

# Analisis Prinsip *Good Governance* dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

Muhammad Zhafif Henvianto<sup>1</sup>, Nina Widowati<sup>2</sup>

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRACT

*This study analyzes the application of good governance principles in resolving maladministration reports at the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Central Java Province Representative. Maladministration in public services negatively impacts society, necessitating effective oversight mechanisms to promote accountability and transparency. This research employs a descriptive qualitative method, analyzing primary data from interviews and secondary data from official documents. The study aims to describe and analyze the good governance principles and the obstacles to their implementation in addressing maladministration reports at the Central Java Ombudsman. The research adopts Mardiasmo's good governance theory, which encompasses accountability, transparency, democracy, and the rule of law. The Ombudsman plays a crucial role in supervising public services, however, challenges remain in the application of good governance principles, such as suboptimal accountability and transparency. The findings reveal that although good governance principles have been implemented, factors such as limited human resources affect the effectiveness of their execution. Strategic recommendations include integrating information technology, enhancing human resource training, and promoting public awareness of the Ombudsman's role to optimize the application of good governance principles in resolving maladministration reports at the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Central Java Province Representative. The study's results are expected to serve as a reference for improving public service governance, particularly in optimizing good governance principles and enhancing the efficiency of maladministration report resolution.*

**Keywords:** *Good Governance, Maladministration, Ombudsman, Public Service*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

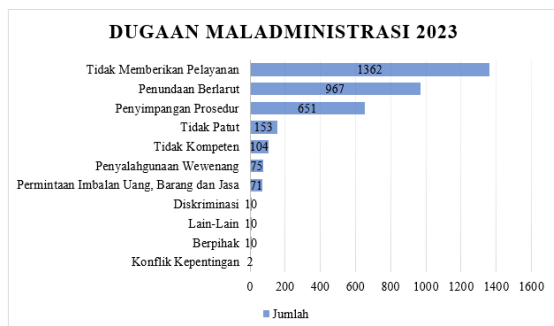
Administrasi publik merupakan elemen vital dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* menjadi landasan utama.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dasar masyarakat secara transparan, akuntabel, dan adil. Namun, kenyataannya, berbagai bentuk

maladministrasi masih sering ditemukan dalam praktik pelayanan publik di Indonesia.

Maladministrasi, sebagaimana didefinisikan oleh Ombudsman Republik Indonesia, mencakup berbagai pelanggaran seperti penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, penundaan berlarut, dan tidak memberikan pelayanan. Data Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023 menunjukkan bahwa dugaan maladministrasi mendominasi pengaduan masyarakat, dengan kategori tertinggi berupa penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan pelayanan (Fig. 1).

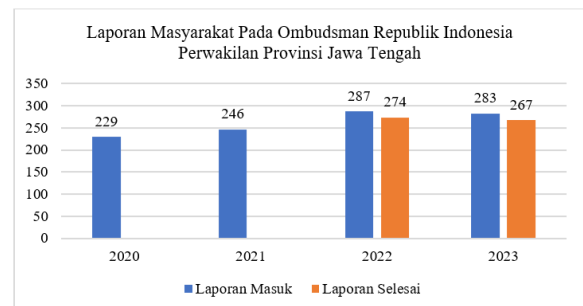


**Figure 1. Jenis Aduan Dugaan Maladministrasi 2023**

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023

Tingginya angka laporan maladministrasi di berbagai sektor pelayanan publik, termasuk di wilayah Jawa Tengah, mencerminkan masih lemahnya penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Data dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

pada tahun 2023 menunjukkan bahwa dari 283 laporan masyarakat yang masuk, hanya 267 laporan yang berhasil diselesaikan, dengan sisa 16 laporan yang belum ditangani (Fig. 2). Walaupun tingkat penyelesaian laporan cukup tinggi (94%), fakta ini tetap menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam tata kelola pelayanan publik.

