

KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM PENGAWASAN MALADMINISTRASI

Sofiana

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
[sofiopie07@gmail.com,](mailto:sofiopie07@gmail.com)

Radjikan

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
radjikan@gmail.com

ABSTRAK

Kegiatan magang ini dilandaskan pada skema Program Merdeka Belajar-Kampus Merdeka yang memiliki tujuan dalam memberikan kesempatan bagi Mahasiswa untuk belajar dan mengembangkan diri lewat berbagai kegiatan di luar kelas perkuliahan. Tujuan daripada kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengenal lebih mengenai lembaga Ombudsman serta mengetahui alur pelaporan hingga tindakan terhadap laporan. Jenis pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh penulis adalah Magang Mandiri. Teknik pengambilan data yang digunakan diantaranya observasi, wawancara, dan studi dokumen. Analisis data disajikan melalui metode analisis berikut seperti, reduksi data (*data reduction*), Penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Hasil dari kegiatan magang menunjukkan selama 40 hari Kerja melaksanakan magang di Ombudsman RI perwakilan Provinsi Jawa Timur, penulis menerima berbagai pengarahan dari staff PVL. Keasistenan Bidang Pemeriksaan, dan Keasistenan Bidang Pencegahan tetang mekanisme laporan, output, dan verifikasi Laporan. Selain itu, penulis juga menerima berbagai tugas yang diberikan oleh staff-staff Ombudsman yang bertujuan untuk lebih mengenal maladministrasi dalam pemerintahan seperti Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), penyusunan SKPD, Penyusunan LHPD, dan Notulen rapat. Kesimpulan dari kegiatan magang ini adalah Ombudsman menjadi lembaga yang mengimplementasikan teori-teori tersebut secara nyata, terutama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan berkeadilan bagi masyarakat.

Kata kunci: *Magang, Ombudsman, Maladministrasi*

ABSTRACT

This internship program is based on the Merdeka Belajar-Kampus Merdeka Program scheme, which aims to provide opportunities for students to learn and develop themselves thru various activities outside of classroom lectures. The purpose of the internship activity undertaken by the author is to learn more about the Ombudsman institution and to understand the reporting process and actions taken on reports. The type of community service performed by the author is Independent Internship. The data collection techniques used include observation, interviews, and document study. Data analysis is presented thru the following analysis methods: data reduction, data display, and conclusion

drawing/verification. The results of the internship activities show that during 40 working days of interning at the Ombudsman RI representative office in East Java Province, the author received various briefings from PVL staff, the Examination Division Assistant, and the Prevention Division Assistant regarding reporting mechanisms, output, and report verification. In addition, the author also received various tasks assigned by Ombudsman staff aimed at gaining a better understanding of maladministration in government, such as Report Acceptance and Verification (PVL), SKPD preparation, LHPD preparation, and meeting minutes. The conclusion of this internship activity is that the Ombudsman is an institution that concretely implements these theories, especially in realizing good governance and justice for the community.

Keywords: *Internship, Ombudsman, Maladministration*

A. PENDAHULUAN

Mahasiswa adalah individu yang sedang menjalani proses pendidikan tinggi pada suatu perguruan tinggi. Mahasiswa dijuluki sebagai agen perubahan yang berperan dalam perubahan kondisi sosial masyarakat, sehingga Mahasiswa dituntut untuk memiliki *hard-skill* dan *soft-skill* guna bisa menggali potensi di dalam diri serta mampu memberikan manfaat bagi lingkungan sekitarnya. Banyak Mahasiswa yang disela-sela perkuliahan mereka melakukan kegiatan bekerja untuk memenuhi kehidupan selama kuliah serta mengasah kemampuan (*hard-skill* dan *soft-skill*) mereka agar terlatih (Alimatul Fitri Assholekhah et al., 2023). Aktivitas kuliah dan bekerja adalah dua hal yang berbeda, dalam menyeimbangkan keduanya secara bersamaan dibutuhkan mental dan fisik yang siap. Selain dapat bekerja secara mandiri, tentunya Mahasiswa akan dapat bekerja dengan tujuan akademis pada pertengahan semester. Kegiatan tersebut bertujuan untuk mewujudkan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu melakukan pengabdian kepada masyarakat serta diharapkan semua ilmu yang diperoleh selama kegiatan perkuliahan dapat diimplementasikan di kehidupan nyata (Ningsih et al., 2021).

