

**KUALITAS PELAYANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM UPAYA
MENANGANI LAPORAN DUGAAN MALADMINISTRASI**

Ivana Tiara Purnama, Aufarul Marom

Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

Abstract

Public service is an essential foundation in realizing efficient governance to fulfill the interests of the community. However, the quality of public service in Indonesia is still a challenge, as seen in the public's assessment of the services of the Ombudsman of the Indonesian Republic, Central Java Province in the last four years. This research was conducted to analyze the quality of service of the Ombudsman of the Indonesian Republic in Central Java Province in processing complaints of alleged maladministration, as well as to identify elements that influence the quality of service. The study implemented a qualitative method with a descriptive approach to describe the phenomenon comprehensively. This research is based on dimensions regarding service quality including five dimensions, namely, tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, this research also considers elements that influence the quality of public service including: human resource factors, strategy, systems, and customers. The results of the study indicate that in general the quality of service is quite good, but there are still obstacles, especially in the mismatch between public expectations and the speed of report follow-up, as well as the uncertainty of the time for completing reports. In the services that have been carried out, there are supporting factors for service quality including effective strategy factors through the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) and the presence of good system factors between internal work units, especially in terms of effective coordination and communication between service providers. There are still obstacles in the customer factor, namely the lack of public knowledge about the Ombudsman of the Indonesian Republic in Central Java Province, as well as in the human resources factor, especially related to the limited number of officers and the lack of officer training. To overcome this, it is necessary to optimize the increase in the number and training of officers, increase the socialization of services to the community, and target the timeliness of the report handling process, as well as improve physical facilities. These stages are expected to be able to advance the quality of Ombudsman services in supporting the achievement of efficient governance.

Keywords: *Public Service, Quality, Ombudsman*

Abstrak

Pelayanan publik merupakan landasan esensial dalam merealisasikan tata kelola pemerintahan yang efisien untuk menggenapi kepentingan masyarakat. Namun, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menjadi tantangan, sebagaimana terlihat pada penilaian masyarakat terhadap pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam empat tahun terakhir. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah dalam memproses pengaduan dugaan maladministrasi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Adapun penelitian yang dilaksanakan menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif guna menggambarkan fenomena secara komprehensif. Penelitian ini didasarkan dimensi mengenai kualitas pelayanan meliputi lima dimensi yakni, *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, penelitian ini mempertimbangkan pula faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik meliputi: faktor sumber daya manusia, strategi, sistem, dan pelanggan. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa secara umum kualitas pelayanan cukup baik, akan tetapi masih terdapat kendala terutama pada ketidaksesuaian harapan masyarakat dengan kecepatan tindak lanjut laporan, serta ketidakpastian waktu penyelesaian laporan. Di dalam pelayanan yang telah dilakukan, terdapat faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi faktor strategi yang efektif melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan hadirnya faktor sistem yang baik antar unit kerja internal, terutama dalam aspek koordinasi dan komunikasi yang efektif antara penyedia layanan. Masih terdapat kendala pada faktor pelanggan, yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman RI Jawa Tengah, serta pada faktor sumber daya manusia, terutama terkait keterbatasan jumlah petugas dan kurangnya pelatihan petugas. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan optimalisasi peningkatan jumlah dan pelatihan petugas, peningkatan sosialisasi layanan kepada masyarakat, dan target ketepatan waktu proses penanganan laporan, serta peningkatan fasilitas fisik. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu memajukan kualitas pelayanan Ombudsman RI Jawa Tengah dalam mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang efisien.

Kata Kunci: Layanan Publik, Kualitas, Ombudsman

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pegawai negara dalam melayani masyarakat (Ariyanti et al., 2024). UUD 1945 menegaskan bahwa tujuan negara adalah meningkatkan kesejahteraan dan mencerdaskan

bangsa melalui layanan yang diselenggarakan di berbagai tingkatan pemerintahan, termasuk BUMN dan BUMD. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai penyediaan barang, jasa, dan administrasi sesuai ketentuan yang berlaku, dengan prinsip efisiensi dan efektivitas

(Sekretariat Negara RI, 2009). Pelayanan yang optimal berperan dalam mewujudkan *Good Governance* (Firstia Izzati, 2020), yang muncul sebagai respons terhadap ketidakpuasan masyarakat akibat rendahnya standar layanan, birokrasi yang rumit, serta praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Namun, pada praktik penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik seringkali terjadi hambatan yang mengakibatkan ketidakberlangsungan pelayanan publik yang optimal. Kendala ini sering kali dipicu oleh individu-individu tertentu yang memanfaatkan peluang untuk melakukan praktik korupsi atau tidak memenuhi standar pelayanan yang diharapkan oleh publik. Insiden serta permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sepenuhnya selaras dengan regulasi serta ketentuan yang sudah diberlakukan pemerintah maupun negara masih sering terjadi. Pelanggaran terhadap aturan dan hukum negara dalam pelayanan publik merupakan pelanggaran hukum yang dikenal sebagai maladministrasi, yang tentunya bertentangan dengan ketentuan dan asas-asas hukum yang berlaku.