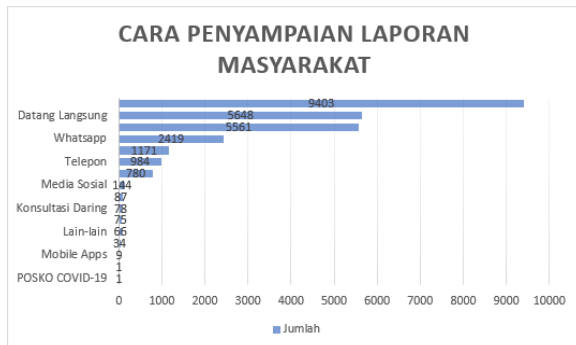


**Figure 2. Laporan Masyarakat Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah**

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020-2023

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meminimalisasi maladministrasi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pelayanan. Salah satu langkah strategis adalah pembentukan Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Lembaga ini berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan memastikan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi akuntabilitas, transparansi, demokrasi, dan supremasi hukum.

Namun, kendala dalam penerapan prinsip *good governance* masih sering terjadi, terutama terkait kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, rendahnya partisipasi masyarakat, serta aksesibilitas informasi yang belum merata. Sebagai contoh, masyarakat pedesaan di Jawa Tengah sering kali menghadapi kesulitan dalam melaporkan aduan maladministrasi karena kurangnya informasi tentang saluran pelaporan daring seperti *WhatsApp* atau *email* (Fig. 3). Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan efisiensi dalam penanganan laporan.



**Figure 3. Cara Penyampaian Laporan Masyarakat**

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023

Melihat permasalahan yang ada, peneliti tertarik menganalisis dengan mengambil judul “Analisis Prinsip *Good Governance* dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah”.

## A. Rumusan Masalah

1. Apakah penyelesaian laporan maladministrasi sudah menerapkan prinsip *good governance* di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah?
2. Apa saja faktor penghambat pada penerapan prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah?

## B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat pada penerapan prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

## C. Kerangka Teori

### Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan disiplin ilmu yang berfokus pada pengelolaan dan pelaksanaan kebijakan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Istilah ini berasal dari kata Latin *administrare*, yang berarti melayani atau melaksanakan. Dalam konteks modern, administrasi publik mencakup berbagai proses seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan secara efektif dan efisien (Ibrahim, 2009).

Menurut Nigro dan Nigro, administrasi publik merupakan kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan yang bertujuan untuk mengimplementasikan kebijakan yang telah dirumuskan, sekaligus menjaga hubungan harmonis antara cabang-cabang pemerintahan. (Felix A. Nigro & Lloyd G. Nigro, 2006).

### Pelayanan Publik

Berdasarkan definisi Lembaga Administrasi Negara (2000), dapat dipahami pelayanan publik ialah pelayanan umum mencakup semua jenis layanan pemerintah pusat hingga daerah.

Maryam (2016) menegaskan bahwa *good governance* dapat mengembangkan pelayanan publik karena *good governance* berlatar belakang rekonstruksi kerja, sarana hubungan kerja bagi pelaksana, serta interpretasi nilai dan bukti nyata pelayanan publik. Gronroos (dalam Paolong, 2013: 199) menegaskan bahwa pelayanan tidak hanya sekedar omongan belaka yang dapat diperlihatkan secara langsung. Terjadinya suatu pelayanan dibutuhkan interaksi antara masyarakat sebagai konsumen dengan petugas pelayanan yang telah ditugaskan untuk melayani masyarakat.

### *Good Governance*

Menurut Mardiasmo (2018:23), *good governance* adalah penerapan manajemen dalam pembangunan yang kokoh dan bertanggung jawab, sesuai dengan prinsip demokrasi dan efisiensi pasar. Termasuk mencakup pencegahan kesalahan dalam alokasi dan investasi, serta menghindari korupsi baik secara politik maupun administratif. *Good governance* juga menekankan pentingnya disiplin anggaran untuk menciptakan kerangka hukum dan politik yang mendukung pertumbuhan aktivitas bisnis.