Kegiatan Mahasiswa yang dimaksud pada penjelasan sebelumnya adalah kegiatan magang. Kegiatan magang ini dilandaskan pada skema Program Merdeka Belajar-Kampus Merdeka yang memiliki tujuan dalam memberikan kesempatan bagi Mahasiswa untuk belajar dan mengembangkan diri lewat berbagai kegiatan di luar kelas perkuliahan. Kegiatan ini akan dilakukan di beberapa tempat seperti perusahaan/yayasan nirbala, Institusi Pemerintahan, dan perusahaan swasta dengan bimbingan Dosen yang ditugaskan. Program yang akan berlangsung selama 1-2 semester ini akan memberikan Mahasiswa pengalaman di dunia kerja, pembelajaran di tempat kerja secara langsung (*experimental learning*), mendapatkan *hard-skill* (etika kerja, komunikasi, kerjasama, dll) (Puspitaningtyas et al., 2022).



Gambar 1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Penulis selaku penyusun laporan magang ini, berkesempatan ikut andil dalam program magang yang dilaksanakan selama 40 hari kerja yang dimulai pada 2 Juni 2025 hingga 30 Juli 2025. Kegiatan ini akan dilaksanakan di salah satu instansi pemerintahan yang memiliki tugas dalam pengawasan, yaitu Ombudsman RI Perwakilan Jawat Timur. Menurut Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia mengartikan Ombudsman sebagai lembaga negara yang berwenang dalam melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk penyelenggaraan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, juga Badan Swasta atau Perseorangan yang diberikan tugas sebagai penyelenggara layanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD (PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA, 2008). Dalam menjalankan fungsi pengawasannya, Ombudsman beracuan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ombudsman bekerja dengan mengawasi setiap aktivitas yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik agar mencegah adanya maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara. Maladministrasi sendiri adalah tindakan melawan hukum seperti penyalahgunaan wewenang serta tindakan lalai atau abai terhadap kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Fungsi dan tugas yang diemban oleh Lembaga Ombudsman membuat penulis tertarik terhadap kinerja yang dilakukan oleh Ombudsman RI selama melakukan pengawasan. Sebagian masyarakat merasa asing dengan lembaga ini begitu juga penulis pada awalnya. Oleh karena itu, penulis merasa bahwa ini adalah kesempatan emas untuk mempelajari lembaga ini lebih lanjut lewat program magang mandiri yang diadakan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dengan pengalaman yang diperoleh penulis dalam magang ini, diharapkan dapat membuka wawasan baru terhadap aktivitas pelayanan publik yang mengarah pada maladministrasi.

B. METODE PELAKSANAAN

Jenis pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh penulis adalah Magang Mandiri. Kegiatan ini dilaksanakan di salah satu lembaga pemerintahan,

yaitu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di Jl. Indragiri No. 62, Sawunggaling, Kec. Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur (60241). Pelaksanaan kegiatan ini selama 40 hari dimulai pada 02 Juni hingga 30 Juli 2025. Teknik pengambilan data yang digunakan diantaranya observasi, wawancara, dan studi dokumen. Teknik observasi ini dilakukan dengan mengamati seluruh kegiatan staff-staff Ombudsman serta mengikuti mengikuti rapat rutin mingguan, dan juga penulis diajak untuk mengawasi jalanya laporan lewat klarifikasi dari setiap pihak instansi lewat pertemuan yang diadakan. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menanyakan kepada beberapa staff Ombudsman selaku informan terkait kinerja Ombudsman dalam pengawasan maladministrasi mulai dari pelaporan hingga alur pemrosesan laporan. Teknik studi dokumen dilakukan dengan cara mempelajari dokumen-dokumen penugas yang memperkuat bukti mengenai kinerja Ombudsman dalam pengawasan maladministrasi. Dokumen-dokumen yang dimaksud adalah LHPD, SKPD, verifikasi syarat formil dan materil laporan masyarakat, resume kasus, dan notulensi hasil rapat. Analisis data disajikan melalui metode analisis berikut seperti, reduksi data (*data reduction*), Penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*).



Gambar 2 Alur penyusunan Artikel Magang

Metode Pelaksanaan magang yang telah dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Persiapan

Pada tahapan persiapan ini penulis melakukan kontak kepada salah satu pegawai Ombudsman melalui informasi Mahasiswa lainnya. Saat itu penulis melakukan perizinan melalui pegawai tersebut untuk menyampaikan kepada Pimpinan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Penulis mempersiapkan segala dokumen mulai dari surat pengantar Kampus hingga proposal Magang untuk menunjang perizinan kegiatan magang yang akan dilaksanakan selama 40 hari kerja.

