juga investasi pada negara-negara berkembang dan juga negara tertinggal.¹³

Kekuasaan rakyat sebagai sebuah konsep dasar tentang kekuasaan telah menemukan bentuknya. Dalam konteks ini, penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah, tetapi dituntut keterlibatan seluruh elemen, baik interen birokrasi, masyarakat dan pihak swasta. Melalui pemerintahan yang desentralistik, menjadi wadah terbuka bagi masyarakat yang berorientasi kepada kepentingan rakyat itu sendiri melalui pemerintahan yang akuntabel dan mampu

¹³ Muhammad Rahimallah Aziz Tanzil, “Azas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) Dan Good Governance,” no. November (2022), <https://doi.org/10.31219/osf.io/pw9fh>.

memenuhi asas-asas kepatutan dalam pemerintahan (*good governance*).¹⁴ Seiring dengan adanya keinginan mewujudkan tata pemerintahan yang baik/*good governance*.

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan pelayanan publik pada umumnya dalam upaya mewujudkan paradigma *good governance* yang merupakan sebagai bingkai kerja dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan tentu bukan hal yang mudah dalam mencapai hal tersebut. Akan tetapi dibutuhkan suatu tekad yang kuat dari berbagai *stakeholders* untuk mewujudkannya.¹⁵

Maka dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik yang baik akan mendorong terwujudnya *good governance*. Tujuan *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua

¹⁴ Santrio Kamaluddin, "Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Pada Kantor Distrik Okhika Kabupaten Pegunungan Bintang," *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan* 3, no. 1 (2019): 223,.

¹⁵*Ibid.*

komponen pelaku (negara, masyarakat, dan pihak swasta).¹⁶

3. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti, bahwa prinsip-prinsip *good governance* terdiri dari:¹⁷

a. Akuntabilitas

Aparatur pemerintah harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan dibidang tugas dan fungsinya. Akuntabilitas berkaitan erat dengan pertanggungjawaban terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran atau target kebijaksanaan atau program;

b. Keterbukaan dan transparan (*openness and transparency*)

Masyarakat dan sesama aparatur pemerintah dapat mengetahui dan memperoleh data dan informasi dengan mudah tentang kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah yang baik ditingkat pusat

¹⁶ Wangania et al., “Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate).”

¹⁷ Sendarmayanti, *Good Governance Dan Good Corporate*, ed. PT. Bumi Aksara (jakarta, 2012).

maupun daerah. Prinsip ini juga dapat mengetahui atau dilibatkan dalam perumusan atau perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dengan pengendalian pelaksanaan kebijaksanaan publik;

c. Ketaatan pada aturan hukum

Aparatur pemerintah menjunjung tinggi dan mendasarkan setiap tindakannya pada aturan hukum, baik berkaitan dengan internal maupun eksternal (masyarakat luas). Prinsip ini menegaskan bahwa tanpa komitmen ini, maka yang timbul bukan partisipasi masyarakat tetapi antipasti dan ketidaksukaan masyarakat terhadap perilaku dan kebijakan pemerintah.

Sedangkan menurut *United Nations Development Programme* (UNDP), prinsip-prinsip *good governance* adalah sebagai berikut:¹⁸

- a. Wawasan ke depan (*visionary*);
- b. Keterbukaan dan transparansi (*openness and transparency*);
- c. Partisipasi masyarakat (*participation*);
- d. Tanggung gugat (*accountability*);
- e. Supremasi hukum (*rule of law*);

¹⁸ Mulyawan Rahman, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (Sumedang: Unpad Press, 2009) hlm 20-23.

- f. Demokrasi (*democracy*);
- g. Profesionalisme dan kompetensi (*professionalism and competency*);
- h. Daya anggap (*responsiveness*);
- i. Keefisienan dan keefektivan (*efficiency and effectiveness*);
- j. Desentralisasi (*decentralization*); dan
- k. Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (*Private Sector and civil society partnership*).

Lembaga Administrasi Negara (LAN), mengartikan *governance* adalah proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public good and service*. Lebih lanjut LAN menegaskan dilihat dari *functional aspect*, *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintahan telah berfungsi efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya.¹⁹ Seperti halnya dikemukakan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP) dalam Sadu Wasistiono mengartikan *governance* berarti “penggunaan” atau “pelaksanaan”, yakni penggunaan politik, ekonomi

¹⁹ Lembaga Administrasi Negara Dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Akuntabilitas dan Good Governance, Jakarta, 2000, hlm.1.

dan administrasi untuk mengelola masalah-masalah nasional pada semua tingkatan.²⁰

LAN dan BPKP menyusun konsep-konsep tersebut dan menentukan bahwa ada sembilan prinsip utama penerapan *good governance*, yaitu:²¹

- a. Partisipasi masyarakat;
- b. Supremasi hukum;
- c. Tranparansi;
- d. *Stakeholder*;
- e. Berorientasi pada *consensus*;
- f. Kesetaraan;
- g. Efektivitas dan efisiensi;
- h. Akuntabilitas; dan
- i. Visi strategis.

²⁰ Sadu Wasistiono, *Kapita Selektta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah* (Bandung: Fokusmedia, 2003).

²¹ A. Dwianto, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia* (UGM Press, 2021).

BAB III

TINJAUAN TENTANG OMBUDSMAN RI DAN LEMBAGA PELAYANAN PUBLIK

A. Tinjauan Umum Ombudsman Republik Indonesia

1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia

Sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministrasi yaitu perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang persesorangan.¹

Diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujud penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif, efesien, jujur, bersih, transparan serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya peningkatan

¹ Desiana, "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.", 173

pelayanan publik diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintah.²

Sejalan dengan semangat reformasi, pemerintah telah melakukan perubahan-perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintahan Republik Indonesia dengan membentuk lembaga-lembaga baru, salah satunya adalah Ombudsman. Ombudsman dibentuk pada tanggal 10 Maret 2000 dengan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang komisi ombudsman nasional. Kemudian untuk memperkokoh dasar hukum keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal maka dipandang perlu diatur suatu Undang-undang. Maka dibentuklah Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.³

Menurut Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, dijelaskan bahwa:

² *Ibid.*179.