## **Prinsip Good Governance**

Menurut Mardiasmo (2018:23), prinsip-prinsip *good governance*, meliputi akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*), demokrasi (*democracy*), dan aturan hukum (*rule of law*). Prinsip-prinsip *good governance* tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1) Akuntabilitas (*Accountability*)

Pertanggungjawaban kepada masyarakat umum atas setiap tindakan yang dilakukan. Untuk memastikan bahwa setiap lembaga negara dan penyelenggaraan negara melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab, setiap penyelenggaraan harus mematuhi ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku dan menghindari penyalahgunaan wewenang.

### 2) Transparansi (*Transparency*)

Kebebasan memperoleh informasi adalah dasar transparansi. Ini berarti bahwa setiap orang yang membutuhkan dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang penting bagi masyarakat.

### 3) Demokrasi (*Democracy*)

Tiga komponen utama demokrasi adalah partisipasi, pengakuan bahwa ada perbedaan pendapat, dan perwujudan kepentingan umum. Dalam proses pemilihan dan penyelenggaraan negara, prinsip demokrasi harus diterapkan.

### 4) Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Untuk memastikan bahwa lembaga negara dan penyelenggaraannya selalu didasarkan pada keyakinan untuk berpegang teguh pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, ada kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.

## **Faktor Penghambat dalam Penerapan Prinsip Good Governance**

Pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* terdapat beberapa faktor yang menghambat sehingga memengaruhi pemerintahan untuk mencapai tata kelola yang baik. Berikut ini faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan prinsip *good governance* (Weny A. Dunga, 2017), yaitu:

### 1) Partisipasi Masyarakat

Pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi

dalam penyelenggaraan pemerintahan, namun tidak semua orang dalam masyarakat ingin berpartisipasi secara aktif. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa orang banyak bekerja dalam berbagai pekerjaan, seperti petani, tukang, atau pegawai, baik di sektor swasta maupun negeri sehingga berfokus pada kesibukannya masing-masing.

## 2) Sumber Daya Manusia

Latar belakang pendidikan menentukan kompetensi yang dimiliki oleh para aparatur pelayanan publik, namun kenyataannya belum semua aparatur memiliki pendidikan strata satu. Penempatan aparatur tersebut belum didasarkan pada kompetensi keahlian yang dimilikinya. Untuk memaksimalkan pelaksanaan tugas pemerintahan di masyarakat, kompetensi aparatur perlu ditingkatkan.

## 3) Kedisiplinan

Kedisiplinan aparatur pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat masih rendah karena masih

ada aparatur yang tidak mematuhi jam kerja yang telah ditentukan. Hal ini mengganggu proses pemberian layanan kepada masyarakat dan menyebabkan komunikasi yang kurang efektif dengan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut pandangan dari Moleong (2017:6) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan, gambar-gambar, dan bukan angka. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti akan mengetahui terkait yang dialami oleh subjek penelitian melalui deskripsi yang diungkapkan dalam kata-kata dan bahasa sesuai dengan konteks yang dialami.

Beberapa narasumber telah dipilih oleh penulis untuk menjadi informan penelitian dengan menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2018:138) purposive sampling merupakan metode pengambilan subyek melalui pertimbangan yang berdasarkan dengan ketentuan yang diinginkan

guna menetapkan jumlah sampel yang akan diteliti, di mana subjek informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Keasistenan Penerimaan & Verifikasi Laporan dan Kepala Pejabat Pembuat Komitmen/Analisis Tata Usaha Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini, meliputi wawancara dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Prinsip *Good Governance* dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

#### 1) Prinsip Akuntabilitas

Analisis prinsip akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada masyarakat yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut (Mardiasmo, 2018:27). Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam

menerapkan prinsip akuntabilitas belum optimal.