Ombudsman dibentuk melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 dan diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Lembaga ini berfungsi menerima laporan masyarakat terkait maladministrasi, seperti penundaan layanan, penyalahgunaan wewenang, dan penyimpangan prosedur. Dengan prinsip *Good Governance*,

Ombudsman bertindak sebagai *Magistrature of Influence* yang mendorong perbaikan layanan melalui rekomendasi dan pengawasan. Salah satu perwakilan daerahnya, Ombudsman RI Jawa Tengah, telah beroperasi sejak 2013 untuk memastikan akses layanan publik yang adil dan berkualitas.

TAHUN	LAPORAN MASUK	LAPORAN DITUTUP	%	TIDAK DITUTUP	%
2020	222	140	63.1%	82	36.9%
2021	272	115	42.3%	157	57.7%
2022	287	188	65.5%	99	34.5%
2023	283	144	50.9%	139	49.1%

Laporan keluhan publik yang muncul, seperti lambatnya tindak lanjut terhadap laporan dan prosedur yang dianggap kompleks, menunjukkan adanya kekurangan dalam sistem layanan yang mempengaruhi kualitas layanan. Laporan tersebut diperoleh dari partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik, terutama melalui pengaduan sebagai wujud hak warga negara dan pengakuan atas kedaulatan rakyat. Masyarakat berhak melaporkan ketidakpuasan terkait pemenuhan hak mereka melalui kanal resmi.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menindaklanjuti berbagai dugaan maladministrasi, seperti penundaan berlarut, pelayanan buruk, ketidakmampuan, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, ketidakpatutan, keberpihakan, diskriminasi, dan konflik kepentingan. Berikut data laporan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Tabel 1. 1
Laporan Masyarakat Kepada Ombudsman

Republik Indonesia Perwakilan Provinsi
Jawa Tengah Terkait Dugaan
Maladministrasi Tahun 2020-2023



Sumber: Laporan Tahunan 2020-2023
Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah aduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI Jawa Tengah meningkat setiap tahun, terutama dalam empat tahun terakhir. Tahun 2021 terjadi lonjakan 50 kasus, disusul peningkatan 15 kasus pada 2022, lalu sedikit menurun 4 kasus di 2023. Analisis persentase laporan menunjukkan tidak semua aduan dapat diselesaikan keseluruhan secara optimal, mencerminkan kompleksitas dugaan maladministrasi di Jawa Tengah. Selain itu, Ombudsman RI Jawa Tengah berperan menerima dan menindaklanjuti aduan serta memberikan rekomendasi kebijakan.

Salah satu tugas dan fungsi peran dari Lembaga Ombudsman adalah menerima dan menindaklanjuti laporan aduan masyarakat ke lembaga tersebut dan membuat rekomendasi kebijakan atau rekomendasi penyelesaian. Namun, dalam beberapa keberjalanannya terdapat beberapa keluhan masyarakat yang tercantum dalam kanal sosial media Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, salah satunya seperti berikut:

Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat Terkait Responsif

Sumber: Akun X Ombudsman RI Jawa Tengah, 2024

Bersumber pada hasil keluhan pada Gambar 1.1 diatas, dilihat bahwa masyarakat memberikan tanggapan terkait Ombudsman RI Jawa Tengah yang belum merespons laporan. Hal ini dapat menjadi evaluasi bagi manajemen internal Ombudsman RI Jawa Tengah terkait tindak lanjut aduan masyarakat secara adil dan merata, tanpa membedakan latar belakang, sesuai prinsip pelayanan publik yang setara bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat, termasuk layanan aduan yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan kepada pihak berwenang. Namun, ketidakresponsifan pemerintah atau lembaga terkait dapat menimbulkan frustrasi, mengurangi kepercayaan publik, dan memperburuk permasalahan jika tidak segera ditindaklanjuti.

