# EFEKTIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI (STUDI DI ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KABUPATEN TANGERANG)

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik
Program Studi Admninistrasi Negara


Oleh :

**Imam Rifai Mulyadi**

**NIM 6661132659**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

**SERANG - BANTEN 2017**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

| | | |
|---|---|---|
| **Nama** | : | **IMAM RIFAI MULYADI** |
| **NIM** | : | **6661132659** |
| **Judul Skripsi** | : | **EFEKTIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI (STUDI DI OPD KABUPATEN TANGERANG)** |

Telah Diuji di Hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 02 Oktober 2017 dan dinyatakan LULUS.

Serang, 02 Oktober 2017

Ketua Penguji

**(Riny Handayani, M.Si)** .....

NIP. 197601062006042007

Anggota :

**(Kandung S Nugroho, M.Si)** .....

NIP. 197809182005011002

Anggota :

**(Dr. Gandung Ismanto)** .....

NIP. 197408072005011001

Mengetahui,

| Dekan Fisip Untirta | Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara |
|---|---|
| **Dr. Agus Sjafari, S.Sos., M.Si** | **Listyaningsih, S.Sos., M.Si** |
| NIP. 197108242005011002 | NIP. 197603292003122001 |

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Nama** : **Imam Rifai Mulyadi**

**Nim** : **6661132659**

**Judul Skripsi** : **EFEKTIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI (STUDI DI OPD KABUPATEN TANGERANG)**

Serang, September 2017

Skripsi ini Telah Disetujui untuk Diujikan

Menyetujui,

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| **Dr. Gandung Ismanto** | **Anis Fuad, S.Sos, M.Si** |
| NIP. 197408072005011001 | NIP. 198009082006041002 |

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Dr. Agus Sjafari, M.Si.**

NIP. 197108242005011002

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

| | |
|---|---|
| Nama | : Imam Rifai Mulyadi |
| NIM | : 6661132659 |
| Tempat, Tanggal Lahir | : Tangerang, 16 Januari 1995 |
| Program Studi | : Ilmu Administrasi Negara |

Menyatakan bahwa Skripsi ini yang berjudul EFEKTIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI (STUDI DI OPD KABUPATEN TANGERANG) adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari Skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, Oktober 2017

METERAI TEMPEL
653EDAEF172526725
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Imam Rifai Mulyadi

# ABSTRAK

**Imam Rifai Mulyadi. SKRIPSI. 6661132659. 2017. Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Kabupaten Tangerang). Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pembimbing I Dr. Gandung Ismanto. Pembimbing II Anis Fuad, S.Sos, M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di Kabupaten Tangerang). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan penyebaran kuisioner kepada 63 OPD (Ogranisasi Perangkat Daerah) di Kabupaten Tangerang yang juga merupakan populasi dan sampel dari penelitian ini. Teori yang digunakan ialah Indikator Efektivitas Organisasi menurut James L. Gibson dalam (Tangkilisan, 2005:141) yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, dan sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa efektivitas program pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten ada di kategori rendah dengan nilai 54% sehingga belum berdampak pada perubahan tingkat maladministrasi di Provinsi Banten khususnya di Kabupaten Tangerang. Serta faktor penghambat dalam pencegahan maladministrasi yang dialami Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten ialah pengawasan pelayanan publik yang dilakukan masih sangat lemah dan kejelasan strategi yang dimiliki masih belum baik. Saran dalam penelitian ini adalah Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten harus lebih serius dalam melaksanakan program upaya pencegahan maladiministrasi sehingga dapat melaksanakan pelatihan dan sosialisasi kepada OPD (Organisasi Perangkat Daerah) tentang dilarangnya praktik maladministrasi sehingga tidak hanya bertindak setelah mendapatkan laporan dari Masyarakat yang merasa dirugikan saat memanfaatkan pelayanan publik.



**Kata Kunci: Maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia, Organisasi Perangkat Daerah, Pencegahan**

## *ABSTRACT*

***Imam Rifai Mulyadi. SKRIPSI. 6661132659. 2017. Effectiveness Ombudsman Of Republic Indonesia Representative of Banten Province In Avoidance Maladministration (Studied In Tangerang District). Program Study of Public Administration. Faculty Of Social Science And Political Science. University of Sultan Ageng Tirtayasa. Adviser I Dr. Gandung Ismanto. Adviser II Anis Fuad, S.Sos, M.Si.***

*This research aims to measure the extent of the effectiveness of the institution of Ombudsman of the Republic Indonesia Representatives Banten Province In Maladministration Prevention efforts (Studied in Tangerang District). This research uses a quantitative approach with a descriptive method. Data collection techniques used is with the dissemination of the questionnaire to the 63 Region Government Organitation in wich also the population and sample of this research. The theory used is the indicator of organizational effectiveness according to James L. Gibson that is clarity of goals to be achieved, clarity of goal achievement strategy, process analyse and and formulation of solid policy, careful planning, preparation of appropriate programs, the availability of facilites and infrastructure, and educational control. The result obtained in this study only reached 54% of the numbers that have been hypothesized that is 60%. Based on the analized data, the conclusion that maladministration prevention programs performed by Ombudsman RI Representative of Banten Province there are in low categorywith value 54% so it hasn't had an impact on the change the level of maladministration in Banten Province particularly in the Tangerang District. As well as restricting factors in the prevention of maladministration experienced Ombudsman RI Representative of Banten Province is the oversight of the public service being performed is still very weak and the clarity of the strategy that is owned is still not good. Suggestion in this research was the institution of Ombudsman Republic of Indonesia Representative of Banten Province shoul be more serious in carrying out training and socialization to the Region Government Organitation about the ban of the maladministration practice so not only acted after getting a report from the community who feel aggrieved when utilizing public service.*



***Keywords: Maladministration, Ombudsman Of Republic Indonesia, Organization Of Regional Devices, Avoidance***

# KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala kebaikan kasih-Nya yang berlimpah yang diberikan kepada kita semua, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang setia dan tetap amanah.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Skripsi ini membahas tentang **Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di OPD Kabupaten Tangerang)**.

Selanjutnya peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tidak sedikit kesulitan yang dihadapi selama penulisan Skripsi ini. Namun , atas bimbingan-Nya dan motivasi dari berbagai pihak peneliti menyadari bahwa keberhasilan dan kesempurnaan merupakan sebuah proses yang harus dijalani. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang berjasa dalam penulisan skripsi ini diantaranya:

1. Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd sebagai Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;

2. Dr. Agus Sjafari, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universistas Sultan Ageng Tirtayasa;
3. Rahmawati, M.Si sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universistas Sultan Ageng Tirtayasa;
4. Iman Mukhroman, M.Ikom sebagai Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universistas Sultan Ageng Tirtayasa;
5. Kandung Sapto Nugroho, M.Si sebagai Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universistas Sultan Ageng Tirtayasa;
6. Ibu Listyaningsih, S.Sos.,M.Si, sebagai Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara;
7. Dr. Gandung Ismanto sebagai Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada peneliti sehingga dapat bisa menyelesaikan penelitian dengan tertata, efektif dan efisien yang akhirnya mendapati hasil yang maksimal.
8. Anis Fuad, S.Sos, M.Si sebagai Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada peniliti.
9. Para dosen dan juga staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universistas Sultan Ageng Tirtayasa yang tak bisa saya sebutkan satu persatu;
10. Kedua Orang tua dan keluargaku yang tiada henti-hentinya berdoa, mendoakan kesehatan dan kemudahanku, mendukung dan menasehatiku dalam menyelesaikan Skripsi ini;

11. Sahabat-sahabat saya yang selalu menemani dan menjadi tempatku berkeluh kesah serta selalu mendukung, menghibur dan memberikanku nasehat, dan selalu ada ketika saya membutuhkan. Kepada Sarah Muharani Benita, Aldy Setiawan, Pelurukaret yang semoga tetap solid, dan untuk seluruh Pelanggan setia usaha online saya yaitu Gadgetsuit_ yang telah menjadi perangkat berharga saya dan memberikan banyak sekali pengalaman hidup pada saat penyusunan penelitian ini. Terima Kasih untuk segalanya;
12. Sahabat-sahabat seperjuanganku dalam menjalani skripsi ini, Grup DDD (Dia Dia Doang) karena total keseluruhan teman saya hanya lima orang di wilayah kampus, Bebetio Bagus Drikaton khususnya yang selalu mengeluh dalam membantu saya namun tetap membantu dalam segala urusan perkuliahan saya sehingga membuat saya berpikir jika tidak ada beliau mungkin nasib perkuliahan saya akan berantakan dan jasa tersebut tidak akan pernah saya lupakan, Puri Ventika Malau, Riris Retnaning D, dan Indhita Utami. Terima kasih kalian selalu ada ketika saya membutuhkan, menjadi tempat mencurahkan segala keluh kesah peneliti, menghibur dikala lelah dan penat dalam menjalani skripsi ini, kalian yang selalu menjadi partner ketika bimbingan dengan dosen, dan kemanapun tidak pernah Kita bersama-sama berjuang menyelesaikan skripsi ini dan lulus bersama-sama;

13. Teman-teman seangkatan Administrasi Negara 2013, yang telah selalu berbagi infromasi dan tak pernah pelit dalam memberikan informasi, terima kasih kita sama-sama berjuang dalam menjalani skripsi ini;
14. Teman-teman SMA kelas Ilmu Pengetahuan Sosial yang tak bisa saya sebutkan persatu-satu. Terima kasih telah mendukung, mendoakan dan menghibur peneliti dikala jenuhnya menghadapi skripsi;
15. Serta semua pihak yang tidak dapat peniliti sebutkan satu persatu, terima kasih telah bersedia memberikan bantuan, bimbingan, semangat, kritik, saran dan do'a kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga dengan selesainya Skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan maka, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini. Semoga kelak skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi khazanah ilmu pengetahuan pada umumnya. Aamiin.

Serang, September 2017

Penulis

**Imam Rifai Mulyadi**

# DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

KATA MUTIARA

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... v

DAFTAR TABEL ..... viii

DAFTAR GRAFIK ..... ix

DAFTAR GAMBAR ..... x

DAFTAR LAMPIRAN ..... xi

BAB I PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Identifikasi Masalah ..... 19
1.3 Batasan Masalah ..... 19
1.4 Rumusan Masalah ..... 20
1.5 Tujuan Penelitian ..... 20
1.6 Manfaat Penelitian ..... 20
1.6.1 Manfaat Teoritis ..... 20
1.6.2 Manfaat Praktis ..... 21

BAB II DESKRIPSI TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN ..... 23
2.1 Deskripsi Teori ..... 23
2.2 Konsep Efektivitas Organisasi ..... 23
2.2.1 Efektivitas ..... 23
2.2.2 Efektivitas Organisasi ..... 27
2.3 Ombudsman Republik Indonesia ..... 34
2.4 Teori Maladministrasi Publik ..... 39
2.4.1 Pengertian Maladministrasi ..... 39
2.4.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi ..... 40
2.5 Penelitian Terdahulu ..... 43
2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian ..... 47
2.7 Hipotesis Penelitian ..... 50
2.8 Uji Pihak Kanan ..... 51

BAB III METODE PENELITIAN ..... 52
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian ..... 52
3.2 Desain Penelitian ..... 53
3.3 Lokasi Penelitian ..... 53
3.4 Variabel Penelitian ..... 53
3.4.1 Definisi Konseptual ..... 54
3.4.2 Definisi Operasional ..... 55
3.5 Instrumen Penelitian ..... 60
3.6 Populasi dan Sampel ..... 64
3.7 Teknik Penelitian ..... 67
3.8 Jenis Data ..... 67
3.9 Teknik Pengumpulan Data ..... 68
3.10 Teknik Pengolahan Data ..... 69
3.11 Teknik Analisis Data ..... 69
3.11.1 Uji Validitas ..... 70
3.11.2 Uji Reliabilitas ..... 71
3.11.3 Uji Normalitas ..... 73
3.11.4 Uji T-Test ..... 73

3.12 Jadwal Penelitian ..... 74

BAB IV HASIL PENELITIAN ..... 75
4.1 Deskripsi Objek Penelitian ..... 75
4.1.1 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia ..... 75
4.1.1.1 Visi Misi Ombudsman Republik Indonesia ..... 79
4.1.1.2 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten ..... 81
4.1.2 Profil Provinsi Banten ..... 86
4.1.2.1 Keadaan Geografis Provinsi Banten ..... 88
4.1.3 Profil Kabupaten Tangerang ..... 89
4.1.3.1 Visi Misi Kabupaten Tangerang ..... 90
4.2 Deskripsi Data ..... 93
4.2.1 Identitas Responden ..... 93
4.3 Uji Validitas ..... 93
4.4 Uji Reliabilitas ..... 95
4.5 Uji Normalitas Data ..... 96
4.6 Analisis Data ..... 97
4.6.1 Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai ..... 98
4.6.2 Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan ..... 101
4.6.3 Proses Analisis Perumusan Kebijakan Yang Mantap ..... 103
4.6.4 Perencanaan Yang Matang ..... 106
4.6.5 Penyusunan Program Yang Tepat ..... 108
4.6.6 Tersedianya Sarana dan Prasarana ..... 110
4.6.7 Sistem Pengawasan dan Pengendalian Yang Bersifat Mendidik ..... 113
4.7 Uji Hipotesis ..... 116
4.8 Interpretasi Hasil Penelitian ..... 120
4.9 Pembahasan ..... 121

BAB V PENUTUP ..... 125
5.1 Kesimpulan ..... 125
5.2 Saran ..... 126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kepatuhan Provinsi ..... 10

Tabel 1.2 Nilai Kepatuhan Kota .....11

Tabel 1.3 Nilai Kepatuhan Kabupaten .....12

Tabel 1.4 Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2013 Hingga Tahun 2015 .....14

Tabel 1.5 Substansi Terlapor Kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Di Tahun 2013 Hingga Tahun 2015 .....15

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....43

Tabel 3.1 Skor Tiap Indikator Menurut Likert .....60

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....61

Tabel 3.3 Daftar Organisasi Perangkat Daerah Di Kabupaten Tangerang .....66

Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....72

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian .....74

Tabel 4.1 Jumlah laporan masyarakat berdasarkan kantor/perwakilan dan kelompok instansi terlapor .....86

Tabel 4.2 Nilai Kepatuhan Kabupaten Terhadap UU No. 29 Tahun 2005 Tantang Pelayanan Publik.....93

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian (Kuisioner).....94

Tabel 4.4 Reliability Statistic .....96

Tabel 4.5 Uji Normalitas Data .....97

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Kondisi dimensi kejelasan tujuan yang hendak dicapai .....99

Grafik 4.2 Kondisi dimensi kejelasan strategi pencapaian tujuan .....102

Grafik 4.3 Kondisi dimensi proses analisis perumusan kebijakan yang mantap .....104

Grafik 4.4 Kondisi dimensi perencanaan yang matang .....107

Grafik 4.5 Kondisi dimensi penyusunan program yang tepat .....109

Grafik 4.6 Kondisi dimensi tersedianya sarana dan prasarana .....111

Grafik 4.7 Kondisi dimensi sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik .....114

Grafik 4.8 Efektvitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi di Kabupaten Tangerang .....122

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....49

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Tangerang .....91

Gambar 4.2 Kurva Penolakan dan Penerimaan Uji Hipotesis Pihak Kanan .....120

## DAFTAR LAMPIRAN


| | |
|---|---|
| Lampiran 1 | Kuesioner |
| Lampiran 2 | Catatan Bimbingan |
| Lampiran 3 | Surat Konfirmasi Permohonan Ijin Mencari Data dari Ombudsman Republik Indonesia |
| Lampiran 4 | Hasil Olah Data SPSS |

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

*Good Governance* akan dapat terlaksana sepenuhnya apabila ada keinginan kuat (*political will)* penyelenggara pemerintahan dan penyelenggara negara untuk berpegang teguh pada peraturan perundangan dan kepatutan, namun juga yang sangat mendasar yaitu adanya kerelaan para penyelenggara pemerintahan serta penyelenggara negara utuk segera dikontrol dan diawasi baik secara internal dan eksternal.

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

dari lima belas tahun diduga belum mampu mengurangi tingkat penyimpangan di sektor pelayanan publik. Pelayanan publik masih sarat dengan praktek maladministrasi salah satunya perilaku koruptif.

Keberadaan organisasi Ombudsman di Indonesia tidak lepas dari keinginan untuk mengoptimalkan pengawasan terhadap pelayanan publik yang mengakomodasi partisipasi masyarakat. Sebelum era reformasi, birokrasi yang menyediakan pelayanan publik tidak terawasi secara optimal oleh sejumlah lembaga pengawas fungsional maupun struktural seperti Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Inspektorat jendral Kementrian dan Badan Pengawas Daerah. Pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga-lembaga tersebut tidak menyentuh akar permasalahan penyimpangan pelayanan publik yang telah terjadi. mengawasi sebuah sistem yang lembaga pengawasannya sendiri merupakan bagian tidak terpisahkan dari sistem yang sedang diawasi adalah menjadi sangat tidak efektif (Sujata, et. al., 2002, p. xi).

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berisikan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta

terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Setelah 6 (enam) tahun sejak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diberlakukan, efektivitas pelaksanaannya perlu dikaji kembali berdasarkan filosofi pembentukannya, yaitu: 1) Pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut disebabkan antara lain oleh ketidaksiapan untuk mengantisipasi transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai kebijakan pembangunan yang kompleks. Padahal, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. 2) Konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia belum dapat diterapkan sehingga masyarakat belum memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Berdasarkan kondisi tersebut, fungsi dan tugas Ombudsman RI makin meningkat dan kompleks. Untuk mengantisipasi kondisi tersebut, Ombudsman RI melaksanakan program strategis meliputi: a) meningkatnya

Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan; b) terwujudnya integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan nasional; c) efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas pelayanan Publik; d) meningkatnya kepatuhan K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; e) terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik; f) meningkatnya partisipasi publik; g) meningkatkan kapasitas SDM dan infrastruktur pusat dan perwakilan Ombudsman RI dan meningkatnya dukungan teknis dan administrasi kepada Ombudsman RI.

Berdasarkan LAKIP Ombudsman RI 2015, pelaksanaan program/kegiatan selengkapnya (target, realisasi, dan persentase capaian) dipaparkan dalam LAKIP berikut. LAKIP merupakan bentuk pertanggungjawaban dan instrumen evaluasi pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI dan sebagai umpan balik untuk memperbaiki kinerja tahun yang akan datang agar kualitas pengawasan pelayanan publik makin efektif, efisien, dan berkeadilan. Setelah 16 tahun Ombudsman mewarnai sistem administrasi negara Indonesia, gaung Ombudsman masih kurang terdengar. Bahkan banyak masyarakat yang masih asing mendengar kata 'Ombudsman" sehingga banyak masyarakat tidak mengetahui keberadaan organisasi Ombudsman. Padahal pengawasan yang dilakukan Ombudsman merupakan manifestasi dari pengawasan masyarakat. jika masyarakat tidak mengetahui Ombudsman, maka ketika masyarakat mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan asas-asas umum pemerintahan, mereka tidak dapat melapor ke Ombudsman. Kondisi tersebut menyulitkan

Ombudsman dalam menemukan penyimpangan di penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sejak berdiri, organisasi Ombudsman Indonesia mengalami banyak permasalahan baik berasal dari internal maupun eksternal.

Mengingat kondisi geografis wilayah Indonesia maka Ombudsman Nasional dapat mendirikan Perwakilan Ombudsman Nasional di wilayah tertentu demi memperlancar tugas Ombudsman. Pertimbangan lainnya terkait dengan otonomi daerah itu sendiri, sebab ada kewenangan-kewenangan tertentu yang tidak dilimpahkan kepada daerah otonom. Dalam menghadapi hal ini diperlukan kerjasama antara Ombudsman Nasional dan Ombudsman Daerah.

Terdapat hubungan hirarkis atau hubungan urutan tingkatan atau jenjang jabatan antara Ombudsman Nasional dengan Ombudsman Daerah dan juga hubungan koordinatif dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya serta dalam menghadapi masalah-masalah lainnya.

Perwakilan Ombudsman sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang strategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia. Bagi Ombudsman sendiri, pendiri perwakilan Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya keseluruh wilayah Negara Indonesia karena Perwaklan Ombudsman merupakan kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hirarkies dengan Ombudsman Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada ketua Ombudsman.

Menurut Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun

2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah bahwa "Pembentukan perwakilan Ombudsman didasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, evektifitas, kompleksitas, dan beban kerja. Dengan demikian, tidak serta merta pendirian Perwakilan Ombudsman dilaksanakan di seluruh provinsi atau kabupaten/kota, melainkan didasarkan pada kebutuhan masyarakat".

Dengan mempertimbangkan hal di atas maka Ketua Ombudsman dapat mengeluarkan keputusan untuk mewujudkan sebuah Ombudsman perwakilan di daerah setelah mendapat persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan berfungsi sebagai Lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat independen yang diberi kewenangan untuk klarifikasi, investigasi dan saran terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggara pelayanan publik terhadap dugaan maladministrasi khususnya di daerah. Jika masalah yang dilaporkan semakin meluas dan Ombudsman perwakilan mendapatkan hambatan dalam menanganinya yang pada akhirnya dilimpahkan ke Ombudsman Nasioanal untuk ditindaklanjuti untuk mendapatkan rekomendasi dari Ombudsman Nasional.

Provinsi Banten adalah salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik (good governance) yaitu jujur, bersih dan transparansi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Banten. Mengenai perwujudan yang mendasar dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten,

dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman. Sebagaimana yang termuat dalam Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah yang salah satu kewenangannya yaitu melakukan upaya pencegahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

"Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek adminitrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi" (Widodo; 2001: 259). Secara lebih umum maladministrasi di artikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik *(Good Governance).* Dengan demikian kita dapat menyimpulkan bahwa parlementer yang dijadikan sebagai ukuran maladministrasi adalah peraturan hukum dan kepatutan masyarakat serta asas umum pemerintahan yang baik.

Ombudsman sendiri membuat kategori tindakan maladministrasi berdasarkan Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah sebagai:

1. Tindakan yang dirasakan janggal (*inappropriate*) karena tidak dilakukan sebagimana mestinya.
2. Tindakan yang menyimpang (*deviate*).
3. Tindakan yang melanggar ketentuan (*irregular/illegitimate*).

4. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*).
5. Tindakan yang tidak patut (*inequity*).

Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih rinci dapat ditemukan dalam buku panduan investigasi untuk Ombudsman Indonesia. Salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia perwakilan juga mengatur tentang hal tersebut, pada Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah yang salah satu pasalnya menjelaskan mengenai tugas Ombudsman yang salah satunya upaya pencegahan terjadinya maladministrsi yang terdapat pada Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Sujata dan Surahman;2000:128).