Berdasarkan penelitian terkait prinsip akuntabilitas, dapat dikatakan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melaksanakan pertanggungjawabannya dalam penyelesaian laporan maladministrasi sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 dan mengadakan pemberian predikat WBK dan WBBM kepada instansi yang memberikan pelayanan publik terbaik, namun permasalahan yang masih ada dapat dilihat dari tahun 2022 dan 2023 yang masih terkendala dengan adanya laporan backlog. Meskipun, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dapat menyelesaikannya pada tahun selanjutnya, laporan maladministrasi yang masuk seharusnya dapat diselesaikan tepat waktu dari tahun laporan masuk hingga sebelum pergantian tahun. Adanya berangka instansi yang terlapor masih cukup tinggi, meski dihadapkannya predikat WBK dan WBBM yang juga memengaruhi

tunjangan kinerja para pegawai instansi terlapor.

## 2) Prinsip Transparansi

Analisis dari transparansi merupakan keterbukaan pemerintah atas aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang memerlukan informasi (Mardiasmo, 2009). Berdasarkan hasil penelitian, penerapan dari prinsip transparansi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dilakukan dengan memberikan aksesibilitas atau kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi, melaporkan maladministrasi, serta pelaporan terkait kinerja dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam proses penyelesaian laporan. Untuk menjamin transparansi kerja dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, baik dari pihak internal hingga pihak eksternal dari masyarakat dapat mengawasi sehingga kinerja yang diberikan menghasilkan pelayanan yang maksimal untuk publik dan penerapan prinsip transparansi dapat

berjalan dengan baik pula. Faktanya penerapan prinsip transparansi masih belum optimal dalam memberikan informasi mengenai data laporan masyarakat yang tidak ditampilkan secara transparan dalam laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia. Hal itu dikarenakan website masih terpusat sehingga setiap perwakilan provinsi tidak memiliki website resmi untuk melampirkan informasi laporan tahunan Ombudsman perwakilan provinsi, terutama Provinsi Jawa Tengah.

## 3) Prinsip Demokrasi

Analisis dari prinsip demokrasi merupakan keterlibatan masyarakat secara aktif dalam pengambilan keputusan, pengakuan terhadap perbedaan pendapat, dan perwujudan kepentingan umum agar kebijakan yang dihasilkan adil dan bermanfaat bagi semua pihak (Mardiasmo, 2009). Berdasarkan dari hasil penelitian, penerapan dari prinsip demokrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sudah dilakukan dengan optimal. Adanya



komunikasi dua arah oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dari pihak pelapor dan terlapor dalam penyelesaian laporan maladministrasi, ditambah dengan jaminan dari pihak pelapor untuk dijaga kerahasiaan identitas dalam meminimalisir adanya intimidasi atau pengancaman sehingga masyarakat dapat bebas memberikan pengaduan saat pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah tidak berjalan dengan baik atau optimal. Serta, pada setiap penyelesaian kasus dari laporan maladministrasi, mulai dari staf, kepala pemeriksaan, hingga kepala perwakilan memberikan pendapatnya dengan fakta-fakta yang terkumpul dalam proses penyelesaian laporan tersebut guna mendapatkan kesimpulan yang baik, tanpa adanya pula intervensi dari pihak lain.

#### **4) Prinsip Aturan Hukum**

Analisis pada aturan hukum harus menjadi supermasi hukum yang menegakkan keadilan, kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas yang menuntut semua tindakan pemerintah

tunduk pada hukum yang berlaku secara adil, jelas, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat (Mardiasmo, 2009). Berdasarkan dari hasil penelitian, penerapan dari prinsip aturan hukum oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sudah dilaksanakan secara optimal. Mulai dari memastikan bahwa setiap pengaduan laporan maladministrasi yang masuk akan diproses sesuai dengan SOP dan dilakukan pengecekan sampai top management dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Adanya konsistensi yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah pada setiap proses penyelesaian laporan penerapan SOP yang berlaku, ditambah pula pengecekan berkala setiap tahun oleh tim penjamin mutu untuk melihat kesesuaian kinerja staf dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, dan melihat survei kepuasan masyarakat untuk menilai kinerja

Ombudsman sesuai pada SOP yang berlaku. Serta, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan tindakan korektif dan pengawasan kepada pihak yang melakukan maladministrasi.