2. Pengenalan, Pembekalan Materi dan Pengarahan

Kegiatan yang pertama kali dilakukan di minggu pertama ini tidak terlalu banyak, dimulai perkenalan diri pada seluruh staff yang ada di kantor Ombudsman, persiapan dalam pemberian tugas, hingga pengenalan lingkungan kerja di dalam wilayah Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Penulis juga mempelajari alur kerja dan struktur organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Pembekalan Materi Magang dilakukan oleh perwakilan dari setiap substansi yang ada di Ombudsman seperti Tim PVL, Keasistenan Pemeriksaan, dan Keasistenan Pencegahan. Materi yang diangkat berisi alur pelayanan dan pemrosesan laporan masyarakat yang masuk. Pembekalan pun di selingi dengan tanya jawab dengan tujuan agar mahasiswa magang dapat mengerti tentang verifikasi syarat formil dan materil, serta pembuatan dokumen- dokumen penting seperti LHPD, SKPD, Surat dan Penutupan laporan.

3. Observasi

Setelah Pembekalan Materi dilaksanakan, selanjutnya penulis diajak untuk mengawasi kegiatan steluruh staff Ombudsman dengan mengikuti rapat rutin mingguan, dan juga penulis diajak untuk mengawasi jalaanya laporan lewat klarifikasi dari setiap pihak instansi lewat pertemuan yang diadakan.

4. Pelaksanaan

Pada saat penulis telah dinyatakan aktif, mentor kemudian memberikan tugas-tugas rutin yang diemban selama magang berlangsung. Penugasan yang diberikan berupa pelaksanaan LHPD, SKPD, Verifikasi syarat formil dan materil Laporan Masyarakat, Resume Kasus, dan Membuat Notulensi Rapat. Mahasiswa diajak untuk memahami sistem kerja Ombudsman dan bagaimana Ombudsman melakukan pengawasan. Hal ini sangat membantu penulis dalam mendapatkan wawasan baru mengenai kasus-kasus maladministrasi yang terjadi di masyarakat, sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa maladministrasi adalah suatu bentuk ketidakadilan untuk masyarakat kecil hingga sangat berdampak bagi kehidupan masyarakat.

5. Partisipasi Event

Dalam pelaksanaan magang ini, penulis juga berperan aktif dalam event-event yang diadakan oleh Ombudsman, contohnya saat acara KMPMDP (Kelompok Masyarakat Peduli Malladministrasi Publik). Penulis berperan aktif untuk menjadi HUMAS dan Notulen Pertemuan. Acara KMPMDP ini bertujuan untuk mengajak masyarakat umum dan mahasiswa untuk lebih memahami tentang malladministrasi publik yangterjadi di masyarakat. Anggota KMPMDP selanjutnya diajak untuk melakukan FGD (Forum Group Discussion) mengenai maladministrasi yang terjadi dilingkungan sekitar yang sangat merugikan masyarakat.

6. Penyusunan Laporan Magang

Penulis mulai menyusun laporan magang pada bulan November 2025. Penyusunan laporan dilakukan berdasarkan data dan pengalaman langsung selama kegiatan magang di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Data yang dikumpulkan berasal dari observasi langsung, komunikasi dengan atasan dan rekan kerja. Setelah seluruh informasi terkumpul, praktikan menyusun laporan secara sistematis sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik kepada pihak

kampus. Laporan ini kemudian dikonsultasikan kepada dosen pembimbing yang telah ditentukan oleh prodi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pelaksanaan Magang

Selama 40 hari Kerja melaksanakan magang di Ombudsman RI perwakilan Provinsi Jawa Timur, penulis menerima berbagai pengarahan dari staff PVL. Keasistenan Bidang Pemeriksaan, dan Keasistenan Bidang Pencegahan tetang mekanisme laporan, output, dan verifikasi Laporan. Selain itu penulis juga menerima berbagai tugas yang diberikan oleh staff-staff Ombudsman yang bertujuan untuk lebih mengenal maladministrasi dalam pemerintahan. Adapun hal yang didapatkan selama pelaksanaan magang sebagai berikut:

1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Penulis Mampu Memverifikasi Laporan Kasus Mall Administrasi yang masuk ke Ombudsman. Penulis dapat memilah laporan masyarakat dengan menyeleksinya serta membuat kronologi kasus dari berkas yang dilampirkan. Verifikasi terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu verifikasi syarat formil dan materil. Verifikasi syarat formil yaitu roses pemeriksaan sejumlah syarat administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan agar dapat ditindaklanjuti dengan memastikan bahwa Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman telah memenuhi syarat formil sesuai ketentuan. Syarat Formil yang dimaksud berupa:

- a. Fotokopi/scan KTP (apabila WNI) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) atau Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS) atas nama Pelapor yang masih berlaku (apabila Pelapor adalah WNA dan merupakan penduduk).
- b. Kronologi dengan mencantumkan keterangan waktu (tanggal, bulan, tahun) uraian peristiwa yang disusun secara urut waktu tentang peristiwa/tindakan yang dilaporkan, instansi yang dilaporkan, serta harapan Laporan di Ombudsman
- c. Peristiwa/Tindakan Pelayanan Publik sudah disampaikan secara langsung kepada pihak Terlapor tetapi TIDAK mendapat penyelesaian.
- d. Peristiwa/Tindakan Pelayanan Publik TIDAKLEBIH dari 2 (dua) tahun sejak terjadi.
- e. Nomor Telepon yang dapat dihubungi serta e-mail (jika ada)
- f. Surat kuasa khusus untuk melapor kepada Ombudsman apabila penyampaian Laporan dikuasakan kepada pihak lain
- g. Dokumen pengesahan/legalitas seperti akta pendirian dan perubahan yang menunjukkan kedudukan Pelapor dengan institusi yang diwakili (untuk Pelapor yang mewakili Badan Hukum seperti perusahaan, Yayasan, dsb).
- h. Substansi yang dilaporkan tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Sedangkan verifikasi syarat materil adalah tahap pemeriksaan substansi atau isi laporan untuk memastikan bahwa laporan tersebut memenuhi dugaan maladministrasi. Adapun ketentuan lolos verifikasi syarat materil yaitu:

- a. Substansi yang dilaporkan tidak sedang dan/atau telah menjadi objek pemeriksaan di pengadilan.
 - b. Laporan tidak sedang dalam tahap penyelesian oleh instansi terlapor.
 - c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi terlapor.
 - d. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan kewenangan ombudsman.
 - e. Substansi yang dilaporkan tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh ombudsman.
2. Penyusunan SKPD
- Penulis mampu membuat SKPD dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan pihak Ombudsman berujuk pada panduan yang diberikan. Dokumen SKPD sendiri merupakan berkas atau data resmi milik Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang diminta atau diperiksa oleh Ombudsman dalam rangka penanganan laporan masyarakat. Dokumen ini akan diminta bila Pelapor belum memenuhi syarat formil dan materil yang harus dicantumkan. Adapun ketentuan yang harus dipenuhi pelapor yaitu:
- a. Informasi instansi yang dilaporkan kepada Ombudsman;
 - b. Salinan identitas diri (KTP) Pelapor yang masih berlaku. Apabila Pelapor selaku penerima kuasa maka melampirkan surat kuasa dari pemberi kuasa dengan melampirkan salinan identitas diri pemberi kuasa. Surat kuasa wajib mencantumkan kalimat “untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman”;
 - c. Kronologi laporan yang memuat informasi rangkaian peristiwa secara jelas, rinci, dan runut dengan menyebutkan tanggal, bulan dan tahun terjadinya rangkaian peristiwa dari awal hingga kondisi terkini dengan menyebutkan harapan Saudara menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI;
 - d. Bukti atau informasi bahwa Pelapor telah menyampaikan keluhan/keberatan kepada Instansi Terlapor mengenai fokus permasalahan yang dilaporkan. Keluhan atau keberatan tersebut disampaikan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Upaya dimaksud disampaikan secara lisan maupun secara tertulis dalam kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir. Apabila upaya yang Pelapor lakukan berupa telepon atau datang langsung, agar disebutkan tanggal pelaporan serta pejabat yang ditemui atau dihubungi dalam kronologi laporan;
 - b) Jika upaya disampaikan secara tertulis agar dilampirkan dokumen yang menunjukkan bahwa surat ditujukan langsung kepada instansi terkait, bukan tembusan dan tidak bersamaan dengan instansi lainnya;
 - c) Jika upaya disampaikan melalui *email* atau *WhatsApp* resmi dengan instansi tersebut, agar dilampirkan bukti tangkapan layar (screenshot) percakapan dimaksud. Hal ini mengingat ketentuan Pasal 24 Ayat (1) huruf c dan ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa “Laporan kepada Ombudsman RI harus memenuhi persyaratan setidaknya sudah disampaikan secara langsung kepada pihak

Terlapor atau atasannya, tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya”.