Secara umum, sebenarnya ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar dalam peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah dan DPR. Ketentuan perundangan yang memuat tentang beberapa bentuk maladministrasi khususnya yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, pegawai negara, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik ketentuan-ketentuan tentang bentuk maladministrasi memang tidak disebutkan secara literal (secara langsung) sebagai maladministrasi. Ketentuan-ketentuan bentuk maladministrasi yang tersebar di

dalam berbagai undang-undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut data yang disediakan Ombudsman RI berdasarkan penilaian kepatuhan masih ada beberapa instansi yang menunjukan kepatuhan buruk terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Ukuran nilai dari kepatuhan pemerintah daerah di Indonesia terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan oleh warna merah yang berarti tingkat kepatuhan yang rendah, warna kuning merupakan tanda bahwa tingkat kepatuhan sedang, dan warna hijau adalah indikator dari tingkat kepatuhan tinggi atau terbaik. Ombudsman telah melakukan salah satu program demi terlaksananya upaya pencegahan maladministrasi dengan mengadakan penilaian kepatuhan tersebut, dan hasilnya sangat jelas bahwa Organisasi Perangkat Daerah di Provinsi Banten sangat memerlukan perhatian lebih dari Ombudsman RI selaku lembaga pengawas pemerintahan yang tidak memihak.

**Tabel 1.1**
**Nilai Kepatuhan Provinsi Terhadap UU No. 29 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik**

| No | Provinsi | NIlai | No | Provinsi | Nilai |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Provinsi Sulawesi Selatan | 88.3 | 18 | Provinsi Kep. Bangka Belitung | 55.31 |
| 2 | Provinsi Jawa Timur | 88.2 | 19 | Provinsi Jawa Barat | 52.72 |
| 3 | Provinsi Kalimantan Selatan | 82 | 20 | Provinsi D.I Yogyakarta | 50.46 |
| 4 | Provinsi Bali | 76.28 | 21 | Provinsi Sulawesi Tenggara | 48.05 |
| 5 | Provinsi Sumatera Utara | 75.54 | 22 | Provinsi Maluku | 47.66 |
| 6 | Provinsi Kalimantan Barat | 75.11 | 23 | Provinsi Kalimantan Tengah | 45.81 |
| 7 | Provinsi Sumatera Selatan | 73.24 | 24 | Provinsi Papua | 41.19 |
| 8 | Provinsi Lampung | 72.74 | 25 | Provinsi Sulawesi Tengah | 31.25 |
| 9 | Provinsi Kepulauan Riau | 71.88 | 26 | Provinsi Jambi | 28.12 |
| 10 | Provinsi Nusa Tenggara Barat | 71.53 | 27 | Provinsi Bengkulu | 27 |
| 11 | Provinsi Kalimantan Timur | 70.83 | 28 | Provinsi Nusa Tenggara Timur | 20.58 |
| 12 | Povinsi Sumatera Barat | 69.22 | 29 | Provinsi Banten | 19.47 |
| 13 | Provinsi Aceh | 67.04 | 30 | Provinsi Sulawesi Barat | 13.88 |
| 14 | Provinsi Sulawesi Utara | 65.42 | 31 | Provinsi Maluku Utara | 13.17 |
| 15 | Provinsi Jawa Tengah | 64.38 | 32 | Provinsi Gorontalo | 12.1 |
| 16 | Provinsi DKI Jakarta | 61.2 | 33 | Provinsi Papua Barat | 10 |
| 17 | Provinsi Riau | 57.05 | | | |

(Sumber: data tahunan Ombudsman RI, 2015)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Provinsi Banten memperoleh nilai 19.47 yang diberi tanda berwarna merah atau berkategori buruk dalam nilai kepatuhan pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

**Tabel 1.2**
**Nilai kepatuhan Kota Terhadap UU No. 29 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik**

| No | Kota | Nilai | No | Kota | Nilai |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kota Pontianak | 87.32 | 26 | Kota Kendari | 47 |
| 2 | Kota Lubuk Linggau | 84.69 | 27 | Kota Metro | 46.1 |
| 3 | Kota Yogyakarta | 81.03 | 28 | Kota Pekanbaru | 45.67 |
| 4 | Kota Bandung | 79.82 | 29 | Kota Bitung | 44.93 |
| 5 | Kota Banjar Baru | 79.37 | 30 | Kota Jambi | 44 |
| 6 | Kota Banjarmasin | 78.23 | 31 | Kota Blitar | 43.42 |
| 7 | Kota Surabaya | 75.75 | 32 | Kota Ternate | 43.41 |
| 8 | Kota Manado | 75.67 | 33 | Kota Kupang | 43.24 |
| 9 | Kota Denpasar | 75.34 | 34 | Kota Dumai | 39.63 |
| 10 | Kota Bandar Lampung | 73.55 | 35 | Kota Kotamobagu | 39.58 |
| 11 | Kota Semarang | 70.86 | 36 | Kota Sukabumi | 38.73 |
| 12 | Kota Mataram | 7023 | 37 | Kota Singkawang | 37.85 |
| 13 | Kota Medan | 68.5 | 38 | Kota Surakarta | 35.7 |
| 14 | Kota Banda Aceh | 68.44 | 39 | Kota Bogor | 35.3 |
| 15 | Kota Palembang | 68 | 40 | Kota Samarinda | 33.86 |
| 16 | Kota Jayapura | 66.6 | 41 | Kota Bima | 33.32 |
| 17 | Kota Ambon | 63.03 | 42 | Kota Makassar | 29.7 |
| 18 | Kota Prabumulih | 62.92 | 43 | Kota Palangka Raya | 29.62 |
| 19 | Kota Padang | 58.41 | 44 | Kota Serang | 28.41 |
| 20 | Kota Pangkal Pinang | 55.19 | 45 | Kota Padang Panjang | 27.59 |
| 21 | Kota Malang | 53.33 | 46 | Kota Bengkulu | 29, 62 |
| 22 | Kota Batam | 50.5 | 47 | Kota Tanjung Pinang | 20.5 |
| 23 | Kota Tarakan | 50.11 | 48 | Kota Cilegon | 18.72 |
| 24 | Kota Balikpapan | 49.65 | 49 | Kota Palopo | 17.51 |
| 25 | Kota Palu | 47.58 | 50 | Kota Gorontalo | 15.16 |

(Sumber: data tahunan Ombudsman RI, 2015)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa Kota Serang dan Kota Cilegon yang merupakan bagian dari Provinsi Banten, Kota Serang memperoleh nilai 28.41 yang diberi tanda berwarna merah atau berkategori buruk, dan Kota Cilegon memegang nilai 18.72 yang diberi tanda berwarna merah atau berkategori buruk dalam nilai kepatuhan pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

**Tabel 1.3**
**Nilai Kepatuhan Kabupaten Terhadap UU No. 29 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik**

| No | Kabupaten | Nilai | No | Kabupaten | Nilai |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kabupaten Kubu Raya | 89.21 | 33 | Kabupaten Agam | 49.5 |
| 2 | Kabupaten Deli Serdang | 87.64 | 34 | Kabupaten Muaro Jambi | 48.7 |
| 3 | Kabupaten Tanah Laut | 84.13 | 35 | Kabupaten Minahasa Tenggara | 48.67 |
| 4 | Kabupaten Karangasem | 79.39 | 36 | Kabupaten Bintan | 48.66 |
| 5 | Kabupaten Lahat | 73.44 | 37 | Kabupaten Pulang Pisau | 48.04 |
| 6 | Kabupaten Gianyar | 70.38 | 38 | Kabupaten Mempawah | 47.92 |
| 7 | Kabupaten Aceh Tengah | 67.4 | 39 | Kabupaten Maluku Tenggara | 42.39 |
| 8 | Kabupaten Majalengka | 66.5 | 40 | Kabupaten Sumbawa | 41.66 |
| 9 | Kabupaten Badung | 63.5 | 41 | Kabupaten Bangka | 40.37 |
| 10 | Kabupaten Batang | 63.44 | 42 | Kabupaten Bangka Tengah | 40.13 |
| 11 | Kabupaten Kapuas | 58.99 | 43 | Kabupaten Timor Tengah Selatan | 39.52 |
| 12 | Kabupaten Langkat | 56.67 | 44 | Kabupaten Donggala | 39.3 |
| 13 | Kabupaten Kediri | 54.12 | 45 | Kabupaten Aceh Barat | 39.25 |
| 14 | Kabupaten Indragiri Hilir | 52.02 | 46 | Kabupaten Pasaman Barat | 38.84 |
| 15 | Kabupaten Banjar | 51.92 | 47 | Kabupaten Pinrang | 37.22 |
| 16 | Kabupaten Kudus | 51.9 | 48 | Kabupaten Pasuruan | 37.2 |
| 17 | Kabupaten Konawe | 36.8 | 49 | Kabupaten Jayapura | 26.09 |
| 18 | Kabupaten Kupang | 36.29 | 50 | Kabupaten Konawe Selatan | 23.85 |
| 19 | Kabupaten Kerinci | 36.03 | 51 | Kabupaten Keerom | 23.82 |
| 20 | Kabupaten Temanggung | 34.46 | 52 | Kabupaten Garut | 22.91 |
| 21 | Kabupaten Parigi Moutong | 33.1 | 53 | Kabupaten Bone | 21.47 |
| 22 | Kabupaten Bombana | 32.94 | 54 | Kabupaten Timor Tengah Utara | 21.39 |
| 23 | Kabupaten Dairi | 31.71 | 55 | Kabupaten Berau | 21.15 |
| 24 | Kabupaten Serdang Bedagai | 31.64 | 56 | Kabupaten Polewali Mandar | 20.43 |
| 25 | Kabupaten Banyumas | 31.56 | 57 | Kabupaten Mamuju | 20.43 |
| 26 | Kabupaten Tanggamus | 29.7 | 58 | Kabupaten Biak Numfor | 18.07 |
| 27 | Kabupaten Buru | 29.46 | 59 | Kabupaten Halmahera Tengah | 17.38 |
| 28 | Kabupaten Tangerang | 27.98 | 60 | Kabupaten Maluku Tengah | 16.81 |
| 29 | Kabupaten Lampung Selatan | 26.91 | 61 | Kabupaten Majene | 15.19 |
| 30 | Kabupaten Mukomuko | 26.75 | 61 | Kabupaten Boalemo | 15.16 |
| 31 | Kabupaten Lebong | 26.17 | 63 | Kabupaten Sigi | 13.87 |
| 32 | Kabupaten Dogiyai | 26.14 | 64 | Kabupaten Lombok Utara | 12.95 |

(Sumber: data tahunan Ombudsman RI, 2015)

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa Kabupaten Tangerang yang merupakan bagian dari Provinsi Banten memperoleh nilai 27.98 yang diberi tanda berwarna merah atau berkategori buruk dalam nilai kepatuhan pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dari sekian banyak kabupaten yang nilainya tertera di atas masih banyak sekali kabupaten yang tidak tertulis, karena beberapa kabupaten yang tidak tertulis belum dijangkau oleh Ombudsman Republik Indonesia. Kabupaten Tangerang merupakan salah satu Kabupaten penyangga ibu kota dan juga sebagai penghubung antara Ibu Kota Jakarta dengan

pusat pemerintahan Provinsi Banten, maka dari itu peneliti memilih Kabupaten Tangerang agar upaya pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dapat difokuskan dari wilayah yang mudah dijangkau dan diharapkan dapat bisa terus berkembang ke seluruh lapisan OPD di Provinsi Banten. Dari beberapa tabel nilai kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa beberapa atau bahkan sebagian besar Pemerintah Daerah di Provinsi Banten masih berada di posisi buruk dan dinilai belum memberikan pelayanan yang jujur dan maksimal kepada masyarakat.

Ombudsman RI memiliki beberapa program pencegahan maladministrasi yang telah disusun guna mencapai tujuan pemerintah tanpa praktik maladministrasi, secara umum sebagai berikut:

1. Peningkatan kesadaran masyarakat, metode ini dilakukan dengan cara menyelenggarakan sosialisasi kepada masyarakat dan dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan di seluruh Indonesia.
2. Investigasi inisiatif sendiri, dengan melakukan bimbingan teknis tentang pengawasan pelayanan publik kepada instansi pemerintah.
3. Pengawasan pelayanan publik, untuk lebih menjalin kerjasama yang efektif dan efisien maka Ombudsman RI berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan pengawasan yang bersifat eksternal.
4. Penelitian dan pengembangan, untuk lebih meningkatkan motivasi penyelenggara pelayanan publik oleh karena itu Ombudsman Perwakilan di Daerah melakukan penilaian kepatuhan terhadap UU

No. 25 Tahun 2009. (Sumber: Petunjuk Operasional Kegiatan Perwakilan Ombudsman RI Banten Tahun Anggaran 2015).

Laporan/pengaduan masyarakat dan investigasi inisiatif yang ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sejak tahun 2013 hingga tahun 2015 diantaranya yakni:

**Tabel 1.4**
**Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2013 Hingga Tahun 2015**

| No. | Tahun | Jumlah Laporan | Laporan Selesai |
|---|---|---|---|
| 1 | 2013 | 40 | 40 |
| 2 | 2014 | 65 | 62 |
| 3 | 2015 | 120 | 109 |

(Sumber: Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten, 10 Desember 2016)

Berdasarkan Tabel 1.4 pada kenyataannya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten mendapatkan laporan atau pengaduan tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin meningkat dari tahun 2013, 2014, hingga 2015. Di tahun 2013 hanya terdapat 40 laporan, karena memang Ombudsman perwakilan Banten berdiri di tahun 2013 dan nama Ombudsman masih sangat asing sekali. Lalu di tahun 2014 terdapat 65 laporan masyarakat, dan tahun 2015 terdapat 120 laporan dan 109 laporan masyarakat yang dapat diselesaikan.

Dari berbagai macam substansi yang ada di Provinsi Banten, diantaranya telah melakukan pelayanan publik yang kurang baik sehingga ada beberapa masyarakat yang sudah tau fungsi Ombudsman sehingga melaporkan keluhannya ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten. Substansi tersebut antara lain:

**Tabel 1.5**
**Substansi terlapor kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten di tahun 2013 hingga tahun 2015**

| No. | Substansi | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Administrasi Kependudukan | 7 | 3 | 8 |
| 2 | Air Minum | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Informasi Publik | 1 | 2 | 10 |
| 4 | Kejaksaan | 1 | - | 1 |
| 5 | Kepegawaian | 5 | 10 | 3 |
| 6 | Kepolisian | 1 | 8 | 5 |
| 7 | Kesehatan | 5 | 5 | 10 |
| 8 | Ketenagakerjaan | 2 | 4 | 4 |
| 9 | Komisi/Lembaga Negara | - | 2 | 1 |
| 10 | Lingkungan Hidup | - | 1 | 8 |
| 11 | Listrik | - | 1 | 1 |
| 12 | Pemukiman/Perumahan | 2 | - | 1 |
| 13 | Pendidikan | 4 | 7 | 21 |
| 14 | Peradilan | - | - | 3 |
| 15 | Perdagangan dan Industri | - | - | 1 |
| 16 | Perhubungan/Infrastruktur | 5 | 5 | 16 |
| 17 | Perijinan (PTSP) | 2 | 3 | 13 |
| 18 | Pertanahan | 5 | 10 | 8 |
| 19 | Pertanian | - | - | 4 |

(Sumber: Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten, 10 Desember 2016)

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa dari tahun 2013 hingga 2015, substansi terlapor tidak ada peningkatan yang tinggi. Hanya sedikit sekali yang substansi yang dilaporkan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik ke Ombudsman Perwakilan Banten. Itu berarti masih sebagian besar masyarakat Banten belum mengetahui keberadaan, fungsi, dan tugas Ombudsman di Provinsi Banten. Jadi dapat disimpulkan sementara bahwa sosialisasi yang dilakukan Ombudsman perwakilan Banten kurang menyeluruh kepada Masyarakat Banten selaku pemilik hak untuk menggunakan pelayanan publik. Jadi Pegawai maupun Pejabat Pemerintah Daerah tidak merasa ada yang

mengawasi jika ingin melakukan tindakan maladministrasi di substansi mereka. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah melakukan kunjungan dan pertemuan koordinasi dengan seluruh Kepala Daerah di wilayah Provisi Banten. Beberapa pemerintah Daerah telah mengundang Ombudsman RI sebagai salah satu narasumber dalam sebuah agenda seminar atau bembingan teknis.

Disamping itu Ombudsman Perwakilan Banten telah mendapati laporan maraknya pungutan liar (pungli) terkait proses pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di wilayah kabupaten/kota di Banten. Terdapat 12 laporan terkait proses pembuatan E-KTP yang tersebar di sejumlah wilayah. Angka tersebut diperkirakan akan terus meningkat karena indikator untuk terjadinya praktik pungli tersebut belum diatasi. Umumnya masyarakat tidak mau capek dan repot untuk mengurus pembuatan E-KTP sendiri. Indikator pungli tersebut juga banyak dilakukan oleh petugas dinas terkait dan keluarah secara diam-diam. Ketua Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten menyatakan bahwa pelayanan publik di Provinsi Banten secara umum masih buruk menurut hasil survei standar kepatuhan pelayanan publik. *(sumber: Jawapos.com, 12 November 2016. Diakses pada 11 Desember 2016).* Hanya 12 laporan yang berhasil diterima oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, itu merupakan sebagian kecil dari banyaknya praktik maladministrasi di Provinsi Banten yang menandakan bahwa Ombudsman Perwakilan Banten belum cukup berperan penuh dalam mencegah terjadinya maladiministrasi di Pemerintah Daerah.

Salah satu contoh maladministrasi yang telah terjadi di Kabupaten Tangerang adalah dengan tertangkapnya empat orang dari Dinas Penanaman

Modal Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Tangerang oleh Tim Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli) pada 23 Agustus 2017, sehingga ditemukan sejumlah uang yang belum diketahui jumlahnya yang berhasil didapat dari pungutan liar tersebut. (*Sumber: Metro.tempo.co, 24 Agustus 2017. Diakses pada 3 Oktober 2017).*

Dalam perjalanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten yang berdiri sejak tahun 2013 untuk membuat segala proses pemerintahan berjalan dengan baik dan transparan banyak menemui hambatan, sehingga upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan masih belum maksimal dan tingkat maladministrasi di Provinsi Banten tergolong tinggi dan belum terawasi secara keseluruhan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten. Dari hasil Observasi awal, peneliti menemukan permasalahan-permasalahan yang sering terjadi dalam upaya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten untuk mencegah maladministrasi, diantaranya adalah:

Pertama, lemahnya sosialisasi, pelatihan, dan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten kepada Instansi pemerintah dan masyarakat di Kabupaten. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, pengetahuan masyarakat Kabupaten Tangerang tentang Ombudsman Republik Indonesia masih lemah dan berdampak pada kinerja pelayanan publik yang jika ada kesalahan proses pemerintahan, masyarakat tidak dapat mengadu pada pengawas pemerintahan yang tidak memihak yang berdampak pada tidak adanya perbaikan sistem pelayanan publik yang melayani rakyat dengan baik. Lemahnya sosialisasi,

pelatihan, dan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten kepada OPD di Kabupaten Tangerang.

Kedua, praktik maladministrasi di instansi pemerintahan masih belum bisa dijangkau secara luas atau menyeluruh oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten karena dari surat kabar yang beredar hanya terdapat 12 laporan terkait pungutan liar dalam pembuatan E-KTP , itu hanya sebagian kecil laporan yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten. (*Sumber: Jawapos.com, 12 November 2016. Diakses pada 11 Desember 2016*). Maka dapat dikatakan praktik maladministrasi di Pemerintahan Kabupaten Tangerang masih belum bisa dijangkau secara menyeluruh oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten.

Ketiga, tidak adanya jadwal program pencegahan maladministrasi yang direncanakan dan yang telah dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten. Dari hasil observasi awal, peneliti tidak menemukan adanya jadwal program pencegahan yang tersusun yang dimiliki Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten untuk kunjungan ke OPD yang ada di Kabupaten Tangerang guna melakukan sosialisasi dan pelatihan tentang penyelenggaraan pemerintah bebas maladministrasi.

Keempat, Pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten masih belum maksimal. Tidak bisa dipungkiri bahwa masih banyak OPD di Kabupaten Tangerang yang melakukan praktik maladministrasi yang merupakan dampak dari kurangnya pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi

Banten sehingga dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat membuat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten lebih meningkatkan pengawasan dalam pelayanan publik di Provinsi Banten.

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menulis skripsi dengan judul: **"Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang)"**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, masalah dapat diidentifikasikan sebagai berikut:

1. Lemahnya sosialisasi, pelatihan, dan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten kepada Instansi Pemerintah dan Masyarakat.
2. Praktek maladministrasi di instansi pemerintahan masih belum bisa dijangkau secara luas atau menyeluruh oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.
3. Tidak adanya jadwal program pencegahan maladministrasi yang direncanakan dan yang telah dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten.
4. Pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten masih belum maksimal.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan tugas akhir ini lebih terarah, maka perlu dilakukan batasan masalah. Pada penelitian ini penulis hanya akan membahas masalah yang berhubungan dengan efektivitas Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi (studi di OPD Kabupaten Tangerang).

## 1.4 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Preovinsi Banten dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi (studi di OPD Kabupaten Tangerang) ?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi (studi di OPD Kabupaten Tangerang) ?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan di atas, tujuan penelitian ini adalah menganalisis bagaimanakah efektivitas Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi (Studi di Kabupaten Tangerang) dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Salah satu faktor pemilihan masalah dalam penelitian ini bahwa penelitian ini dapat bermanfaat karena nilai dari sebuah penelitian ditentukan oleh besarnya

manfaat yang dapat diambil dari adanya penelitian tersebut. Adapun manfaat penelitian ini dapat ditinjau dari dua sisi, yaitu :

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teroritis yaitu manfaat dari penulisan penelitian ini yang bertalian dengan pengembangan Ilmu Administrasi Negara. Manfaat teoritis dari rencana penulisan ini sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada jurusan Administrasi Negara.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur dalam dunia kepustakaan tentang peran lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan terhadap penelitian-penilitian sejenis untuk tahap berikutnya.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yaitu manfaat dari penulisan penelitian ini yang berkaitan dengan pemecahan masalah. Manfaat praktis dari rencana penulisan ini sebagai berikut :

1. Menjadi wahana bagi peneliti untuk mengembangkan penalaran dan membentuk pola pikir sekaligus untuk mengetahui kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberi masukan kepada semua pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait dengan permasalahan yang diteliti dan dapat dipakai sebagai sarana yang efektif dan memadai dalam upaya mempelajari dan memahami ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya jurusan Administrasi Negara dalam menambah wawasan serta meningkatkan kemampuan menganalisis terhadap kenyataan yang ada mengenai Pelaksaan Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Terkait Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam upaya pencegahan terjadinya Maladministrasi pelayanan Publik.