³ *Ibid.*

“Ombudsman Nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”⁴

Kemudian jika menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, dijelaskan Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan 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 belanja daerah.⁵

⁴ Lihat Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional

⁵ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Sunaryati Hartono mengatakan bahwa lembaga Ombudsman RI sebagai salah satu lembaga negara yang independen berfungsi sebagai pengawas eksternal atau pihak ketiga antara masyarakat dengan pemerintahan atau lembaga pelayanan publik.⁶ Tujuan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia adalah untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, sejahtera, mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme. Kemudian termasuk juga tujuan Ombudsman RI yaitu:⁷

- a. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan;
- b. Rasa aman, dan menciptakan kesejahteraan yang semakin baik;
- c. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;

⁶ Sunaryati Hartono, *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, cet. 1, Komisi Ombudsman Nasional, 2003, Hal.V-Vi.

⁷ H Shofyan and F Sultoni, "Perbandingan Hukum Antara Indonesia Dengan Denmark" 16 (2020): 1–12.

d. Meningkatkan kebudayaan hukum nasional dan kesadaran hukum masyarakat serta supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Dalam menjalankan kewenangannya Ombudsman RI didasarkan pada (dua) Undang-undang, yaitu Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya untuk menangani laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁸ Ombudsman RI melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya, untuk menangani laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan standar nilai yang menjadi asas disetiap gerak nafas insan Ombudsman dalam melayani masyarakat, yaitu atas kepatuhan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan.⁹

⁸ *Ibid.*

⁹ Rega Edy Pratama, "Pengawasan Ombudsman Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kabupaten Kendal Dan Implikasinya Terhadap Tertib Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah)," *Skripsi*, 2022, 1–31.

Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 Ayat (1) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yang berisi salah satunya adalah mengharuskan laporan disampaikan terlebih dahulu kepada instansi terlapor sebelum dilaporkan kepada Ombudsman RI. Jika yang bersangkutan tidak memperoleh sesuatu yang seharusnya akan didapat seandainya ia memenuhi kondisi atau persyaratan tersebut, maka selanjutnya adalah melaporkan ke Ombudsman RI.

2. Kedudukan Ombudsman RI Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu objek Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan.¹⁰ Konstitusi dalam bahasa Indonesia sama dengan kata “*constitution*” (Inggris). Menurut Wirjono Projodikoro perkataan “konstitusi” berarti “pembentukan” berasal dari kata kerja “*constituer*” (prancis) yang berarti “membentuk”. Kini yang dibentuk ialah suatu negara, maka konstitusi

¹⁰ Dyah Swastika dan Sri Nur Hari Susanto, “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan” 5, no. 1 (2022): 21–38.

mengandung permulaan dari segala peraturan mengenai suatu negara.¹¹

Dipandang dari sudut hukum ketatanegaraan, dari ketentuan Pasal 1 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, dapat diketahui bahwa Ombudsman RI memiliki kedudukan yang sejajar dengan lembaga-lembaga negara, seperti Presiden, Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR), Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK), Mahkamah Agung (MA), Mahkamah Konstitusi (MK), Komisi Yudisial (KY), Komisi Pemilihan Umum (KPU). Oleh karena sistem pembagian kekuasaan negara berdasarkan UUD 1945 setelah perubahan keempat tidak lagi menganut prinsip struktural hirarkis melainkan fungsional dan kesejajaran, saling terkait satu sama lain dan saling dapat mengontrol (sistem *check and balance*).¹²

Berdasarkan Pasal 2 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

¹¹ Muhammad Rus'an Yasin et al., "Kewenangan Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik," *Jurnal Kolaboratif Sains* 4, no. 5 (2021): 241–46.

¹² Fitri Kartika Sari, "Kedudukan Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia" 1 (2023): 42–59.

yang menyatakan Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.¹³

Ombudsman RI merupakan salah satu lembaga negara tambahan atau *secondary*, yaitu lembaga negara yang dibentuk diluar UUD. Dalam artian ia merupakan lembaga negara yang tidak terdapat dalam konstitusi, namun dibentuk melalui Undang-undang. Kedudukan Ombudsman RI sebagai lembaga negara dalam sistem ketatanegaraan republik Indonesia bersifat independen, mandiri, dan bebas dari campur tangan kekuasaan lain.¹⁴

Ombudsman RI juga mempunyai peranan penting dalam mencegah korupsi dan menyelenggarakan negara yang bersih. Hal ini telah dinyatakan oleh lembaga Ombudsman RI itu sendiri. Dengan diperkuat dalam Keputusan Presiden Nomor 44

¹³ Lihat pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

¹⁴ Sari, "Kedudukan Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia."

Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional: “pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.”

Pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif menjadi tuntutan masyarakat terhadap instansi pemerintah saat ini.¹⁵ Peran pokok Ombudsman RI adalah menangani keluhan masyarakat, menyangkut keputusan atau tindakan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi orang dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif. Peranan Ombudsman RI ini diarahkan agar kinerja administrasi pemerintahan di level pusat maupun daerah dapat diperbaiki dan di tingkatkan, tindakan-tindakan pemerintah dengan birokrasinya bisa lebih akuntabel terhadap masyarakat.

Lembaga Ombudsman RI juga mempunyai lembaga Ombudsman Daerah. Dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa pembentukan

¹⁵ Majevti Kaligis, “Tugas Dan Wewenang Dalam Memberantas Dan Mencega,” *Lex Administratum* no.2 (2019): hlm 1–8.

Ombudsman ditingkat daerah bertujuan mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat luas. Selain itu, Ombudsman RI mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan secara objektif atas keluhan masyarakat umum mengenai pelayanan umum dan administrasi pemerintahan, dan dapat juga atas inisiatif mandiri melakukan penyelidikan sekaligus mendaftarkan keluhan tersebut.

3. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

Untuk memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, maka hak-hak masyarakat untuk memperoleh kejelasan. Dipandang perlu Ombudsman Republik Indonesia untuk membentuk perwakilan Ombudsman RI di daerah Provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. begitu pula Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yang telah terbentuk sejak bulan oktober tahun 2012. Dimana perannya diarahkan supaya kinerja administrasi pemerintahan di level daerah dapat diperbaiki dan ditingkatkan.¹⁶ Pada tahun

¹⁶ Lusya Astrika Citra Adhiningtyas, Puji Astuti, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penanganan

2012 Ombudsman Republik RI Perwakilan Jawa Tengah telah melakukan *survey* kepatuhan terhadap SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Provinsi Jawa Tengah. Sesuai dengan indikator dan variabel, yang digunakan ditetapkan nilai maksimal/total sebesar 1.000 dan dibagi menjadi tiga zona. Kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu zona merah atau kepatuhan rendah (0-500), zona kuning atau kepatuhan sedang (501-800), dan zona hijau atau kepatuhan maksimal/tinggi (801-1.000).¹⁷ Dengan hasil yang didapatkan, tidak ada SKPD Jawa Tengah yang memiliki tingkat kepatuhan tinggi. Sebanyak 13 SKPD berada di zona kuning, sisanya berada di zona merah. Karena tidak memasang atau memiliki visi misi dan tidak memasang motto.