## **B. Faktor Penghambat Penerapan Prinsip *Good Governance***

### **1) Partisipasi Masyarakat**

Analisis pada faktor partisipasi masyarakat merupakan kesadaran masyarakat yang mencakup kepemimpinan, pendidikan, pekerjaan, serta ketersediaan fasilitas dan sumber daya yang berkontribusi pada tingkat keterlibatan masyarakat dalam pembangunan (Weny A. Dungga, 2018). Berdasarkan hasil penelitian, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sudah optimal dalam mengatasi penghambat penerapan prinsip *good governance*, mulai dari partisipasi masyarakat dengan membentuk jejaring “Konco Ombudsman” sebagai bagian dari penyebarluasan sosialisasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengajukan pengaduan

maladministrasi kepada lembaga atau instansi yang tepat. Masyarakat diberikan aksesibilitas yang mudah dalam menyampaikan pengaduan, baik secara luring maupun daring. Berbagai kanal pengaduan dibuka sangat banyak dengan tujuan masyarakat dapat mudah memilih sesuai dengan kemampuan dan keinginannya masing-masing. Saat partisipasi masyarakat minim ataupun tidak ada dalam memberikan pengaduan, padahal Ombudsman melihat adanya permasalahan publik di Provinsi Jawa Tengah yang masuk kedalam wewenang Ombudsman. Maka, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dapat melakukan investigasi atas prakarsa sendiri sebagai laporan inisiatif sehingga permasalahan publik dapat teratasi dan masyarakat pun bisa mendapatkan pelayanan yang baik.

### **2) Sumber Daya Manusia**

Analisis dari faktor sumber daya manusia merupakan pentingnya kompetensi, pendidikan, dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja

yang berperan dalam pengelolaan pembangunan, serta tantangan yang dihadapi seperti rendahnya kualitas pendidikan dan kurangnya sarana prasarana yang memadai (Weny A. Dungga, 2019). Berdasarkan hasil penelitian, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah belum optimal dalam mengatasi faktor penghambat penerapan prinsip *good governance* pada segi sumber daya manusia. Penyebab belum optimal dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia yang bekerja di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam mengelola laporan maladministrasi sehingga memunculkan laporan backlog atau laporan yang tidak selesai tepat waktu sesuai tahun laporan tersebut masuk. Meskipun begitu, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah tetap memberikan pelatihan yang kompeten untuk para stafnya dengan minimal jam pelatihan sebagai peningkatan kualitas kinerja dan kualitas pendidikan, serta peningkatan tunjangan kinerja hingga

pemberian insentif, hal seperti ini yang dapat memotivasi para stafnya untuk terus melakukan yang terbaik dalam mengatasi pengaduan layanan publik di Provinsi Jawa Tengah dengan keterbatasan sumber daya manusia.

### 3) **Kedisiplinan**

Analisis mengenai faktor kedisiplinan mencakup dari keteladanan pemimpin, penghargaan atas kerja maksimal, penerapan peraturan, pola pikir positif dan motivasi tinggi, serta pengaruh lingkungan sekitar yang semuanya berkontribusi dalam membentuk sikap disiplin individu (Weny A. Dungga, 2017). Berdasarkan hasil penelitian, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sudah optimal dalam mengatasi faktor penghambat penerapan prinsip *good governance* pada segi kedisiplinan. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menerapkan peraturan kepada seluruh stafnya untuk mematuhi prosedur mekanisme dan standar operasional dalam menangani laporan maladministrasi

sehingga laporan tersebut dapat menghasilkan kesimpulan yang terbaik, kemudian keteladanan dari pimpinan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah perlu diikuti dengan kehadiran pada setiap rapat dan ketelitiannya dalam menganalisis atau mengoreksi seluruh produk yang akan dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Kepribadian yang baik dari pimpinan dapat menjadi motivasi dan membentuk para stafnya untuk memiliki kedisiplinan individu yang maksimal.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prinsip *good governance* belum diterapkan dengan optimal dalam penyelesaian laporan maladministrasi. Hal tersebut ditandai dengan hanya dua dari empat prinsip *good governance* yang sudah terpenuhi dengan sesuai. Prinsip yang sudah sesuai adalah prinsip demokrasi dan aturan hukum, sedangkan prinsip yang belum berjalan dengan sempurna adalah prinsip akuntabilitas dan transparansi. Peneliti juga menemukan faktor