# BAB II

# DESKRIPSI TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

## 2.1 Deskripsi Teori

Dalam melakukan penelitian, deskripsi teori merupakan bagian penting sebagai dasar atau landasan dalam suatu penelitian. Dengan adanya teori, memberikan ciri bahwa penelitian yang dilakukan tersebut merupakan cara ilmiah dan merupakan sebuah pedoman bagi peneliti dalam mengumpulkan dan mengolah data. Penelitian yang dilakukan ini mengenai OPD Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di Kabupaten Tangerang) maka dari itu peneliti memasukkan teori efektivitas organisasi didalamnya.

## 2.2 Konsep Efektivitas Organisasi

### 2.2.1 Efektivitas

Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi sebagai akibat yang dikehendaki jika seseorang melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendakinya, maka orang itu dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendakinya. Efektivitas harus dinilai atau tujuan yang biasa dilaksanakan dan bukan konsep tujuan yang maksimum. Efektivitas secara singkat lebih menekankan kepada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang ingin dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *output.* Sehingga efektif dan

efisien memiliki makna yang berbeda, penjelasannya bahwa kombinasi yang paling efisien tentunya adalah yang dapat menghasilkan banyak *output* (jika harga salah satu inputnya naik, maka harus ada input yang pemakaiannya dikurangi). Dalam keterkaitan ini, Atmosoeprapto dalam Syarif Makmur (2002: 139) menyatakan sebagai berikut :

> "Efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi berarti bagaiman kita mencampur segala sumber daya dengan cermat".

Efektivitas identik dengan terminologi prestasi yang secara hasil dari suatu yang dilakukan grammatical didefinisikan sebagai hasil yang telah diraih sesuatu yang berhasil dicapai dengan baik dari hasil suatu pekerjaan. Menurut Steers (1985:46) memandang bahwa,

> "Konsep efektivitas bersifat multidimensional. Menurutnya, bagi seorang manajer, produksi efektivitas organisasi berhubungan dengan kualitas dan kuantitas barang dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Sedangkan bagi seorang pelaku bisnis efektivitas organisasi berarti memperoleh profit dari setiap aktivitas investasinya.

Selanjutnya menurut Stoner (1982) dalam Tangkilisan (2005:138), menekankan bahwa pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi, dan efektivitas adalah sebuah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam teori organisasi, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarannya. Tetapi pengukuran efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sederhana. Banyak

organisasi yang besar dengan banyak bagian yang sifatnya saling berbeda. Bagian-bagian tersebut mempunyai sasarannya sendiri yang satu sama lain berbeda, sehingga menimbulkan kesulitan dalam melakukan pengukuran efektivitas.

Adapun kriteria atau indikator dari pada efektivitas (Tangkilisan, 2005:314) yakni diantaranya sebagai berikut:

1. Pencapaian target: hal ini dapat dilihat dari sejauh mana tujuan orgnisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
2. kemampuan adaptasi *(fleksibilitas)*: Keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan di luar organisasi.
3. Kepuasan kerja: suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi pengingkatan kinerja organisasi yang menjadi fokus elemen ini adalah antara pekerjaan dan kesesuaian imbalan atau sistem insentif yang diberlakukan bagi anggota organisasi yang berprestasi dalam melakukan pekerjaan melebihi beban kerja yang ada.
4. Tanggung jawab: organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menhadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Perspektif yang lain melihat organisasi sebagai suatu sistem terbuka, terus menerus berusaha untuk mengurangi ketergantungannya pada kekuatan-kekuatan lingkungan sementara memaksimalkan sumber-sumber daya yang diperolehnya dari lingkungannya dan dari organisasi-organisasi lain. Suatu organisasi berusaha untuk mempertahankan bagi dirinya tingkat fleksibilitas yang diperlukan agar organisasi tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan, baik didalam dirinya sendiri maupun lingkungan luar.

Pendekatan sistem terbuka melihat efisiensi dan efektivitas sekedar sebagai dua unsur yang dipakai dalam penilaian-penilaian organisasi berikut alokasi sumber dayanya.

Jadi efektivitas dilihat dari hasil pekerjaan yang dilakukan dengan manfaat yang diberikan bagi organisasi. Efektivitas itu sendiri dapat dilihat dari efek dan akibat yang dikehendaki untuk menjadi suatu kenyataan. Yang tentu saja dilakukan dengan kemampuan maksimal yang dimiliki oleh seseorang yang merupakan komponen penting dalam organisasi.

Pengertian efektivitas tersebut nampak lebih luas dan memiliki kriteria yang beragam pula dalam memandang efektivitas, yaitu dapat sudut ekonomi, phsykoligis, psikologi dan sosial. Dan secara jelas memberikan suatu standar korelasi yang dapat menentukan hasil akhir dari kegiatan dan efektivitas juga digunakan sebagai standar nilai apabila dilakukan dengan sepenuh kemampuan yang ada sebagai unsur peningkatan yang ada sebagai unsur peningkatan presatasi kerja dan produktivitas kerja secara maksimal dalam menjangkau aspek yang diinginkan secara kolektif.

### 2.2.2 Efektivitas Organisasi

Organisasi adalah sesuatu yang abstrak tetapi dapat dirasakan eksistensinya. Organisasi tumbuh dan berkembang seiring dengan berkembangnya kehidupan masyarakat. Karena sifat abstraknya tersebut organisasi dapat didefinisikan dengan berbagai macam cara. Lubis dan Huseini (1987:1) mendefinisikan organisasi yaitu:

> "suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, yang sebagai suatu kesatuan mempunyai tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas sehingga bisa dipisahkan secara tegas dari lingkungannya."

Sedangkan Sutarto (2002:3) mengatakan bahwa organisasi adalah sistem saling berpengaruh antar orang dalam kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Georgopualos dan Tannebaum dalam Tangkilisan (2005:139), mengemukakan bahwa:

> "Efektivitas Organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya".

Maka, secara umum pandangan mengenai efektivitas dapat didefinisikan dalam sebuah batas-batas ukuran atau tingkat pencapaian tujuan suatu organisasi. Hall dalam Tangkilisan (2005:139) mengartikan bahwa dengan tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep tersebut hanya menunjukkan pada pencapaian tujuan organisasi, sedangkan cara mencapai tujuan tersebut tidak dibahas. Seorang ahli yang membahas bagaimana mencapai tingkat efektivitas adalah Argris dalam Tangkilisan (2005:139) mengatakan bahwa "Efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan tenaga manusia".

Dapat disimpulkan bahwa konsep tingkat efektivitas organisasi menunjuk pada tingkat sejauh mana organisasi melaksanakan kegiatan

atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Ini berarti bahwa mengenai efektivitas organisasi menyangkut 2 (dua) aspek yaitu tujuan organisasi dan pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan pelaksanaan tersebut.

Dalam analisis ini, perspektif organisasi yang digunakan adalah perspektif tujuan, dimana tolak ukur yang digunakan adalah bagaimana organisasi mencapai tujuan, termasuk merealisasi visi dan misi organisasi sesuai dengan mandat yang telah diembannya. Sedangkan pelaksanaan fungsi merupakan pembagian kerja yang sesuai dengan kemampuannya *(the right man in the right place)* sehingga tujuan organisasi dapat mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien.

Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila memiliki tujuan dan pelaksanaan fungsi. Tujuan dan pelaksanaan fungsi dari suatu pekerjaan ditentukan di awal pekerjaan dimana tujuan berhubungan dengan sasaran atau target yang akan dicapai dari organisasi tersebut. Sedangkan pelaksanaan fungsi terkait dengan cara mencapai sasaran (tujuan) yang telah ditetapkan sebelumnya.

Stephen Robbins (2003:142) berpendapat bahwa “Efektivitas Kerja” merupakan suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi secara efisien dengan sumber daya yang tersedia”. Organisasi yang efektif, merupakan organisasi yang mendesain struktur dan budayanya sesuai dengan *stakeholder*. Efektivitas suatu organisasi dikatakan efektif apabila

organisasi itu mencapai tujuan-tujuannya, dan mencapainya dengan mengubah masukan menjadi keluaran dengan biaya yang paling rendah.

Kemudian, menurut Sharma yang dikutip dalam Tangkilisan (2005:140) terdapat kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi yang meliputi antara lain :

1. Produktivitas organisasi atau *output*;
2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan didalam dan diluar organisasi;
3. Tidak adanya ketegangan didalam organisasi, atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

Rancangan terhadap studi tentang efektivitas organisasi meliputi konsep yang diajukan oleh Steers, dimana ketiga konsep tersebut saling berhubungan. Sifat hubungannya dilihat dari antara elemen-elemen tersebut, yang berpengaruh untuk mempermudah atau menghambat pencapaian tujuan organisasi yang mungkin atau layak dicapai. Steers (1985:206) mengemukakan dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan beradaptasi atau fleksibilitas
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya

Dalam menentukan efektivitas organisasi tidak hanya dilihat dari tingkat prestasi suatu organisasi dimana hal tersebut merupakan teori yang terlalu menyederhanakan hakekat penilaian efektivitas organisasi. Karena di setiap organisasi mempunyai beberapa sasaran dan sering terdapat

persaingan. Keinginan untuk meningkatkan keuntungan umpamanya, dapat menyebabkan timbulnya efek samping, yaitu kurangnya perhatian terhadap usaha mempertahankan kelangsungan hidup organisasi.

Pengukuran efektivitas organisasi sesungguhnya harus mencakup berbagai kriteria seperti efisiensi, kemampuan menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan adaptasi, integrasi, motivasi, produksi dan sebagaiknya. Cara pengukuran sering disebut sebagai *"Multiple Factor Model"* penilaian efektivitas organisasi (Sondang P. Siagian, 1999:145). Sementara itu James L. Gibson dalam Tangkilisan (2005: 65) mengatakan bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai, namun dengan efektivitas organisasi dari sudut pencapaian tujuan, dalam pengertian sebagai misi terakhir, adalah pekerjaan yang sulit karena sering tujuan tidak dapat ditentukan dengan pasti.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, adalah adanya kejelasan strategi untuk melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam mencapai tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, hal ini berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai atau strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijaksanaan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan matang, yaitu pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan program-program pelaksanaan yang tepat, sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

6. Tersedianya sarana dan prasarana, yaitu faktor lain yang menunjang efektivitas adalah tersedianya sarana prasarana.
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Efektivitas organisasi adalah pada dasarnya efektivitas individu para anggotanya didalam melaksanakan tugas sesuai dengan kedudukan dan peran mereka masing-masing dalam organisasi tersebut.

Untuk mengukur efektivitas dan efisiensi organisasi administrative seperti halnya organisasi pemerintah (birokrasi), bukanlah hal yang mudah. Mungkin jauh lebih mudah mengukur efektivitas dan efisiensi organisasi bisnis (Swasta), yang tujuan utamanya sudah jelas yaitu profit (keuntungan), dimana *input* dan *output* yang berupa profit usahanya dinilai denga uang (materi). Gibson, dkk (1984) menyimpulkan kriteria efektivitas suatu organisasi ke dalam 3 (tiga) jenis indikator yang berdasarkan pada jangka waktu, yaitu :

1. Efektivitas jangka pendek, meliputi produksi *(production)*, efisiensi *(efficiency)*, dan kepuasan *(satisfaction).*
2. Efektivitas jangka menengah, meliputi kemampuan menyesuaikan diri *(adaptiveness)*, dan mengembangkan diri *(development).*
3. Efektivitas jangka panjang, meliputi keberlangsungan/hidup terus.

Suatu organisasi dapat tercapai apabila pegawainya dapat melaksanakan tugasnya dengan target karena hal itu menjadi tanggung jawabnya dan mempunyai kreatifitas dalam pekerjaan untuk kemajuan organisasi.

Dalam usaha mencapai tujuan tersebut harus memperhatikan variabel-variabel penting yang mendukung tercapainya suatu efektivitas, sesuai dengan pendapat Steers (1985:148) mengatakan bahwa :

> "Efektivitas itu sendiri paling baik dapat dimengerti jika dilihat dari sudut sejauh mana organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan tujuan operasional.Beberapa analisis berusaha mengidentifikasi segi-segi yang lebih menonjol yang berhubungan dengan konsep ini. Kriteria yang paling banyak dipakai adalah kemampuan menyesuaikan diri, produktifitas, kepuasan kerja, kemampuan berlaba, pencarian sumber daya.Variabel-variabel tersebut telah diidentifikasi dengan berbagai alternatif yaitu sebagai alat ukur efektivitas itu sendiri sebagai variabel yang memperlancar atau membantu memperbesar kemungkinan tercapainya efektivitas".

Belakangan ini perkembangan suatu teori atau pandangan yang lebih komprehensif, dalam arti membahas persoalan efektivitas organisasi berdasarkan berbagai macam ukuran. Pandangan ini berpendapat, bahwa susunan organisasi memang merupakan suatu hal yang amat penting, tetapi dalam susunan tersebut perlu diberi kebebasan bertindak. Adanya kebebasan bertindak ini sangat penting untuk memungkinkan para anggota dan organisasi secara keseluruhan dapat lebih menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan, hasil penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa antara tahun 1957 dan 1975, kriteria *"Adaptability Flexibility, Productivity and Satisfaction"* paling umum dipergunakan. Akibat dari penemuan tersebut, pengertian efektivitas sedikit mengalami pergeseran, yaitu selain berkaitan dengan aspek intern organisasi, juga berhubungan dengan aspek luar organisasi, yaitu kemampuan menyesuaikan diri dengan tuntuan perubahan keadaan sekitar. Selanjutnya, baik aspek intern

organisasi (efisiensi) maupun perubahan tersebut haruslah berkaitan dengan dinamika hubungan antar personal suatu sistem keseluruhan.

Jadi, berdasarkan dari berbagai uraian dan pengertian efektivitas di atas dapat Peneliti simpulkan bahwa efektivitas adalah keberhasilan suatu organisasi dalam pencapaian tujuan suatu organisasi tersebut melalui penyusunan program yang tepat dan pembagian kerja secara jelas dengan menggunakan sumber daya manusia yang ada dan sarana prasarana yang telah tersedia, yang memungkinkan sebuah keefektivitasan suatu program kerja akan berjalan secara optimal.

## 2.3 Ombudsman Republik Indonesia

Mengenai pembentukan perwakilan Ombudsman di daerah, beracuan dengan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang berisi:

1. Apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota.
2. Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan.
3. Kepala perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibantu oleh asisten Ombudsman.
4. Ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman secara keseluruhan.

Selanjutnya mengenai peraturan perwakilan Ombudsman termuat dalam Pasal 2 dan 3 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan:

a. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat membentuk perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota.
b. Pembentukan perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.
c. Pembentukan perwakilan Ombudsman ditetapkan dengan keputusan ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno anggota Ombudsman.

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan:

1. Pembentukan perwakilan Ombudsman dilakukan berdasarkan studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, efisiensi, kompleksitas, dan beban kerja.
2. Mekanisme pembentukan perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

Peraturan tugas dan wewenang perwakilan Ombudsman daerah diatur dalam Pasal 6 dan 7 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah. Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah Menyebutkan:

Perwakilan Ombudsman mempunyai tugas;

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan di wilayah kerjanya;
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintah daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemsyarakatan, dan perseorangan;
6. Membangun jaringan kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik di wilayah kerjanya; dan
8. Melakukan tugas lain yang dilakukan Ombudsman.

Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan:

(1) Dalam melaksanakan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 dan pasal 6, Perwakilan Ombudsman berwenang;

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada perwakilan Ombudsman;
2. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
3. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan atau dari instansi terlapor;
4. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
6. Menyampaikan usul rekomendasi kepada Ombudsman mengenai penyelesaian laporan, termasuk usul rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitas kepada pihak yang dirugikan; dan
7. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Ombudsman. Berbagai upaya dilaksanakan Ombudsman RI untuk peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi: penguatan kelembagaan, sosialisasi, tindak lanjut laporan, kerja sama, forum internasional, dan penelitian. Secara kelembagaan, Ombudsman RI telah membentuk 32 perwakilan di provinsi, dengan jumlah sumber daya manusia keseluruhan berjumlah 381 orang. Sebagai pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tersebut dilaksanakan upaya pencegahan maladministrasi, secara terus menerus dilaksanakan sosialisasi dalam berbagai bentuk, baik tatap muka maupun melalui media (radio, televisi, cetak, dan elektronik), dengan tujuan:

a. Memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI.
b. Memberikan kesadaran kepada masyarakat atas hak mendapatkan layanan publik dengan baik.
c. Mendorong institusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, meningkatkan kuaitas pelayanan, dan kesadaran memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
d. Menginventarisir permasalahan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan masukan dalam rangka perbaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai bentuk gerakan pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI melaksanakan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyebarluasan informasi mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran kegiatan tersebut adalah para penyelenggara pelayanan publik, masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik. Bentuk penyebarluasan informasi antara lain: sosialisasi, klinik pengaduan, diskusi, seminar, talk show, dialog interaktif, sarasehan, kuliah umum, ceramah dan lainnya.
2. Pemberian predikat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik diberikan kepada Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi/Pemerintah Kota/Kabupaten berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Perbaikan kebijakan melalui sistemik reviu.
4. Pengawasan terhadap pelaksanaan kinerja penyelenggara pelayanan publik.
5. Koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Ombudsman RI menjalin kerja sama (MoU) antara

lain dengan KPK, Komisi Yudisial, Kepolisian, Kemenkumham RI, dan sebagainya. Kerja sama dengan luar negeri: membangun jaringan kerja luar negeri dengan *Commonwealth Ombudsman Australia,* Ombudsman Belanda, Van Volen Hoven Institute, dan lain-lain.

6. Dalam forum internasional, Ombudsman RI aktif dalam *International Ombudsman Institutes*, *Asian Ombudsman Association*, *Australasian and Pacific Ombudsman Region*.

## 2.4 Teori Maladministrasi Publik

### 2.4.1 Pengertian Maladministrasi

Selama ini banyak kalangan yang terjebak dalam memahami maladministrasi, yaitu semata-mata hanya dianggap sebagai penyimpangan administrasi dalam arti sempit, penyimpangan hanya berkaitan dengan ketatabukuan dan tulis-menulis. Bentuk-bentuk penyimpangan di luar hal-hal yang bersifat ketatabukuan tidak dianggap sebagai maladministrasi. Padahal terminology maladministrasi dimaknai secara luas sebagai bagian penting dari pengertian administrasi itu sendiri. Secara lesikal, administrasi mengandung empat arti yaitu: (1) usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta secara penyelenggaraan dan pembinaan organisasi; (2) usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan; (3) kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan; dan (4) kegiatan kantor dan tata usaha.

Widodo (2001:259), maladministrasi adalah “suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi”. Secara umum, ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar di sejumlah peraturan perundang undangan yang dibuat oleh pemerintah dan DPR. Ketentuan perundangan yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara dan pemerintah, pegawai, pengurus, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah untuk membantu pelayanan. Ketentuan tentang bentuk maladministrasi itu memang disebutkan secara literal (secara langsung) sebagai maladminsitrasi, ketentuan bentuk maladministrasi tersebut di dalam berbagi undang undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaran pelayanan publik.

Menurut Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang memberikan definisi tentang Maladministrasi dapat diurai sebagai berikut:

1. Perilaku dan perbuatan melawan hukum,
2. Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang,
3. Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang itu
4. Pengabaian kewajiban hukum Dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan,
6. Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan."

Atmosudirdjo (1984:50), pengertian administrasi terbagi dalam 2 kelompok, yaitu secara sempit dan secara luas.

"Secara sempit administrasi memang diartikan sebagai kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan operasional terbatas pada surat menyurat, ketik-mengetik, catat- mencat, pembukuan ringan dan kegiatan kantor yang bersifat teknis ketatausahaan. Dalam arti yang lebih luas administrasi dimaknai sebagai suatu proses kerja sama dari kelompok manusia (orang-orang) dengan cara-cara yang beraya guna (efisiensi) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu."

### 2.4.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi

Menurut klasifikasi Croosman (Sujata dan Surahman;2000:128) menyebut kategori tindakan maladministrasi, yaitu:

> "bentuk-bentuk tindakan yang dapat dikatagorikan sebagai maladministrasi adalah; berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena."

Sedangkan Ombudsman Nasional sendiri membuat katagori tindakan maladministrasi sebagai:

1. Tindakan yang dirasakan janggal (inappropriate) karena dilakukan tidak sebagaimana mestinya.
2. Tindakan yang menyimpang (deviate).
3. Tindakan yang melanggar ketentuan (irregular / illegitimate)
4. Tindakan penyalahgunaan wewenang (abuse of power), dan
5. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (undue delay).
6. Tindakan yang tidak patut (inequaty).

Menurut Sunaryati, dkk, dalam Buku Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia (2003:18-22) bentuk-bentuk maladministrasi terdiri dari dua puluh katagori. Dalam hal ini dapat diklarifikasikan menjadi enam kelompok berdasarkan karakterisitik, diantaranya adalah:

Kelompok pertama adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketetapan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum,

terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.

1. Penundaan Berlarut, dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas dan masuk akal sehingga proses administrasi yang sedangkan dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian.
2. Tidak Menangani, seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.
3. Melalaikan Kewajiban, dalam proses penerimaan pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak kurang berhati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya.

*Kelompok kedua* adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakkan sehingga menimbulkan rasa ketidak adilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persengkokolan, kolusi, dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak.

*Kelompok ketiga* adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan: Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran Undang-Undang, perbuatan melawan hukum.

*Kelompok keempat* adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan di luar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses

pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpang prosedur tetap.

1. Di luar kompetensi, dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
2. Tidak Kompeten, dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).
3. nyimpangan prosedur, dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.