Peranan Ombudsman RI ini diarahkan agar kinerja administrasi pemerintahan di level pusat maupun daerah dapat diperbaiki dan ditingkatkan. Menurut Pasal 2 Ayat 2 Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang

Maladministrasi Pelayanan Publik,” *Journal of Politic and Government Studies* 5.4 (2015): 271–80.

¹⁷ *Ibid.*

Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah dijelaskan bahwa pembentukan Ombudsman RI perwakilan bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman RI dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.¹⁸ Kemudian pada Pasal 43 Ayat (4), menyebutkan bahwa ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman secara mutatis mutandis berlaku bagi perwakilan Ombudsman.

Jadi, peran pokok Ombudsman RI Jawa Tengah adalah menangani keluhan masyarakat, menyangkut keputusan atau tindak administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi orang dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, pengabaian, kepastian hukum, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif.

4. Dasar Hukum Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

¹⁸ Lihat pada Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Dasar hukum Ombudsman RI terdapat pada Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, berdasarkan Pasal 5 Ayat (2) menyebutkan, dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman nasional dapat membentuk perwakilan Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/Kota. Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menjelaskan bahwa pembentukan Ombudsman perwakilan bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.¹⁹ Pemerintah berusaha mendekatkan lembaga Ombudsman ini kepada masyarakat untuk

¹⁹ Lihat pada Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

meningkatkan kualitas pelayanan publik ditingkat nasional maupun tingkat daerah.

5. Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia

Terkandung dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, dalam Pasal 7 dijelaskan bahwa Ombudsman RI bertugas:²⁰

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

²⁰ Lihat pada Pasal 7 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-undang.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyebutkan bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Kemudian dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, berdasarkan Pasal 8 Ayat (1) Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, berwenang:²¹

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

²¹ Lihat pada Pasal 8 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Berdasarkan Pasal 7 huruf (g) berbunyi, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk upaya pencegahan maladministrasi Ombudsman RI

Perwakilan Jawa Tengah yaitu melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Lembaga Pelayanan Publik Kota Semarang

1. Pengertian Pelayanan Publik

Secara Etimologis, pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat.²² Dalam kamus Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan publik berarti orang banyak (umum). Menurut Mukarrom dan Laksana, mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”²³ Menurut Mahmudi mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

²² Suhartoyo Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP),” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–54, <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>.

²³ Mukarrom Dkk, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance* (Bandung: Pustaka Setia, 2016).

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”²⁴

Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa: “Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan dan sektor strategis lainnya.

Pengertian lain pendapat A.S Moenir menyatakan bahwa: “pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”²⁵. Pelayanan publik dapat diartikan memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat. Sebagaimana telah

²⁴ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2007), hlm 128.

²⁵ Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995).

dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat kemampuannya.

Berdasarkan berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan yang positif.

2. Lembaga Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Semarang

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pada Pasal 1 Ayat (15), definisi instansi pemerintah adalah instansi pusat dan instansi daerah. Menurut PP Nomor 58 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah Pasal 1 Ayat (14), definisi Instansi Pemerintah adalah Perangkat Negara Kesatuan Republik Indonesia yang menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku terdiri dari: Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tinggi Negara, Markas Besar TNI (Markas Besar TNI

Angkatan Darat, Angkatan Udara, Angkatan Laut), Kepolisian Republik Indonesia, Kantor Perwakilan Pemerintah RI Luar Negeri, Kejaksaan Agung, Perangkat Pemerintahan Provinsi, Perangkat Pemerintahan Kabupaten/Kota, dan lembaga/badan lainnya yang dibiayai dari anggaran negara.²⁶

Kegiatan pelayanan publik di Kota Semarang diselenggarakan oleh Instansi Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Kota Semarang Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang. Pada Pasal 2 dijelaskan Susunan perangkat daerah Kota Semarang meliputi:²⁷

- a. Sekretariat Daerah;
- b. Sekretariat DPRD;
- c. Inspektorat;
- d. Dinas daerah terdiri dari 25 Dinas daerah Kota Semarang;
- e. Badan daerah terdiri dari 4 Badan daerah Kota Semarang.

²⁶ Lihat pada Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

²⁷ Lihat pada Pasal 2 Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Kota Semarang Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang

Kemudian Pasal 3 Ayat (2) ditetapkan Kecamatan sebagai perangkat daerah, Kecamatan terdiri dari 16 Kecamatan di Kota Semarang.²⁸ Pasal 344 Ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa dalam menjalankan tugasnya Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Asas-asas tersebut tertera pada Pasal 344 Ayat (2) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas-asas sebagai berikut:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;

²⁸ Lihat pada Pasal 3 Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Kota Semarang Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang

- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.²⁹

C. Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang

Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah mempunyai tugas dalam mengawasi lembaga pelayanan publik di Kota Semarang. Pada pokoknya Pengawasan Ombudsman ada dua aspek yaitu pencegahan maladministrasi dan pemeriksaan berdasarkan laporan masyarakat. Pada penelitian ini sampel yang akan di ambil adalah pada beberapa Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang, sehingga dapat mengetahui bentuk pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah secara luas pada beberapa Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang.

Sampel beberapa lembaga pelayanan publik Kota Semarang meliputi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Kecamatan Ngaliyan

²⁹ Lihat pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Kota Semarang Dan Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang.

1. Bentuk Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang

DPM-PTSP Kota Semarang memiliki tugas yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan Kepala Daerah.³⁰

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang telah mendapatkan Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Pengawasan yang dilakukan di DPM-PTSP Kota Semarang adalah penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi. Penilaian dilakukan setiap satu tahun satu kali oleh Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, pelaksanaan

³⁰ Lihat Pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 109 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.

penilaian dilakukan pada bulan Juni-Oktober tahun 2023.³¹

Teknisnya yaitu Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman datang kemudian meminta kelengkapan beberapa dokumen, kemudian dilakukan pengecekan. Kemudian jika dokumen itu lengkap maka akan mendapat nilai yang tinggi tetapi jika ada dokumen yang kurang maka Ombudsman akan memberikan waktu kepada DPM-PTSP Kota Semarang untuk melengkapi dalam waktu 3 hari. Kemudian jika bisa melengkapi dalam jangka waktu 3 hari maka tetap akan dinilai tinggi namun jika tidak dapat melengkapi maka akan mendapat nilai rendah.³²

Sembari melakukan penilaian, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah akan memberikan saran kepada DPM-PTSP Kota Semarang. Sesuai dengan hasil pemeriksaan dokumen dan temuan lapangan untuk melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan. Sebagai lembaga yang diawasi, DPM-PTSP Kota

³¹ Wawancara dengan Pak Ganes Selaku Subkoor Sistem Informasi, Monitoring dan Evaluasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang Pada Hari Kamis 27 Juni 2024.