penghambat dari penerapan prinsip *good governance* di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Prinsip akuntabilitas terganggu oleh tingginya angka laporan maladministrasi yang berasal dari instansi pelayanan publik dan ketidaksesuaian antara jumlah laporan yang diterima dan yang berhasil diselesaikan, menunjukkan adanya kelemahan dalam pengawasan dan pertanggungjawaban. Prinsip transparansi juga masih terbatas dengan akses informasi yang tidak sepenuhnya memadai karena situs terpusat dan masyarakat yang berada di desa sehingga menghambat masyarakat dalam memantau perkembangan laporan mereka. Pada prinsip demokrasi, partisipasi masyarakat masih rendah, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai fungsi Ombudsman serta timbulnya kekhawatiran masyarakat terkait keamanan identitas pelapor. Sementara itu, prinsip aturan hukum masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, yang menghambat konsistensi dan efektivitas dalam penegakan prosedur yang berlaku.

Faktor penghambat yang ditemukan dalam penelitian ini adalah terbatasnya sumber daya manusia, yang berdampak pada kapasitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan dengan efektif dan efisien. Rendahnya partisipasi masyarakat juga menjadi kendala utama dalam penerapan prinsip demokrasi, yang mengindikasikan kurangnya pemahaman masyarakat tentang peran dari Ombudsman.

## SARAN

Saran yang dapat peneliti sampaikan agar prinsip *good governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dapat diterapkan menjadi lebih maksimal dan baik, upaya strategis diperlukan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pengelolaan laporan serta meningkatkan kepercayaan publik.

Untuk mengatasi belum optimalnya penerapan prinsip *good governance*, peneliti memberikan saran, sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah perlu meningkatkan pengawasan dan evaluasi

terhadap instansi pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan audit kinerja instansi secara berkala dan memberikan rekomendasi kepada instansi terlapor.

2. Perluasan akses informasi kepada masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan, dapat dilakukan melalui pengembangan platform digital yang menyajikan informasi terkini mengenai status laporan. Selain itu, kampanye publik yang intensif mengenai peran dan tugas Ombudsman harus diberikan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan mekanisme pelaporan.
3. Ombudsman perlu memperkuat demokrasi atas hak masyarakat dengan meningkatkan sosialisasi tentang pentingnya peran mereka dalam melaporkan maladministrasi. Penyuluhan di daerah-daerah terpencil mengenai mekanisme pelaporan, serta memberikan jaminan keamanan terhadap identitas pelapor, akan mendorong masyarakat untuk lebih aktif

melaporkan permasalahan yang mereka hadapi.

4. Penguatan kapasitas sumber daya manusia Ombudsman melalui pelatihan berkelanjutan di kantor perwakilan untuk memastikan konsistensi dan efektivitas dalam penegakan prosedur. Pelatihan ini harus mencakup peningkatan kemampuan dalam menangani kasus yang membutuhkan ketelitian dan ketegasan hukum.

Peneliti menyarankan untuk mengatasi hambatan dalam penerapan prinsip *good governance* akibat kurangnya sumber daya manusia di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, yaitu diperlukan langkah strategis guna meningkatkan kapasitas dan efisiensi dalam pengelolaan laporan maladministrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Program pelatihan yang terarah untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf dalam menangani laporan maladministrasi. Program pelatihan yang diberikan dapat mencakup manajemen kasus, keterampilan komunikasi,

memperkenalkan sistem rotasi, dan evaluasi kinerja secara berkala.