*Kelompok kelima* adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari:

1. Bertindak Sewenang-wenang, seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan umum tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.
2. Penyalahgunaan Wewenang, seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.
3. Bertindak Tidak Layak/Tidak Patut, dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

*Kelompok keenam* adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan tindakan korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari

tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**
**Penelitian Terdahulu**

| NO. | PENULIS | JUDUL | UNSUR PENELITIAN |
|---|---|---|---|
| 1. | Setiajeng Kadarsi | Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 tahun 2008 | Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemiriksaan substansi laporan, menindak lanjuti yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang untuk pencegahan maladministrasi. |
| 2. | Anrie Wirayawan | Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Provinsi Kalimantan Tengah terhadap Aparatur pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. | Bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah mengenai pelayanan publik di Kota Palangkaraya sebagian besar masih berdasarkan pada informasi yang berasal dari masyarakat. Ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pengawasan yaitu dari segi peraturan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan geografis. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3. | Indra Pratama Putra | Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2013 di Kota Surabaya. | Ombudsman perwakilan Propinsi Jawa Timur memiliki peran dalam permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan pendidikan. Pada tahun 2013, ombudsman memiliki peran penting dalam proses penyelesaian kasus dugaan maladministrasi Penerimaan Peserta Didik Baru 2013 di Kota Surabaya. Berfokus pada tindak lanjut dari laporan warga, pencarian fakta permasalahan, dianalisis dengan teori pelayanan publik dan didasarkan pada peraturan Ombudsman maka penyelesaian masalah ini berjalan dengan baik. |

(Sumber: Peneliti, 2017)

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan tugas dan wewenang Ombudsman. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa skripsi, tesis dan jurnal-jurnal ilmiah.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan menyiratkan bahwa penelitian terdahulu tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman melakukan tugas pengawasan dan menindak lanjuti berdasarkan laporan masyarakat serta menganalisis pelaksanaan tugas dan wewenang ditinjau

dari peraturan perundang-udangan yang terkait seperti Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Untuk selanjutnya peneliti akan membuat skematis hasil penelitian tersebut dalam sebuah tabel yang disusun berdasarkan tahun penelitian dari yang terdahulu hingga yang terkini.

Penelitian yang berkaitan dengan Ombudsman Republik Indonesia banyak sekali yang dilakukan, diantaranya: Penelitian terdahulu oleh Setiajeng Kadarsih Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10 No.2 Mei 2010, Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto, menulis Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 tahun 2008. Kesimpulan dari penulis adalah Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi laporan, menindak lanjuti yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang. Wewenang Ombudsman adalah meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman; dan tugas lain sesuai Peraturan perundang-undangan. Ombudsman juga berwenang menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan dan penyempurnaan organisasi dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau Kepala Daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang- undangan lainya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Penelitian terdahulu oleh Anrie Wirayawan Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014 menulis tentang Pelaksanaan

Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Isi penulis tersebut memfokuskan permasalahan dan hambatan mengenai pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggaraan pelyanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah, serta cara mengatasi hambatan tersebut. Penulis menyimpulkan dari hasil penelitiannya, bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah mengenai pelayanan publik di Kota Palangka raya sebagaian besar masih berdasarkan pada informasi yang berasal dari laporan masyarakat. Ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pengawasan yaitu dari segi peraturan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan letak geografis, namun Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan tetap bertekad untuk meningkatkan dan berkotmitmen melaksanakan fungi, tugas dan kewenangannya.

Penelitian terdahulu oleh Indra Pratama Putra Skripsi Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial dengan jurusan Administrasi Negara di Universitas Negri Surabaya Tahun 2014, yang berujudul Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta DIdik Baru 2013 di Kota Surabaya). Dari penelitian tersebut diketahui bahwa Ombudsman perwakilan Propinsi Jawa Timur memiliki peran dalam permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan

pendidikan. Pada tahun 2013, ombudsman memiliki peran penting dalam proses penyelesaian kasus dugaan maladministrasi Penerimaan Peserta Didik Baru 2013 di Kota Surabaya. Berfokus pada tindak lanjut dari laporan warga, pencarian fakta permasalahan, dianalisis dengan teori pelayanan publik dan didasarkan pada peraturan Ombudsman maka penyelesaian masalah ini berjalan dengan baik.

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman melakukan tugas pengawasan dan menindak lanjuti berdasarkan laporan masyarakat serta menganalisis pelaksanaan tugas dan wewenang ditinjau dari peraturan perundang-udangan yang terkait seperti Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Adapun yang menjadi perbedaan dengan penelitian penulis adalah, dimana penulis lebih memfokuskan masalah terhadap tugas dan wewenang Ombudsman perwakilan dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik apakah sudah di laksanakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

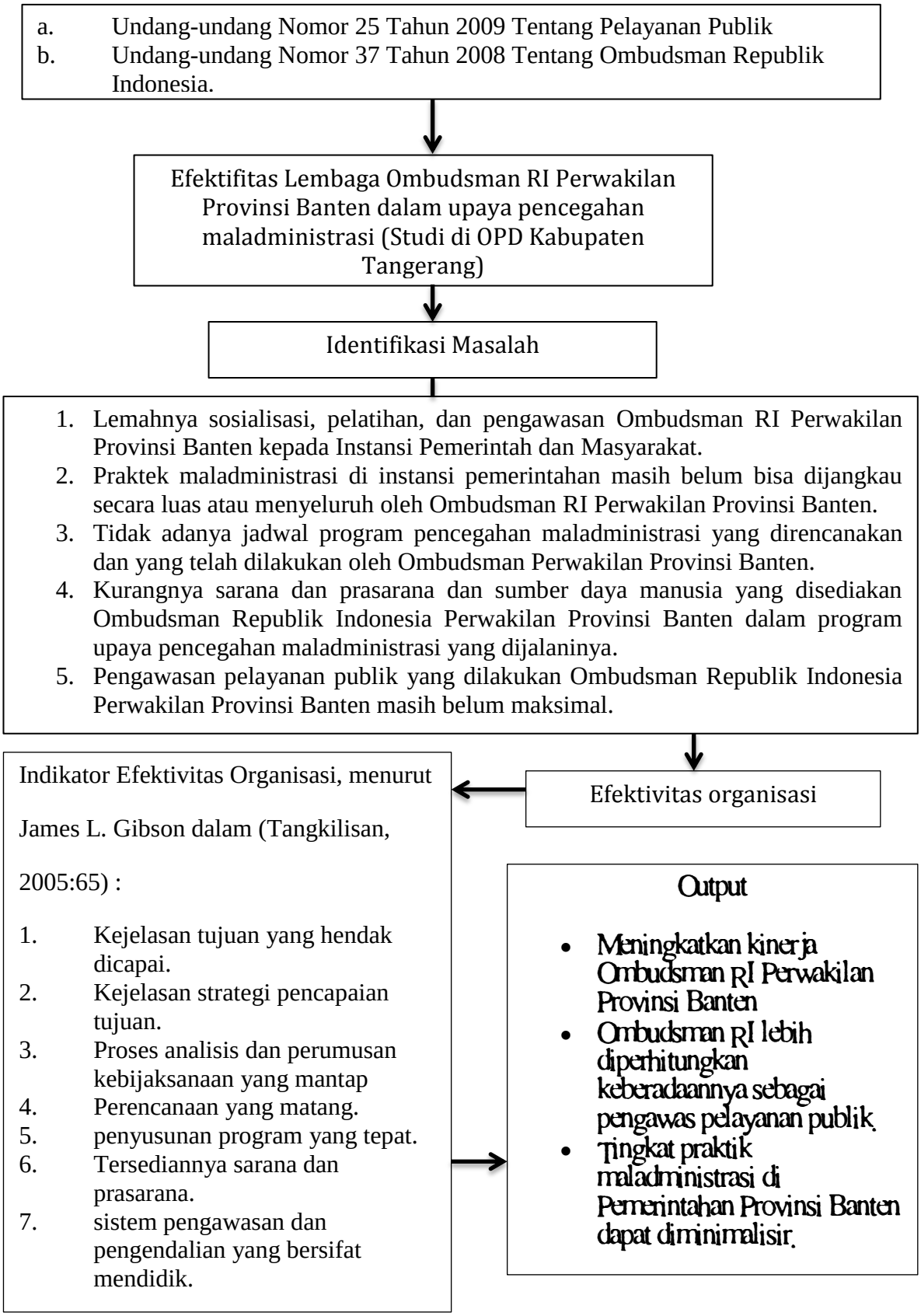
## 2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Uma Sekaran dalam bukunya Business Research, 1992 dalam (Sugiyono, 2010) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Bila dalam penelitian ada variabel moderator dan intervening, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian.

Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir (Sugiyono, 2010:60).

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti (Sapto Haryoko, 1999, dalam Sugiyono, 2010). Penelitian yang berkenaan dengan dua variabel atau lebih, biasanya dirumuskan hipotesis yang berbentuk komparasi maupun hubungan. Oleh karena itu dalam rangka menyusun hipotesis penelitian yang berbentuk hubungan maupun komparasi, maka perlu dikemukakan kerangka berpikir.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



## 2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dalil atau prinsip yang logis yang dapat diterima secara rasional mempercayainya sebagai kebenaran sebelum diuji atau disesuaikan dengan fakta-fakta atau kenyataan-kenyataan yang mendukung atau menolak kebenarannya (Nawawi; 1995). Peneliti mengambil hipotesis berdasarkan permasalahan yang ada pada BAB I, yang merupakan Efektivitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan maladministrasi.

Ha :Efektivitas lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) paling rendah 60%.

$H_0$ :Efektivitas lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) paling tinggi atau sama dengan 60%.

Dalam penelitian ini peneliti akan menguji penelitian $H_{0,}$ hasil dari hipotesis penelitian ini berbunyi sebagai berikut:

**$H_0$ :Efektivitas lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang paling Tinggi atau sama dengan 60%.**

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hipotesis Deskriptif dan Peneliti akan melakukan Uji pihak Kanan.

## 2.8 Uji Pihak Kanan

Menurut Sugiyono (2011,99-100), Uji pihak kanan digunakan apabila: hipotesis nol $H_0$ berbunyi *"lebih besar atau sama dengan"* dan hipotesis alternatifnya berbunyi $H_a$ *"lebih kecil"*. Kata lebih besar atau sama dengan sinonim dengan kata: paling rendah, paling sedikit, paling kecil, maka pengujiannya menggunakan uji satu pihak tepatnya uji pihak kanan. Kriteria pengujian: jika t hitung lebih besar atau sama dengan t tabel, maka $H_0$ diterima dan $H_a$ ditolak.

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode penelitian sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan, karna tiap-tiap tipe tujuan penelitian yang didesain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat, guna mencapai tujuan penelitian tersebut. Terkait dengan itu, dalam usaha menemukan jawaban atas masalah-masalah, tujuan dan manfaat yang dirumuskan pada bab sebelumnya, maka metode yang digunakan dalam penelitian yang berjudul "Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang)" ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif.

Pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Dimana peneliti melakukan penelitian deskriptif dengan mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap, pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Dan metode penelitian ini adalah metode yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya.

## 3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini hanya menggambarkan satu masalah yang akan diteliti. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuantitatif dan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner.

## 3.3 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini adalah 63 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kabupaten Tangerang. Penelitian diselenggarakan di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten karena Kabupaten Tangerang merupakan salah satu Kabupaten yang berada di tingkat yang rendah atau bernilai merah yaitu 27.98 di hasil penelitian Ombudsman RI tentang Nilai Kepatuhan Provinsi Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

## 3.4 Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto,1998:99). Variabel yang digunakan adalah variable tunggal. Variabel tunggal disini adalah Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya pencegahan maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang). Tidak terdapat variabel yang mempengaruhi dan dipengaruhi. Hal ini merupakan variabel yang berada pada penelitian deskriptif dimana peneliti tidak membuat perbandingan variabel satu dengan variabel lainnya.

### 3.4.1 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah pengukuran variabel yang abstrak atau yang tidak mudah terhubung dengan fakta. Bahasan pertama adalah definisi konseptual yang merupakan pernyataan yang mengartikan atau memberi makna suatu konsep atau istilah tertentu. Definisi konseptual merupakan penggambaran secara umum dan menyeluruh yang menyiratkan maksud dari konsep atau teori atau istilah tersebut, bersifat konstitutif (merupakan definisi yang disepakati oleh banyak pihak dan telah dibakukan di kamus bahasa), formal dan mempunyai pengertian yang abstrak. Secara sederhana, definisi konstitutif atau konseptual ini adalah mendefinisikan suatu konsep dengan konstruk yang lainnya. Hal ini dikarenakan definisi konseptual merupakan suatu konsep yang didefinisikan dengan referensi konsep atau teori yang lain (azwar 2007: 72).

Konsep yang digunakan yaitu tujuh indikator efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh James L. Gibson (dalam Tangkilisan, 2005: 65) yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai, namun dengan efektivitas organisasi dari sudut pencapaian tujuan, dalam pengertian sebagai misi terakhir, adalah pekerjaan yang sulit karena sering tujuan tidak dapat ditentukan dengan pasti.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, adalah adanya kejelasan strategi untuk melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam mencapai tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, hal ini berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai atau strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijaksanaan harus

mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

4. Perencanaan matang, yaitu pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan program-program pelaksanaan yang tepat, sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana, yaitu faktor lain yang menunjang efektivitas adalah tersedianya sarana prasarana.
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

### 3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran dari dafinisi konsep yang telah dibangun di atas, yang berfungsi untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Definisi operasional menurut Nur Indriantoro (2002) yang dikutip kembali oleh Umi Narimawati (2011:31) sebagai berikut:

> "Definisi operasional adalah penentuan construct sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan construcy, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik".

Definisi operasional dalam penelitian ini merujuk pada Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi dan dikaitkan dengan penjelasan pemikiran teori yang peneliti pilih sebagai dasar untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini. Karena penelitian ini

menggunakan metode penelitian kuantitatif, maka dalam penjelasan definisi operasional ini akan dikemukakan fenomena-fenomena penelitian yang dikaitkan dengan pengertian teori penelitian.

**1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai**

Pelayanan publik di Provinsi Banten masih dikatakan belum maksimal yang mengacu pada hasil survei yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia tentang kepatuhan Penyelenggara Negara pada Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Provinsi Banten masuk ke dalam daftar merah dari hasil survei yang dilakukan. Ada beberapa indikator yang menjadi pengukuran nilai kepatuhan tersebut, salah satunya adalah standar pelayanan yang menjadi kategori utama dari penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi banten diharapkan agar penyedia pelayanan publik di Provinsi Banten menjadi lebih baik, sesuai dengan Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia, pada Misi Ombudsamn Republik Indonesia butir nomor satu yang berbunyi "Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik" yang berarti salah satu tujuan dari Ombudsman Republik Indonesia adalah menjadikan penyedia pelayanan publik bebas maladministrasi. Namun, keadaan penyelenggara pemerintahan di Provinsi Banten yang ada sekarang masih belum mencerminkan hasil dari proses pencapaian tujuan Ombudsman Republik Indonesia yang bisa dikatakan

arah dan tujuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten masih belum maksimal proses pencapaiannya.

**2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan**

Ombudsman Republik Indonesia dibentuk agar penyedia pelayanan publik dapat bisa terawasi oleh lembaga yang tidak berpihak dan melakukan segenap langkah - langkah strategis untuk menjadikan pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik. Dengan terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia maka penyelenggara pelayanan publik dapat bisa menerima pengetahuan lebih luas lagi tentang pelayanan publik bebas maladministrasi dengan cara sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Maka demi melaksanakan pengawasan, pelayanan laporan masyarakat, dan program sosialisasi yang lebih merata di seluruh Indonesia dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan di seluruh Provinsi di Indonesia, salah satunya di Provinsi Banten.

**3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap**

Penyelenggaraan pemerintahan di Provinsi Banten masih syarat akan maladministrasi yang membuat proses pemerintahan tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya. Maka dari itu, penyelenggaraan pemerintahan perlu diawasi oleh lembaga yang tidak memihak. Ombudsman dalam melakukan pengawasan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik dan peraturan pelaksanaannya sejalan dengan arah kebijakan pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025, Pemerintah menjamin terwujudnya kehidupan bangsa yang lebih demokratis serta penginkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, transparan dan pelayanan publik yang memenuhi standar pada semua tingkatan pemerintah. Maka dengan terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dapat bisa mewujudkan proses penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik, transparan, dan bebas maladministrasi berkat terselenggaranya strategi pencapaian tujuan.

**4. Perencanaan yang matang**

Perencanaan yang dibuat oleh Ombudsman Republik Indonesia telah tersusun dengan mengacu pada Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Banten Tahun Anggaran 2015, tertera dengan jelas anggaran, susunan kegiatan, dan instrumen kegiatan yang telah ditetapkan untuk melaksanakan rencana program dalam pengawasan, sosialisasi, dan pelatihan mengenai pelayanan publik yang baik.

**5. Penyusunan program yang tepat**

Demi terselenggaranya upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten maka telah ada rencana program yang tersusun dan berkelanjutan di

lingkungan pemerintahan Provinsi Banten. Proses sosialisasi dan pelatihan tentang pelayanan publik yang baik harus dilakukan secara merata di seluruh OPD di Provinsi Banten. Selain dengan upaya penyelesaian laporan keluhan pelayanan publik dari masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten juga perlu melakukan program pencegahan maladministrasi berupa sosialisasi, pelatihan, dan pengawasan proses pemerintahan seacara luas, menyeluruh, dan berkelanjutan.

**6. Tersedianya sarana dan prasarana**

Sarana dan Prasarana adalah instrumen penting dalam melaksanakan suatu program guna demi kelancaran program Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan maladministrasi. Disediakannya ruangan beserta kelengkapannya sesuai kebutuhan peserta sosialisasi atau pelatihan, buku pengetahuan tentang maladministrasi dan pelayanan publik yang baik, serta tercukupinya sumber daya manusia yang merupakan pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten.

**7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik**

Salah satu tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten adalah melakukan pengawasan terhadap terselenggaranya proses pemerintahan di Provinsi Banten secara berkelanjutan yang diharapkan dapat mengurangi segala tindak praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga seluruh

pegawai pemerintahan merasa diawasi dan enggan untuk melakukan hal-hal menyimpang dari aturan yang seharusnya.

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2005:119). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket atau kuesioner, dengan 1 (satu) variabel menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh James L. Gibson. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket/kuesioner. Dengan menggunakan Skala Likert dalam pengukuran jawaban dari para responden.

Dengan Skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden (Sugiyono, 2007:93). Jawaban setiap item diberi skor, seperti berikut :

**Tabel 3.1**
**Skor tiap indikator Menurut Likert**

| Kategori | Skor |
|---|---|
| Sangat setuju | **4** |
| Setuju | **3** |
| Tidak setuju | **2** |
| Sangat tidak setuju | **1** |

(Sugiyono, 2007 : 93)

Berikut ini kisi-kisi instrument penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian tentang Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang), adalah :

**Tabel 3.2**
**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

| Variabel | Dimensi | Indikator | No. Butir Pada Instrumen |
|---|---|---|---|
| Efektivitas Organisasi James L. Gibson, dalam Tangkilisan (2005: 65) | 1. Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai | a. Adanya Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik<br>b. Berjalannya Visi dan Misi Ombudsman RI. | **1-3** |
| | 2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan | a. Adanya Sosialisasi kepada Instansi Pemerintahan<br>b. Adanya proses kerjasama dengan Instansi Pemerintah dalam pengawasan pelayanan<br>c. Adanya Program pelatihan dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi | **4-7** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Banten untuk pegawai instansi tentang pelayanan publik yang baik. | |
| | 3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap | a. Pelaksanaan Program Pencegahan Maladministrasi dilaksanakan dengan baik<br>b. Pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sudah maksimal | **8-10** |
| | 4. Perencanaan yang matang | a. Pelaksanaan program pencegahan maladministrasi dilaksanakan dengan sistematis dan menyeluruh | **11-13** |
| | 5. Penyusunan Program yang tepat | a. program sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan Ombudsman RI | **14-16** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Perwakilan Provinsi Banten berjalan dengan baik | |
| | 6. Tersedianya sarana dan prasarana | a. Tersedianya SDM yang cukup dari Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten pada saat melaksanakan program di OPD terkait<br>b. Disediakannya ruangan dan kelengkapan lainnya oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam proses sosialisasi | **17-21** |
| | 7. Sistem Pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik | a. Adanya pengawasan yang rutin dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten<br>b. kerjasama antara instansi pemerintah dengan Ombudsman RI | **22-27** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Perwakilan Provinsi Banten berjalan dengan baik dalam hal pengawasan pelayanan publik | |

(Sumber : Peneliti, 2016)

Penelitian kuantitatif sangat berbeda dengan penelitian kualitatif, dimana dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti itu sendiri, sedangkan dalam penelitian kuantitatif umunya peneliti menggunakan instrumen sebagai alat ukur mengumpulkan data.

Pada penelitian ini selain kuesioner, instrument yang digunakan oleh peneliti adalah berdasarkan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Literatur atau Studi Kepustakaan yaitu pengumpulan data diperoleh dari berbagai referensi yang relevan mengenai penelitian ini berdasarkan *text book* maupun jurnal ilmiah.
2. Studi Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui peraturan Undang-Undang, laporan-laporan, catatan, serta dokumen-dokumen yang relevan mengenai masalah penelitian ini.

## 3.6 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Nanang Martono, 2010:66).

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (Nanang Martono, 2010:66). Teknik pengambilan sampel, peneliti mengambil teknik Sampling Jenuh yaitu adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 popolasi. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Karena peneliti menggunakan teknik Sampling Jenuh maka ditetapkan sejumlah 63 OPD di Kabupaten Tangerang yang keseluruhannya merupakan sampel dari penelitian ini.

Maka dari penjelasan di atas dapat dipastikan peneliti menyebar kuesioner ke 63 responden, dengan jumlah sampel 63 OPD yang ada di Kabupaten Tangerang. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui area-area mana saja yang membutuhkan perhatian lebih dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, serta memudahkan peneliti agar mendapatkan data kuesioner yang lebih akurat dan proposional.