- e. Dokumen atau informasi pendukung lainnya yang memperkuat pengaduan maladministrasi.
- 3. Penyusunan LHPD

Penulis dilibatkan dalam pembuatan LHPD. LHPD (Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen) merupakan dokumen yang berisi hasil investigasi maladministrasi pelayanan publik dan dokumen pendukungnya. Dokumen ini memuat data diri pelapor, identitas, terduga terlapor, substansi laporannya, kronologi singkat, peraturan terkait, sampai analisis apakah laporan ini termasuk dalam maladministrasi atau tidak. Setidaknya dalam 1 minggu, penulis kurang lebih membuat 7 dokumen LHPD. LHPD ini menentukan tindakan korektif apa yang harus dilakukan Ombudsman pada instansi terkait. Dalam prosesnya LHPD akan di periksa ulang oleh Keasistenaan Riksa (Pemeriksaan).

- 4. Notulen Rapat

Notulen Rapat merupakan catatan yang dibuat untuk merangkum alur jalannya pertemuan/rapat yang berisi point-poin penting yang disampaikan saat rapat dan memuat peserta kehadiran, topik, keputusan yang diambil, serta tindakan selanjutnya. Penulis mampu membuat notulensi yang ditugaskan oleh kesekretariatan Ombudsman. Dalam rapat penulis mendengarkan dengan seksama dan mencatat poin penting rapat/pertemuan. Rapat yang dilakukan biasanya tentang klarifikasi instansi terkait laporan masyarakat. Seperti PLN, Inspektorat, dan Pemerintah Daerah yang bekerjasama dengan Ombudsman untuk membahas Renja dan meminta rekomendasi dari pihak Ombudsman.

Teori Pendukung

Dalam pelaksanaan magang ini, terdapat beberapa teori yang relevan digunakan untuk menganalisis dan mendukung kinerja pelayanan publik dalam memberantas maladministrasi. Administrasi Publik sangat berkaitan erat dengan Ombudsman. Ombudsman merupakan lembaga yang mengawasi tindakan administrasi pemerintahan sehingga terdapat beberapa teori yang sangat relevan yaitu teori Administrasi Publik:

- a. Teori Administrasi Publik

Chandler dan Plano mengungkapkan bahwa Administrasi Publik merupakan suatu proses yang terorganisi antara personel publik dan sumberdaya, sehingga tercipta koordinasi dalam membuat keputusan-keputusan kebijakan publik dengan memperhatikan cara memformulasikan, mengimplementasikan, dan *memange* (mengelola) suatu kebijakan (Keban, 2008). Chandler dan Plano pun mengatakan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *publik affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang ditetapkan (Novita Tresiana & Noverman Duadji, 2022).

Relevansi Ombudsman dengan Teori Administrasi Publik yaitu, Ombudsman adalah lembaga yang berperan untuk memastikan adanya transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan dalam pelayanan publik. Dalam konteks teori ini, Ombudsman menjadi aktor pengawal prinsip tata kelola yang baik, terutama dalam hal pengawasan terhadap maladministrasi.

b. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 1 ayat 1), Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka penyediaan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Agus Dwiyanto (2006:136) mendefenisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Wicaksana & Rachman, 2018).

Ombudsman dan teori pelayanan publik memiliki hubungan yang sangat erat karena keduanya berorientasi pada kepuasan masyarakat dan perlindungan hak warga negara dalam menerima layanan dari pemerintah. Ombudsman memiliki fungsiuntuk mengawasi dan menilai kualitas pelayanan publik, membantu laporan maladministrasi, mendorong perbaikan sistem layanan agar lebih transparan, akuntabel, dan responsif. Ombudsman berperan serta dalam instansi pemerintah memenuhi standar kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan keadilan dan kepastian hukum).

c. Teori Maladministrasi Publik

Berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan yang berwenang tersebut, termasuk kejahatan atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan (Firhansyah, 2024). Menurut Gerald E. Caiden maladministrasi adalah tentang tata kelola yang buruk atau salah urus sumber daya atau fungsi publik yang dapat berdampak serius bagi suatu lembaga dan/atau masyarakat. Ini mencakup hal-hal seperti: penyalahgunaan dana publik, salah urus proyek.