2. Pembentukan tim khusus untuk menangani laporan dengan kompleksitas tinggi juga dapat menjadi langkah efektif untuk mempercepat penyelesaian laporan.
3. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan kerjasama dengan institusi pendidikan atau pusat pelatihan untuk meningkatkan kualitas pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

### Berita

Ombudsman Republik Indonesia. (2022, 29 Desember). Ombudsman Jateng menutup akhir tahun 2022 dengan 188 laporan masyarakat. Ombudsman RI. Diakses pada 12 Juni 2024, dari <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--ombudsman-jateng-menutup-akhir-tahun-2022-dengan-188-laporan-masyarakat>

### Buku

Creswell, J. W. (2012). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. 4th Edition. Boston: Pearson.

Duadji, N., Tresiana, N., & Faedlulloh, D. (2019). *Ilmu Administrasi Publik*. Lampung: Graha Ilmu.

Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Ibrahim, B. (2009). *Administrasi Negara*. PT Raja Grafindo Persada
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nigro, F. A., & Nigro, L. G. (2002). *Modern public administration (8th ed.)*. HarperCollins College Publishers.
- Paolong. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Jurnal**
- Ardilla, I. P., & Mulyadi, A. W. E. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pengelolaan Desa Wisata Sendang di Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 2(2), 317-331.
- Dungga, W. A., & Tome, A. H. (2019). Identifikasi Faktor Penghambat Penyelenggaraan Pengawasan Ketenagakerjaan di Provinsi Gorontalo. *Jambura Law Review*, 1(1), 1-21.
- Dungga, W. A., Tome, A. H., & Moha, A. (2017). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Di Kecamatan Telaga Jaya Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Hukum*, 11(1), 1-15.
- Faatihah, N. M., & Utomo, A. S. (2022). Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Tahun 2020. *SOSIO DIALEKTIKA*, 7(2), 232-253.
- Hariani, D., & Sitorus, T. Y. N. I. (2019). Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7(1), 32-46.
- Hidayat, E., Pramono, T., Fachruddin, I., & Prissando, F. A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 29-40.
- Hulu, Sabarudin. (2023). Ombudsman Jateng Menutup Akhir Tahun 2022 dengan 188 Laporan Masyarakat. *Siaran Pers Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia*.
- Ni'amillah, H., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2023). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4), 549-562.
- Novita, D., Malela, M., Susila, A., Fadil, M., Suryani, E., & Yunus, M. (2021). Implementation Of Good Governance Principles in The Public Information Disclosure Policy. In *Proceedings of the First International Conference on Democracy and Social Transformation, ICON-DEMOST 2021* (pp. 1-14). EAI.
- Rafa, S., Kurniawan, I. A., & Rantau, M. I. (2022). Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan E-Ktp Dan Kartu Keluarga Di Kecamatan Benda Kota Tangerang. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 4(3), 95-102.
- Rajagukguk, J., Tobing, A. L., & Sibarani, E. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur. *JIIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(11), 4807-4812.

- Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2(09), 1902-1908.
- Setiawan, H. D. (2022). Application of Good Governance Principles in Improving the Quality of Public Services in Daragdan District, Purwakarta Regency. *ijd-demos*, 4(4).
- Sitorus, T. Y. N. I., & Hariani, D. (2019). ANALISIS KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TENGAH DALAM RANGKA PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 106-124.
- Swastika, D., Susanto, S. N., & Juliani, H. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. *Administrative Law and Governance Journal*, 5(1), 21-38.
- Tawai, A., & Amir, M. (2023). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN GOOD GOVERNANCE PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA KENDARI. *Journal Publicuho*, 6(1), 343-354.
- Wulandari, A. W., Widowati, N., & Subowo, A. (2024). MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DI OMBUDSMAN REPULIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DI KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 1-10.
- Yunita, S., & Idrus, M. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa (Studi di Desa Lamonggi Kecamatan Kabaena Tengah Kabupaten Bombana). *SELAMI IPS*, 16(1), 62-67.
- Zahrana, W. S., Terada, A., & Saengsroi, J. (2023). Implementation of Good Governance Principles in Improving Public Services: A Case Study of the Ministry of Education and Culture. *Ilomata International Journal of Social Science*, 4(1), 119-131.

## Regulasi

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.