Berikut adalah OPD yang berada di Kabupaten Tangerang, yaitu:

**Tabel 3.3**
**Daftar OPD di Kabupaten Tangerang**

| NO | ORGANISASI PERANGKAT DAERAH | NO | ORGANISASI PERANGKAT DAERAH |
|---|---|---|---|
| 1 | DINAS TENAGA KERJA | 35 | KECAMATAN CIKUPA |
| 2 | DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA | 36 | KECAMATAN CISAUK |
| 3 | DINAS PENDIDIKAN | 37 | KECAMATAN CISOKA |
| 4 | DINAS KESEHATAN | 38 | KECAMATAN CURUG |
| 5 | DINAS SOSIAL | 39 | KECAMATAN GUNUNG KALER |
| 6 | DINAS PEMUDA OLAHRAGA, KEBUDAYAAN, DAN PARIWISATA | 40 | KECAMATAN JAMBE |
| 7 | DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL | 41 | KECAMATAN JAYANTI |
| 8 | DINAS BINA MARGA DAN SUMBER DAYA AIR | 42 | KECAMATAN KELAPA DUA |
| 9 | DINAS TATA RUANG DAN BANGUNAN | 43 | KECAMATAN KEMIRI |
| 10 | DINAS PERUMAHAN, PEMUKIMAN, DAN PEMAKAMAN | 44 | KECAMATAN KOSAMBI |
| 11 | DINAS PERHUBUNGAN | 45 | KECAMATAN KRESEK |
| 12 | DINAS KOPERASI DAN USAHA MIKRO | 46 | KECAMATAN KRONJO |
| 13 | DINAS PERIKANAN | 47 | KECAMATAN LEGOK |
| 14 | DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN | 48 | KECAMATAN MAUK |
| 15 | DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN | 49 | KECAMATAN MEKAR BARU |
| 16 | DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN | 50 | KECAMATAN PAGEDANGAN |
| 17 | DINAS PENDAPATAN DAERAH | 51 | KECAMATAN PAKUHAJI |
| 18 | BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH | 52 | KECAMATAN PANONGAN |
| 19 | INSPEKTORAT | 53 | KECAMATAN PASAR KEMIS |
| 20 | BADAN KEPEGAWAIAN PENGEMBANGAN SDM | 54 | KECAMATAN RAJEG |
| 21 | DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU | 55 | KECAMATAN SEPATAN |
| 22 | DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK | 56 | KECAMATAN SEPATAN TIMUR |
| 23 | DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAH DESA | 57 | KECAMATAN SINDANG JAYA |
| 24 | BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH | 58 | KECAMATAN SOLEAR |
| 25 | DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP | 59 | KECAMATAN SUKADIRI |
| 26 | BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH | 60 | KECAMATAN SUKAMULYA |
| 27 | DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA | 61 | KECAMATAN TELUK NAGA |
| 28 | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA | 62 | KECAMATAN TIGARAKSA |
| 29 | SEKERTARIS DEWAN | 63 | RUMAH SAKIT UMUM TANGERANG |
| 30 | KECAMATAN BALARAJA | | |
| 31 | RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALARAJA | | |
| 32 | KESBANGPOL | | |
| 33 | SETDA | | |
| 34 | BIDANG KERJASAMA SEKRETARIAT DAERAH | | |

(Sumber: Peneliti, 2017)

## 3.7 Teknik Penelitian

Berdasarkan pendekatan kuantitatif, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik survei. Survei adalah teknik dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu. Dalam survei proses pengumpulan dan analisis data sosial bersifat struktural dan mendetail melalui kuesioner sebagai instrumen utama untuk medapatkan informasi dari sejumlah responden yang diasumsikan mewakili populasi secara spesifik.

## 3.8 Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Dalam hal ini peneliti mengambil data atau memperoleh data primer melalui penyebaran kuesioner ke OPD di Kabupaten Tangerang mengenai Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan yaitu berupa data yang relevan sehingga membantu peneliti dalam penelitian.

### 3.9 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara:

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang diselidiki.
2. Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.
3. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dalam penelitian ini berupa pernyataan tertulis yang disebar kepada responden yaitu OPD di Kabupaten Tangerang. Kuesioner tersebut berupa data primer yang akan digunakan untuk menjawab masalah penelitian.

### 3.10 Teknik Pengolahan Data

Langkah-langkah dalam proses pengolahan data yang telah didapat, yaitu:

1) *Coding*, mendapatkan data-data dan keterangan yang diperlukan untuk dapat diolah dan diproses, dengan cara menggolongkannya

berdasarkan kategori-kategori tertentu dan memberikan kode-kode tertentu pada masing-masing kategori.

2) *Editing*, semua data yang diperoleh diteliti tentang kelengkapan dan kejelasan jawaban dari setiap pertanyaan yang telah dibuat.

3) *Tabulating*, menghitung frekuensi dari tiap-tiap alternatif jawaban yang diberikan oleh responden melalui kuesioner, kemudian dibuat tabel-tabel yang sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.

## 3.11 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangan penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisa data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian dalam rumusan masalah, dapat digunakan dengan teknik statistik yang digunakan untuk analisis.

1. Analisis Kuantitatif, yaitu metode ilmiah yang menjelaskan tentang data-data yang berbentuk angka yang diperoleh dari sumber data dalam penelitian.
2. Uji Hipotesis, digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian.

### 3.11.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan sah atau valid tidaknya suatu instrumen. Kevaliditasan instrumen menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep dan hasil pengukuran.

Rumus uji validitas ini adalah (Sugiyono, 2008: 183):

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{(N\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{(N\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Korelasi Product Moment

x = Skor Pertanyaan

y = Skor Total Seluruh Pertanyaan

xy = Skor Pertanyaan Dikalikan Skor Total

N = Jumlah Responden

Selain menggunakan rumus di atas, untuk mengkaji validitas konstruk dapat dilakukan dengan analisis faktor menggunakan bantuan piranti lunak *Statistical Program For Social Science* (*SPSS*), dengan menggunakan syarat bahwa nilai korelasinya (*Pearson Correlation*) adalah positif. Sedangkan nilai probabilitas korelasi [sig. (two-tailed)] < taraf signifikan (α) sebesar 0,07. SPSS merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan secara lebih cepat semua perhitungan statistik dari yang sederhana sampai yang rumit sekalipun, yang jika dilakukan secara manual akan memakan waktu lebih lama.

### 3.11.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata dalam bahasa Inggris *rely*, yang berarti percaya dan *reliabel* yang artinya dapat dipercaya. Dengan demikian reliabilitas dapat diartikan sebagai kepercayaan. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan internal konsistensi dengan

menggunakan teknik *Alpha Croanbach* yaitu penghitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkorelasi diantara butir-butir pernyataan dalam kuisioner. Dengan dilakukan uji reliabilitas maka akan menghasilkan suatu instrumen yang benar-benar tepat atau akurat dan mantap. Sebagai pedoman reliability instrument, peneliti mengacu pada Purwanto dalam Metode Penelitian Kuantitatif (2007:181) yang menyatakan bahwa apabila koefisien reliabilitas instrumen yang dihasilkan lebih besar dari 0.3 berarti instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang baik. Rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$$\mathrm{CA} = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum Si^2}{\sum St^2}\right)$$

Keterangan:

n = Jumlah Butir

$Si^2$ = Variabel Butir $St^2$ = Variabel Total

Selain menggunakan rumus di atas, untuk menguji reliabilitas dapat dilakukan dengan analisis faktor menggunakan bantuan piranti lunak *Statistical Program Social Science* (*SPSS*). Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrument yang digunakan sudah tidak valid dan reliable maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliable. Sugiyono (2007: 137) menjelaskan perbedaan antara penelitian yang valid dan reliable dengan instrument yang valid dan reliable sebagai berikut :

> "Penelitian yang valid artinya bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Artinya, jika objek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid. Sedangkan penelitian yang reliable bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Kalau dalam objek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah."

### 3.11.3 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan pengujian data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian. Uji normalitas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam variabel yang akan dianalisis berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Data berdistribusi normal artinya data mempunyai sebaran merata sehingga benar-benar mewakili populasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji normalitas berupa Histogram. Pada dasarnya, normalitas sebuah data dapat dikenali atau dideteksi dengan melihat persebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya. Sebaliknya, data dapat dikatakan tidak berdistribusi normal apabila data menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal atau grafik histogramnya. Peneliti juga menggunakan analisa dari nilai normalitas dengan metode Kolmogorov Smirnov. Data dinyatakan normal

jika signifikansi > 0,05. Kedua mtode tersebut dapat dilakukan dengan analisis faktor menggunakan bantuan piranti lunak Statistical Program Social Science (SPSS).

### 3.11.4 Uji T-Test

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikasi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Uji-t yaitu :

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\left(\frac{SD}{\sqrt{N}}\right)}$$

Keterangan:
t = Nilai t hitung
x = rata-rata sampel
μ = Nilai Parameter
SD = Standar deviasi sampel
n = Jumlah sampel

Hipotesis dalam penelitian ini adalah hipotesis nol (Ho) paling tinggi atau sama dengan 60% (≥) dan hipotesis alternatifnya (Ha) lebih kecil dari 60% (<), sehingga yang digunakan adalah uji pihak kanan.

### 3.12 Jadwal Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan Oktober tahun 2016.

**Tabel 3.4**
**Jadwal Penelitian**

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2016 | | | 2017 | | | | | | | | | |
| | | Okt | Nov | Des | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul | Agu | Sep | Okt |
| 1 | Observasi Awal | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pengajuan Judul Skripsi | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Penyetujuan Judul Skripsi | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Penyusunan Proposal | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Bimbingan dan Perbaikan (BAB I-III) | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Penyetujuan Seminar Proposal | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Seminar Proposal | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Revisi Proposal (BAB I-III) | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Penelitian Lapangan | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Bimbingan Laporan (BAB IV dan V) | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Sidang Skripsi | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Revisi Skripsi | | | | | | | | | | | | | |

(Sumber : Peneliti, 2016)

# BAB IV

# HASIL PENELITIAN

## 4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Deskripsi objek penelitian berisi mengenai objek penelitian yang meliputi lokasi penelitian secara jelas, struktur organisasi dari responden yang telah ditentukan serta hal lain yang berhubungan dengan objek penelitian. Dengan demikian objek penelitian akan menguraikan gambaran umum mengenai Lembaga Ombudsman Republik Indonesia, profil Provinsi Banten, dan profil Kabupaten Tangerang.

### 4.1.1 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mempunyai tekad untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaiman tujuan berbangsa dan bernegara dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Negara Republik Indonesia. Ketertinggalan kualitas pelayanan publik pasti akan menghambat percepatan pembangunan kesejahteraan rakyat. Negara telah melahirkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya secara berkualitas.

Kehadiran organisasi Ombudsman Indonesia didasari pada lemahnya pengawasan sejumlah lembaga pengawas terhadap penyelenggaraan pelayanan

publik. Lembaga pengawas seperti inspektorat jendral dan Badan Pengawas Daerah tidak optimal mengurangi penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena posisinya yang secara struktural cenderung tidak independen dan tidak mengakomodasi partisipasi masyarakat (Sujata, et, al., 2002, p. xi). Oleh karena itu dibentuk institusi Ombudsman diawali dengan dibentuk Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, kemudian digantikan oleh Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 yang fokus mengawasi pelayanan publik dan menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sehingga diharapkan program-program yang telah dibuat dapat mencegah terjadinya maladministrasi. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik, yang diselengarakan atau dibiayai negara harus dapat memenuhi harapan dan tuntutan warga negara dan penduduk.

Ombudsman Republik Indonesia mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Ombudsman RI bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, dan

melakukan koordinasi, kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya. Ombudsman RI berperan dalam mencegah terjadinya maladministrasi oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik sehingga perbaikan standar pelayanan publik yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dapat segera terwujud. Standar pelayanan publik yang prima mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik, reformasi birokrasi dan pemerintahan yang bersih.

Ombudsman Republik Indonesia 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 dan belanja daerah (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia). Salah satu agenda prioritas Pemerintah yang diamanatkan Nawacita yaitu membangun tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya (Nawacita Ke-2). Tata kelola pemerintah yang baik dapat menciptakan birokrasi yang bersih dan melayani, sehingga pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Setelah 6 (enam) tahun sejak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik diberlakukan, efektivitas pelaksanaannya perlu dikaji kembali berdasarkan filosofi pembentukannya, yaitu: 1) Pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut disebabkan antara lain oleh ketidaksiapan untuk mengantisipasi transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai kebijakan pembangunan yang kompleks. Padahal, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. 2) Konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia belum dapat diterapkan sehingga masyarakat belum memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Ombudsman RI memiliki beberapa program pencegahan maladministrasi yang telah disusun guna mencapai tujuan pemerintah tanpa praktik maladministrasi, secara umum sebagai berikut:

1. Peningkatan kesadaran masyarakat, metode ini dilakukan dengan cara menyelenggarakan sosialisasi kepada masyarakat dan dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan di seluruh Indonesia.
2. Investigasi inisiatif sendiri, dengan melakukan bimbingan teknis tentang pengawasan pelayanan publik kepada instansi pemerintah.
3. Pengawasan pelayanan publik, untuk lebih menjalin kerjasama

yang efektif dan efisien maka Ombudsman RI berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan pengawasan yang bersifat eksternal.

4. Penelitian dan pengembangan, untuk lebih meningkatkan motivasi penyelenggara pelayanan publik oleh karena itu Ombudsman Perwakilan di Daerah melakukan penilaian kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009. (Sumber: Petunjuk Operasional Kegiatan Perwakilan Ombudsman RI Banten Tahun Anggaran 2015).

Berdasarkan program pencegahan maladministrasi di atas dapat dilihat bahwa keseluruhan program merupakan bagian dari tujuan Ombudsman RI untuk menjadikan segala aktivitas pemerintahan di Indonesia bebas dari maladministrasi yang berujung merugikan negara dan masyarakat.

#### 4.1.1.1 Visi Misi Ombudsman Republik Indonesia

**1. Visi Ombudsman**

1. Menjadi institusi publik mandiri dan terpercaya berasaskan pancasila yang mengupayakan keadilan, kelancaran dan akuntabilitas pelayanan pemerintah, penyelenggaraan pemerintahan sesuai asas-asas pemerintahan yang baik dan bersih *(good governance* dan *cleangovernance)* serta peradilan yang tidak memihak berdasarkan asas-asas supremasi hukum dan berintikan keadilan.

2. Ombudsman Nasional sebagai institusi publik dipilh oleh Dewan Perwakilan rakyat, diangkat oleh Kepala Negara dan diatur dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia sehingga memperoleh kepercayaan masyarakat, dilaksanakan oleh orang-orang dengan integritas serta akuntabilitas yang tinggi.

**2. Misi Ombudsman**

1. Mengupayakan secara kesinambungan kemudahan pelayanan yang efektif dan berkualitas oleh institusi pemerintah kepada masyarakat.
2. Membantu menciptakan serta mengembangkan situasi dan kondisi yang kondusif demi terselenggaranya pemerintahan yang baik dan bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
3. Memprioritaskan pelayanan yang lebih peka terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat, dengan memberikan pelayanan yang optimal serta membina koordinasi dan kerjasama yang baik dengan semua pihak (Institusi Pemerintahan, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, Pakar, Praktisi, Organisasi Profesi, dll).

4. Menciptakan lingkungan dan suasana kerja dengan komitmen penuh, standar integritas dan akuntabilitas tinggi, yang memberikan dukungan bagi keberhasilan visi dan misi Ombudsman berdasarkan Pedoman Dasar dan Etika Ombudsman.
5. Melaksanakan manajemen secara terbuka, serta memberikan kesempatan yang terus-menerus kepada seluruh staff untuk meningkatkan pengetahuan serta profesionalisme dalam menangani keluhan masyarakat.
6. Menyebarluaskan keberadaan serta kinerja Ombudsman kepada masyarakat dalam rangka turut meningkatkan kesadaran hukum Aparatur Pemerintah, Peradilan dan Lemabaga Perwakilan Masyarakat, sehingga seluruh Daerah Otonomi Republik Indonesia merasa perlu membentuk Ombudsman di daerah dengan visi dan misi yang sama.

#### 4.1.1.2 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten

Provinsi Banten adalah salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik (good

governance) yaitu jujur, bersih dan transparansi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Banten. Mengenai perwujudan yang mendasar dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten, dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman. Sebagaimana yang termuat dalam Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia DI daerah yang salah satu kewenangannya yaitu melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

Mengingat kondisi geografis wilayah Indonesia maka Ombudsman Nasional dapat mendirikan Perwakilan Ombudsman Nasional di wilayah tertentu demi memperlancar tugas Ombudsman. Pertimbangan lainnya terkait dengan otonomi daerah itu sendiri, sebab ada kewenangan-kewenangan tertentu yang tidak dilimpahkan kepada daerah otonom. dalam menghadapi hal ini diperlukan kerjasama antara Ombudsman Nasional dan Ombudsman Daerah. Terdapat hubungan hirarkis atau hubungan urutan tingkatan atau jenjang jabatan antara Ombudsman Nasional dengan Ombudsman Daerah dan juga hubungan koordinatif dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya serta dalam menghadapi masalah-masalah lainnya. Perwakilan

Ombudsman sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang strategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia. Bagi Ombudsman sendiri, pendiri perwakilan Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya keseluruh wilayah Negara Indonesia karena Perwaklan Ombudsman merupakan kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hirarkies dengan Ombudsman Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada ketua Ombudsman.

Menurut Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah bahwa "Pembentukan perwakilan Ombudsman didasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, evektifitas, kompleksitas, dan beban kerja. Dengan demikian, tidak serta merta pendirian Perwakilan Ombudsman dilaksanakan di seluruh provinsi atau kabupaten/kota, melainkan didasarkan pada kebutuhan masyarakat".

Sepanjang tahun 2015, ada beberapa laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Laporan yang ada tidak banyak, karena masyarakat banten masing asing dengan fungsi dan tugas Ombudsman RI. Berikut adalah jumlah laporan masyarakat berdasarkan kantor/perwakilan dan kelompok instansi terlapor:

**Tabel 4.1**
**Jumlah laporan masyarakat berdasarkan kantor/perwakilan dan kelompok instansi terlapor**

| Kantor/Perwakilan | Kelompok Instansi Terlapor | | | | | Sub Total | Total Laporan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pemerintah Daerah | Kepolisian | Ins. Pemerintah / Kementerian | BUMN/ BUMD | Badan Pertanahan Nasional | | |
| Aceh | 115 | 9 | 13 | 22 | 1 | 15 | 175 |
| Bali | 105 | 14 | 6 | 12 | 10 | 44 | 191 |
| Banten | 83 | 6 | 1 | 2 | 8 | 20 | 120 |
| Bengkulu | 56 | 13 | 6 | 18 | 6 | 28 | 127 |
| DIYogyakarta | 78 | 26 | 20 | 29 | 16 | 64 | 233 |
| DKI Jakarta | 213 | 220 | 155 | 36 | 125 | 373 | 1122 |
| Gorontalo | 32 | 20 | 15 | 9 | 6 | 54 | 136 |
| Jambi | 57 | 22 | 5 | 13 | 12 | 8 | 117 |
| Jawa Barat | 51 | 14 | 12 | 17 | 5 | 14 | 113 |
| Jawa Tengah | 53 | 18 | 14 | 5 | 14 | 22 | 126 |
| Jawa Timur | 185 | 47 | 21 | 24 | 37 | 38 | 352 |
| Kalimantan Barat | 93 | 23 | 18 | 20 | 41 | 19 | 214 |
| Kalimantan Selatan | 71 | 3 | 12 | 11 | 10 | 10 | 117 |
| Kalimantan Tengah | 59 | 8 | 3 | 20 | 7 | 12 | 109 |
| Kalimantan Timur | 54 | 4 | 4 | 9 | 4 | 10 | 85 |
| Kepulauan Bangka Belitung | 59 | 7 | 4 | 21 | 3 | 26 | 120 |
| Kepulauan Riau | 38 | 8 | 3 | 8 | 8 | 45 | 110 |
| Lampung | 63 | 3 | 8 | 24 | 1 | 9 | 108 |
| Maluku | 53 | 19 | 5 | 13 | 21 | 24 | 135 |
| Maluku Utara | 65 | 3 | 9 | 14 | 2 | 11 | 104 |
| Nusa Tenggara Barat | 62 | 15 | 18 | 16 | 16 | 31 | 158 |
| Nusa Tenggara Timur | 211 | 75 | 43 | 84 | 26 | 65 | 504 |
| Papua | 56 | 26 | 11 | 9 | 8 | 38 | 148 |
| Papua Barat | 59 | 11 | 9 | 6 | 6 | 30 | 121 |
| Riau | 75 | 24 | 34 | 24 | 18 | 26 | 201 |
| Sulawesi Barat | 75 | 4 | 76 | 17 | 4 | 32 | 208 |
| Sulawesi Selatan | 118 | 43 | 19 | 16 | 32 | 47 | 275 |
| Sulawesi Tengah | 82 | 9 | 15 | 13 | 7 | 27 | 153 |
| Sulawesi Tenggara | 78 | 17 | 12 | 8 | 10 | 20 | 145 |
| Sulawesi Utara | 153 | 26 | 30 | 53 | 29 | 165 | 456 |
| Sumatera Barat | 170 | 19 | 26 | 18 | 18 | 20 | 271 |
| Sumatera Selatan | 45 | 14 | 23 | 23 | 5 | 15 | 125 |
| Sumatera Utara | 86 | 36 | 13 | 15 | 14 | 16 | 180 |
| **Total Laporan** | **2853** | **806** | **663** | **629** | **530** | **1378** | **6859** |

(Sumber: Statistik Laporan Masyarakat Tahunan, tahun 2015)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa laporan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sebagian besar instansi terlapor adalah Pemerintah Daerah. Data di atas menggambarkan bahwa dari 120 laporan masyarakat, terdapat 83 laporan yang melaporkan keluhannya terkait pelayanan di Pemerintah Daerah. Semua itu menunjukkan aktivitas pemerintahan di OPD yang tersebar di Provinsi Banten masih syarat akan dugaan maladministrasi yang berdampak pada masyarakat yang merasa tidak puas akan pelayanan Pemerintah Daerah. Oleh karena itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten harus lebih fokus terhadap pencegahan maladministrasi sehingga mewujudkan pemerintahan yang ideal.

### 4.1.2 Profil Provinsi Banten

Provinsi Banten merupakan wilayah paling barat di Pulau Jawa, Indonesia. Setelah perjuangan Masyarakat Banten untuk menjadikan Banten sebagai Provinsi maka pada tanggal 18 Juli 1999 diadakan Deklarasi Rakyat Banten di Alun-alun Serang untuk menyusun pedoman dasar serta rencana kerja dan Rekomendasi Komite Pembentukan Provinsi Banten (PPB), sejak saat itu mulai terbentuk Sub Komite Banten. Maka akhirnya pada 4 Oktober tahun 2000 Rapat Paripurna DPR RI mengesahkan RUU Provinsi Banten menjadi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang pembentukan Provinsi Banten.

Kemudian pada tanggal 17 Oktober 2000 Presiden Abdurahman Wahid mengesahkan UU No. 23 Tahun 2000 tentang PPB. Sebulan setelah itu

pada 18 Nopember 2000 dilakukan persemian Provinsi Banten dan pelantikan Pejabat Gubernur H. Hakamudin Djamal untuk menjalankan pemerintahan sementara waktu sebelum terpilihnya Gubernur Banten definitif. Pada tahun 2002 DPRD Banten memilih Dr. Ir. H. Djoko Munandar dan Hj. Atut Chosiyah sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur Banten pertama. (*Sumber: Sekapur Sirih Perjalanan Panjang dan Kronologis Terbentuknya Propinsi Banten 1953 - 200 oleh Drs. E. Iwa Tuskana Supandri*).

