

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**A. Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Nurul Aini Arief & Febri Yuliani (2023)	Implementasi Penanganan Maladministrasi Di Bidang Pendidikan Kota Pekanbaru Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau	Kualitatif Analisis Deskriptif	Berdasarkan penelitian yang dilakukan masing-masing sub-indikator yang ada di dalam teori George Edward III, implementasi penyelesaian maladministrasi di bidang pendidikan yang terjadi di Kota Pekanbaru tergolong termasuk kategori yang bisa dikatakan cukup baik. Tetapi, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan kembali terkait peningkatan efektivitasnya. Salah satu hal yang disarankan ialah memperluas area sosialisasi yang dapat menjangkau lebih luas masyarakat umum sebagai pengguna layanan publik. Tidak hanya sampai disitu perlunya dukungan sumber daya manusia yang mempunyai, anggaran, dan fasilitas yang memadai dapat memastikan penerapan kebijakan dapat berjalan dengan baik.
2.	Sukur Sulemen & Marno Wance (2020)	Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara	Kualitatif Deskriptif: Studi Kasus	Temuan penelitian mengindikasikan terkait masalah pelayanan publik yang terjadi di Kabupaten Halmahera Selatan tidak dapat diselesaikan secara optimal. Permasalahan ini disebabkan karena masih keterbatasannya peranan Ombudsman dalam melaksanakan peran dan kedudukan tertuang pada Undang-Undang. Hambatan lainnya yaitu faktor penentu yang sangat berpengaruh terkait efektivitas peran Ombudsman,

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				yang pada akhirnya berdampak terkait jumlah laporan masyarakat yang diterima. Permasalahan ini mencerminkan perlunya penguatan peranan Ombudsman terkait pengawasan dan menyelesaikan masalah yang terjadi di wilayah tersebut.
3.	Bella Putri Dwi Anggraeni (2018)	Peranan Hubungan Masyarakat (Humas) Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mensosialisasikan Layanan Aspirasi Pengaduan Praktik Maladministrasi	Kualitatif Deskriptif	Riset ini menjelaskan mengenai bagaimana peran Hubungan Masyarakat (Humas) Ombudsman RI dalam tugas mensosialisasikan layanan aspirasi pengaduan terkait maladministrasi menunjukkan kesamaan dengan teori yang akan digunakan. Pada pelaksanaannya, Humas Ombudsman sejatinya tidak hanya berperan secara internal yang memastikan koordinasi organisasi. Namun, berperan secara eksternal dalam menjangkau masyarakat luas, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait layanan pengaduan dan dapat mempererat hubungan Ombudsman dan masyarakat.
4.	Andi Setyo Pambudi (2024)	Analisis Substansi Pengaduan Masyarakat Dan Popularitas Kelembagaan Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik Di Daerah	Kuantitatif	Hasil analisis menjelaskan bahwa ada tiga instansi pelayanan publik yang paling banyak menerima pengaduan masyarakat melalui media adalah Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, dan Dinas Sosial. Ketiga instansi yang paling tinggi dalam hal pengaduan masyarakat dalam urusan Bantuan Sosial yang menjadi keresahan dimasyarakat. Temuan yang terjadi dilapangan menjadi referensi yang manjadi prioritas pengawasan yang dilakukan Ombudsman, supaya pelayanan yang ada di tiga

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				instansi tersebut dapat diperbaiki sesuai dengan harapan masyarakat.
5.	Jayanti Armida Sari dkk (2022)	Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat	Deskriptif	Kajian ini menjelaskan terkait evaluasi terkait kinerja dan bagaimana tanggung jawab Ombudsman Sumatera Barat pada tugas mengawasi pelayanan umum. Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan hanya terdapat dua Kabupaten yang masuk dalam zona hijau mencakup daerah Payakumbuh dan Dharmasraya yang sudah bisa dikatakan pelayanan publik baik. Sedangkan, 15 Kabupaten dan Kota salah satunya Kota Padang masuk dalam zona kuning. Adapun zona merah mencakup Kepulauan Mentawai dan Lima Puluh Kota yang dikatakan layanan buruk. Hasil ini menunjukkan perlunya perbaikan dan perhatian khusus dalam bagaimana strategi untuk memperbaiki kualitas layanan yang terjadi di wilayah Sumatera Barat.
6.	Florentina Mulia (2022)	Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Pencegahan Maldministrasi	Deskriptif-Kualitatif	Hasil studi menjelaskan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pengawas terkait permasalahan maladministrasi pelayanan publik yang terjadi dilapangan. Namun, memiliki hambatan dalam pengawasan yang terjadi dilapangan masih banyaknya masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan terutama di daerah yang terpencil terkait peran dan fungsi dari lembaga Ombudsman. Selain itu, adanya keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki menjadi hambatan, karena luasnya

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				cakupan wilayah yang menjadi tanggung jawab untuk dilakukan pengawasan, sehingga menjadikan pengawasan masih belum optimal.
7.	Dhony Femilian Renaldi dan Trendera Aktiva Oktariyanda (2022)	Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi (Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek	Deskriptif Kualitatif	Hasil riset ini menjelaskan terkait Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Trenggalek yang telah berhasil menerapkan aplikasi Petung Dadi sebagai inovasi yang mempercepat proses pelayanan administrasi. Inovasi yang dibuat memiliki strategi yang sangat ambisius yang dapat meningkatkan kecepatan, keterjangkauan, keterbukaan informasi layanan publik. Mereka juga telah melakukan pelatihan untuk staf sebagai tata cara menggunakan inovasi yang telah dibuat dan mereka juga membangun jalur koordinasi yang baik dilakukan secara langsung dan online sebagai bentuk komitmen mereka dalam strategi untuk semua pemangku kepentingan dapat berkomunikasi dengan baik antar lembaga dan juga masyarakat.
8.	Meylin Wulandari (2022)	Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa dalam penyelesaian laporan terkait permasalahan tanah di Ombudsman Perwakilan Lampung yang sudah berjalan baik. Dapat dilihat dari adanya kemajuan terkait indikator produktivitas, bagaimana Ombudsman mampu dalam penyelesaian terkait pertanahan yang dilakukan dengan tepat waktu dan telah sesuai tahapan yang sudah diatur dalam Peraturan Ombudsman.

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil
9.	Amrul Fadhil (2020)	Efektivitas Penanganan Maladministrasi Oleh Ombudsman RI Perwakilan Aceh	Deskriptif Kualitatif	Hasil studi ini menjelaskan bahwa ada 2 faktor yang sangat mempengaruhi yaitu faktor yang berkontribusi pada bagaimana keberhasilan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam melakukan kolaborasi yang baik dengan instansi terkait dan faktor penghambat adalah terbatasnya sumber daya dan masih adanya kekurangan yang masih belum dipahami mengenai bagaimana kewenangan yang harus dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Aceh.
10.	Madeleine Yeza Titania & Harsanto Nursadi (2023)	Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Kualitatif	Penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas layanan untuk masyarakat masih belum bisa dikatakan baik. Penelitian ini menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan adalah faktor kunci dari kualitas pelayanan. Apabila tingkat kepatuhan masih rendah menyebabkan kualitas pelayanan dianggap belum memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan penjelasan mengenai pelayanan prima yang berada di rentang skor 4,51-5,00 mempunyai kategori yang dinilai A sedangkan secara nasional dalam Indeks Pelayanan Publik berdasarkan dari tahun 2017 sampai dengan 2020 mempunyai nilai A. Namun di tahun 2021 terjadinya penurunan dilapangan mencapai nilai 3,79 dikategorikan B sebagai penilaian baik. Berdasarkan rentang penilaian 3,51-4,00.

## B. Kerangka Teori

### 1. Strategi

#### a. Pengertian Strategi

Menurut Martin-Anderson (1968) dalam teorinya mengatakan strategi merupakan sebuah bentuk seni yang memerlukan keterampilan akan berpikir dan kecerdasan yang dimiliki organisasi dapat di manfaatkan dengan maksimal dan menguntungkan. Strategi sangat penting guna mencapai tujuan yang efektif strategi juga tidak dilakukan secara pragmatis. Namun, memerlukan tanggung jawab sosial (*social responsibility*) serta hasil penilaian yang ada di organisasi (*managerial values*). Konsep ini bertujuan sebagai pertanggungjawaban secara sosial dan nilai-nilai. Berbagai alternatif strategi yang dirumuskan, bagaimana langkah berikutnya dalam mengevaluasi opsi-opsi yang ada. Evaluasi yang dilakukan berdasarkan hasil dilapangan yang diselaraskan dari kedua konsep tersebut dapat digunakan pola pendekatan yang menjadi keputusan dalam menentukan strategi yang terbaik yang harus diterapkan sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan.

Martin Anderson menekankan pentingnya pemahaman mendalam terhadap konteks dan lingkungan di mana suatu organisasi beroperasi (Li and Komunikasi 1968). Dalam konteks pengawasan praktik maladministrasi pelayanan publik di tingkat desa, strategi ini dapat diterapkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengawasan oleh Ombudsman. Teori ini menggarisbawahi bahwa strategi yang efektif tidak hanya bergantung pada perencanaan yang baik, tetapi juga pada kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Geoff Mulgan (2009), yang menyatakan bahwa "*Public strategy is the systematic use of public resources and powers, by public agencies, to achieve public goods*". Strategi yang diutarakan oleh Geoff Mulgan sendiri lebih berbicara mengenai strategi yang

diperuntukan untuk organisasi pembuat kebijakan pemerintah (Seno 2020). Di mana strategi berguna sebagai sistem yang dapat mengatur kekuasaan dan sumber daya yang ada lewat organisasi publik (pemerintah) yang bertujuan untuk kepentingan publik.

Teori ini menekankan pentingnya strategi dalam konteks organisasi pemerintah, di mana strategi berfungsi sebagai sistem untuk mengatur kekuasaan dan sumber daya yang ada demi kepentingan publik. Mulgan berargumen bahwa strategi yang efektif dapat membawa perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat, seperti meningkatkan ekonomi, mengurangi kejahatan, atau mengatasi masalah kesehatan.

Menurut Bastian (2016), strategi dalam pelayanan publik di pemerintahan adalah rencana komprehensif yang mencakup serangkaian aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu. Rencana ini melibatkan elemen kasat mata, seperti fasilitas dan infrastruktur yang dapat diakses masyarakat (misalnya, gedung pelayanan, pusat kesehatan, sekolah, dan sarana transportasi), serta elemen tidak kasat mata, seperti kebijakan, regulasi, dan nilai-nilai yang mendasari penyelenggaraan layanan. Strategi tersebut harus dirancang untuk mengintegrasikan semua elemen secara efektif, sehingga dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi kesejahteraan masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik diukur tidak hanya dari jumlah layanan yang diberikan, tetapi juga dari kualitas layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta peningkatan kualitas hidup secara keseluruhan.

Bastian menekankan bahwa strategi dalam sektor pelayanan publik merupakan rencana komprehensif yang mencakup serangkaian aktivitas terencana untuk mencapai tujuan tertentu (Bloom and Reenen 2013). Dalam konteks ini, strategi tidak hanya berfokus pada elemen yang terlihat, seperti infrastruktur dan fasilitas, tetapi juga pada elemen yang tidak kasat mata, seperti kebijakan dan nilai-nilai yang mendasari pelayanan publik. Bastian menegaskan bahwa keberhasilan

strategi pelayanan publik harus diukur tidak hanya dari kuantitas layanan yang diberikan, tetapi juga dari kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, strategi yang efektif harus mampu mengintegrasikan semua elemen tersebut secara harmonis, sehingga dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik adalah hasil dari perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

b. Jenis-Jenis Strategi

Menurut Kotten seperti yang dijelaskan dalam Salusu (2006, pp. 104–105) jenis-jenis strategi meliputi :

1. Strategi Organisasi

Pendekatan yang merancang rencana dengan mempertimbangkan misi, tujuan, dan inisiatif strategis terbaru dari organisasi.

2. Strategi Program

Pendekatan yang berfokus pada strategi untuk program selanjutnya

3. Strategi Pendukung Sumber Daya

Pendekatan yang menekankan pemanfaatan maksimal dari sumber daya penting yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi.

4. Strategi Kelembagaan

Pendekatan yang berorientasi pada pengembangan kemampuan dari organisasi pada pelaksanaan inisiatif strategis.

Strategi digunakan organisasi sebagai kerangka untuk terciptanya tujuan yang diharapkan dan visi misi yang telah ada (Suleman and Wance 2020).

c. Konsep Perencanaan Strategi

Konsep perencanaan strategis yang spesifik dan komprehensif. Menurut Smith (2002) dalam konsep perencanaan strategi terdapat sebagai berikut :

1. Tahap 1: Penelitian Formatif
  - a. Langkah 1: Menganalisis situasi
  - b. Langkah 2: Menganalisis organisasi
  - c. Langkah 3: Menganalisis publik
2. Tahap 2: Strategi
  - a. Langkah 4: Menentukan target serta tujuan
  - b. Langkah 5: Merumuskan tindakan dan strategi sebagai respons
  - c. Langkah 6: Memilih metode komunikasi yang tepat
3. Tahap 3: Taktik
  - a. Langkah 7: Menentukan strategi dalam hal komunikasi
  - b. Langkah 8: Mengimplementasikan rencana jangka panjang
4. Tahap 4: Riset Evaluasi

Langkah 9: Menganalisis kekuatan dan kelemahan dari strategis Kebijakan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan maladministrasi pelayanan publik di tingkat desa sudah dikatakan berjalan secara program namun, secara implementasinya belum dilaksanakan secara menyeluruh di 11 Kabupaten dan 2 Kota. Saat ini hanya di implementasikan pada 2 Kabupaten yaitu Kabupaten Banjar dan Kabupaten Kota Baru. Strategi dapat disimpulkan sebagai pengembangan misi dari organisasi yang memiliki peran sebagai pengikat antara organisasi dengan lingkungannya. Dalam konteks Ombudsman Kalimantan Selatan strategi adalah rencana yang dirancang untuk mencapai tujuan. Rancangan strategi yang baik akan menciptakan program yang telah dibuat menjadi berkelanjutan dalam hal ini program Desa Anti Maladministrasi.

## **2. Pengawasan**

### **a. Pengertian Pengawasan**

Pengawasan adalah suatu cara yang digunakan organisasi dalam mencapai kinerjanya yang efektif dan efisien dan sebagai pendukung dalam tercapainya visi dan misi (Tombili and Kalza 2022).

Menurut Maulana (2023), pengawasan berarti melakukan pemantauan secara langsung terhadap kegiatan operasional organisasi di lapangan. Pengawasan atau pemantauan biasanya dilakukan selama kegiatan berlangsung yang telah diselenggarakan oleh organisasi, dengan tujuan untuk mendeteksi adanya penyimpangan, baik yang bersifat sengaja maupun tidak disengaja.

Maulan menekankan pengawasan, dapat dipahami pengawasan yang dilakukan dengan pemeriksaan langsung sebagai dasar mencegah terjadinya penyimpangan tujuan yang terjadi dilapangan (Mozin and Isa 2023). Berdasarkan sifat dasar dari manusia yang cenderung melakukan kesalahan dan kekhilafan. Maka dalam hal ini manusia harus di awasi dalam setiap aktivitas yang dilakukan dan tujuan dari pemantauan ini bukanlah untuk menemukan kesalahan, melainkan untuk mendidik, membimbing, dan mengarahkan individu tersebut.

Menurut Sondang P. Siagian, pengawasan merupakan proses pengamatan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Proses ini sangat penting dalam manajemen karena berfungsi sebagai alat kontrol yang membantu manajer dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kegiatan yang berlangsung. Melakukan pengawasan, organisasi dapat mengidentifikasi potensi masalah atau penyimpangan dari rencana yang telah ditetapkan, sehingga tindakan korektif dapat diambil dengan segera. Pengawasan tidak hanya mencakup pengamatan terhadap hasil akhir, tetapi juga melibatkan pemantauan secara terus-menerus selama proses berlangsung (Yohannes Yahya 2019).

b. Jenis-Jenis Pengawasan

Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik peraturan ini dibuat untuk mengatur Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari :

1. Pengawasan Internal

Pengawasan Internal merujuk pada pengawasan yang dilaksanakan Secara langsung penyelenggaraan atau pengawas fungsional yang

dilakukan oleh atasan langsung sebagai Kepala Bagian dan Dinas yaitu Kepala Dinas, Serta Inspektorat Pemerintahan yang berada di dalam tingkat Provinsi, Kota, dan Kabupaten.

## 2. Pengawasan Eksternal

Pengawasan Eksternal adalah masyarakat melalui pengaduan yang dapat mereka sampaikan, bisa melalui Ombudsman ataupun melewati DPR, DPRD Provinsi, Kota dan Kabupaten. Ombudsman merupakan instansi yang mempunyai otoritas dalam pelaksanaan pengawasan terkait pelayanan publik. Hal ini tertuang di Pasal 1 ayat 1 UU 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman RI.

### c. Tujuan Pengawasan

Pengawasan bertujuan untuk mencapai suatu organisasi menjadi lebih baik lagi dan dapat mengontrol jalannya pelaksanaan didalam organisasi. Menurut Dewi (2019) menjelaskan bahwa adanya pengawasan ialah :

- 1) Memastikan jalannya pekerjaan didalam organisasi lancar atau mengalami kendala
- 2) Mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan didalam perencanaan sebelumnya dan sekaligus mencegah terjadinya kesalahan di masa yang akan datang
- 3) Menilai sejauh mana rencana yang telah direncang apakah sesuai dengan tujuan awal
- 4) Sebagai pembanding hasil pekerjaan dengan rencana untuk mengetahui seberapa besar tingkat pencapaiannya

Berdasarkan menurut apa yang telah dijelaskan bahwa adanya pengawasan sebagai dasar atas apa yang telah direncanakan sebelumnya sesuai dengan tujuan dan harapan.

## 3. Maladministrasi

### a. Pengertian Maladministrasi

Maladministrasi adalah istilah yang merujuk pada pelaksanaan administrasi publik yang melanggar peraturan, etika dan norma yang berlaku. Pada Pasal 1 Huruf 3 UU Ombudsman menjelaskan bahwa maladministrasi adalah suatu tindakan yang melanggar hukum negara dan menyebabkan kerugian yang negara ataupun masyarakat yang bersifat kerugian materiil dan immateriil.

Dalam konteks pemerintahan, maladministrasi terjadi ketika pejabat publik atau institusi pemerintahan gagal menjalankan tugasnya secara efektif, efisien, dan transparan (Febrianti and Subrotio 2023). Hal ini mencakup berbagai bentuk penyimpangan, termasuk korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, pelayanan yang buruk, serta pelanggaran terhadap hak-hak individu atau kelompok.

b. Bentuk-Bentuk Maladministrasi

Peraturan Ombudsman RI Nomor 37 Tahun 2008 membahas terkait peran Ombudsman RI dalam menemukan dan menyelesaikan masalah maladministrasi terdiri dari :

- 1) Penundaan berlarut
- 2) Tidak menyediakan pelayanan
- 3) Tidak profesional
- 4) Penyalahgunaan kekuasaan
- 5) Permintaan imbalan
- 6) Penyelewengan prosedur
- 7) Berperilaku tidak etis
- 8) Tidak adil
- 9) Konflik kepentingan
- 10) Perlakuan tidak adil

c. Sanksi-Sanksi Dari Tindakan Maladministrasi

Peraturan Pasal 54 UU 25/2009 terdapat bentuk-bentuk sanksi atas tindakan maladministrasi yang dilakukan didalam pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Teguran tertulis,
- 2) Pemberhentian Jabatan;
- 3) Pemotongan gaji sebesar satu kali dalam kurun waktu maksimal 1 tahun;
- 4) Penurunan jabatan;
- 5) Pemecatan secara hormat;
- 6) Pemecatan dengan tidak hormat;
- 7) Pencabutan izin dari pemerintah.

Berdasarkan hasil analisis, penulis menarik kesimpulan bahwa pengawasan memiliki peranan penting dalam memastikan bahwa setiap usaha yang direncanakan memiliki tujuan yang baik. Selain itu, sanksi maladministrasi yang diatur dalam UU 25/2009 menunjukkan komitmen untuk menjaga integritas dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan. Dengan adanya sanksi yang jelas, diharapkan dapat mendorong para pelaksana untuk melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang telah di berlakukan (Sarah 2023). Oleh karena itu, pengawasan yang efektif dan penerapan sanksi yang tepat menjadi kunci dalam mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### **4. Pelayanan Publik**

##### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Suandi (2023), Kata “Publik” bermula dari Bahasa Inggris yaitu “Public” memiliki arti umum, masyarakat atau negara. Di dalam bahasa Indonesia istilah ini mengacu pada hal yang bersifat luas untuk semua. Berdasarkan kesimpulannya publik adalah sebagai masyarakat yang mencakup luas atau umum dalam hal ini pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat luas bersifat menyeluruh bukan bersifat individu.

Konsep pelayanan administrasi pemerintah di Indonesia sering digunakan secara bersamaan atau dianggap sebagai sinonim dari konsep pelayanan perizinan. Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilaksanakan pihak pemerintah dalam rangka memfasilitasi akan kebutuhan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut (Widanti, 2022). Dalam konteks ini, pengguna merujuk pada masyarakat yang menggunakan pelayanan publik dalam hal kepengurusan administrasi publik mencakup KTP, Akte lahir, Karu Nikah serta Sertifikat.

Menurut (Yahya & Setiyono, 2022), pelayanan publik yang telah disediakan untuk masyarakat luas terdiri dari dua kategori utama. Pertama, terdapat pelayanan publik yang ditujukan untuk kebutuhan masyarakat secara umum, tanpa mempertimbangkan individu, seperti tersedianya fasilitas transportasi, layanan kesehatan, sarana pendidikan, dan lembaga

keamanan masyarakat. Kedua, adalah pelayanan yang bersifat individual, yang mencakup penerbitan kartu penduduk dan dokumen-dokumen lainnya.

b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengenai panduan umum dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik terdapat tiga kategori jenis pelayanan yang telah diselenggarakan oleh pemerintah dan BUMN/BUMD. Adapun klasifikasi ketiga kategori ialah sebagai berikut :

1) Pelayanan Administratif

Administratif merupakan layanan yang disediakan melalui unit pelayanan yang mencakup aktivitas seperti pencatatan, dokumentasi, penelitian dan sebagainya. Proses ini menghasilkan hasil produk berupa sertifikasi, izin, dan surat rekomendasi.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan yang telah disediakan dalam bentuk barang adalah kegiatan yang bertujuan dalam pemenuhan kebutuhan konsumen, baik yang dilakukan oleh perorangan ataupun kelompok, pada suatu sistem. Kegiatan yang dilakukan berupa penyediaan, pengelolaan, distribusi, dan pengiriman. Produk yang dihasilkan mencakup benda fisik yaitu layanan telpon, listrik, dan air. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan tersedianya barang dan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen sebagai pengguna dan barang tersebut dapat siap digunakan.

3) Pelayanan Jasa

Jasa merupakan layanan yang telah disediakan unit layanan dalam bentuk berupa fasilitas beserta dukungannya. Hasil layanan jasa memiliki manfaat secara langsung kepada penerimanya dan akan berlaku sesuai dengan momen tertentu. Sebagai contoh dari layanan yang spesifik adalah layanan perbankan, pos, dan pemadam kebakaran.

Berbagai bentuk pelayanan yang telah disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat, terdiri dari tiga bentuk utama ialah pelayanan barang, administrasi, dan jasa. Dari ketiga bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat dapat ditemui dipemerintahan tingkat desa.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Ada dua yang sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan pyblik. Menurut Ombudsman RI (ORI) berikut adalah :

1) Faktor Internal

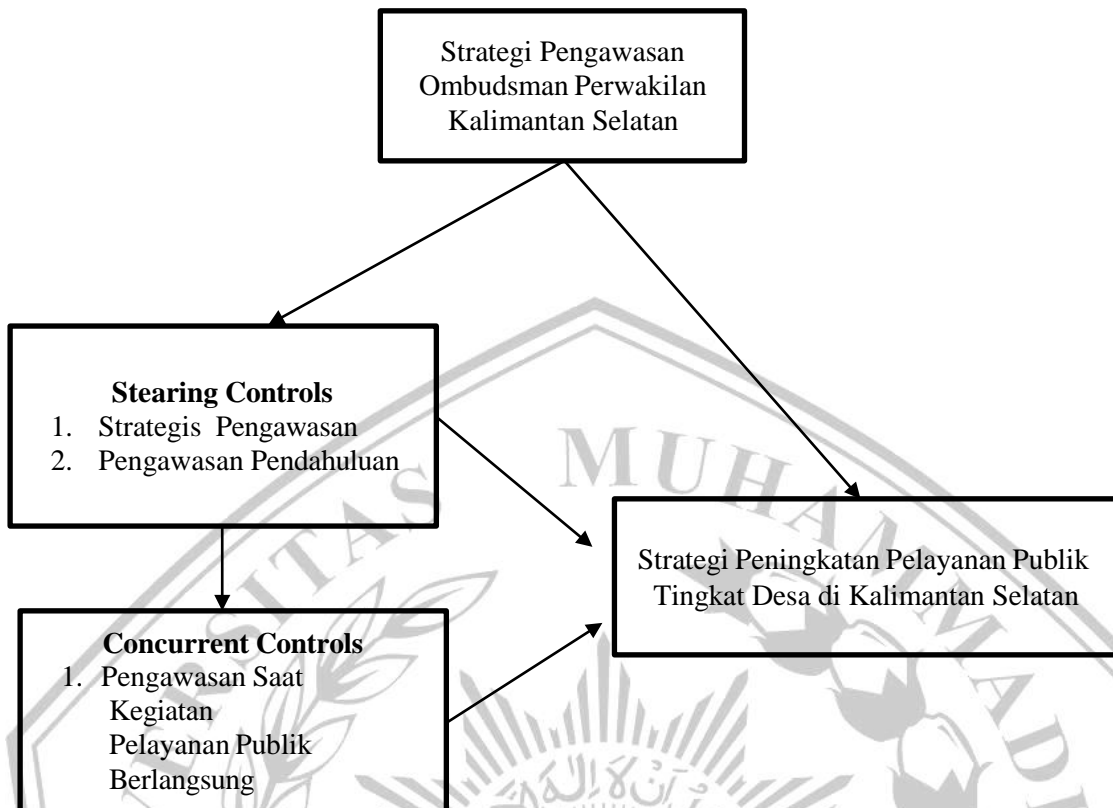
Sangat mempengaruhi jalannya kualitas pelayanan publik di dalam organisasi pemerintahan, seperti bagaimana komunikasi antar pegawai didalamnya, pola pelaksanaan organisasi, sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia dalam memberikan layanannya dan yang terpenting bagaimana hubungan kerja yang harmonis didalam organisasi.

2) Faktor Eksternal

Mengacu pada aspek yang mempengaruhi kualitas dari layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Aspek ini mencakup bagaimana pola pemberian layanan yang dilakukan, prosedur layanan, strategi pelayanan yang mengutamakan masyarakat, dan cara bersikap kepada pelanggan.

Penjelasan di atas, dapat diartikan bahwa adanya peningkatan kualitas didalam pelayanan sejatinya memiliki pengaruh yang mencakup keahlian, kesadaran, pengalaman, dan sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi. Adanya faktor internal dan eksternal sangat memainkan peran kunci dalam hal bagaimana menciptakan pelayanan yang baik untuk pengguna layanan. Maka dari itu pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik untuk masyarakat. Ombudsman Perwakilan berfungsi sebagai lembaga pengawas eksternal yang bertugas untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sudah berjalan baik sesuai dengan tujuan *good governance*. Melalui pengawasan ini, Ombudsman dapat mencegah terjadinya maladministrasi dan menyelesaikan laporan atau pengaduan dari masyarakat.

### C. Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**