³² Wawancara dengan Pak Ganes Selaku Subkoor Sistem Informasi, Monitoring dan Evaluasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang Pada Hari Kamis 27 Juni 2024.

Semarang pasti melaksanakan saran dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sesuai isi saran tersebut. Pada tahun 2023 DPM-PTSP Kota Semarang mendapatkan penilaian dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dengan total nilai 86,73 dengan peringkat kualitas tinggi dan masuk dalam zona hijau.³³

Bentuk pengawasan lainnya adalah Ombudsman menerima aduan dari masyarakat. Pada tahun 2023, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menerima aduan dari masyarakat yang tertuju pada DPM-PTSP Kota Semarang, kemudian DPM-PTSP Kota Semarang dimintai keterangan berupa klarifikasi dengan diminta datang langsung ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Dengan hasil klarifikasi bahwa telah terjadi mis informasi atau perbedaan persepsi terkait informasi yang disampaikan oleh DPM-PTSP Kota Semarang dengan masyarakat. penyelesaian perkara dilakukan melalui proses mediasi di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.³⁴

³³ Wawancara dengan Pak Ganes Selaku Subkoor Sistem Informasi, Monitoring dan Evaluasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang Pada Hari Kamis 27 Juni 2024.

³⁴ Wawancara dengan Pak Ganes Selaku Subkoor Sistem Informasi, Monitoring dan Evaluasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang Pada Hari Kamis 27 Juni 2024.

2. Bentuk Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Semarang sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik yang diawasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Sebagai pengawas eksternal, Ombudsman mempunyai tugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada Disdukcapil Kota Semarang yaitu pencegahan maladministrasi berupa penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik.³⁵

Penilaian kepatuhan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dilakukan setiap satu tahun sekali, penilaian dilakukan pada bulan Juni-Oktober tahun 2023. Penilaian kepatuhan dilakukan oleh Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Mekanismenya adalah Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Semarang kemudian meminta kelengkapan beberapa dokumen kemudian dilakukan pengecekan. Kemudian jika dokumen itu lengkap maka

³⁵ Wawancara dengan Ibu Estarika Dyah K. S, selaku Sub Koordinator Perencanaan dan Evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada hari Selasa, 7 Februari 2024

akan mendapat nilai yang tinggi tetapi jika ada dokumen yang kurang maka Ombudsman akan memberikan waktu kepada Disdukcapil Kota Semarang untuk melengkapi dalam waktu 3 hari.³⁶

Kemudian jika bisa melengkapi dalam jangka waktu 3 hari maka akan mendapatkan nilai tinggi namun jika tidak dapat melengkapi maka akan mendapat merah. Dalam penilaian kepatuhan selain mengecek dokumen-dokumen, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga melakukan pengecekan lapangan yang dilakukan oleh Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Dengan cara melakukan survey langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Semarang untuk melihat kondisi sarana prasarana dan melakukan wawancara dengan beberapa pengguna layanan yang saat itu ada di lapangan.³⁷

Sembari melakukan pengecekan lapangan, Ombudsman juga memberikan saran lisan kepada Disdukcapil Kota Semarang mengenai perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan oleh Disdukcapil Kota

³⁶ Wawancara dengan Ibu Estarika Dyah K. S, selaku Sub Koordinator Perencanaan dan Evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada hari Selasa, 7 Februari 2024

³⁷ Wawancara dengan Ibu Estarika Dyah K. S, selaku Sub Koordinator Perencanaan dan Evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada hari Selasa, 7 Februari 2024

Semarang dalam memperbaiki pelayanan publik kepada masyarakat. Disdukcapil Kota Semarang selalu melaksanakan saran-saran dari Ombudsman sebagai bentuk ketaatan kepada lembaga pengawas. Pada tahun 2023 Disdukcapil Kota Semarang mendapatkan penilaian dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dengan total nilai 95,30 dengan peringkat kualitas tertinggi dan masuk dalam zona hijau.³⁸

Disdukcapil belum pernah mendapatkan laporan dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Sehingga Ombudsman belum pernah melakukan pemeriksaan berdasarkan laporan masyarakat. Karena selama ini Disdukcapil Kota Semarang selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat.³⁹

3. Bentuk Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

Kecamatan Ngaliyan merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kota Semarang yang membantu Walikota dalam penyelenggaraan Pemerintahan, yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik

³⁸ Wawancara dengan Ibu Estarika Dyah K. S, selaku Sub Koordinator Perencanaan dan Evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada hari Selasa, 7 Februari 2024

³⁹ Wawancara dengan Ibu Estarika Dyah K. S, selaku Sub Koordinator Perencanaan dan Evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada hari Selasa, 7 Februari 2024

di lingkungan Pemerintahan Daerah. Ombudsman sebagai pengawas eksternal pada pelayanan publik memiliki tugas untuk mengawasi pelayanan publik agar berjalan dengan baik. Kecamatan Ngaliyan sebagai struktur negara diawasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai pengawas eksternal.⁴⁰

Wujud pengawasan yang pernah dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada Kecamatan Ngaliyan adalah pencegahan maladministrasi. Dalam hal ini yaitu berupa kajian cepat yang dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dengan didampingi oleh Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan. Dilakukan pada bulan Agustus tahun 2019 dengan isi kajian terkait pelayanan penerbitan surat keterangan penguasaan tanah oleh kelurahan. Mekanisme yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yaitu melakukan kajian dengan secara terfokus selama 3 bulan pada 7 Kecamatan dan 7 Kelurahan di Kota Semarang. Salah satu Kecamatannya adalah Kecamatan Ngaliyan. Dalam kajian dilakukan dalam waktu 3 bulan. Hasil kajian cepat Ombudsman menemukan bahwa Pemerintah Kecamatan dan Kelurahan

⁴⁰ Wawancara dengan Bu Tuti Cahyani selaku Kasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ngaliyan pada hari Rabu, 17 Januari 2024

belum terdapat SOP dalam penyelenggaraan pelayanan surat keterangan penguasaan tanah di Kota Semarang.⁴¹