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2000 secara administratif, terbagi atas 4 Kabupaten dan 4 Kota yaitu : Kabupaten Serang, Kabupaten Pandeglang, Kabupaten Lebak, Kabupaten Tangerang, Kota Serang, Kota Tangerang Selatan, Kota Tangerang dan Kota Cilegon, dengan luas 9.160,70 Km2. Provinsi Banten adalah salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik (good governance) yaitu jujur, bersih dan transparansi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Banten.

Mengenai perwujudan yang mendasar dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten, dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman. Sebagaimana yang termuat dalam Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia DI daerah yang salah satu kewenangannya yaitu melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Provinsi Banten berjumlah 3786 sesuai dengan data Badan Pusat Statistik Provinsi Banten di tahun 2014, dengan jumlah ASN (Aparatur Sipil Negara) yang sebanyak di atas maka Provinsi Banten dan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten perlu memperkuat strategi pengawasan kelangsungan aktivitas pemerintahan di Provinsi Banten.

**4.1.2.1 Keadaan Geografis Provinsi Banten**

Letak geografis Provinsi banten terletak pada batas Astronomi 105º1'11² - 106º7'12² BT dan 5º7'50² - 7º1'1² LS, dengan jumlah penduduk hingga tahun 2010 sebesar 10.644.030 Jiwa. wilayah pemerintahan Provinsi Banten terdiri dari 2 Kota, 4 Kabupaten, 140 Kecamatan, 262 Kelurahan, dan 1.242 Desa.

Provinsi Banten mempunyai batas wilayah:

Sebelah Utara: Laut Jawa
Sebelah Timur : Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat
Sebelah Selatan : Samudra Hindia
Sebelah Barat: Selat Sunda

Wilayah laut Banten merupakan salah satu jalur laut potensial, Selat Sunda merupakan salah satu jalur yang dapat dilalui kapal besar yang menghubungkan Australia, Selandia Baru, dengan kawasan Asia Tenggara misalnya Thailand, Malaysia dan Singapura. Disamping itu Banten merupakan jalur perlintasan/penghubung dua pulau besar di

Indonesia, yaitu Jawa dan Sumatera. Bila dikaitkan posisi geografis dan pemerintahan maka wilayah Banten terutama Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang merupakan wilayah penyangga bagi Ibu kota Negara. Secara ekonomi wilayah Banten mempunyai banyak industri. Kondisi topografi Banten adalah sebagai berikut:

1.Wilayah datar (kemiringan 0 - 2 %) seluas 574.090 Ha.
2.Wilayah bergelombang (kemiringan 2 - 15%) seluas 186.320 Ha.
3.Wilayah curam (kemiringan 15 - 40%) seluas 118.470,50 Ha.

### 4.1.3 Profil Kabupaten Tangerang

Kabupaten Tangerang memiliki wilayah yang cukup luas, terdiri dari 29 kecamatan, 28 kelurahan dan 246 desa dengan luas mencapai 95.961 Ha atau 959,61 km². Wilayah administrasi Kabupaten Tangerang sendiri berbatasan dengan beberapa Kabupaten/Kota dan bentangan laut yang ada disekitarnya, yaitu sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa, sebelah timur berbatasan dengan Kota Tangerang Selatan, Kota Tangerang dan DKI Jakarta, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bogor dan Lebak, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Serang dan Lebak.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) kecamatan dengan luas wilayah terbesar adalah Kecamatan Rajeg seluas 53,7 Km² atau 5,6% dari luas wilayah Kabupaten Tangerang, sedangkan wilayah terkecil adalah Kecamatan Sepatan dengan luas hanya 17,32 Km² atau 1,8%.

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Tangerang

(Sumber : http://www.kemendagri.go.id/ diakses pada Kamis, 18 Mei 2017 pukul 11:25)

#### 4.1.3.1 Visi Misi Kabupaten Tangerang

**1. Visi Kabupaten Tangerang**

Mewujudkan masyarakat Kabupaten Tangerang yang cerdas, makmur, religius, dan berwawasan lingkungan.

**2. Misi Kabupaten Tangerang**

**Misi Pertama** : Peningkatan pemerataan akses dan fasilitas pelayanan pendidikan dan kesehatan bagi masyarakat.

**Misi Kedua** : Peningkatan pengembangan perekonomian daerah dan perekonomian masyarakat menuju peningkatan daya saing daerah dan daya saing masyarakat.

**Misi Ketiga** : Peningkatan dan pengembangan nilai-nilai agama dalam penyelenggaraan pemerintahan serta

kehidupan bermasyarakat menuju masyarakat yang religius.

**Misi Keempat** : Penciptaan iklim investasi dan usaha yang kondusif yang didukung oleh peningkatan pembangunan infrastruktur dasar yang merujuk pada keseimbangan ruang dan lingkungan.

**Misi Kelima** : Peningkatan pelayanan publik yang didukung oleh birokrasi yang bersih, profesional, berwibawa, transparan dan bertanggung jawab.

Kabupaten Tangerang merupakan bagian dari Provinsi Banten yang perlu perhatian lebih dalam pelaksanaan pemerintahan, karena menurut data nilai kepatuhan Kabupaten terhadap UU No. 29 yang dimiliki Ombudsman RI berdasarkan penilaian Ombudsman tahun 2015 Kabupaten Tangerang mendapatkan nilai merah atau buruk yang berarti bahwa urusan pemerintahan yang ada di Kabupaten Tangerang masih belum baik dan belum berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2005.

Salah satu contohnya adalah pelayanan di Rumah Sakit Pemerintah Kabupaten Tangerang yang masih masuk zona merah, dengan alasan kurangnya ketertiban pengunjung, masih banyak sampah berserakan, dan menurut laporan atas kunjungan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten ada pula pembatasan nomor anteran pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan waktu operasional sehingga mengharuskan pasien untuk datang lebih awal. Bahkan ada pula beberapa dokter spesialis yang melakukan pembatasan untuk pemeriksaan pasien, yaitu dalam sehari hanya menerima lima pasien. Satu

contoh diatas merupakan gambaran atau cerminan bahwa Kabupaten Tangerang belum sepenuhnya berpegang teguh pada keutamaan pelayanan publik yang baik dan benar. Berikut adalah Nilai Kepatuhan Kabupaten terhadap UU No. 29 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik.

**Tabel 4.2**
**Nilai Kepatuhan Kabupaten Terhadap UU No. 29 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik**

| No | Kabupaten | NIlai | No | Kabupaten | Nilai |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kabupaten Kubu Raya | 89.21 | 33 | Kabupaten Agam | 49.5 |
| 2 | Kabupaten Deli Serdang | 87.64 | 34 | Kabupaten Muaro Jambi | 48.7 |
| 3 | Kabupaten Tanah Laut | 84.13 | 35 | Kabupaten Minahasa Tenggara | 48.67 |
| 4 | Kabupaten Karangasem | 79.39 | 36 | Kabupaten Bintan | 48.66 |
| 5 | Kabupaten Lahat | 73.44 | 37 | Kabupaten Pulang Pisau | 48.04 |
| 6 | Kabupaten Gianyar | 70.38 | 38 | Kabupaten Mempawah | 47.92 |
| 7 | Kabupaten Aceh Tengah | 67.4 | 39 | Kabupaten Maluku Tenggara | 42.39 |
| 8 | Kabupaten Majalengka | 66.5 | 40 | Kabupaten Sumbawa | 41.66 |
| 9 | Kabupaten Badung | 63.5 | 41 | Kabupaten Bangka | 40.37 |
| 10 | Kabupaten Batang | 63.44 | 42 | Kabupaten Bangka Tengah | 40.13 |
| 11 | Kabupaten Kapuas | 58.99 | 43 | Kabupaten Timor Tengah Selatan | 39.52 |
| 12 | Kabupaten Langkat | 56.67 | 44 | Kabupaten Donggala | 39.3 |
| 13 | Kabupaten Kediri | 54.12 | 45 | Kabupaten Aceh Barat | 39.25 |
| 14 | Kabupaten Indragiri Hilir | 52.02 | 46 | Kabupaten Pasaman Barat | 38.84 |
| 15 | Kabupaten Banjar | 51.92 | 47 | Kabupaten Pinrang | 37.22 |
| 16 | Kabupaten Kudus | 51.9 | 48 | Kabupaten Pasuruan | 37.2 |
| 17 | Kabupaten Konawe | 36.8 | 49 | Kabupaten Jayapura | 26.09 |
| 18 | Kabupaten Kupang | 36.29 | 50 | Kabupaten Konawe Selatan | 23.85 |
| 19 | Kabupaten Kerinci | 36.03 | 51 | Kabupaten Keerom | 23.82 |
| 20 | Kabupaten Temanggung | 34.46 | 52 | Kabupaten Garut | 22.91 |
| 21 | Kabupaten Parigi Moutong | 33.1 | 53 | Kabupaten Bone | 21.47 |
| 22 | Kabupaten Bombana | 32.94 | 54 | Kabupaten Timor Tengah Utara | 21.39 |
| 23 | Kabupaten Dairi | 31.71 | 55 | Kabupaten Berau | 21.15 |
| 24 | Kabupaten Serdang Bedagai | 31.64 | 56 | Kabupaten Polewali Mandar | 20.43 |
| 25 | Kabupaten Banyumas | 31.56 | 57 | Kabupaten Mamuju | 20.43 |
| 26 | Kabupaten Tanggamus | 29.7 | 58 | Kabupaten Biak Numfor | 18.07 |
| 27 | Kabupaten Buru | 29.46 | 59 | Kabupaten Halmahera Tengah | 17.38 |
| 28 | Kabupaten Tangerang | 27.98 | 60 | Kabupaten Maluku Tengah | 16.81 |
| 29 | Kabupaten Lampung Selatan | 26.91 | 61 | Kabupaten Majene | 15.19 |
| 30 | Kabupaten Mukomuko | 26.75 | 61 | Kabupaten Boalemo | 15.16 |
| 31 | Kabupaten Lebong | 26.17 | 63 | Kabupaten Sigi | 13.87 |
| 32 | Kabupaten Dogiyai | 26.14 | 64 | Kabupaten Lombok Utara | 12.95 |

(Sumber: data tahunan Ombudsman RI, 2015)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa Kabupaten Tangerang yang merupakan bagian dari Provinsi Banten memperoleh nilai 27.98 yang diberi tanda berwarna merah atau berkategori buruk dalam nilai kepatuhan pada UU

No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dari beberapa tabel nilai kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa beberapa atau bahkan sebagian besar Pemerintah Daerah di Provinsi Banten masih berada di posisi buruk dan dinilai belum memberikan pelayanan yang jujur dan maksimal kepada masyarakat.

## 4.2 Deskripsi Data

### 4.2.1 Identitas Responden

Responden pada penelitian ini adalah 63 OPD yang ada di Kabupaten Tangerang yang merupakan populasi dari penelitian ini, dan peneliti menggunakan teknik sampel jenuh sehingga seluruh populasi yang sebanyak 63 OPD di Kabupaten Tangerang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini.

## 4.3 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa tepat suatu alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data mengukur tersebut valid. Validitas alat ukur adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dilakukan berkali-kali (Bungin, 2009:97). Validitas digunakan untuk sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas ini menggunakan bantuan SPSS versi 22 *for Windows*. Berikut adalah hasil perhitungannya:

**Tabel 4.3**
**Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian (Kuesioner)**

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | N | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| Pernyataan 1 | 0,295 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 2 | 0,505 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 3 | 0,259 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 4 | 0,505 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 5 | 0,704 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 6 | 0,287 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 7 | 0,505 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 8 | 0,505 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 9 | 0,670 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 10 | 0,355 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 11 | 0,673 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 12 | 0,295 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 13 | - 0,071 | 0,254 | 63 | **Tidak valid** |
| Pernyataan 14 | 0,295 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 15 | 0,505 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 16 | 0,304 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 17 | 0,505 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 18 | 0,505 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 19 | 0,670 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 20 | 0,525 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 21 | 0,673 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 22 | 0,240 | 0,254 | 63 | **Tidak valid** |
| Pernyataan 23 | 0,381 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 24 | 0,272 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 25 | 0,064 | 0,254 | 63 | **Tidak Valid** |
| Pernyataan 26 | 0,436 | 0,254 | 63 | **Valid** |
| Pernyataan 27 | 0,272 | 0,254 | 63 | **Valid** |

(Sumber : Hasil SPSS 22. *For Windows*, 2017)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas hasil uji validitas instrumen penelitian (kuisioner) sebanyak 24 karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ sedangkan 3 (tiga) butir pernyataan dinyatakan

tidak valid yaitu butir pernyataan nomor 13, 22, dan 25 karena $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5%. Artinya butir instrumen dihilangkan dan tidak perlu diganti karena indikator sudah terukur dari butir instrumen lain.

## 4.4 Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas tahap selanjutnya adalah uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk menjaga kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur. Dengan dilakukan uji reliabilitas maka akan menghasilkan suatu instrumen yang benar-benar tepat dan akurat. Dalam penelitian ini, Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *alpha cronbach* dengan bantuan *SPSS Statistics 22 for windows.*

Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah nilai *alpha Cronbach* sebesar 0,845. Untuk mengetahui uji reliabilitas ini peneliti mengacu pada Purwanto yang menggunakan pedoman *reliability instrumen*, yaitu sebesar 0,3. Variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0,3 Purwanto dalam Metode Penelitian Kuantitatif (2007:181). Artinya, 0,845 > 0,3.

Hasil uji reliabilitas instrumen didapat sebagaimana tabel 4.3 berikut:

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 22. *For Windows,* berikut hasil perhitungannya :

**Tabel 4.4**
**Reliability Statitics**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .845 | 24 |

(Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22 *for Windows*, 2017)

Dari hasil yang telah didapat dari instrumen di atas, yaitu sebesar 0,845. Hasil tersebut lebih besar dari nilai *alpha*, yaitu 0,3. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Maka instrumen dapat digunakan untuk mengukur efektivitas Lembaga Ombudsman Indonesia perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang).

## 4.5 Uji Normalitas Data

Uji normalitas ini dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan sangat penting, sebab dengan data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Uji normalitas data pada penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan metode Kolmogorov Smirnov. Data dinyatakan normal jika signifikansi > 0,05. Adapun hasil dari uji normalitas data adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**
**Uji Normalitas Data**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | TOTAL |
|---|---|---|
| N | | 63 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | 52.48 |
| | Std. Deviation | 9.789 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .099 |
| | Positive | .090 |
| | Negative | -.099 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .782 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .573 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

(Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22 *for Windows*, 2017)

Berdasarkan tabel 4.5 output yang didapatkan diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) untuk ke tujuh dimensi lebih besar dari 0,05, jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

## 4.6 Analisis Data

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan data hasil penelitian yang dilakukan melalui metode wawancara tidak terstruktur dan penyebaran kuisioner. Kuisioner ini disebarkan kepada 63 Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Kemudian wawancara tidak terstruktur yang dilakukan peneliti ini dilakukan untuk mengetahui lebih dalam dari jawaban kuisioner yang dikemukakan oleh responden tersebut. Adapun penyebaran kuesioner ini dilakukan untuk mengetahui Kefektivan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

Provinsi Banten dalam upaya pencegahan maladministrasi yang mengambil lokus penelitian di Kabupaten Tangerang.

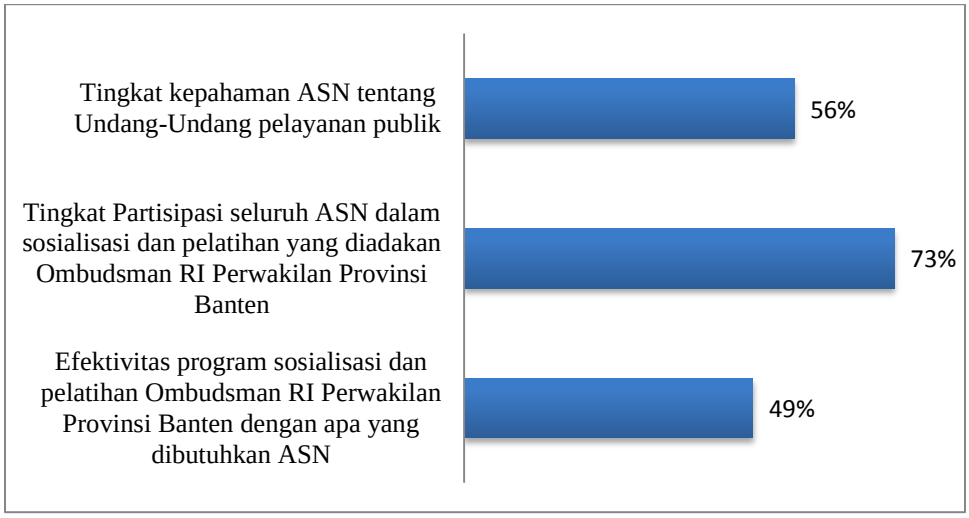
Dalam melakukan analisis data peneliti menggunakan teori Efektivitas, menurut Gibson dalam (Tangkilisan, 2005 : 141). Dalam teori Gibson mengemukakan Indikator Efektivitas yang diuraikan dalam kuesioner tersebut. Skala yang dipakai dalam angket ini adalah skala Likert. Pilihan jawaban dalam angket terdiri dari 4 item, yaitu sangat setuju bernilai 4 poin, setuju bernilai 3 poin, tidak setuju bernilai 2 poin dan sangat tidak setuju bernilai 1 poin. Semakin tinggi nilai yang diperoleh dari kuesioner tersebut semakin baik pula Pelaksanaan tersebut. Pemaparan tanggapan dari responden atas kuesioner ini akan digambarkan dalam bentuk grafik yang menunjukan nilai tiap pernyataan yang diberikan kepada responden dalam setiap indikator efektivitas menurut James L. Gibson disertai pemaparan dan kesimpulan. Adapun pemaparan jawaban atas kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

### 4.6.1 Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai

Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, namun dengan efektivitas organisasi dari sudut pencapaian tujuan, dalam pengertian sebagai misi terakhir, adalah pekerjaan yang sulit karena sering tujuan tidak dapat ditentukan dengan pasti. Yang dimaksud disini adalah tujuan dalam program Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten yang akan diimplementasikan memiliki kejelasan yang dapat dipahami maksudnya kepada Aparatur Sipil Negara OPD di Kabupaten Tangerang. Indikator pertama ini

dikembangkan menjadi 3 pernyataan yang digambarkan dalam bentuk grafik dan pemaparan jawaban atas kuisioner tersebut adalah sebagai berikut:

**Grafik 4.1**
**Kondisi dimensi kejelasan tujuan yang hendak dicapai**




(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2017)

Berdasarkan grafik 4.1 dapat dilihat hasil persentase dari setiap pernyataan yang diberikan peneliti kepada seluruh responden dalam dimensi kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Hasil persentase di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang tingkat partisipasi seluruh ASN dalam sosialisasi dan pelatihan yang diadakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten bernilai 73% yang berarti sebagian besar ASN telah mengikuti program seosialisasi dan pelatihan yang diadakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.

Kemudian pernyataan tingkat kepahaman ASN tentang Undang-Undang pelayanan publik bernilai 56% yang artinya bahwa dengan demikian belum semua ASN paham betul dengan Undang-Undang pelayanan publik.

Yangterakhir yaitu efektivitas dari program sosialisasi dan pelatihan yang Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten masih kurang dan belum mencapai nilai baik karena nilainya paling rendah yaitu 49% dari nilai sempurna yaitu 100%, padahal kenyataannya sosialisasi dan pelatihan merupakan aspek dasar dari tingkat kepahaman ASN tentang apa kewajiban mereka sebagai Tenaga Kerja Pemerintahan yang melayani Masyarakat.

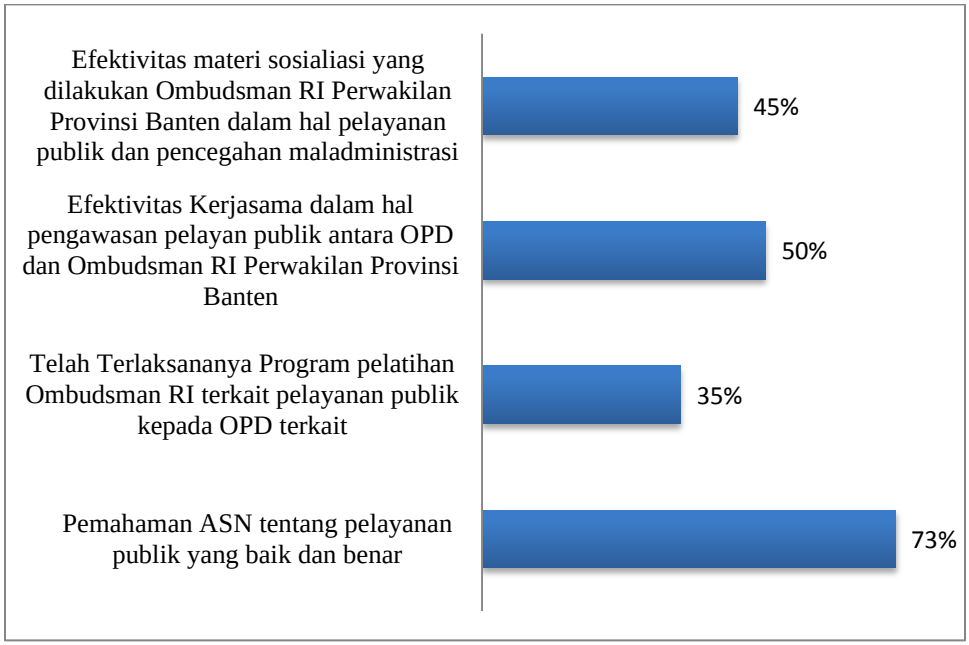
Pada indikator pertama ini, program sosialisasi dan pelatihan yang dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten harus memiliki sifat kejelasan tujuan yang hendak dicapai, agar tujuan yang dibuat oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten tersampaikan dengan baik kepada seluruh ASN pada OPD di Kabupaten Tangerang. Jumlah pernyataan sebanyak 3 item yaitu pernyataan nomor 1,2, dan 3.

Jumlah jawaban responden atas 3 pernyataan tersebut adalah 142+185+125= 452. Skor ideal untuk indikator yaitu sebesar 3x4x63=756 (3= Jumlah pernyataan yang valid untuk indikator Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai, 4= nilai skor ideal dari setiap jawaban responden, kriteria skor berdasarkan pada skala Likert, 63= jumlah sampel yang dijadikan responden). Sehingga, nilai presentasi untuk Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai adalah $\frac{452}{756}$ x $100\% = 59{,}8\%$.