Gambar 1.2 Masih Adanya Keluhan Masyarakat Terkait Alur Pelayanan yang Belum Sepenuhnya Optimal



Sumber: Instagram Ombudsman RI Jawa Tengah, 2023

Berdasarkan pada Gambar 1.2 tersebut, masih terdapat beberapa keluhan masyarakat terkait dengan

prosedur layanan aduan pada kanal sosial media Ombudsman RI Jawa Tengah dan pada Gambar 1.3 dibawah ini juga menunjukkan masih adanya penilaian/*rating* pada kanal sosial media (*Google*) Ombudsman RI Jawa Tengah yang belum sepenuhnya optimal.

Gambar 1.3 Rating/Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Ombudsman RI Jawa Tengah Dalam Beberapa Tahun Terakhir



Sumber: Kanal *Rating* Google Ombudsman RI Jawa Tengah (2020-2023)

Pelayanan publik yang mendapat *rating* yang belum optimal sepenuhnya dari masyarakat menunjukkan adanya ketidakpuasan yang merata dari publik terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga terkait. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kualitas pelayanan Ombudsman RI Jawa Tengah dalam menangani laporan dugaan maladministrasi, mengingat masih terdapat tantangan/ kendala dalam proses penyelenggaraannya.

METODOLOGI PENELITIAN

Studi ini sepenuhnya menunjukkan kondisi dan dinamika kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode, yaitu wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi, dan analisis media. Wawancara melibatkan informan kunci, teknik observasi digunakan untuk secara aktif menyelidiki proses layanan, dan studi dokumentasi menggunakan data sekunder seperti laporan tahunan dan arsip internal Ombudsman RI Jawa Tengah.

Studi ini menggunakan *purposive sampling*, di mana pemilihan informan diambil oleh kriteria melalui keterlibatan langsung dengan proses layanan. Hal ini dilakukan agar data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan dan relevan dengan tujuan penelitian.

Selain itu, memastikan kredibilitas dan keandalan materi yang diperoleh dari beberapa sumber adalah teknik triangulasi data. Kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menggunakan lima dimensi Kualitas Pelayanan: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11).

1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tangibility (Bukti Fisik)

Secara keseluruhan dimensi *tangible* dalam pelayanan Ombudsman RI Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi, diukur melalui sub-dimensi ketersediaan fasilitas fisik pelayanan, kenyamanan tempat berlangsung pelayanan, dan kemudahan proses pelayanan dapat dinilai sudah cukup memadai, meskipun belum sepenuhnya optimal.

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2011), dimensi *tangibles* dijelaskan sebagai suatu hal yang terlihat atau terjamah oleh pengguna layanan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan media komunikasi. Hasil analisis penelitian jika dibandingkan dengan teori tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kenyamanan pelayanan, serta kemudahan pelayanan sudah cukup baik, namun masih ditemukan kekurangan pada fasilitas fisik gedung kantor. Di samping itu, fasilitas yang tersedia saat ini sudah cukup mendukung penyelenggaraan pelayanan publik dan Ombudsman RI Jawa Tengah terus berupaya untuk melengkapi kekurangan sarana dan prasarana yang ada untuk mencapai aksesibilitas dan kinerja pelayanan yang lebih optimal.

Reliability (Keandalan)

Secara keseluruhan, dimensi *realibility* dalam pelayanan Ombudsman RI Jawa Tengah dalam upaya menangani laporan dugaan maladministrasi yang diukur dalam sub-dimensi kecermatan petugas dalam melayani pemohon, kejelasan standar, dan kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana pelayanan dinilai sudah berjalan

cukup baik.

Realibility dijelaskan sebagai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono dalam Hardiansyah, 2011). Hal ini didukung oleh upaya yang dilakukan Ombudsman RI Jawa Tengah melalui adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur, sistem *controlling* dari Kepala Keasistenan dan Kepala Perwakilan, dan beberapa pelatihan yang dilaksanakan, meskipun pelatihan yang ada masih belum merata dan maksimal. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelapor dalam memproses pelayanan di Ombudsman RI Jawa Tengah.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Secara keseluruhan, dimensi *responsiveness* dalam pelayanan Ombudsman RI Jawa Tengah dalam upaya menangani dugaan maladministrasi yang dilihat dari beberapa sub dimensi, seperti kemampuan petugas dalam menanggapi seluruh keluhan masyarakat, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, dapat dinilai cukup baik namun masih terdapat kekurangan dan kendala yang dialami oleh para pelapor.

Apabila mengacu pada teori Gaspers dalam (Hardiyansyah, 2018:70) yang menyatakan bahwa satu dari sekian atribut yang harus dilihat dalam peningkatan kualitas pelayanan ialah tanggung jawab yang

berhubungan dengan penerimaan pesan ataupun penanganan keluhan, maka hasil temuan penelitian belum sepenuhnya selaras dengan teori tersebut. Beberapa masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya baik, seperti belum seluruh aduan yang diberikan oleh masyarakat mengenai dugaan maladministrasi ditanggapi, masih lambat dalam menyelesaikan laporan, dan masih terdapat persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan yang masih perlu ditingkatkan. Hal ini tentu harus terus dievaluasi oleh internal Ombudsman RI Jawa Tengah agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Assurance (Jaminan)

Secara keseluruhan, dimensi *assurance* pelayanan Ombudsman RI Jawa Tengah yang dilihat dari sub dimensi kepastian waktu pelayanan yang diberikan, kepastian jaminan biaya dalam pelayanan, dan kepastian jaminan kerahasiaan data pelapor dalam pelayanan dinilai belum sepenuhnya baik terutama terdapat beberapa aspek yang masih harus terus mengalami perbaikan dan peningkatan, seperti kepastian waktu penyelesaian kasus yang masih tidak dapat diprediksi sepenuhnya sehingga memberikan ketidakpastian penyelesaian laporan terhadap pelapor, meskipun bertujuan untuk memastikan hasil pemeriksaan yang akurat dan kredibel.

Dimensi *assurance* atau jaminan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Mulyawan, 2016:64) dapat dimaknai sebagai wawasan, kesopanan, dan

kapabilitas pegawai-pegawai instansi dalam menanamkan kepercayaan pengguna layanan kepada instansi yang bersangkutan. Jaminan erat kaitannya dengan intensitas kepercayaan masyarakat terhadap instansi terkait. Jaminan akan keamanan dan *privacy* terhadap hasil produk layanan menjadi tolak ukur yang penting dari kualitas pelayanan (Kotler dalam Hardiansyah, 2011).

Hasil temuan penelitian menjelaskan bahwa pihak Ombudsman RI Jawa Tengah berupaya menjaga kerahasiaan data pelapor yang dijamin oleh Undang-Undang dan menjadi bagian integritas Asisten Ombudsman hingga memberlakukan penandatanganan perjanjian data yang tidak boleh disebarluaskan terhadap mahasiswa magang yang ada. Adapun hasil temuan penelitian ini pada sub-dimensi kerahasiaan data telah sesuai dan sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Kotler ataupun Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra. Keamanan data pelapor merupakan aspek penting dalam mengukur kualitas layanan suatu instansi. Selain itu, Zeithaml menyatakan bahwa jaminan biaya pelayanan resmi turut menjadi salah satu indikator penting dari dimensi *assurance* (Hendrayady et al., 2023).

Hasil temuan penelitian menjelaskan bahwa pihak Ombudsman RI Jawa Tengah memberikan jaminan biaya pelayanan secara gratis atau tidak dipungut biaya apapun sesuai yang tertuang dalam peraturan berlaku dan tertulis dalam maklumat pelayanan Ombudsman RI

Empathy (Empati)

Secara keseluruhan, dimensi *emphaty* dalam pelayanan Ombudsman RI Jawa Tengah yang dilihat dari sub dimensi perhatian petugas dalam memberikan pelayanan, keramahan petugas dalam pelayanan, serta sikap etika dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik. Dimensi *emphaty* atau empati menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Mulyawan, 2016:64) dapat dimaknai sebagai sikap perhatian yang disertai dengan ketulusan hati atau kepedulian yang nyata ditunjukkan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Penyedia layanan perlu memahami dan mengenali secara mendalam keinginan serta kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Hasil temuan penelitian menunjukkan adanya kesesuaian antara teori tersebut dengan tindakan yang dilakukan bahwa pihak Ombudsman RI Jawa Tengah dalam bersikap empati terhadap masyarakat saat memberikan pelayanan. Pihak Ombudsman RI Jawa Tengah terus berupaya untuk dapat memberikan perhatian, keramahan, dan menjaga sikap etika sopan santun terhadap seluruh elemen masyarakat sebagai pengguna layanannya.

Hal tersebut diwujudkan melalui konsistensi dalam memantau dan mengevaluasi kepatuhan terhadap SOP, pemberlakuan kode etik dan perilaku dalam mengatur interaksi pegawai dengan pelapor, menerapkan *Whistleblowing System (WBS)* dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengevaluasi keramahan dan sikap petugas saat menangani laporan

masyarakat, serta pemberlakuan sanksi bagi pegawai yang melanggar peraturan atau SOP. Hal ini terus dilakukan untuk mewujudkan *good governance* melalui kualitas pelayanan yang optimal.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu aspek yang memengaruhi kualitas layanan, terutama karena keterbatasan jumlah petugas yang tersedia. Dengan cakupan wilayah Jawa Tengah yang luas dan jumlah penduduk yang besar, beban kerja menjadi tinggi, menyebabkan ketidakefisienan tugas dan penurunan kualitas pelayanan. Kekurangan petugas juga mengharuskan divisi keasistenan saling membantu sebagai tugas tambahan. Selain itu, pelatihan bagi petugas masih terbatas dan tidak merata, dengan hanya beberapa perwakilan yang mendapat kesempatan pelatihan dari Ombudsman Pusat. Keterbatasan ini berdampak pada kesenjangan kompetensi yang mempengaruhi kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi serta peningkatan akses dan sistem pelatihan internal agar kualitas layanan lebih optimal dan merata sesuai kebutuhan masyarakat.

Faktor Strategi

Pelayanan di Ombudsman RI Jawa Tengah sudah cukup sesuai SOP, mencerminkan kesiapan dan konsistensi dalam memberikan layanan berkualitas. SOP mencakup

waktu, prosedur, standar kualitas, serta hak dan kewajiban pelanggan. Evaluasi rutin bulanan dan tahunan dilakukan untuk peningkatan kualitas dan kepuasan masyarakat. Petugas memahami serta melaksanakan tugas sesuai SOP dengan baik, meski ada tantangan. Kepatuhan terhadap SOP diakui para pelapor, menunjukkan komitmen Ombudsman RI Jawa Tengah dalam memberikan layanan optimal.

Faktor Sistem

Penempatan petugas sesuai keahlian di Ombudsman RI Jawa Tengah belum didasarkan pada kualifikasi khusus selain pendidikan formal. Sistem *rolling* pegawai diterapkan secara bertahap untuk kaderisasi dan mencegah kejenuhan. Rekrutmen bersifat terbuka untuk semua jurusan, menyesuaikan kebutuhan layanan publik yang beragam. Meski memberikan peluang bagi berbagai disiplin ilmu, tetap diperlukan standar kualifikasi lebih spesifik guna memastikan pegawai mampu memenuhi tuntutan tugas yang semakin kompleks.

Selain itu, terkait dengan Koordinasi antar unit kerja internal di Ombudsman RI Jawa Tengah telah berjalan dengan baik, mendukung kualitas layanan melalui aliran informasi yang lancar, sinkronisasi tugas yang efektif, dan pengambilan keputusan yang cepat. Untuk meningkatkan komunikasi, telah diterapkan berbagai langkah, seperti grup khusus antar unit, morning briefing untuk membahas kendala dan perbaikan, serta rapat rutin 3–4 kali seminggu guna meminimalisir kesalahan substansial dalam

penanganan laporan masyarakat. Upaya ini mencerminkan komitmen Ombudsman RI Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan optimal.

Faktor Pelanggan (Masyarakat atau Pemohon Layanan)

Temuan menunjukkan bahwa upaya Ombudsman RI Jawa Tengah dalam memperkenalkan peran dan fungsinya belum sepenuhnya maksimal. Masih banyak masyarakat yang asing dengan lembaga ini, sehingga strategi sosialisasi belum menjangkau semua lapisan. Pemahaman masyarakat terhadap institusi berpengaruh pada harapan mereka terhadap layanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan penguatan strategi komunikasi serta edukasi yang lebih masif dan terstruktur agar Ombudsman lebih dikenal dan dipahami sebagai pengawas pelayanan publik yang menangani dugaan maladministrasi.

Selain itu, terkait dengan prosedur dan persyaratan pelayanan Ombudsman RI Jawa Tengah telah optimal dalam menyediakan dan mendedukasi informasi terkait prosedur pelayanan. Transparansi informasi ini berpengaruh pada kesiapan dan kualitas layanan. Edukasi dilakukan melalui berbagai cara, seperti penjelasan langsung, konten media sosial, website, serta maklumat pelayanan di kantor dan media digital. Hal ini memudahkan pelapor dalam mengakses informasi dan mencerminkan komitmen Ombudsman RI Jawa Tengah dalam meningkatkan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan dugaan maladministrasi belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang optimal secara umum. Pelaksanaan pelayanan publik mengacu pada dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Tiga dari lima dimensi kualitas telah berjalan baik, pada dimensi *tangible*, *reliability*, dan *empathy*. Namun, dua dimensi lainnya belum maksimal, masih adanya kekurangan pada dimensi *responsiveness* terkait masih ada aduan masyarakat yang belum sepenuhnya ditindaklanjuti serta penyelesaian laporan yang cenderung lambat, dan pada dimensi *assurance* terkait kendala dalam memastikan kepastian waktu penyelesaian kasus, sehingga memberikan ketidakpastian bagi pelapor terkait kapan laporan mereka akan selesai diproses. Hal ini cukup mengganggu jalannya proses pelayanan.

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hanya dua dari empat faktor yang sudah berjalan dengan baik, yakni faktor strategi dan faktor sistem. Di samping itu, masih terdapat pula faktor yang masih belum berjalan dengan baik dan optimal, yakni pada faktor sumber daya manusia terkait kuantitas/ jumlah petugas yang terbatas dan kurangnya kesempatan pemerataan pelatihan bagi petugas,

serta pada faktor pelanggan (masyarakat atau pemohon layanan) terkait masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap eksistensi keberadaan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jawa Tengah. Hal ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi dan promosi layanan yang dilakukan belum mencapai sasaran secara efektif.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, meskipun sebagian besar sudah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan. Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Pemaksimalan ketersediaan fasilitas fisik yang sudah ada menjadi lebih memadai untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan fasilitas fisik yang ada di kantor perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah.
2. Ombudsman RI Jawa Tengah dapat mengedepankan percepatan proses penyelesaian kasus melalui sistem manajemen kasus yang lebih efisien dengan penjadwalan dan target ketepatan waktu yang lebih jelas terkait penyelesaian laporan kasus masyarakat.
3. Ombudsman RI Jawa Tengah dapat terus melakukan evaluasi dan optimalisasi terhadap masing-masing penanggungjawab kanal aduan

layanan masyarakat untuk memastikan seluruh aduan tertanggapi dengan cepat dan tanggap.

4. Ombudsman perlu mengadakan lebih banyak pelatihan yang merata bagi seluruh petugas, baik di pusat maupun perwakilan, agar kualitas pelayanan dapat meningkat secara signifikan.
5. Peningkatan jumlah, reevaluasi, dan penyesuaian target kerja dengan kapasitas sumber daya manusia yang ada di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah dalam upaya meminimalisir tekanan terhadap karyawan dan memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas dengan lebih optimal, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat tetap terjaga untuk mempercepat proses pelayanan publik, serta meningkatkan efektivitas tugas-tugas lainnya agar tidak terjadi tumpang tindih tugas dan fungsi pokok.
6. Ombudsman RI Jawa Tengah dapat memaksimalkan dan menjaring lebih luas dan masif terhadap upaya strategi edukasi masyarakat terhadap eksistensi Ombudsman RI Jawa Tengah melalui berbagai macam cara, seperti memanfaatkan media lokal seperti radio, televisi, surat kabar, serta *platform* digital seperti media sosial. Kampanye yang menarik, seperti turun langsung ke elemen masyarakat dan video edukasi singkat atau infografis mengenai peran dan

layanan Ombudsman untuk dapat menjangkau dan memperkenalkan lembaga Ombudsman ke lebih banyak lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, A., Firmansyah, R., & Putri, S. (2024). Partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik: Studi kasus di sektor pemerintahan Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 45–62.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2011b). *Pengukuran kualitas pelayanan publik: Aplikasi model Zeithaml, Parasuraman, & Berry*. Penerbit Ilmu Sosial.
- Hariani, D., Sari, M., & Nugroho, P. (2019). Evaluasi kinerja pelayanan publik pada lembaga pengawas: Studi kasus Ombudsman RI. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(2), 98–115.
- Kurniawan, B., & Najib, M. (2008). Tantangan dan hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(3), 77–90.
- Mulyawan, R. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung:

- Refika Aditama.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2011). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.
- Sekretariat Negara RI. (2009). Pedoman pelayanan publik: Mewujudkan akses layanan yang merata dan efisien. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2011). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations (Reprint ed.). In Hardiyansyah (Ed.), *Pengukuran kualitas pelayanan publik* (hal. 11–29). Penerbit Ilmu Sosial.