Kemudian Ombudsman memberikan beberapa saran kepada Kecamatan dan Kelurahan di Kota Semarang untuk mencegah terjadinya maladministrasi, yang berupa saran untuk membentuk SOP dalam penyelenggaraan pelayanan surat keterangan penguasaan tanah di Kota Semarang.⁴²

Pengawasan Ombudsman selama ini hanya pencegahan maladministrasi saja, karena belum ada laporan masyarakat kepada ombudsman terkait pelayanan publik di Kecamatan Ngaliyan.⁴³

4. Bentuk Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang

Pendidikan merupakan salah satu pelayanan dasar yang wajib didapatkan oleh warga negara. Maka dari itu pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah hadir memberikan pengawasan pada Bidang Pendidikan. Wujud pengawasan yang pernah dilakukan Ombudsman

⁴¹ Wawancara dengan Bu Tuti Cahyani selaku Kasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ngaliyan pada hari Rabu, 17 Januari 2024

⁴² Wawancara dengan Bu Tuti Cahyani selaku Kasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ngaliyan pada hari Rabu, 17 Januari 2024

⁴³ Wawancara dengan Bu Tuti Cahyani selaku Kasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ngaliyan pada hari Rabu, 17 Januari 2024

RI Perwakilan Jawa Tengah adalah melakukan klarifikasi terhadap laporan masyarakat.⁴⁴

Klarifikasi tersebut dilakukan pada tahun 2015. Langkah yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah adalah setelah Ombudsman menerima aduan, kemudian Asisten Pemeriksaan Laporan dari Ombudsman datang ke SMAN 3 Kota Semarang dalam rangka klarifikasi terhadap laporan masyarakat tersebut, Ombudsman melakukan pengecekan apakah laporan tersebut benar atau tidak. Kemudian juga mengecek keadaan di lapangan terkait pelayanan publik. Dengan hasil klarifikasi bahwa laporan masyarakat tersebut tidak benar. Sehingga proses klarifikasi dihentikan karena tidak ditemukan maladministrasi.⁴⁵

Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada Sekolah adalah menerima pengaduan dari masyarakat terkait Penerimaan Peserta Didik Baru, bentuk aduan tersebut adalah jika terdapat kecurangan atau proses PPDB yang merugikan salah satu pihak, terjadi kecurangan, atau tindakan maladministrasi yang lain. Masyarakat dapat melaporkan kepada Ombudsman.

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Drs. Yuwono, selaku Kepala Sekolah di SMA Negeri 3 Kota Semarang pada hari Senin, 6 Februari 2024

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Drs. Yuwono, selaku Kepala Sekolah di SMA Negeri 3 Kota Semarang pada hari Senin, 6 Februari 2024

kemudian Ombudsman akan melakukan pemeriksaan berupa klarifikasi, investigasi dan pemberian saran.⁴⁶

Terkait pencegahan maladministrasi, belum pernah dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Namun SMAN 3 Kota Semarang terbuka atas masukan dan saran dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. SMAN 3 Kota Semarang juga melakukan hubungan kerjasama dengan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai upaya mendekatkan Ombudsman dengan masyarakat terutama edukasi kepada siswa.⁴⁷

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Drs. Yuwono, selaku Kepala Sekolah di SMA Negeri 3 Kota Semarang pada hari Senin, 6 Februari 2024

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Drs. Yuwono, selaku Kepala Sekolah di SMA Negeri 3 Kota Semarang pada hari Senin, 6 Februari 2024

BAB IV

ANALISIS PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA TENGAH TERHADAP LEMBAGA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG

A. Analisis pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang

Tupoksi pengawasan Ombudsman sejatinya berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, dimulai dari daerah hingga pusat yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu Ombudsman hadir sebagai lembaga pengawas eksternal, secara pokok tupoksi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memiliki tiga jenis pengawasan yaitu pengawasan secara preventif, represif dan umum. Pengawasan preventif yaitu pencegahan maladministrasi berupa penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, kajian cepat, sosialisasi kepada pengguna layanan (masyarakat) dan pemberi layanan (pemerintah).

Penilaian kepatuhan dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap seluruh penyelenggara negara baik Kabupaten atau Kota. Penilaian kepatuhan Pemerintah Daerah difokuskan kepada penyelenggaraan pelayanan dasar, salah satunya adalah Pemerintah Kota Semarang. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

melakukan penilaian kepatuhan kepada penyelenggara Pemerintah Kota Semarang meliputi pelayanan dasar yaitu di DPM-PTSP Kota Semarang, Disdukcapil Kota Semarang, Dinas Sosial Kota Semarang, Dinas Pendidikan Kota Semarang, Dinas Sosial Kota Semarang. Pelaksanaan penilaian kepatuhan dilakukan setiap satu tahun sekali. Hal di atas sesuai Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.

Kemudian pengawasan represif merupakan pengawasan yang berbasis aduan masyarakat sebagai kekuatan utama Ombudsman dalam mengajak partisipasi masyarakat untuk secara aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian pengawasan umum merupakan pengawasan berdasarkan aktifitas penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan dan melihat berjalanya pelaksanaan peraturan yang berlaku.

Dalam hal ini akan disajikan analisis terhadap pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada beberapa lembaga penyelenggara pelayanan publik di Kota Semarang, terkait sejauh mana pengawasan Ombudsman telah diimplementasikan.

1. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang

Dasar hukum tupoksi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menjalankan tugas dan fungsinya yaitu berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Kemudian secara rinci berdasarkan pada Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan dan Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai lembaga pengawas eksternal terhadap DPM-PTSP Kota Semarang telah menjalankan tugasnya yaitu pengawasan preventif berupa penilaian kepatuhan. Penilaian kepatuhan merupakan tindakan yang dilakukan Ombudsman dalam melakukan penilaian terhadap penyelenggara pelayanan dasar pada setiap Pemerintah Daerah yang dilakukan setiap satu tahun sekali. Kegiatan tersebut merupakan bagian dari bentuk upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan pengawasan di atas menunjukkan bahwa yang dilakukan Ombudsman telah sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Tertera pada Pasal 7 Huruf G menyebutkan bahwa Ombudman bertugas melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemudian juga telah sesuai dengan Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Pasal 19 huruf H menyebutkan bahwa tugas keasistenan pencegahan maladministrasi Ombudsman adalah melakukan kegiatan publikasi, pendampingan dan monitoring dalam rangka memastikan saran atas permasalahan layanan publik dilaksanakan oleh penyelenggara dan instansi pemberi layanan.

Pelaksanaan pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap DPM-PTSP Kota Semarang menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah telah sesuai dengan prosedur yang ada.