### 4.6.2 Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Adanya kejelasan strategi untuk melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam mencapai tujuan. Strategi dibuat oleh implenter ini agar tujuan yang diharapkan oleh Pemerintah dan Ombudsman RI dalam memberikan tindakan dalam sebuah program sehingga dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Indikator kedua ini dikembangkan menjadi 4 buah pernyataan yang digambarkan dalam bentuk grafik dan pemaparan jawaban atas kuisioner tersebut sebagai berikut:

**Grafik 4.2**
**Kondisi dimensi kejelasan strategi pencapaian tujuan**




(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2017)

Berdasarkan grafik 4.2 dapat dilihat hasil persentase dari setiap pernyataan yang diberikan peneliti kepada seluruh responden dalam dimensi kejelasan strategi pencapaian tujuan. Hasil persentase di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang pemahaman ASN terkait pelayanan publik yang baik dan benar memperoleh nilai 73% yang berarti bahwa mayoritas ASN paham betul tentang bagaimana pelayanan publik yang seharusnya mereka berikan kepada masyarakat dan negara tanpa adanya maladministrasi. Kemudian pernyataan kedua yaitu kerjasama dalam hal pengawasan pelayanan publik antara OPD dan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten bernilai 50% yang artinya bahwa kerjasama antara OPD dan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum terlaksana dengan baik sehingga pengawasan pelayanan publik dan pemerintahana yang dilakukan Ombudsman belum sempurna. Lalu pernyataan selanjutnya yaitu tentang efektivitas materi sosialisasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yang bernilai 45% menunjukkan bahwa materi yang dibawakan dirasa tidak sesuai dengan program pencegahan maladministrasi dan lebih mengarah pada hal mendasar tentang apa yang menjadi tugas Ombudsman itu sendiri. Dan pernyataan selanjutnya yaitu tentang terlaksananya program pelatihan Ombudsman RI terkait pelayanan publik kepada OPD terkait bernilai paling rendah yaitu 35% dari nilai sempurna yaitu 100% maka sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan dirasa tidak merata, dengan kata lain tidak semua OPD di Kabupaten Tangerang mendapat giliran untuk dilaksanakannya program sosialisasi dan pelatihan guna

menjadikan seluruh ASN di Kabupaten Tangerang mengerti dan paham betul dengan tugas dan fungsi pokoknya masing-masing.

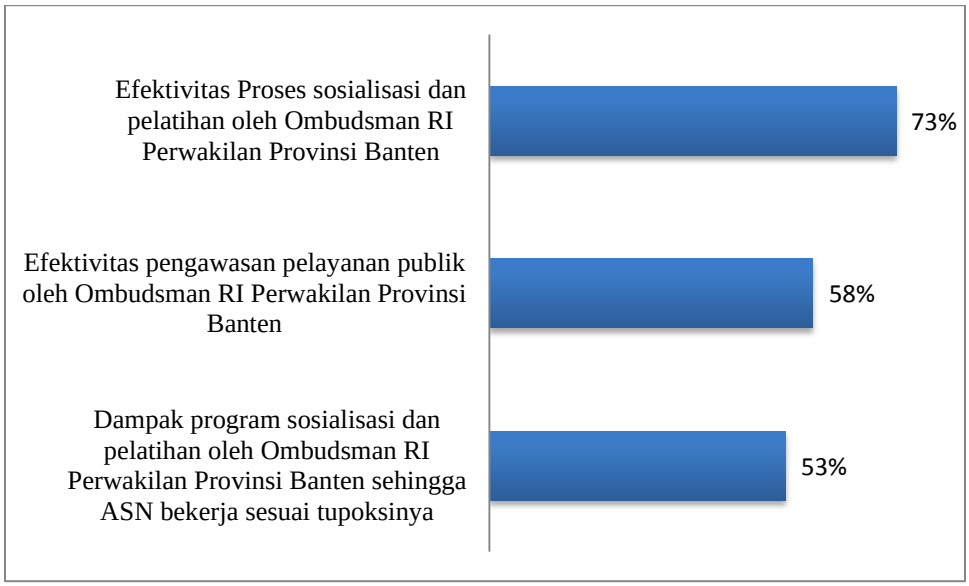
Pada indikator kedua, Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan ini harus merefleksikan sifat yang professional, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten harus dapat bertindak dengan sesuai rencana strategi yang telah dibuat yaitu melaksanakan sosialisasi dan pelatihan, serta pengawasan terhadap pelayan publik di Provinsi Banten khususnya Kabupaten Tangerang. Jumlah pernyataan dalam indikator kedua ini sebanyak 4 yaitu pernyataan 4, 5, 6, dan 7. Jumlah pernyataan yang valid ialah 113+126+87+185= 511. Skor ideal untuk indikator yaitu sebesar 4x4x63= 1008 (4= jumlah pernyataan yang valid untuk indikator Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan, 4= nilai skor ideal dari setiap jawaban responden, kriteria skor berdasarkan pada sekala Likert, 63= jumlah sampel yang dijadikan responden). Sehingga, nilai presentase untuk indikator Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan adalah $\frac{511}{1008}$ x $100\% = 50.7\%$.

### 4.6.3 Proses Analisis Perumusan Kebijaksanaan Yang Mantap

Dalam hal ini berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai atau strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijaksanaan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Ombudsman RI melakukan perumusan kebijaksanaan yang mantap alias tidak berubah-ubah sejak awal, indikator ketiga ini dikembangkan menjadi

3 pernyataan yang digambarkan dalam bentuk grafik dan pemaparan jawaban atas kuisioner tersebut adalah sebagai berikut:

**Grafik 4.3**
**Kondisi dimensi proses analisis perumusan kebijaksanaan yang mantap**




(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2017)

Berdasarkan grafik 4.3 dapat dilihat hasil persentase dari setiap pernyataan yang diberikan peneliti kepada seluruh responden dalam dimensi proses analisis perumusan kebijaksanaan yang mantap. Hasil persentase di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang efektivitas proses sosialisasi dan pelatihan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten bernilai 73% yang berarti bahwa responden menilai program sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sudah cukup efektif mengingat bahwa program yang dilakukan tidak buruk dan sebagian ASN paham dengan apa yang disampaikan. Selanjutnya pernyataan tentang

efektivitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten bernilai 58% yang merupakan nilai cukup buruk dari apa yang telah Ombudsman lakukan untuk mengawasi proses pemerintahan di Kabupaten Tangerang karena sebagian ASN masih belum merasa terawasi oleh keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Dan Pernyataan terakhir yang nilainya paling rendah yaitu 53% dari nilai sempurna yaitu 100% adalah dampak program sosialisasi dan pelatihan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, maka program sosialisasi dan pelatihan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten tidak berdampak baik pada kinerja ASN dan tidak menjadikan ASN bekerja sesuai tugas dan fungsi pokoknya masing-masing, sehingga masih ada ASN yang tidak memenuhi tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat.

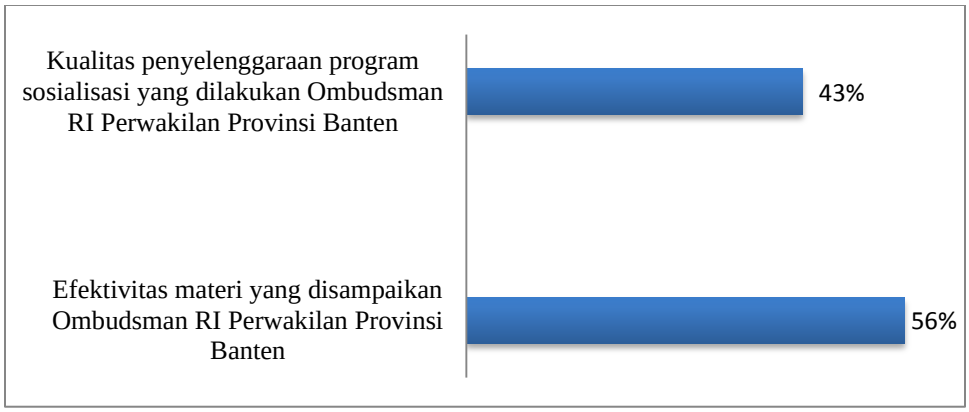
Pada indikator ketiga ini, Proses Analisis Kebijaksanaan yang Mantap harus menunjukan proses dan hasil yang baik untuk setiap kebijaksanaan yang telah dibuat. Peneliti membagi ke dalam sub indikator bagaimana pelaksanaan program pencegahan maladministrasi yang telah dilaksanakan. Ada sebanyak 3 pernyataan yaitu nomor 8, 9, dan 10. Jumlah jawaban responden dari 3 pernyataan tersebut yaitu 185+145+133= 463. Skor ideal untuk indikator ketiga ini harus memberikan proses dari rencana yang telah ditentukan 3x4x63= 756 (3= jumlah pernyataan yang valid untuk indikator Proses analisis perumusan kebijaksanaan yang mantap, 4= nilai skor ideal dari setiap jawaban responden, kriteria skor berdasarkan pada sekala Likert, 63= jumlah sampel

yang dijadikan responden). Sehingga, nilai presentase untuk indikator ketiga adalah $\frac{463}{756}$ x $100\% = 61\%$.

### 4.6.4 Perencanaan Yang Matang

Pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan. Perencanaan ini dilakukan dengan sebaik-baiknya dengan merumuskan apa yang harus dilakukan agar nantinya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dapat menyelesaikan kebijakan yang harus diimplementasikan. Indikator keempat ini dikembangkan menjadi 3 pernyataan yang digambarkan dalam bentuk grafik dan pemaparan jawaban atas kuesioner tersebut sebagai berikut :

**Grafik 4.4**
**Kondisi dimensi perencanaan yang matang**




(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2017)

Berdasarkan grafik 4.4 dapat dilihat hasil persentase dari setiap pernyataan yang diberikan peneliti kepada seluruh responden dalam dimensi perencanaan yang matang. Hasil persentase di atas menunjukkan bahwa

pernyataan tentang efektivitas materi yang disampaikan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yang artinya bahwa kejelasan dan materi yang dibawakan Ombudsman mudah untuk dipahami bernilai 56% yang berarti materi yang disampaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Banten pada saat sosialisasi dirasa cukup mudah untuk dipahami oleh peserta. Dan pernyataan selanjutnya ialah tentang kualitas penyelenggaraan program sosialisasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten mendapatkan nilai peling rendah yaitu 43% dari nilai sempurna yaitu 100%. Penyelenggaraan program sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten masih belum profesional dan tertata, susunan acara masih dirasa kurang baik sehingga program sosialisasi yang dijalankan terasa kurang berkualitas dan tidak tersampaikan dengan baik kepada peserta.

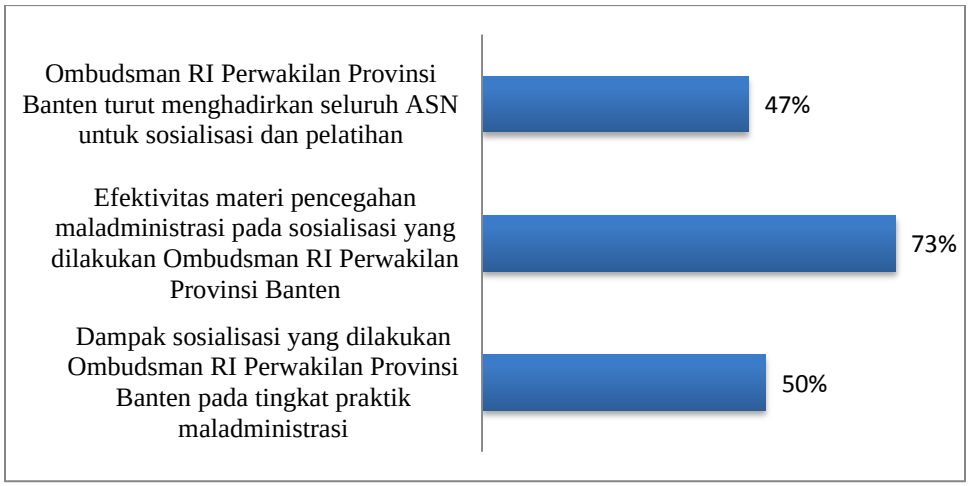
Pada indikator keempat ini, Perencaan yang Matang dilakukan untuk menyempurnakan kebijakan yang akan dicapai. Peneliti membagi ke dalam Sub indikator pelaksanaan program pencegahan maladministrasi dilaksanakan dengan sistematis dan menyeluruh. Sub indikator ini terdiri dari 2 item pernyataan yaitu nomor 11 dan 12. Jumlah jawaban responden dari 2 pernyataan tersebut yaitu 108+142= 250. skor ideal untuk indikator perencanaan yang matang harus memberikan perencanaan yang baik adalah 3x4x63= 504 (2 = jumlah pernyataan yang valid untuk indikator perencanaan yang matang, 4= nilai skor ideal dari setiap jawaban responden, kriteria skor

berdasarkan pada skala likert, 63= jumlah sampel yang dijadikan responden). Jadi nilai presentase untuk indikator keempat ini adalah $\frac{250}{504}$ x $100\% = 49{,}6\%$.

### 4.6.5 Penyusunan Program Yang Tepat

Suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan program-program pelaksanaan yang tepat, sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja. Penyusunan program dilakukan oleh Anggota Ombudsman RI agar menjadi sebuah acuan untuk kebijakan yang telah dibuat, sehingga apa yang telah disusun diharapkan tercapai sebuah tujuan. Indikator kelima ini dikembangkan menjadi 3 pernyataan yang digambarkan dalam bentuk grafik dan pemaparan jawaban atas kuesioner tersebut sebagai berikut:

**Grafik 4.5**
**Kondisi dimensi penyusunan program yang tepat**




(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2017)

Berdasarkan grafik 4.5 dapat dilihat hasil persentase dari setiap pernyataan yang diberikan peneliti kepada seluruh responden dalam dimensi

penyusunan program yang tepat. Hasil persentase di atas menunjukkan bahwa pernyataan efektivitas materi pencegahan maladministrasi pada sosialisasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten bernilai 73% yang berarti dirasa cukup efektif karena telah membahas dan menghimbau tentang pencegahan maladministrasi. Selanjutnya adalah pernyataan tentang dampak sosialasasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten terhadap tingkat praktik maladministrasi bernilai 50% yang menunjukkan bahwa tidak ada perubahan yang berarti berkat adanya sosialisasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Selanjutnya adalah pernyataan tentang Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten turut menghadirkan seluruh ASN untuk sosialisasi mendapat nilai terendah yaitu 47% dari nilai sempurna yaitu 100%, berarti bahwa tidak seluruh ASN turut serta hadir dalam program sosialisasi dan pelatihan yang diadakan Ombudsman RI yang berarti tidak semua ASN mendapatkan pengetahuan yang cukup tentang pelayanan publik yang baik sehingga tidak tercapainya tujuan dari program sosialisasi dan pelatihan yang dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.

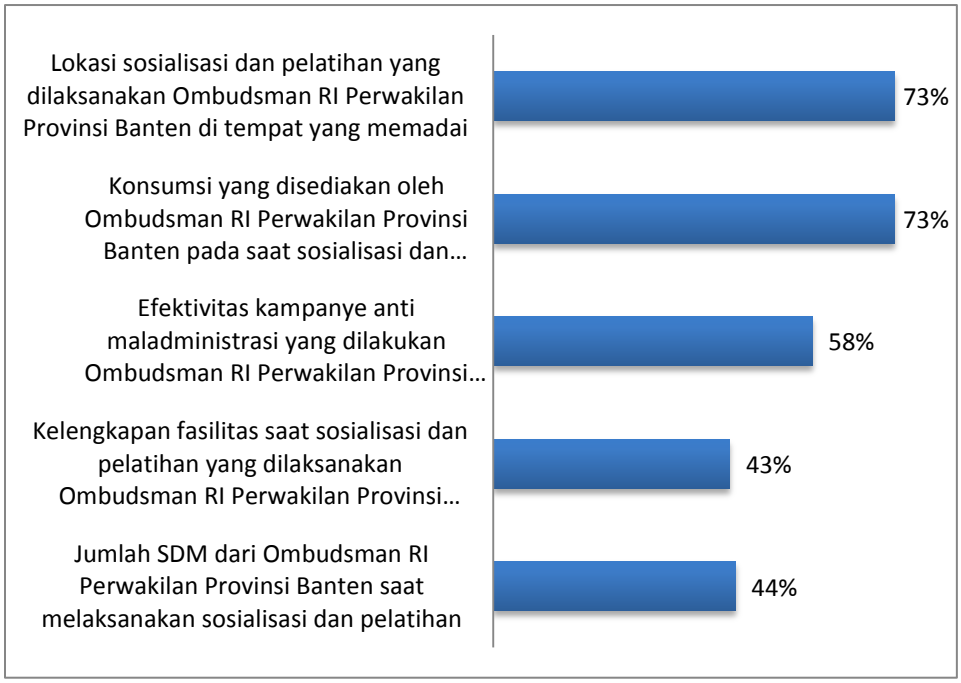
Pada inidikator kelima ini, yaitu Penyusunan Program yang Tepat harus memiliki sifat atas program pencegahan maladministrasi yang ingin diterapkan, peneliti membagi sub indikator menjadi terlaksananya program pencegahan maladministrasi yang berisi 3 pernyataan yaitu nomor 14, 15, dan 16. Jumlah jawaban dari 3 pernyataan tersebut yaitu 118+185+125=428. Skor

ideal untuk indikator perencanaan yang matang harus memberikan perencanaan yang baik adalah 3x4x63= 756 (3 = jumlah pernyataan yang valid untuk indikator Penyusunan Program yang tepat, 4= nilai skor ideal dari setiap jawaban responden, kriteria skor berdasarkan pada skala likert, 63= jumlah sampel yang dijadikan responden). Jadi nilai presentase untuk indikator kelima ini adalah $\frac{428}{756}$ x $100\% = 56{,}6\%$.

### 4.6.6 Tersedianya Sarana dan Prasarana

Adanya sarana dan prasarana ini menjadi salah satu penunjang kelancaran program sebuah organisasi dan ini adalah faktor lain yang menunjang efektivitas yaitu tersedianya sarana prasarana. Indikator ini dikembangkan menjadi 6 pernyataan yang digambarkan dalam bentuk grafik dan pemaparan jawaban atas kuisioner tersebut adalah sebagai berikut:

**Grafik 4.6**
**Kondisi dimensi tersedianya sarana dan prasarana**




(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2017)

Berdasarkan grafik 4.6 dapat dilihat hasil persentase dari setiap pernyataan yang diberikan peneliti kepada seluruh responden dalam dimensi tersedianya sarana dan prasarana. Hasil persentase di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang konsumsi yang disediakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten pada saat sosialisasi dan pelatihan mendapat nilai sebesar 73% yang berarti bahwa sebagian besar peserta merasa Ombudsman memberikan konsumsi saat sosialisasi yang diselenggarakan.

Kemudian pada pernyataan lokasi sosialisasi dan pelatihan yang dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dilakukan di tempat yang sesuai dan memadai bernilai 73% yang menunjukkan hasil bahwa

sosialisasi yang dilakukan memang di tempat yang sepantasnya dan cukup untuk para peserta yang hadir. Lalu pernyataan yang selanjutya adalah efektivitas kampanye anti maladministrasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten bernilai 58% yang menunjukkan bahwa belum sepenuhnya efektif atas kampanye anti maladministrasi yang dilakukan. Selanjutnya dalam pernyataan jumlah SDM pada saat melaksanakan sosialisasi dan pelatihan dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah cukup bernilai 44% yang berarti bahwa SDM yang ada belum mencukupi yang contohnya masih ada SDM yang tugasnya merangkap pada saat melaksanakan sosialisasi dan pelatihan. Kemudian pernyataan terakhir yaitu mengenai kelengkapan fasilitas saat sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten mendapatkan nilan terendah yaitu 43% dari nilai sempurna yaitu 100%. Berarti bahwa fasilitas yang dipergunakan oleh Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten tidak lengkap sehingga mengurangi kualitas dari program yang dilaksanakan, dan juga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten tidak menyediakan fasilitas yang memadai untuk peserta padahal fasilitas merupakan aspek penting bagi program sosialisasi dan pelatihan sehingga ASN yang hadir dapat bisa fokus pada materi yang diberikan.

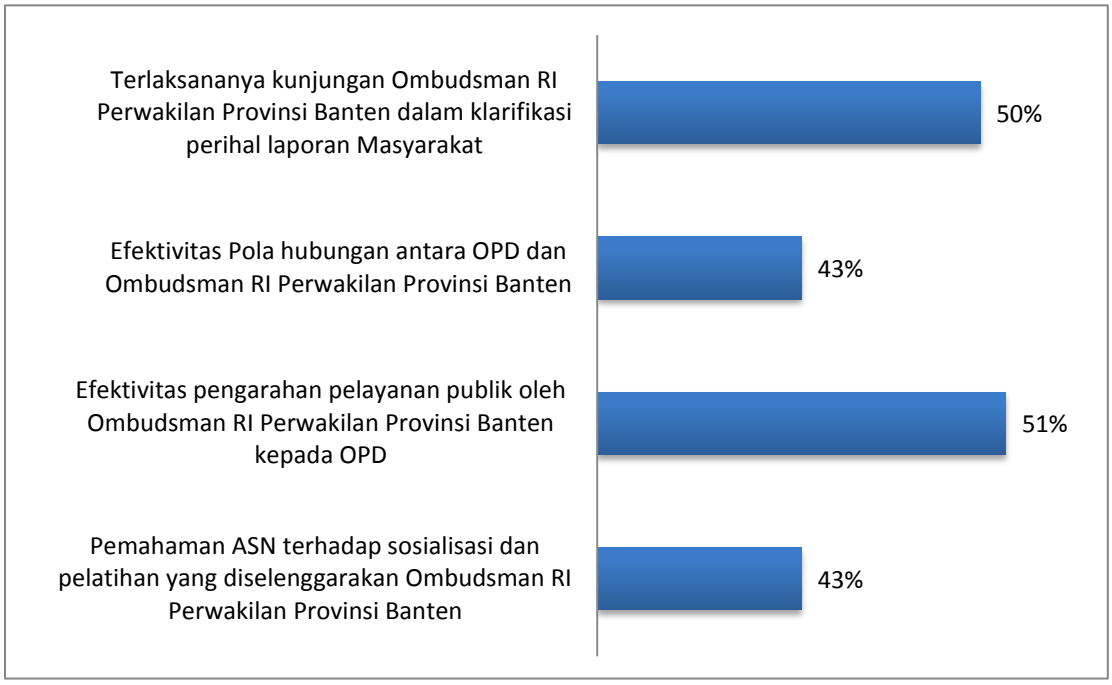
Pada indikator keenam ini, Tersedianya Sarana dan Prasarana menjadi salah satu penunjang tercapainya tujuan dari program suatu organisasi, peneliti membagi sub indikator ini yaitu adanya tempat atau ruagan khusus dan perlatan

atau sarana prasarana yang cukup saat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten melakukan program pencegahan maladaministrasi. Sub indikator terbagi menjadi 5 pernyataan yaitu nomor 17, 18, 19, 20, dan 21. Jumlah jawaban responden dari 5 pernyataan tersebut yaitu 185+185+145+110+108= 733. Skor ideal untuk indikator keenam ini harus memberikan atau menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai 5x4x63= 1260 (5= jumlah pernyataan yang valid untuk indikator tersedianya sarana prasarana, 4= nilai skor ideal dari setiap jawaban responden, kriteria skor berdasarkan pada sekala Likert, 63= jumlah sampel yang dijadikan responden). Sehingga, nilai presentase untuk indikator tersedianya sarana prasarana adalah $\frac{733}{1260}$ x $100\% =$ 58,2%.