Ombudsman adalah lembaga negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik agar bebas dari maladministrasi. Sedangkan teori maladministrasi publik menjelaskan bentuk-bentuk penyimpangan dalam proses administrasi seperti perlindungan otoritas, kelalaian, penundaan pelayanan, dan keputusan yang tidak adil. Dengan demikian, Ombudsman merupakan implementasi langsung dari teori maladministrasi publik karena lembaga ini menjadi mekanisme koreksi terhadap penyimpangan perilaku administrasi dalam pelayanan publik.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur selama 40 hari memberikan pengalaman dan pemahaman mendalam bagi penulis mengenai praktik administrasi publik, khususnya dalam bidang pengawasan pelayanan publik dan pencegahan

maladministrasi. Melalui kegiatan penerimaan dan verifikasi laporan, penyusunan LHPD (Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen), pembuatan SKPD, serta keterlibatan dalam kegiatan keasistennan pemeriksaan dan pencegahan, penulis memahami bahwa Ombudsman memiliki peran strategis dalam memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan administratif. Kegiatan magang ini juga membuktikan hubungan erat antara teori administrasi publik, teori pelayanan publik, dan teori maladministrasi publik dengan praktik kerja Ombudsman. Ombudsman menjadi lembaga yang mengimplementasikan teori-teori tersebut secara nyata, terutama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan berkeadilan bagi masyarakat. Selain memperoleh keterampilan teknis dalam pengelolaan laporan masyarakat, penulis juga memperoleh wawasan tentang pentingnya integritas, ketelitian, serta sikap tanggap dalam memberikan pelayanan publik yang profesional. Oleh karena itu, magang ini telah menjadi sarana efektif untuk menghubungkan antara pengetahuan akademik dengan realitas kerja birokrasi publik di lapangan.

Saran

Diharapkan dengan adanya kegiatan magang ini, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dapat lebih memperhatikan lagi pada konsep pelayanan *e-government*. Dengan menambahkan fitur-fitur yang mempermudah masyarakat untuk melakukan pelaporan dan lebih memperluas lagi kerjasama dengan mahasiswa. Dengan tujuan agar masyarakat di wilayah Jawa Timur lebih mengenal tugas dan fungsi Ombudsman RI serta mengetahui kemana pelaporan terkait maladministrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimatul Fitri Assholekhah, Anisa Fitriani, Sarwono Sarwono, Sidiq Ali Fatoni, & Meity Suryandari. (2023). Problem Solving Mahasiswa Dalam Menghadapi Tantangan Dunia Kerja. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(1), 345–352. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i1.1132>
- Ningsih, R. F., Mastura, A., Febyani, & Surya, I. I. (2021). *SOSIALISASI PENTINGNYA PERSIAPAN KULIAH SAMBIL BEKERJA DI SMK MUHAMMADIYAH 3 TANGERANG SELATAN*. 1(1), 181– 186.
- PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA. (2008). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA*.
- Puspitaningtyas, A., Indartuti, E., Novaria, R., Rahmadanik, D., Basyar, M. R., & Hariyoko, Y. (2022). BUKU PANDUAN PELAKSANAAN MAGANG. In *FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK*.
- Alimatul Fitri Assholekhah, Anisa Fitriani, Sarwono Sarwono, Sidiq Ali Fatoni, & Meity Suryandari. (2023). Problem Solving Mahasiswa Dalam Menghadapi Tantangan Dunia Kerja. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(1), 345–352. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i1.1132>
- Ningsih, R. F., Mastura, A., Febyani, & Surya, I. I. (2021). *SOSIALISASI PENTINGNYA PERSIAPAN KULIAH SAMBIL BEKERJA DI SMK MUHAMMADIYAH 3 TANGERANG SELATAN*. 1(1), 181– 186.

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA. (2008). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA*.

Puspitaningtyas, A., Indartuti, E., Novaria, R., Rahmadanik, D., Basyar, M. R., & Hariyoko, Y. (2022). BUKU PANDUAN PELAKSANAAN MAGANG. In *FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK*.