Kemudian tindakan pengawasan Ombudsman berdasarkan laporan masyarakat di DPM-PTSP Kota

Semarang merupakan tindakan pengawasan Ombudsman yang dilakukan apabila terdapat aduan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Pengawasan Ombudsman di atas merupakan pengawasan yang berbasis pengawasan masyarakat yang mana memosisikan masyarakat untuk turut berperan aktif dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Hal di atas menunjukkan bahwa telah sesuai dengan Undang-undang dan Peraturan Ombudsman RI yang ada, yaitu sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI pada Pasal 7 huruf A menyebutkan bahwa Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian juga sesuai dengan Pasal 8 huruf C dan D yang menyebutkan bahwa Ombudsman berwenang meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi Terlapor. Kemudian melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan dan menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.

Penyelesaian laporan terhadap DPM-PTSP Kota Semarang diselesaikan dengan mediasi. Mediasi dilakukan pada saat pemeriksaan laporan, sesuai dengan

kesepakatan para pihak. Mediatornya dapat berasal dari Anggota Ombudsman, Kepala Ombudsman dan Asisten. Kemudian penyelesaian pemeriksaan di atas telah dilakukan sesuai dengan Peraturan yang ada, yaitu Sesuai Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan Pasal 51 Ayat (1) yang berbunyi Mediasi dan/atau Konsiliasi dilakukan pada tahap Pemeriksaan dan/atau Resolusi.

Artinya pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap DPM-PTSP Kota Semarang telah sesuai dengan Undang-undang dan Peraturan yang ada.

2. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Dasar hukum tupoksi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yaitu berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Kemudian secara rinci berdasarkan pada Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan dan Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara

Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai lembaga pengawas eksternal selain memiliki tugas dan kewenangan dalam menerima aduan masyarakat, Ombudsman juga memiliki tugas dalam melakukan pencegahan maladministrasi yang salah satunya berbentuk penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian kepatuhan merupakan tindakan yang dilakukan Ombudsman dalam melakukan penilaian terhadap penyelenggara pelayanan dasar pada setiap Pemerintah Daerah yang dilakukan satu tahun sekali. Sebagai bentuk upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan dasar.

Bentuk pengawasan di atas telah dilakukan sesuai dengan Pasal 7 huruf G menyebutkan bahwa Ombudsman bertugas melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian juga sesuai dengan Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Pasal 19 huruf H menyebutkan bahwa tugas keasistenan pencegahan maladministrasi Ombudsman adalah melakukan kegiatan publikasi, pendampingan dan

monitoring dalam rangka memastikan saran atas permasalahan layanan publik dilaksanakan oleh penyelenggara dan instansi pemberi layanan.

Berdasarkan data di atas, bentuk pengawasan yang telah dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada Disdukcapil Kota Semarang hanya pencegahan maladministrasi saja, yang berupa penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Sampai saat ini pemeriksaan berdasarkan laporan masyarakat belum pernah dilakukan oleh Ombudsman. Artinya menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Semarang belum pernah mendapatkan laporan dari masyarakat. Ini menandakan bahwa Disdukcapil Kota Semarang telah berusaha memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Artinya pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah sesuai dengan Undang-undang yang ada.

3. Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

Dasar hukum tupoksi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yaitu berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Peraturan Ombudsman RI

Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Kemudian secara rinci berdasarkan pada Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan dan Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan data di atas, pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada Kecamatan Ngaliyan adalah Kajian Cepat. Kajian Cepat Ombudsman adalah bentuk kajian yang dilakukan dalam jangka waktu singkat berdasarkan pada potensi maladministrasi. Analisis dalam kajian cepat dilakukan melalui identifikasi kesenjangan antara fakta dengan norma. sebagai upaya Ombudsman dalam mencegah potensi maladministrasi.

Pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman di atas telah sesuai Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 25 Ayat (2) yang berbunyi rangkaian kajian cepat dilaksanakan dalam waktu paling lama 3 bulan sejak

laporan hasil deteksi disetujui dalam rapat pleno atau rapat perwakilan.

Hasil saran yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah merupakan hasil dari analisis kajian yang dibuat dalam bentuk risalah kebijakan. Meliputi saran perbaikan, rumusan masalah, temuan dan catatan penutup. Hal di atas telah sesuai dengan Peraturan Ombudsman, yaitu Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 25 Ayat 7 Huruf C yang berbunyi saran perbaikan dapat berupa perbaikan regulasi dan kebijakan.

Pelaksanaan pengawasan yang pernah dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada Kecamatan Ngaliyan hanya kajian cepat saja. Karena Kecamatan Ngaliyan sampai saat ini belum pernah mendapatkan laporan dari Ombudsman. Sehingga Kecamatan Ngaliyan belum pernah dilakukan pemeriksaan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Ngaliyan berjalan dengan baik.

Artinya pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada Kecamatan Ngaliyan

Kota Semarang telah sesuai dengan Undang-undang dan Peraturan yang ada.

4. Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang

Dasar hukum tupoksi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yaitu berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Kemudian secara rinci berdasarkan pada Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan dan Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan data di atas, bahwa pengawasan yang telah dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada SMAN 3 Kota Semarang adalah pemeriksaan berdasarkan laporan masyarakat. Pemeriksaan laporan di atas dilakukan melalui proses klarifikasi, klarifikasi merupakan rangkaian dalam pemeriksaan laporan masyarakat. Tindakan klarifikasi dilakukan untuk pembuktian terkait benar atau tidaknya atas dugaan maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.

Apabila ditemukan bukti atas tindakan maladministrasi maka akan dilanjutkan pada tahap pemeriksaan selanjutnya, tetapi apabila tidak ditemukan maladministrasi maka pemeriksaan laporan dihentikan. Hal di atas sesuai dengan Pasal 7 huruf A menyebutkan bahwa Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan Pasal 8 huruf E menyebutkan bahwa Ombudsman dalam menjalankan tugasnya berwenang meminta klarifikasi dan/atau salinan fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.

Berdasarkan data di SMAN 3 Kota Semarang bahwa tidak ditemukannya tindakan maladministrasi dan klarifikasipun ditutup atau laporan dihentikan dalam proses pemeriksaan. Hal di atas telah sesuai dengan Peraturan Ombudsman RI. yaitu sesuai Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan Pasal 66 Huruf E yang berbunyi laporan dinyatakan selesai apabila tidak ditemukan maladministrasi.