### 4.6.7 Sistem Pengawasan dan Pengendalian Yang Bersifat Mendidik

Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian. Dalam pengawasan ini pelaksanaannya dilaksanakan supaya keseluruhan organisasi bekerja dengan tingkat efesiensi yang semakin tinggi. Indikator ketujuh ini dikembangkan menjadi 5 pernyataan yang digambarkan dalam bentuk grafik dan pemaparan jawaban atas kuesioner tersebut adalah berikut :

**Grafik 4.7**
**Kondisi dimensi sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik**




(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2017)

Berdasarkan grafik 4.7 dapat dilihat hasil persentase dari setiap pernyataan yang diberikan peneliti kepada seluruh responden dalam dimensi sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Hasil persentase di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang efektivitas pengarahan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten kepada OPD dalam hal pengawasan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi disampaikan dengan baik dan terarah bernilai 51% yang berarti bahwa pengarahan pelayanan publik yang disampaikan masih belum terarah dengan benar dan masih sulit untuk dipahami oleh ASN.

Kemudian pernyataan selanjutnya adalah kunjungan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam klarifikasi perihal laporan masyarakat berjalan dengan rutin dan berkelanjutan mendapat nilai 50% yang menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum atau tidak melaksanakan kunjungan rutin dan berkelanjutan perihal klarifikasi laporan masyarakat yang masuk. Kemudian yang terakhir teradapat dua pernyataan yang memiliki nilai paling rendah. salah satunya adalah pernyataan mengenai pemahaman ASN terhadap sosialisasi dan pelatihan yang diselenggarakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memiliki nilai paling rendah yaitu 43% dari nilai sempurna yaitu 100%. dan pernyataan yang bernilai paling rendah adalah pernyataan mengenai pola hubungan antara OPD dan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yaitu bernilai 43% berarti pola hubungan antara OPD dan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dinilai kurang instensif, koordinasi yang baik dirasa perlu untuk memperlancar pengawasan dan pengendalian terhadap OPD yang bertugas melayani masyarakat.

Pada indikator ketujuh ini, Sistem Pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik harus adanya keterlibatan semua pihak. Peneliti membagi ke dalam sub indikator yaitu pengawasan yang rutin, dan pengawasan yang terhadap program kerjasama dengan OPD terkait. Sub indikator ini terdiri 4 pernyataan yaitu nomor  23, 24 ,26 dan 27.

Jumlah jawaban responden dari 4 pernyataan tersebut yaitu 125+108+128+108= 469. Skor ideal untuk indikator Perencaan yang matang harus memberikan perencanaan yang baik adalah 4x4x63= 1008 (4 = jumlah pernyataan yang valid untuk indikator Sistem Pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, 4= nilai skor ideal dari setiap jawaban responden, kriteria skor berdasarkan pada skala likert, 63= jumlah sampel yang dijadikan responden). Jadi nilai presentase untuk indikator terakhir ini adalah $\frac{469}{1008}$ x 100% = 46,5%.

## 4.7 Uji Hipotesis

Hipotesis yang dipakai adalah besarnya efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam upaya pencegahan maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) dimana peneliti memprediksi hipotesis minimal 60% dari nilai ideal yaitu 100%, dengan penjelasan sebagai berikut:

Ha :$\mu_a > 60\%$

Ha :"Tingkat Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) mencapai lebih dari 60%."

Ho :$\mu_o \leq 60\%$

Ho :"Tingkat Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) mencapai angka paling besar atau sama dengan 60%."

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti menjadikan Ho sebagai hipotesis penelitian yaitu :

**"Tingkat Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) mencapai angka paling besar atau sama dengan 60%."**

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikasi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini, peneliti menggunakan rumus t-test satu sampel. Adapun perhitungan hipotesis tersebut yaitu sebagai berikut 4 x 24 x 63 = 6048.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka skor ideal yang diperoleh adalah 4 x 24 x 63 = 6048. (4= nilai skor ideal dari tiap jawaban responden. Kriteria skor berdasarkan pada skala Likert. 24= jumlah pernyataan yang valid. 63= jumlah sampel yang dijadikan responden). Sedangkan untuk skor penelitian adalah sebesar 3306. Dengan demikian nilai Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) adalah 3306 : 6048 = 0,54 atau dalam persentasi yaitu dibulatkan sebesar 54%. Selanjutnya untuk menguji hipotesis maka peneliti

menggunakan tumus t-test satu sampel. Skor ideal untuk Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi adalah 4 x 24 x 63 = 6048 (4= nilai skor ideal dari tiap jawaban responden. Kriteria skor berdasarkan pada skala Likert. 24= jumlah pernyataan yang valid. 63= jumlah sampel yang dijadikan responden). Dan nilai mean atau rata-ratanya adalah 6048 : 63 = 96. Mengingat hipotesis dalam penelitian ini adalah Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) paling tinggi atau sama dengan 60% dari nilai ideal, berarti nilai yang dihipotesiskan adalah 0,60 x 6048 : 63 = 57,6. Ho untuk memprediksi μ lebih rendah atau sama dengan 60% dari skor ideal atau bisa juga dinyatakan Ha untuk memprediksi μ tercapai melebihi 70% dari skor ideal. Atau dapat ditulis dengan rumus:

Ha : $\mu_a > 60\% > 0{,}60 \times 6048 : 63 = 57{,}6$

Ho : $\mu_o \leq 60\% \leq 0{,}60 \times 6048 : 63 = 57{,}6$

Pengujian hipotesis menggunakan rumus t-test satu sampel dengan uji pihak kanan adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \left[\frac{3306}{63}\right] = 52{,}4$$

$$\mu_o = 57{,}6$$

$$\mathrm{SD} = 9.789$$

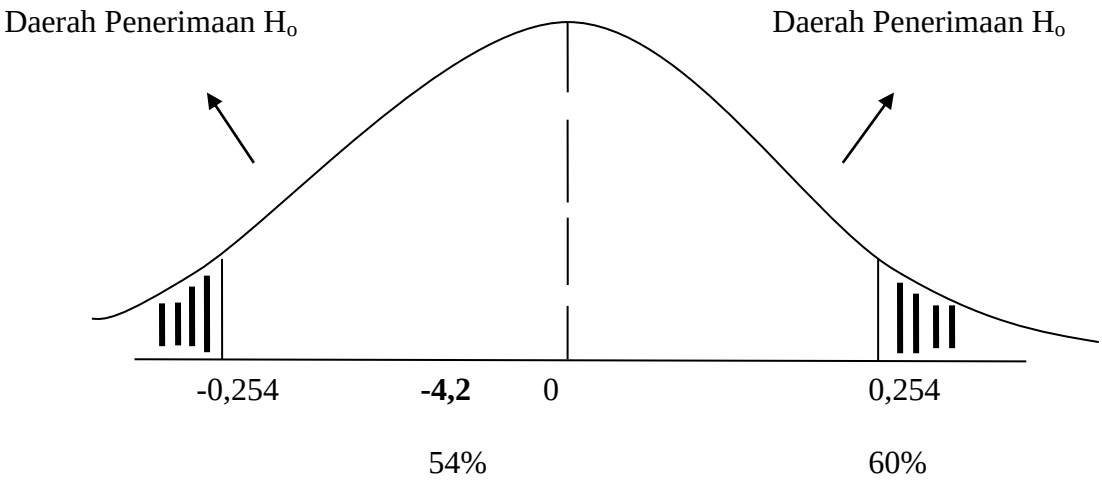
$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{SD}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{52{,}4 - 57{,}6}{\frac{9.789}{\sqrt{63}}}$$

**t = -4,2**

Harga t-hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t-tabel dengan derajat kebebasan (dk) = n – 1 = 63 – 1 = 62 dan taraf kesalahan α = 7% untuk di uji satu pihak kanan maka harga t-tabel yaitu 0,254 karena harga t-hitung <t-tabel (-4,2 < 0,254) dan jatuh pada penerimaan Ho, maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis kerja (Ha) ditolak. Harga ini dapat ditunjukan pada gambar 4.1 harga terletak pada daerah penerimaan Ho. Berikut adalah gambar kurva daerah penerimaannya.

**Gambar 4.1**
**Kurva Penolakan dan Penerimaan Uji Hipotesis Pihak Kanan**




(Sumber : Peneliti, 2017)

## 4.8 Interpretasi Hasil Penelitian

Peneliti akan menginterpretasikan data dari hasil pengamatan dengan penyebaran kuesioner dengan berdasarkan 27 butir pernyataan dan variabel Efektivitas yang diajukan kepada 63 responden OPD di Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat dikatakan bahwa Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi di Kabupaten Tangerang masih kurang baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden atas variabel efektivitas. Dari hasil uji persyaratan statistic, skor ideal instrument pada variabel Efektivitas adalah 4 x 24 x 63 = 6048.

Dengan demikian "Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang)" adalah 3306 : 6048 = 0,54 atau dalam persentase yaitu sebesar 54%. Sehingga dapat diketahui bahwa Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) sebesar 54% dan termasuk kurang baik atau kurang efektif, Maka jika mengikuti pedoman interprestasi seperti yang dikemukakan oleh Dr. Basilius Redan ( 2015: 65) sebagai berikut:

1. Sangat Tinggi, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 75 % - 100 %
2. Sedang, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 55% - 74,9%
3. Rendah, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 40,0% - 54,9%

4. Sangat Rendah, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 0% - 39,9 %

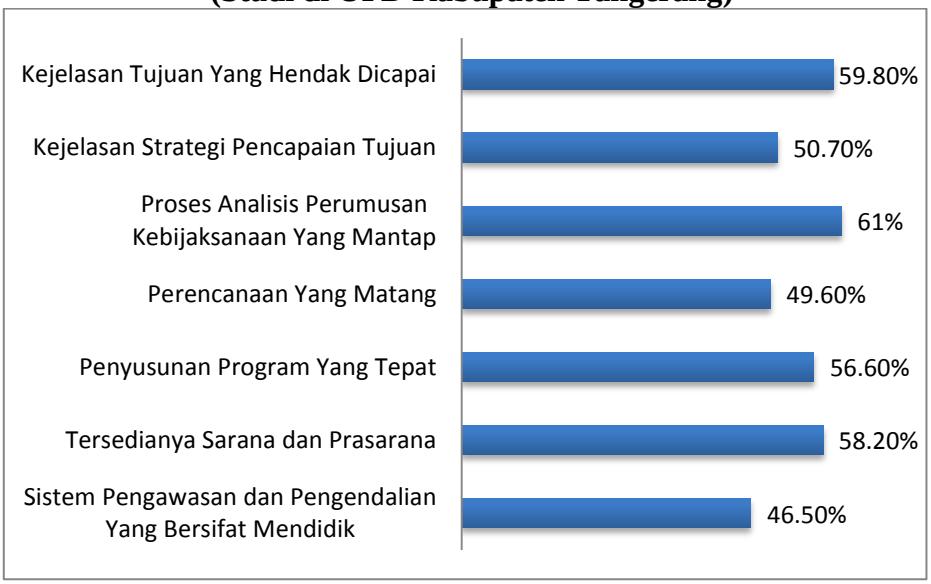
Sehingga hasil dari pengujian hipotesis tersebut dapat dijelaskan bahwa Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) mencapai angka 54%, dengan demikian Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam melakukan perannya selaku pencegah maladministrasi di Pemerintahan dinilai rendah berdasarkan pedoman interpretasi yang dikemukakan oleh Dr. Basilius Redan.

## 4.9 Pembahasan

Berdasarkan dari pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) mencapai angka 54% dengan uraian sebagai berikut:

Tingginya tingkat efektivitas tersebut dikaji teori Gibson dari Tangkilisan (2005: 141) yaitu 7 indikator Efektivitas dengan uraian sebagai berikut:

**Grafik 4.8**
**Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di OPD Kabupaten Tangerang)**




(Sumber : Peneliti berdasarkan hasil pengolahan data, 2017)

Berdasarkan dari grafik 4.8 indikator paling rendah ialah indikator efektivitas sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik dan indikator yang paling tinggi yaitu proses analisis perumusan kebijaksanaan yang mantap. Dari berbagai permasalahan dan kegiatan dari Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi ini (Studi di OPD Kabupaten Tangerang) ternyata hasil dari olah data kuisioner menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan pencegahan praktik maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten hasilnya adalah rendah.

Ditambah masih ada indikator yang hasilnya rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

merupakan dimensi yang nilainya terendah daripada yang lain yaitu bernilai 46.5% berdasarkan hasil data kuisioner yang digunakan oleh peneliti, memang pada dasarnya sifat manusia yang tidak sempurna maka perlu adanya pengetahuan tentang tugas dan wewenang yang diberikan pada SDM guna mengerjakan kewajibannya dengan baik dan benar. Dari dimensi terendah yaitu sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, pernyataan yang nilainya paling rendah ialah pola hubungan antara OPD dan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi banten. Padahal untuk menjadikan pengawasan dan pengendalian lebih baik adalah dengan terjalinnya koordinasi yang tidak terhalang oleh apapun, sehingga informasi yang masuk dan keluar antara OPD dan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten bisa tersampaikan dengan lengkap. Salah satu tugas dan fungsi penting dari Ombudsman RI ialah melakukan pengawasan terhadap terselenggaranya proses pemerintahan seara berkelanjutan yang diharapkan dapat mengurangi segala tindak praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. dengan hasil ini dapat digambarkan bahwa sistem pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten kurang efektif yang menjadikan ASN di OPD Kabupaten Tangerang merasa kurang terawasi dan bisa saja dengan mudah dan tenangnya melakukan praktik maladministrasi yang jelas sangat merugikan masyarakat lainnya.

Salah satu program Ombudsman dalam melakukan pengawasan ialah dengan melakukan kerjasama dengan OPD terkait yang diharapkan terjalin kerjasama yang berkelanjutan dan terorganisir sehingga pengawasan yang dilakukan oleh

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten bisa terlaksana setiap waktu dan tidak hanya 1 bulan atau 1 minggu sekali. Namun, kenyataan berkata lain yang dimana kerjasama yang dimaksud di atas tidak benar-benar terjadi dan pengawasan kegiatan pemerintahan menjadi kendur dan kurang baik. Dapat dilihat dari sorotan pelayanan kesehatan di Kabupaten Tangerang yang belum memenuhi standar pelayanan sebagaimana tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Diketahui bahwa beberapa pasien mengeluhkan sangat tidak memuaskannya pelayanan di RSUD Kabupaten Tangerang. (Sumber: Republika.co.id, diakses pada 24 Oktober 2017, pukul 15:30). Seharusnya masalah tersebut dapat dicegah oleh Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten dengan melakukan pengawasan pelayanan publik, sehingga apa yang tidak diharapkan tentang buruknya pelayanan publik dapat dicegah.

Kemudian juga kejelasan tujuan yang hendak dicapai oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten masih belum tersudut pada pencegahan maladministrasi. Program yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memiliki tujuan yang masih belum jelas. Dari program yang telah ada yaitu antaranya melakukan kunjungan pertemuan dengan Bupati Kabupaten Tangerang pada 23 Juni 2016 dan yang dibahas hanya pengetahuan mendasar tentang profil dan tugas Ombudsman RI tidak dengan terperinci membahas program yang disusun langsung untuk pencegahan maladministrasi yang diharapkan dapat mengurangi praktik tidak baik dari ASN di Kabupaten Tangerang dan Provinsi Banten. (sumber: megapolitanpos.com, diakses pada 14 Juni 2017, pukul 14:44).

# BAB V

# PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti mengenai Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi, peneliti mengambil kesimpulan yaitu Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi dinilai rendah karena hanya mencapai angka 54%, sehingga dapat diuraikan dari tujuh indikator menurut James L. Gibson dalam Tangkilisan (2005:141) tentang efektivitas yang terendah adalah indikator sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik dengan nilai 46,5%, kemudian indikator kejelasan strategi pencapaian tujuan dengan nilai 50,7%, lalu indikator tentang perencanaan yang matang bernilai 49,6%, kemudian indikator mengenai penyusunan program yang tepat bernilai 56,6%, dan indikator tentang tersedianya sarana dan prasarana bernilai 58,2%, kemudian indikator kejelasan tujuan yang hendak dicapai bernilai 59,8%, dan yang terakhir yatu indikator peroses analisis perumusan kebijaksanaan yang matang bernilai 61% dari skor ideal 100%. Berdasarkan dari hasil yang diuji dan dianalisis oleh peneliti maka didapat bahwa t-hitung jatuh pada penerimaan Ho dengan t-hitung = -2,4 dan t-tabel 0,254 sehingga dapat diketahui bahwa t-hitung lebih kecil dari t-tabel maka Ho diterima. Karena

pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum berjalan dengan baik, adapun faktor kendalanya adalah:

1. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten masih sangat lemah dan tidak mengikat terhadap OPD di Provinsi Banten khusus nya di Kabupaten Tangerang yang membuat ASN tidak merasa diawasi oleh Lembaga Negara yang memiliki fungsi Lembaga Pengawas Pemerintahan yang seharusnya juga telah melakukan kerjasama dengan seluruh OPD dalam hal pengawasan sehingga kegiatan pemerintahan bisa berjalan dengan tertib, aman, dan transparan.
2. Kejelasan strategi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam mencapai tujuan untuk mencegah praktik maladministrasi dalam proses pemerintahan di Kabupaten Tangerang masih kurang baik dikarenakan pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan tidak merata kepada seluruh OPD di Kabupaten Tangerang, sehingga masih ada OPD yang tidak atau belum mendapatkan kesempatan untuk mendapatkan sosialisasi dan pelatihan dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi, maka peneliti dapat memberikan saran yaitu:

1. Perlu adanya pola hubungan yang baik antara Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dengan OPD di Kabupaten Tangerang agar pengawasan

proses pemerintahan dari Ombudsman RI dapat berjalan secara langsung dan berkelanjutan kepada OPD.

2. Diperlukannya evaluasi yang lebih mendalam tentang program pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sehingga dapat membentuk strategi yang lebih matang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten diharapkan tidak hanya bekerja berdasarkan laporan dari masyarakat saja, tetapi juga berusaha melakukan pengawasan dan pencegahan hal-hal buruk yang menyangkut kenyamanan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik.
4. Diperlukannya program sosialisasi dan pelatihan yang secara merata di seluruh OPD wilayah pemerintahan Kabupaten Tangerang dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten agar semua ASN yang memiliki tanggung jawab besar dalam melaksanakan tugasnya dapat memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan proses pemerintahan yang baik dan benar.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :


Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian□ Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta□Rineka Cipta.

Atmosudirdjo, S. Pardjudi. 1982. Administrasi dan Manajemen Umum. Jakarta□ Sri Pustaka Ilmu Administrasi. Ghalia Indonesia.

Azwar, S. 2007. Metode Penelitian. Yogyakarta□Pustaka Pelajar.

Bungin, Burhan. 2009. Analisis Penelitian Data Kualitatif. Jakarta□ Raja Grafindo.

Gibson, Ivancevich, Donelly. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses.* Jakarta: Bina Rupa Aksara.

Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo. 2003. *Perilaku Organisasi.* Terjemahan: Erly Suandy, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Lubis, S.M. Hari & Huseini, Martani. 1987. *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro.* Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial.

Makmur, Syarif. 2008. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi: Kajian Penyelenggaraan Pemerintahan Desa.* Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Nawawi, H. 1995. *Metode Penelitian Bidang Sosial.* Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Purwanto. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Robbin, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi.* Jakarta: Arcan.

Sarwato. 1991. Dasar□Dasar Organisasi Manajemen. Jakarta□Ghalia.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi dengan R&D.* Bandung: Alfabeta.

_____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

_____. 2010. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Sujata, Antonius et al. 2002. *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa mendatang.* Jakarta: Komisi Ombudsman Nasioanl.

_____, Surahman. 2000. Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.

Supandri, E. Iwa Tuskana. *Sekapur Sirih Perjalanan Panjang dan Kronologis Terbentuknya Propinsi Banten 1953 - 2000.*

Sutarto, 1998. *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi.* Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Syakhroza, Akhmad. 2005. Corporate Governance : Sejarah dan Perkembangan, Teori, Model, dan Sistem Governance serta Aplikasinya pada Perusahaan BUMN. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Syamsuddin, Lukman. 2009. *Manajemen Keuangan Perusahaan.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2005. *Manajemen Publik.* Jakarta; PT. Gramedia Pustaka.

Umi, Narimawati., Sri Dewi, Anggadini., Linna, Ismawati. 2011.*Penulisan Karya Ilmiah.* Pondok Gede, Bekasi: Genesis.

Victor M. Situmorang, Jusuf Juhir. 1998. Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkunan Aparatur Pemerintah. Jakarta: Rineka Cipta.

Werang, Basilius Redan. 2015. Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial. Yogyakarta: Calpulis

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dan Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi,* Surabaya: Insan Cendekia.

Dokumen :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015

Petunjuk Operasional Kegiatan Perwakilan Ombudsman RI Banten Tahun Anggaran 2015

Sumber Lain :

http://www.ombudsman.go.id

(DIakses: Jumat, 09 Desember 2016 pukul 13:30 WIB)

http://www.jawapos.com/read/2016/11/12/63747/pelaku-pungli-e-ktp-dari-petugas-sampai-pedagang-di-kelurahan

(Diakses: Jumat , 09 Desember 2016 pukul 14:00 WIB)

http://www.kemendagri.go.id/

(Diakses: Kamis, 18 Mei 2017 pukul 11:25 WIB)

http://megapolitanpos.com

(Diakses: Rabu, 14 Juni 2017, pukul 14:44 WIB)

Skripsi :

Kadarsi, Setiajeng. 2010. *Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 tahun 2008.* Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto.

Wiryawan, Anrie. 2014. *Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Provinsi Tengah Aparatur Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.* Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.

Putra, Indra Pratama. 2014. *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2013 di Kota Surabaya).* Universitas Negeri Surabaya, Surabaya.