

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik sangat berkaitan erat dengan kehidupan masyarakat dalam aspek sebagai warga negara karena mencakup serangkaian nilai, prinsip, dan keyakinan yang menjadi dasar dari penyelenggaraan *good governance* dan *clean governance*. Bentuk nyata dari hal ini adalah komitmen terhadap pelayanan yang efektif, adil, dan berorientasi pada kepentingan publik. Dalam bernegara, pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat mulai dari pelayanan pendidikan, kesehatan, administrasi, dan lainnya.

Pengawasan dalam pelayanan publik ialah proses bagaimana menjadikan pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah harus sesuai dengan standar ditetapkan (Maldun, Suaib, and Afrisal 2025). Pengawasan pelayanan publik juga sebagai tolak ukur untuk menilai bahwa pelayanan yang telah dilaksanakan dapat dikatakan efektif dan efisien. Menurut Anam and Anwar (2020) pada konteks pelayanan publik, pengawasan adalah langkah preventif bukan langkah represif. Langkah preventif adalah upaya untuk mendorong kepatuhan, sedangkan represif umumnya memberikan efek penerapan sanksi. Adapun fungsi dari adanya pengawasan pelayanan publik Pertama, pengawasan pelayanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang baik. Kedua, pengawasan pelayanan publik dapat mencegah praktik maladministrasi dalam pemberian pelayanan publik. Ketiga, pengawasan pelayanan publik dapat memastikan layanan publik yang berkualitas apakah sesuai dengan standar yang ditentukan. Keempat, pengawasan pelayanan publik sebagai bentuk peningkatan partisipasi publik dalam proses pengawasan dan memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan pertama kali dibentuk pada tanggal 15 Oktober 2010 mencakup wilayah 11 (sebelas) Kabupaten dan 2 (dua) Kota madya di Kalimantan Selatan. Pembentukan Ombudsman Perwakilan ini berperan sebagai lembaga yang mengawasi pelayanan publik yang dapat mendorong pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan

meningkatkan kinerja pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Menariknya, persoalan maladministrasi pelayanan publik yang terjadi di tahun 2023 "Tidak memberikan pelayanan" mencapai 41%. Sedangkan, untuk di tahun 2024 "Penundaan berlarut-larut" mencapai 33,86 %. Persoalan yang terjadi di dalam pelayanan publik di Indonesia sangat perlunya peran lembaga pengawasan sangat krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik dilakukan pada tingkat pusat maupun daerah, termasuk di tingkat desa.

Provinsi Kalimantan Selatan saat ini memiliki 2.007 Desa yang masih terdapat tantangan dan permasalahan signifikan dalam hal maladministrasi dalam pelayanan publik tingkat Desa. Sejak tahun 2015 keluhan mengenai pelayanan publik tingkat desa di Kalimantan Selatan, acapkali masuk berulang ke meja pengaduan (Amalia, Muhammad, and Anwar 2025). Jenis laporan beragam, mulai dari adanya dugaan penyalahgunaan pengelolaan dana desa, pemerintah desa kurang transparan, tidak melibatkan atau memfasilitasi partisipasi warga desa dalam perencanaan dan pelaksanaan program, serta terdapat indikasi penyalahgunaan wewenang oleh oknum aparat desa dan tidak memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan laporan Ombudsman RI juga mencatat bahwa maladministrasi dalam pelayanan publik di pemerintah desa tetap menjadi isu yang besar. Laporan yang diterima mencakup berbagai bentuk maladministrasi, seperti penyalahgunaan wewenang, ketidakmemberian pelayanan, penundaan yang berkepanjangan, dan ketidak kompetenan aparat memberikan pelayanan publik. Perlunya tindakan yang lebih serius dalam untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat desa demi memenuhi hak-hak masyarakat.

Desa memiliki hak otonomi khusus memang berwenang untuk mengatur urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya sendiri, termasuk dalam pelaksanaan pelayanan publik (Sanur 2020). Namun, dalam pengelolaan urusan pemerintahan tersebut pemerintah desa tidak dianjurkan berbenturan langsung dengan peraturan yang sah. Pemerintah desa berfungsi sebagai instansi yang menyelenggarakan layanan bagi masyarakat desa dan harus mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait pengelolaan layanan untuk masyarakat. Sebagai entitas yang dalam memberikan pelayanan pemerintah desa berfungsi sebagai pemberi layanan barang, jasa dan administrasi.

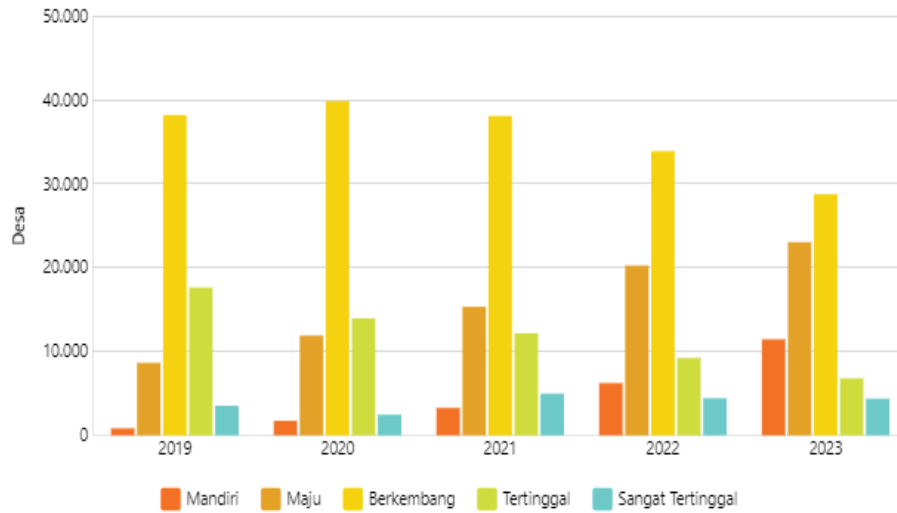
Pemerintah desa kini juga menjadi fokus pengawasan sejak disalurkan Dana Desa Sebagai Agenda Prioritas Pemerintah Jokowi-Jusuf Kalla di dalam Nawa Cita poin ketiga, terdapat isi tujuan agar tercapainya mengenai "Membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah dan desa dalam konteks negara kesatuan." Dana Desa disalurkan pada tahun 2015 untuk pertama kalinya dianggarkan, yang bersumber dari APBN.



Gambar 1.1 Perkembangan Dana Desa
Sumber: (Updesa 2024)

Total Sejak Pemerintahan Jokowi dari 2015 hingga 2024, sebanyak Rp 609,48 triliun anggaran pemerintah dialokasikan untuk dana desa. Jumlahnya terus meningkat setiap tahunnya di tahun 2015 dana desa yang telah dikeluarkan pemerintah sebesar Rp 20,7 triliun dan tahun 2016 pemerintah mengeluarkan dana sebesar Rp 47 triliun. Namun, di tahun 2024 pemerintah mengeluarkan dana desa menjadi Rp 71 triliun, yang akan disalurkan ke 75.265 desa dengan masing-masing mendapat Rp. 943 Juta.

Status Indeks Desa Membangun/IDM Indonesia (2019-2023)



Sumber: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Mendes PDTT)

Informasi Lain:

Gambar 1.2 Indeks Desa Membangun (IDM)

Sumber : (Databoks 2024)

Status Indeks Desa Membangun (IDM) Indonesia pada periode 2019-2023 menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kategori desa berkembang dan desa mandiri. IDM adalah alat ukur yang digunakan oleh Pemerintah Indonesia untuk menilai kemajuan pembangunan di desa-desa, yang mencakup tiga dimensi prioritas, ketahanan sosial, ekonomi, dan ekologi (Sendow, Koleangan, and Rotinsulu 2018). Semuanya berkaitan dengan pelayanan untuk masyarakat luas. Menurut data Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi melaporkan bahwa jumlah desa dengan status berkembang dan mandiri meningkat setiap tahunnya selama periode tersebut. Hal ini mencerminkan dampak positif dari berbagai program pembangunan desa, termasuk alokasi Dana Desa yang terus meningkat, serta berbagai inisiatif pemberdayaan masyarakat dan pengembangan infrastruktur desa. Namun, sisi negatifnya anggaran yang masih kurang dan kurang maksimal menyebabkan kualitas pelayanan publik desa masih belum maksima.

Penganggaran APBN untuk dana desa telah mendapatkan perhatian publik yang signifikan. Beberapa pihak menyambut baik pencairan dana desa, karena diyakini dapat mempercepat proses pemberdayaan serta meningkatkan ekonomi di

desa, sekaligus mengurangi laju urbanisasi. Namun, ada juga kekhawatiran bahwa dana desa berpotensi disalahgunakan dan mengalami korupsi, mengingat jumlah yang cukup besar, yakni satu miliar per desa. Selain itu, terdapat keraguan mengenai kemampuan sumber daya manusia yang ada dalam mengelola dana. Pentingnya perencanaan yang matang menjadi sorotan agar pemanfaatan dana dapat memberikan manfaat yang maksimal, terutama dalam peningkatan ekonomi masyarakat desa.

Berdasarkan data dari Ombudsman RI pada tahun 2023, terdapat 8.452 laporan masyarakat yang diterima, di mana 3.415 di antaranya dikategorikan sebagai maladministrasi. Sementara itu, pada tahun 2024, jumlah aduan masyarakat meningkat menjadi 10.846, menunjukkan kenaikan dari tahun sebelumnya yang berjumlah 8.452. Terkait substansi laporan masyarakat dalam kategori desa, pada tahun 2023, laporan tersebut menempati peringkat ke-9, sedangkan pada tahun 2024, peringkatnya naik menjadi ke-5. Peningkatan jumlah laporan masyarakat yang masuk sekitar 28% dari tahun sebelumnya menunjukkan adanya tren positif, yang mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan masalah yang mereka hadapi.

Masih tingginya aduan masyarakat terkait pelayanan di desa salah satunya. *Pertama*, belum optimalnya Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pengawasan terhadap pemerintahan di tingkat desa juga menjadi catatan, karena seharusnya BPD dapat mengantisipasi dan mencegah terjadi permasalahan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Mengingat anggota BPD sebagai perwakilan dari masyarakat desa sesuai dengan Pasal 56 ayat 1 UU No. 6 Tahun 2014. *Kedua*, tidak ada jaminan, permasalahan yang sama tidak terulang kembali. sering sekali permasalahan pelayanan yang ada di Desa saat ini selalu berulang terjadi tanpa ada evaluasi dari kesalahan sebelumnya. Namun, masyarakat harus tetap berpartisipasi secara aktif, agar penyelenggaraan pemerintahan desa berjalan baik. Masyarakat juga diharapkan berani melaporkan, apabila menemukan indikasi permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. *Ketiga*, masih ada penyelenggara desa, dalam hal ini instansi yang termasuk dalam kategori badan publik, seperti “alergi” bilamana dimintai keterbukaan informasi publik. Dapat dilihat dari adanya temuan

terkait laporan masyarakat, yang disampaikan ke Ombudsman RI Perwakilan Prov. Kalimantan Selatan. Perihal tidak diberikannya layanan publik terkait informasi publik, terutama terkait informasi transparansi pengelolaan anggaran dana desa, sampai pada pembangunan fisik maupun nonfisik. Masyarakat sejatinya berhak untuk menuntut hak mendapatkan dan mengakses informasi publik karena, hak tersebut telah sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Padol and Satoto 2022). Peraturan yang ada sudah jelas mengatur, ketentuan informasi publik apa saja, yang dapat diakses maupun dikecualikan bagi warga negara sebagai pemohon informasi publik.

Program Desa Anti Maladministrasi di Kalimantan Selatan dimulai pada tahun 2018 dan resmi diimplementasikan pada tahun 2021. Inisiatif ini muncul sebagai respons terhadap peningkatan laporan Ombudsman Kalimantan Selatan yang menunjukkan bahwa banyak masalah terkait layanan publik di desa tidak ditangani dengan baik. Peran ini menjadikan Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang berkontribusi pada pencapaian Prioritas Nasional 7 dalam RPJMN 2020-2024 sebagai fokus dari tujuan untuk penguatan stabilitas didalam bidang politik yang mencakup hukum, pertahanan, dan keamanan (Polhukhankam) serta transformasi dalam pelayanan publik. Meskipun, secara lembaga Ombudsman bersifat independen sebagai lembaga pengawasan yang berlandaskan pada Peraturan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Masalah Keterjangkauan menjadi permasalahan utama yang dihadapi berbagai desa di Indonesia. Banyaknya masyarakat desa merasa kesulitan untuk mengakses informasi dan menyampaikan keluhan mereka. Hal ini disebabkan oleh kurangnya saluran komunikasi yang efektif dan minimnya akan pemahaman masyarakat tentang hak mereka sebagai warga negara untuk mendapatkan layanan publik. Oleh karena itu, Ombudsman perwakilan Kalsel untuk membentuk “Desa Anti Maladministrasi” sebagai solusi.

Mestinya laporan-laporan tersebut di atas, tidak akan muncul bilamana aparat desa selaku badan publik, menjalankan kewajibannya untuk memberikan layanan yang berkualitas dengan akses yang mudah, mudah dipahami masyarakat. Kewajiban terpenting adalah keterbukaan mengenai informasi laporan keuangannya, secara transparan. Sebagaimana inti yang tertuang didalam Pasal 9 Peraturan Undang-

Undang Undang Terkait Keterbukaan Akses Informasi Publik. Pengelolaan keuangan pun bukan termasuk dalam informasi yang dikecualikan untuk dapat diakses, sebagaimana dijabarkan dalam pada Pasal 17 Undang-Undang tersebut. Perlu untuk diketahui. Sejatinya, Desa harus mendapatkan “kepercayaan” publik, adalah modal penting pelaksanaan layanan dapat berjalan efektif, karena pelayanan sepenuhnya didukung oleh publik. Badan publik wajib menyadari kewajibannya, untuk melaksanakan transparansi perencanaan dan pengambilan kebijakan layanan, termasuk pengelolaan anggaran. Banyaknya penyelewengan anggaran dana desa, salah satunya disebabkan rendahnya pengawasan pemerintah serta masyarakat, sehingga proyek-proyek pembangunan desa marak terjadi mark up harga. Dilaksanakan tidak sesuai dengan rancangan anggaran biaya (RAB) desa, sehingga pelaksanaan kegiatan fisik dil lapangan, tidak sesuai dengan perencanaan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan pelayanan terhadap praktek maladministrasi di desa. Oleh sebab itu, penelitian berfokus mengeksplorasi metode yang digunakan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan fungsi pengawasannya terhadap praktik maladministrasi di desa. Pada konteks ini, penelitian ini bertujuan menggali lebih dalam bagaimana strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan melaksanakan tugas pengawasan terkait maladministrasi pada tingkat desa. Sebagai lembaga pengawasan, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki peran penting dalam memonitor dan mengevaluasi adanya maladministrasi di lingkungan desa, sehingga penelitian ini akan memfokuskan pada strategi yang digunakan. Dengan demikian, penelitian ini berupaya untuk menjelaskan bagaimana strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan berkontribusi dalam mengawasi dan mencegah terjadinya maladministrasi di tingkat desa.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Tingkat Desa?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Tingkat Desa?

C. Tujuan

1. Menganalisis strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan melaksanakan tugas pengawasan terkait maladministrasi pelayanan publik tingkat desa
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan melaksanakan tugas pengawasan terkait maladministrasi pelayanan publik tingkat desa

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terkhusus dalam bidang administrasi publik dan tata kelola pemerintahan. Fokus penelitian ini adalah pada strategi yang diimplementasikan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam melaksanakan tugas pengawasan terkait maladministrasi di tingkat desa. Sebagai tujuan menjadikan pelayanan publik yang berkualitas. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan lebih lanjut untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Desa : Penelitian bertujuan sebagai masukan dalam memperbaiki dan meningkatkan sistem pelayanan publik, terutama dalam memaksimalkan strategi dan peran Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan sebagai lembaga pengawas.
- b. Bagi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan : Penelitian ini akan memberikan gambaran tentang bagaimana langkah-langkah strategi yang di ambil terkait pengawasan pelayanan publik di tingkat Desa terhadap efektivitas pengawasan yang telah diterapkan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja dan fungsi pengawasan.
- c. Bagi Masyarakat: Penelitian ini sebagai informasi dan pemahaman kepada masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memperoleh hak mereka dalam memperoleh layanan publik yang berkualitas serta strategi Ombudsman dalam pengawasan maladministrasi di tingkat desa dan memperjuangkan hak-hak masyarakat.

E. Definisi Konseptual

1. Strategi

Menurut Martin-Anderson (1968) strategi merupakan sebuah bentuk seni yang memerlukan keterampilan akan berpikir dan kecerdasan yang dimiliki organisasi dapat di manfaatkan dengan maksimal. 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*).

Menurut Geoff Mulgan (2009) mengemukakan bahwa strategi publik adalah penggunaan sistematis dari sumber daya dan kekuasaan publik oleh lembaga pemerintah untuk mencapai kebaikan publik. Dalam pandangannya, strategi ini berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan memanfaatkan sumber daya yang ada demi kepentingan masyarakat.

Dalam bukunya yang berjudul : *Good and Bad Power: The Ideals and Strategies of Political Leaders* Mulgan membahas bagaimana strategi terbentuk dan bagaimana berbagai elemen seperti uang, orang, teknologi, dan komitmen publik dapat dimobilisasi untuk mencapai tujuan penting. Ia juga menganalisis kesalahan umum yang sering dilakukan dalam perumusan strategi dan bagaimana cara menghindarinya, serta alat-alat yang dapat digunakan pemerintah untuk memenuhi tujuan mereka, termasuk program perubahan perilaku dan manajemen risiko.

Menurut Bastian (2016), strategi dalam sektor pelayanan publik, dalam konteks pemerintahan, dapat dimaknai sebagai rencana komprehensif yang meliputi serangkaian aktivitas yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Rencana ini mencakup seluruh elemen, baik yang kasat mata maupun yang tidak kasat, yang berkontribusi terhadap keberhasilan pencapaian kesejahteraan masyarakat. Elemen kasat mata mencakup berbagai fasilitas dan infrastruktur yang dapat dilihat dan diakses oleh masyarakat, seperti gedung pelayanan, pusat kesehatan, sekolah, dan sarana transportasi.

Sementara itu, elemen yang tidak kasat mata mencakup aspek-aspek seperti kebijakan, regulasi, dan nilai-nilai yang mendasari penyelenggaraan pelayanan publik. Strategi ini harus dirancang sedemikian rupa agar dapat mengintegrasikan semua elemen tersebut secara efektif, sehingga dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat. Keberhasilan dalam sektor pelayanan publik tidak hanya diukur dari seberapa banyak layanan yang diberikan, tetapi juga dari seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan.

2. Pengawasan

Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah No 79 Tahun 2005 tentang pedoman pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah. Pengawasan adalah proses kegiatan yang ditujukan untuk menjamin agar pemerintah berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan ini bertujuan untuk menjamin efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan, serta untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan sumber daya publik.

Menurut Maulana (2023), pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses pemantauan yang dilakukan secara langsung terhadap kegiatan operasional organisasi di lapangan. Proses ini sangat penting karena pengawasan tidak hanya sekadar melihat, tetapi juga melibatkan analisis dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang telah diselenggarakan oleh organisasi. Pengawasan biasanya dilakukan selama kegiatan berlangsung, sehingga pengawas dapat mengamati secara real-time bagaimana setiap aspek operasional dijalankan. Tujuan utama dari pengawasan ini adalah untuk mendeteksi adanya penyimpangan yang mungkin terjadi, baik yang bersifat sengaja maupun tidak disengaja. Penyimpangan ini bisa berupa ketidaksesuaian antara rencana dan pelaksanaan, pelanggaran terhadap prosedur yang telah ditetapkan, atau bahkan tindakan yang merugikan organisasi.

Menurut Manullang (2012), pengawasan adalah suatu proses yang sangat penting dalam manajemen, yang bertujuan untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Proses ini mencakup beberapa langkah kunci, yaitu menetapkan pekerjaan apa yang harus dilakukan tahap ini, manajer atau pengawas harus jelas dalam mendefinisikan tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh setiap anggota tim. Penetapan ini harus dilakukan dengan mempertimbangkan tujuan organisasi dan sumber daya yang tersedia, sehingga setiap individu memahami peran mereka dalam mencapai hasil yang diinginkan.

Menilai pelaksanaan pekerjaan dilakukan melalui berbagai metode, seperti pengamatan langsung, analisis laporan, atau umpan balik dari anggota tim. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi apakah pekerjaan tersebut berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Jika dalam proses penilaian ditemukan adanya penyimpangan atau ketidaksesuaian, maka langkah selanjutnya adalah melakukan koreksi bisa berupa tindakan perbaikan yang bersifat sementara atau penyesuaian yang lebih permanen terhadap proses kerja.

3. Maladministrasi

Menurut 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. Pada 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.

Menurut Harahap (2019), maladministrasi merujuk pada praktik yang menyimpang dari norma-norma etika dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam administrasi. Ketentuan dan etika ini pada dasarnya sudah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, secara umum, maladministrasi dapat dipahami sebagai suatu

bentuk penyimpangan dari kewajiban hukum yang ada, yang mengakibatkan kegiatan administrasi yang dilakukan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan sebelumnya. Maladministrasi mencakup berbagai tindakan yang tidak hanya melanggar hukum, tetapi juga bertentangan dengan prinsip-prinsip etika yang seharusnya dipegang oleh para penyelenggara administrasi. Ketika suatu tindakan administrasi tidak mengikuti pedoman yang telah ditetapkan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan merusak kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Sedangkan, Menurut Afriani dan Dinda (2024), maladministrasi mencakup berbagai bentuk penyimpangan yang terjadi dalam konteks pelayanan publik. Penyimpangan ini tidak hanya terbatas pada satu aspek, tetapi meliputi beberapa isu penting yang dapat merugikan masyarakat. Salah satu bentuk maladministrasi yang sering terjadi adalah ketidakadilan ini dapat muncul ketika layanan publik tidak diberikan secara merata kepada semua warga, sehingga beberapa individu atau kelompok mungkin mendapatkan perlakuan yang lebih baik dibandingkan yang lain. Ketidaktransparanan ini terjadi ketika informasi mengenai proses dan keputusan administrasi tidak disampaikan dengan jelas kepada publik. Ketika masyarakat tidak memiliki akses yang memadai terhadap informasi, mereka akan kesulitan untuk memahami bagaimana keputusan diambil dan mengapa. Selanjutnya, penyalahgunaan wewenang juga merupakan salah satu bentuk maladministrasi yang serius. Penyalahgunaan wewenang terjadi ketika individu yang memiliki kekuasaan dalam organisasi menggunakan posisinya untuk kepentingan pribadi atau untuk memberikan keuntungan kepada pihak tertentu, bukan untuk kepentingan umum.

4. Pelayanan Publik Desa

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Menurut (Mozin and Isa 2023) pelayanan publik pemerintah di tingkat desa sebagai bentuk hadirnya negara didalam pemerintahan yang lebih kecil yaitu desa yang memenuhi kebutuhan masyarakat di tingkat desa. Ada beberapa tujuan dari adanya pelayanan publik di desa. Pertama, sebagai peningkatan kualitas hidup masyarakat desa. Kedua, dapat mempercepat pembangunan desa. Ketiga, sebagai memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah desa.

- a. Memenuhi kebutuhan masyarakat yang paling penting
Meningkatkan kesejahteraan masyarakat
- b. Mempercepat pembangunan desa
- c. Memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pembangunan desa
- d. Menciptakan dan meningkatkan kesejahteraan warga setempat.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan sebuah penjabaran rinci dari sebuah konsep atau variabel ke dalam indikator atau langkah-langkah yang dapat diukur dan diamati secara langsung (Oby,2024). Dalam penelitian, definsi operasional bertujuan untuk memberikan batasan yang jelas tentang bagaimana suatu variabel atau konsep akan digunakan, diukur, atau observasi agar peneliti dan pembaca memiliki pemahaman yang sama. Adapun aspek yang di teliti yaitu :

1. Strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pengawasan Praktik Maladministrasi Pelayanan Publik Di Tingkat Desa
 - a. Regulasi Pengawasan Ombudsman Dalam Pelayanan Publik Tingkat Desa
Mmerupakan langkah penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik di Indonesia, termasuk di Kalimantan Selatan, berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada tahap ini, Ombudsman berperan dalam mengawasi dan menegakkan regulasi yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b. Pola Pengawasan Pelayanan Publik

Pola pengawasan Ombudsman dalam konteks pengawasan praktik maladministrasi pelayanan publik di tingkat desa melibatkan beberapa metode pengawasan yang dirancang untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Dimensi dan Variabel Praktik Maladministrasi

Bertujuan untuk memahami dimensi dan variabel yang terkait dengan praktik maladministrasi, yang sangat penting dalam merumuskan strategi pengawasan yang efektif dalam pelayanan publik serta mengkategorikan tingkatan maladministrasi.

d. Temuan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Pada Praktik Maladministrasi di Tingkat Desa

Temuan yang dikeluarkan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan menunjukkan berbagai praktik maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan publik di tingkat desa. Temuan ini mencakup penyimpangan yang ditemukan, seperti ketidakpatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan, kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan, serta rendahnya kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Tingkat Desa

a) Faktor Pendukung

1. Penanganan Laporan dan Pengaduan
2. Inovasi Program Desa Anti Maladministrasi
 - a. Indikator-Indikator Penetapan Desa Anti Maladministrasi
 - b. Katagori Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Desa
 - c. Hasil Penetapan dari Program Desa Anti Maladministrasi

b) Faktor Penghambat

1. Hambatan Internal
2. Hambatan Eksternal

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2020: 9-10) penelitian kualitatif ialah metode yang digunakan oleh peneliti berdasarkan pada prinsip filsafat postpositivisme atau interpretif. Metode ini digunakan untuk menyelidiki keadaan objek dilapangan, dimana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama dalam penelitian untuk mengumpulkan data melalui triangulasi yang tidak lain dari penggabungan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informasi yang didapatkan dalam penelitian cenderung bersifat kualitatif. Proses analisis data dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan induktif atau kualitatif. Adapun tujuan dari hasil penelitian yang bersifat kualitatif sebagai memahami makna dan mengeksplorasi keunikan yang terjadi, membangun pemahaman fenomena, serta mengidentifikasi hipotesis. Menggunakan desain deskriptif didalam penelitian ini sebagai penjelasan yang lebih mendalam terkait judul “Bagaimana Strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Tingkat Desa”.

2. Sumber Data

Sumber data ialah elemen yang sangat penting didalam sebuah penelitian, karena berhubungan langsung dengan kualitas hasil yang didapatkan dilapangan. Terdapat dua ketegori sumber data sebagai berikut :

a. Data Primer

Menurut Ahyar et al (2020), dalam (Iii and Penelitian 2020) data primer ialah informasi yang didapatkan secara langsung dari narasumber yang ada dilapangan. Peneliti mengumpulkan data primer ini untuk menjawab pertanyaan yang muncul selama penelitian berlangsung. Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi yang didapatkan melalui wawancara dengan beberapa narasumber, sebagai berikut :

1. Unit Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI/Pusat
2. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan
3. Keasistenan Bagian Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sebuah informasi yang diperoleh dan menjadi pelengkap dari penelitian. Dalam kegiatan magang riset, peserta disarankan untuk dapat mengumpulkan data fisik seperti tabel, grafik, gambar, dan tata cara pengawasan yang di lakukan Ombudsman. Menurut Sugiyono (2018:456), data sekunder ialah suatu sumber informasi yang didapatkan secara tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, melainkan data tersebut didapatkan melalui pihak lain atau dokumen. Pada penelitian ini, sumber data sekunder yang didapat mencakup informasi seperti peraturan yang berkaitan dengan Ombudsman, serta buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian dari “Strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Tingkat Desa”.

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti sebagai tujuan mengumpulkan informasi serta fakta-fakta pendukung yang terjadi dilapangan untuk keperluan bagi peneliti. Adapun teknik-teknik yang digunakan pada pengumpulan data ialah :

a. Observasi

Observasi ialah pengamatan langsung dengan mengumpulkan data yang telah dikumpulkan untuk mengumpulkan data penelitian yang ada dilapangan. Obsevasi ini dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia dengan studi penelitian daerah Kalimantan Selatan.

b. Wawancara

Wawancara adalaah proses interaksi antara peneliti dengan narasumber di lapangan sebagai bahan untuk mendapatkan informasi secara lebih luas. Narasumber dalam wawancara penelitian ini ialah pihak, seperti pengurus, staf, karyawan. Pelaksanaan wawancara bersifat tidak terikat pada suatu pedoman pernyataan yang telah ditentukan, tetapi hanya pada bagaimana menggambarkan suatu ide-ide yang muncul didalam proses wawancara yang didapatkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah gambar yang didapat selama penelitian berlangsung, sebagai bukti akurat apa yang telah diteliti oleh peneliti bersifat benar.

d. Subjek penelitian

Subjek penelitian ialah pihak yang menjadi target untuk diteliti dan memperoleh data dalam hal ini Unit Manajemen Pencegahan Maladministrasi RI, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan dan Staff Keasistenan Bagian Pencegahan Maladministrasi yang memiliki kewenangan tertinggi atas pengawasan maladministrasi pelayanan publik di tingkat Desa Provinsi Kalimantan Selatan.

e. Lokasi Penelitian Riset

Penelitian ini dilakukan di Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan yang berlokasi di Jl. Let. Jend. S. Parman No. 57, Banjarmasin 70116. Kontak dapat dilakukan melalui telepon di (0511) 3367 412, WhatsApp di 0811 165 3737, atau faks di (0511) 3367 411.

f. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan riset dilaksanakan selama 4 (empat) bulan (16 Minggu) di antar semester genap dan ganjil (Juli-November)

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merujuk pada metode pengolahan data yang dapat diperoleh di lapangan untuk menghasilkan kesimpulan. Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan yang bersifat induktif yang juga sebagai metode untuk menganalisis data dan menarik kesimpulan selama penelitian berlangsung. Penelitian ini menggunakan metoda berfikir induktif untuk mengambil data sebagai acuan dalam menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dengan menggunakan 3 (tiga) teknis analisa data sebagai berikut :

a. Reduksi

Reduksi dapat dimaknai sebagai kegiatan memproses pemilihan berfokus pada kegiatan penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang bersifat kasar yang muncul dilapangan. Reduksi data dilakukan dengan menganalisa secara rinci yang berfokus pada penelitian,

mengkategorikan, mengarahkan, menghapus ketidaksesuaian dan mengolah data disusun dengan sedemikian rupa mungkin sehingga dapat ditarik kesimpulannya dan diverifikasi.

b. Penyajian Data

Penyajian data dapat diartikan kumpulan informasi yang secara terstruktur memungkinkan peneliti untuk dapat menarik kesimpulan dari adanya pengambilan tindakan. Adanya penyajian ini, peneliti dapat dipahami situasi yang terjadi dilapangan dan tindakan apa saja yang perlu diambil termasuk melakukan analisis atau tindakan yang berdasarkan pemahaman yang diperoleh dari adanya penyajian tersebut. Dengan penyajian ini, kita dapat memahami situasi yang terjadi dan langkah-langkah yang perlu diambil, baik itu analisis atau tindakan yang belandaskan pada pemahaman yang didapatkan dalam penyajian data.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ialah bagian dari adanya proses konfigurasi. Selama penelitian, kesimpulan tersebut dilakukan diverifikasi, dan penarikan kesimpulan dianggap sebagai kegiatan dari konfigurasi secara menyeluruh. Kesimpulan tersebut telah diverifikasi sebagai hasil adanya refleksi singkat yang muncul dari dalam pikiran peneliti dalam penulisan. Melalui proses pelaksanaan apa yang di teliti dan memakan waktu dengan saling berdiskusi dan berbagi pemikiran dengan rekan sejawat untuk mengembangkan pemahaman bersama atau temuan dari analisis dan data lainnya.