Pengawasan yang telah dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada SMAN 3 Kota Semarang sejauh ini hanya pemeriksaan berdasarkan

laporan masyarakat saja dan itu tidak terbukti bahwa telah terjadi maladministrasi. Tugas Ombudsman juga memastikan laporan yang masuk itu telah sesuai dengan yang terjadi di lapangan atau tidak.

Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap SMAN 3 Kota Semarang telah sesuai dengan Undang-undang dan peraturan yang ada.

Setelah dianalisis terkait beragam bentuk pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah di atas menunjukkan bahwa bentuk pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah beragam bentuknya, bentuk pengawasan tersebut dilakukan berdasarkan dengan peraturan dan permasalahan yang timbul pada tiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Pengawasan itu menyesuaikan dengan realita problem pada pelayanan publik. Karena Ombudsman dibekali beberapa cara dalam melakukan pengawasan, sehingga Ombudsman dapat menerapkan beberapa cara pengawasan tersebut sesuai kebutuhan.

Sesuai data pengawasan di atas, bentuk salah satunya adalah penilaian kepatuhan. yang dilakukan Ombudsman dengan menyoar pada seluruh lembaga negara, dengan mengambil sampel pada setiap Pemerintah Kabupaten atau Kota yaitu 5 lembaga penyelenggara pelayanan dasar. Artinya

lembaga selain itu tidak dilakukan penilaian kepatuhan oleh Ombudsman.

B. Implikasi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang Dalam Mewujudkan *Good Governance*

Sebuah pengawasan tentunya memberikan implikasi kepada tempat yang diawasi. Penyelenggaraan pelayanan publik secara umum merupakan bagian dari pelayanan Pemerintah yang wajib diselenggarakan dengan tanggung jawab yang tinggi dan pengelolaan Pemerintahan yang baik.

Berdampak positif merupakan tujuan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Hal ini sesuai dengan hasil data pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap lembaga pelayanan publik Kota Semarang yang menunjukkan bahwa Ombudsman telah berdampak positif dalam membantu mengawasi terkait pelayanan publik dan memberikan saran perbaikan kepada lembaga-lembaga pelayanan publik di Kota Semarang.

Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada setiap lembaga itu bentuknya berbeda-beda tergantung peraturan dan problem apa yang timbul pada masing-masing lembaga. Sesuai hasil analisis menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah telah melakukan pengawasan sesuai dengan problem apa yang ada suatu

lembaga pelayanan publik. Sehingga itu dapat memberikan output perbaikan sesuai dengan problem yang ada.

Dibawah ini akan disajikan implikasi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap Lembaga-Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang.

1. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang

Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, memberikan implikasi pada peningkatan kinerja dibuktikan dengan pelaksanaan saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Peningkatan pelayanan publik menjadi tujuan utama Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Berdasarkan data di atas bahwa pengawasan Ombudsman memberikan implikasi pada peningkatan kinerja di DPM-PTSP Kota Semarang khususnya dalam sektor pelayanan publik sehingga menjadi lebih cepat, efektif, mudah, murah terutama dalam bidang pelayanan perizinan dengan menggunakan SI IMUT. Kemudian setelah adanya pengawasan Ombudsman juga memberikan implikasi kepada perbaikan kinerja di bidang pengelolaan informasi sehingga menjadi yang

lebih baik lagi. Seperti perkembangan website DPM-PTSP yang fiturnya semakin lengkap.

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada lembaga pelayanan publik di Kota Semarang merupakan cita-cita dari eksistensi lembaga Ombudsman. Implikasi pengawasan Ombudsman membantu dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* pada DPM-PTS Kota Semarang yaitu prinsip partisipasi masyarakat, efektif, efisien, dan transparansi. Terutama pada perbaikan pengelolaan informasi DPM-PTSP Kota Semarang sesuai problem yang ada, artinya DPM-PTS Kota Semarang menerima masukan dan saran yang diberikan oleh masyarakat dan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dan mematuhi.

2. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja dengan dibuktikan dilaksanakannya saran-saran dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Hal di atas memberikan implikasi kepada perbaikan khususnya pelayanan publik yang baik dan kelengkapan sarana prasarana pelayanan publik.

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada lembaga pelayanan publik di Kota Semarang merupakan cita-cita dari eksistensi lembaga Ombudsman. Pengawasan yang telah dilakukan Ombudsman membantu atas terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* pada Disdukcapil Kota Semarang yaitu prinsip partisipasi masyarakat dengan wujud Disdukcapil Kota Semarang selalu membuka laman pengaduan baik secara online maupun offline. Hal itu menunjukkan bahwa sebagai bentuk menerima kritik/saran baik dari masyarakat atau Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

3. Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

Setelah adanya pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada Kecamatan Ngaliyan dalam upaya mencegah maladministrasi memberikan implikasi terhadap perbaikan untuk menyusun SOP dalam penyelenggaraan pelayanan surat keterangan penguasaan tanah oleh kelurahan di Kota Semarang. Sehingga dapat mencegah terjadinya tindakan maladministrasi pada pelayanan publik di Kecamatan Ngaliyan.

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada lembaga pelayanan publik di Kota Semarang

merupakan cita-cita dari eksistensi lembaga Ombudsman. Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang telah dilakukan memberikan Implikasi terhadap terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* di Kecamatan Ngaliyan yaitu prinsip partisipasi masyarakat dengan wujud Kecamatan Ngaliyan selalu terbuka terhadap kritik dan saran dari masyarakat atau lembaga pengawas seperti Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dan prinsip akuntabilitas artinya Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang berusaha memberikan pelayanan penerbitan surat yang berdasarkan aturan dan SOP yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang

Bentuk pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang dilakukan pada Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang memberikan implikasi pada peningkatan kinerja dan kehati-hatian dalam memberikan pelayanan publik sektor pendidikan kepada masyarakat.

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada Lembaga pelayanan publik Kota Semarang merupakan cita-cita dari eksistensi lembaga Ombudsman. Pengawasan yang telah dilakukan Ombudsman RI

Perwakilan Jawa Tengah memberikan implikasi terhadap terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* di Lembaga Pendidikan SMAN 3 Kota Semarang yaitu prinsip partisipasi masyarakat dan prinsip profesionalisme & kompetensi yang artinya SMAN 3 Kota Semarang selalu siap menerima aduan, kritik dan saran dari masyarakat atau Ombudsman sebagai bentuk pengawasan Ombudsman, kemudian memberikan semangat dalam terus meningkatkan profesionalitas kerja pada seluruh guru dan pegawai di Sekolah SMAN 3 Kota Semarang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis terhadap pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap lembaga pelayanan publik di Kota Semarang meliputi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Kecamatan Ngaliyan Dan lembaga pendidikan SMAN 3 Kota Semarang dengan hasil analisis bahwa pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah telah dilaksanakan sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia, Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan dan Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi

Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Artinya pengawasan Ombudsman telah dilakukan sesuai dengan peraturan dan permasalahan yang ada pada setiap lembaga.

2. Implikasi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah adalah terjadi peningkatan kinerja pada lembaga pelayanan publik dan pelaksanaan terhadap saran yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sehingga para lembaga pelayanan publik dapat memperbaiki terhadap kualitas pelayanan publiknya. Setelah adanya pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memberikan implikasi terhadap terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* pada lembaga pelayanan publik berupa prinsip partisipasi masyarakat, efektifitas, efisien, transparansi, profesionalisme dan kompetensi.

B. Saran

Berdasarkan penelitian di atas telah membuka cakrawala baru dalam memahami pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap lembaga pelayanan publik di Kota Semarang. Dengan ini penulis sampaikan beberapa saran:

- a. Untuk Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang diharapkan selalu melaksanakan saran yang telah diberikan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dengan cepat dan tanggap.
- b. Untuk Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang diharapkan terus konsisten mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Untuk Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang diharapkan selalu menjalin komunikasi yang baik dengan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Dwianto. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. UGM Press, 2021.
- A.S, Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Anas, Aswar. “Analisis Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kalimantan Timur.” *E-Jurnal Ilmu Pemerintahan* 8, no. 3 (2020): 847–60. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/_Jurnal ASWAR ANAS \(02-15-21-10-56-55\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/_Jurnal ASWAR ANAS (02-15-21-10-56-55).pdf).
- Andri, Andarwanto. “Pengaruh Kompetensi, Independensi, Akuntabilitas Dan Profesionalisme Auditor Terhadap Kualitas Audit (Studi Empiris Pada KAP Di Surakarta Dan Yogyakarta).” Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.
- Ariansyah, M Rafi, Rahmadani Yusran, Jurusan Ilmu, Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang, Jurusan Ilmu, Administrasi Negara, and Universitas Negeri Padang. “Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)” 2, no. 4 (2020): 1–9.
- Asmara, Galang. *Ombudsman Nasional: Dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2005.

- Azlina, Nur, and Ira Amelia. "Pengaruh Good Governance Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan." *Jurnal Akuntansi Universitas Jember* 12, no. 2 (2015): 32. <https://doi.org/10.19184/jauj.v12i2.1409>.
- Azmi, Faisal. "Pengawasan Langsung Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Padang Pada Tahun 2017." Universitas Andalas, 2021.
- Benuf, Kornelius, Muhamad Azhar, Staf Badan, Konsultasi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, Penelitian Hukum, and Masalah Kontemporer. "Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer *Jurnal Gema Keadilan*" 7 (2020): 20–33.
- Citra Adhiningtyas, Puji Astuti, Lusia Astrika. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik." *Journal of Politic and Government Studies* 5.4 (2015): 271–80.
- Desiana, Ayu. "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *INOVATIF Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. 2 (2013): 176.
- Dkk, Mukarrom. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka

Setia, 2016.

Eka Saputra, Imran, and Hasnan Hasbi. “Evektifitas Pengawasan Ombudsman Kota Makassar Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Makassar.” *Kalabbirang Law Journal* 3, no. 2 (2021).

<http://jurnal.ahmar.id/index.php/kalabbirang>.

Fadhilah, Nurul Laili. “Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik” 2 (2001).

Firmansyah, Ade. “Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Sebagai State Auxiliary Organs Dalam Mewujudkan Good Governance.” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2018.

H Shofyan and F Sultoni. “Perbandingan Hukum Antara Indonesia Dengan Denmark” 16 (2020): 1–12.

Hasjimzoem, Yusnani. “Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia.” *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 2 (2015): 192–207.

Ihwal, AL. “Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syari’ah.” Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021.

Kamaluddin, Santrio. “Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Pada Kantor Distrk Okhika Kabupaten Pegunungan Bintang.” *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan* 3, no. 1 (2019): 222–

28.

https://core.ac.uk/display/229023113?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1.

Lawati, Eufemina. “Kewenangan Ombudsman Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.” Fakultas Hukum Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, 2018.

Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2007.

Majevti Kaligis. “Tugas Dan Wewenang Dalam Memberantas Dan Mencega.” *Lex Administratum* no.2 (2019): 1–8.

Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI, 2002.

Muchsan. *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia*. Yogyakarta: Liberty, 2007.

Nasution, Ovi Aldino Akbar. “Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Unit Pelayanan Terpadu Vi Dinas Pendapatan Daerah Kota Medan.” *Perspektif* 5, no. 2 (2016): 506–12. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v5i2.175>.

Nurdiani, Nina. “Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan.” *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5, no. 2 (2014): 110. <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>.

Rachman, Abdul. *Administrasi Pemerintahan Dalam*

- Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung, 2001.
- Rahimallah Aziz Tanzil, Muhammad. “Azas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) Dan Good Governance,” no. November (2022). <https://doi.org/10.31219/osf.io/pw9fh>.
- Rahma, Rahayu Luthfiana. “Penerapan Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur),” 2018.
- Rahman, Mulyawan. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press, 2009.
- Rega Edy Pratama. “Pengawasan Ombudsman Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kabupaten Kendal Dan Implikasinya Terhadap Tertib Administrasi Kepenudukan (Studi Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.” *Skripsi*, 2022, 1–31.
- Rus’an Yasin, Muhammad, Muhammad Akbar, Moh Yusuf Hasmin, and Bagian Ilmu Hukum. “Kewenangan Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik.” *Jurnal Kolaboratif Sains* 4, no. 5 (2021): 241–46.
- Sadu Wasistiono. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia, 2003.
- Sari, Fitri Kartika. “Kedudukan Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia” 1 (2023): 42–59.

- Sendarmayanti. *Good Governance Dan Good Corporate*. Edited by PT. Bumi Aksara. Jakarta, 2012.
- Suhartoyo, Suhartoyo. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–54. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>.
- Susanto, Dyah Swastika dan Sri Nur Hari. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan" 5, no. 1 (2022): 21–38.
- Sya'roni, Muhammad Isa. "Kedudukan Dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam* 5, no. 1 (2015): 204–24. <https://doi.org/10.15642/ad.2015.5.1.204-224>.
- Wangania, Tonny, Avent Patiro, Christian Tarandung, and Frangky E. D Robial. "Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate)." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5, no. 1 (2023).

PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik