

**ANALISIS KELEMBAGAAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BENGKULU DALAM
MENINDAKLANJUTI LAPORAN MALADMINISTRASI
PELAYANAN PUBLIK**



SKRIPSI

Oleh :

Sindi Miranda Putri

2263201043

Dosen Pembimbing :

Rosidin, S.Sos.I, M.Si

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2026

**ANALISIS KELEMBAGAAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI BENGKULU DALAM MENINDAKLANJUTI
LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**



SKRIPSI

**Diajukan Guna Untuk Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik (S1)
Dan Menggapai Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

Oleh : Sindi Miranda Putri

2263201043

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2026

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan ini selain lembar persembahan ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk penghargaan kepada orang tua, keluarga, sahabat, serta teman-teman yang senantiasa menemani, memberikan dukungan, dan menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Teristimewa kepada kedua orang tuaku Bapak Ismail dan Ibu Megawati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas doa yang tidak pernah putus, cinta yang tulus, pengorbanan tanpa pamrih, serta dukungan yang senantiasa mengiringi setiap langkah kehidupan penulis. Di setiap kegagalan selalu ada pelukan yang mengajarkan penulis untuk bangkit kembali, sehingga kepercayaan, kesetiaan, dan ketulusan yang diberikan menjadi kekuatan terbesar hingga penulis mampu menyelesaikan perjalanan pendidikan ini. Tidak ada untaian kata yang mampu menggambarkan besarnya jasa dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga pencapaian sederhana ini menjadi langkah awal bagi penulis untuk membahagikan serta membalas segala ketulusan dan perjuangan yang telah diberikan selama ini.
2. Untuk adikku tersayang Vhalin Alicia Putri penulis mengucapkan terima kasih atas kehadiranmu yang menjadi anugerah terindah dalam kehidupan penulis. Kehadiranmu bukan hanya membawa kebahagiaan bagi keluarga, tetapi juga menjadi sumber semangat bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak mudah menyerah. Terima kasih atas perhatian, kebersamaan, serta kesediaanmu untuk selalu menemani dan mendengarkan setiap keluhan penulis. Semangat dan kebahagiaan yang engkau hadirkan menjadi salah satu kekuatan bagi penulis hingga mampu menyelesaikan perjalanan pendidikan ini.
3. Untuk seluruh keluarga besar penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan, nasihat, serta bantuan moral maupun material yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
4. Untuk sahabat masa kecil Mia Febiola penulis mengucapkan terima kasih atas persahabatan yang tetap terjaga hingga saat ini. Terima kasih atas setiap

dukungan, nasihat, dan semangat yang selalu diberikan, serta tidak pernah lelah saling mengingatkan untuk terus melangkah dan menyelesaikan setiap perjuangan yang telah dimulai. Kehadiran engkau menjadi pengingat bagi penulis bahwa perjalanan yang berat akan terasa lebih ringan ketika dilalui bersama orang-orang yang tulus untuk saling menguatkan.

5. Untuk saudara tak sedarah Sandra Dwi Pitasari penulis mengucapkan terima kasih karena selalu menjadi tempat berbagi cerita dan sosok yang banyak membantu penulis dalam berbagai keadaan, terutama saat menghadapi masa-masa sulit. Kehadiranmu yang tulus tanpa mengharapkan imbalan menjadi salah satu hal yang sangat berarti bagi penulis.
6. Untuk teman seimpian Rapelia Melan, Claudia Olivia Anggraini dan Dinda Apri Tridinanti penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan dalam mengejar cita-cita yang sama. Terima kasih atas dukungan, diskusi, dan semangat yang telah diberikan selama proses tersebut. Perjalanan yang pernah ditempuh bersama menjadi pengalaman yang berharga, meskipun kini masing-masing menjalani jalan yang berbeda.
7. Untuk Empat sekawan zindya, Citra, Elsa, dan Monica penulis ucapkan terimakasih telah memberikan dukungan, bantuan, serta semangat selama proses perkuliahan penulis.
8. Untuk Karin Deska Sari, Annisa Oktaviani, Shella Stepani, Gita Rohadhatulaisyi, Tika Susanti, Siska Yona Melati, dan Meli Herlina yang menjadi sahabat penulis sejak awal masa perkuliahan. Segala canda, tawa, suka, sedih, dan diskusi larut malam menjadi bagian dari perjuangan yang tidak terasa sendiri. Bersama kalian, hari-hari di kampus berubah menjadi cerita yang layak dikenang. Penulis merasa sangat bersyukur dipertemukan oleh orang yang tulus, setia, dan ceria seperti kalian. Terima kasih telah bertahan di sisi penulis di kala banyak masalah yang dihadapi bersama. Kalian bukan sekadar teman, tapi bagian dari perjalanan yang akan selalu hidup dalam ingatan penulis.

9. Untuk teman-teman Administrasi publik UMB 22 serta teman teman lainnya yang penulis temui selama perkuliahan ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Terimakasih sudah ada dalam kehidupan penulis.
10. Terakhir, Untuk yang ada didalam diriku seseorang anak kecil yang bertumbuh dengan ceria dan penuh kasih sayang! yang bernama sindi miranda putri terimakasih sudah bertahan sejauh ini, peluk hangat untuk segala rasa gagal yang pernah dialami, *Finally you did it, so proud of you!!*

MOTO

“Katakanlah (Muhammad), sesungguhnya salatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, tuhan seluruh alam.”

(QS. Al-An'am: 162)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah 94:5-6)

“Tidak perlu membandingkan dirimu dengan orang lain. Jadilah versi terbaik dari dirimu sendiri dan teruslah bertumbuh. Sebab hidup bukan tentang menunggu badai berlalu, melainkan tentang belajar menari di tengah hujan.”

(penulis)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Sindi Miranda Putri

NPM : 2263201043

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul

“Analisis Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik”
Adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Bengkulu, 13 Juli 2026

Yang Menyatakan



Sindi Miranda Putri

NPM. 2263201043

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Skripsi yang berjudul “Analisis Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi
Pelayanan Publik.”**

Telah Disetujui, pada
Hari : Selasa
Tanggal : 30 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Rosidin, S.Sos.I, M.Si

NIDN : 0212018203

PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Analisis Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik”. Telah diuji dan disahkan oleh fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik:

Hari Tanggal : Senin, 13 Juli 2026
Jam : 10.00 – 11.30
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Tim Penguji

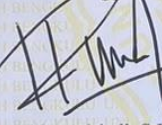
Ketua



Dr.Titi Darmi, M.Si

NIDN : 0218096801

Anggota 1



Rekho Adriadi, S.IP., M.IP

NIDN : 0201088702

Anggota 2



Rosidin, S.Sos.I, M.Si

NIDN : 0212018203

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Jufriana R. Umawati, M.Si

NP : 197807042010082095

RINGKASAAN

Analisis Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik :

Sindi Miranda Putri, 2263201043; 2022, 125 halaman; Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugasnya. Analisis penelitian menggunakan Teori Kelembagaan Meyer dan Rowan yang meliputi aturan dan kewenangan, struktur organisasi, mekanisme kerja, kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), dan koordinasi sebagai unsur yang membentuk legitimasi kelembagaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan baik berdasarkan lima aspek analisis kelembagaan. Aturan dan kewenangan telah dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Struktur organisasi mendukung pembagian tugas secara jelas. Mekanisme kerja dilaksanakan secara sistematis mulai dari penerimaan laporan hingga penyelesaian laporan maladministrasi. Kepatuhan terhadap SOP menjadi pedoman dalam setiap tahapan penanganan laporan, sedangkan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik mendukung proses klarifikasi dan tindak lanjut laporan. Hambatan yang masih dihadapi meliputi rendahnya pemahaman masyarakat mengenai kewenangan Ombudsman, adanya laporan di luar kewenangan lembaga, keterlambatan penyampaian klarifikasi oleh instansi terlapor, serta masih ditemukannya laporan berulang pada instansi yang sama.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu telah mencerminkan penerapan unsur-unsur kelembagaan sebagaimana dijelaskan dalam Teori Kelembagaan Meyer dan Rowan. Meskipun demikian, efektivitas pelaksanaan pengawasan masih perlu didukung melalui peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik, serta peningkatan kepatuhan terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan.

ABSTRAK

Analisis Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi
Bengkulu Dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik

Oleh :

Sindi Miranda Putri

2263201043

Praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih menjadi salah satu permasalahan yang memerlukan pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan Teori Kelembagaan Meyer dan Rowan sebagai landasan analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan baik berdasarkan aspek aturan dan kewenangan, struktur organisasi, mekanisme kerja, kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), dan koordinasi pelaksanaan tugas. Hambatan yang dihadapi meliputi rendahnya pemahaman masyarakat mengenai kewenangan Ombudsman, adanya laporan di luar kewenangan lembaga, keterlambatan penyampaian klarifikasi oleh instansi terlapor, serta masih ditemukannya laporan berulang pada instansi yang sama. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu telah mencerminkan penerapan prinsip-prinsip Teori.

Kata Kunci : Analisis Kelembagaan, Ombudsman Republik Indonesia, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Pengawasan. Kelembagaan, Ombudsman Republik Indonesia, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Pengawasan.

ABSTRACT
**INSTITUTIONAL ANALYSIS OF THE OMBUDSMAN OF THE
REPUBLIC OF INDONESIA, BENGKULU PROVINCIAL
REPRESENTATIVE OFFICE IN FOLLOWING UP REPORTS OF
PUBLIC SERVICE MALADMINISTRATION**

By:
Sindi Miranda Putri
2263201043

Maladministration in the delivery of public services remains a significant issue requiring oversight by the Ombudsman of the Republic of Indonesia as an external supervisory institution for public services. This study aims to analyze the institutional role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Bengkulu Provincial Representative Office, in following up reports of public service maladministration and to identify the obstacles encountered in the process.

This research employed a qualitative method with a descriptive approach. The data were collected through observation, interviews, and documentation and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing based on Meyer and Rowan's Institutional Theory as the analytical framework.

The findings indicate that the institutional performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Bengkulu Provincial Representative Office, has functioned effectively in terms of its legal authority, organizational structure, operational mechanisms, compliance with Standard Operating Procedures (SOPs), and coordination in carrying out its duties. However, several challenges remain, including limited public understanding of the Ombudsman's authority, the submission of reports beyond the institution's jurisdiction, delays in responses from the reported agencies, and recurring reports involving the same institutions. The study concludes that the institutional practices of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Bengkulu Provincial Representative Office, reflect the application of the principles of Institutional Theory in carrying out its supervisory role over public service administration.

Keywords: Institutional Analysis, Ombudsman of the Republic of Indonesia, Maladministration, Public Services, Oversight

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, berkah, hidayah, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik” tepat waktu dan penuh kelancaran. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan akademik untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Dukungan dan bantuan banyak penulis dapatkan dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Dr. Susiyanto, M. Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah mengusahakan kemajuan universitas dengan program program terbaiknya.
2. Ibu Dr. Juliana Kurniawati, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
3. Bapak Rosidin, M. SI Selaku Dosen Pembimbing Penulis yang telah banyak membantu dalam proses penulisan Skripsi Ini.
4. Ibu Novliza Eka Patrisia, S.IP, M.Si Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah banyak memberikan bantuan untuk kelancaran proses pembuatan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah membantu dalam memberikan kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik yang telah memberikan dukungan dan sebagai tempat bertanya bagi penulis sejak awal pembuatan hingga selesainya skripsi ini dengan baik. Penulis percaya tidak ada kesempurnaan pada diri penulis dan dalam proses pembuatan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar

penelitian ini dapat menjadi sarana pembelajaran dan memberikan manfaat bagi keberlanjutan dan perkembangan iptek.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bengkulu, 30 Juni 2026

Penulis

Sindi Miranda Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	vi
PERNYATAAN	vii
HALAMAN PEMBIMBING	viii
PENGESAHAN	ix
RINGKASAN	x
ABSTRAK	xi
PRAKATA.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kerangka Konsep dan Kerangka Teori.....	11
2.2.1 Kelembagaan (<i>Institutional Theory</i>)	14
2.2.2 Pelayanan Publik.....	15
2.2.3 Konsep Maladministrasi.....	20
2.2.4 Good Governance.....	23
2.3 Kerangka Berfikir	26
BAB 3 METODE PENELITIAN	28
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	28
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
3.3. Fokus Penelitian	29
3.4 Sumber Data	30
3.5 Penentuan Informan Penelitian	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32

3.7 Keabsahan Data	33
3.8 Analisis Data	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah singkat Ombudsman	37
4.1.2 Visi Dan Misi Ombudsman.....	38
4.1.3 Fungsi dan Tugas Ombudsman.....	39
4.1.4 Struktur Organisasi Ombudsman.....	40
4.2 Karakteristik Informan	42
4.3 Hasil Penelitian.....	44
4.3.1 Aturan Dan Kewenangan Lembaga.....	44
4.3.2 Struktur Organisasi.....	49
4.3.3 Mekanisme Kerja.....	54
4.3.4 Kepatuhan Terhadap Standar Operasional (SOP).....	60
4.3.5 Koordinasi Pelaksanaan Tugas	66
4.3.6 Hambatan Dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi	72
4.4 Pembahasan dan Analisis Teori	76
4.4.1 Aturan Dan Kewenangan Lembaga	77
4.4.2 Struktur Organisasi	80
4.4.3 Kepatuhan Terhadap Standar Operasional (SOP).....	85
BAB 5 PENUTUP.....	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN	97

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan menjamin hak setiap warga negara atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan profesionalisme aparatur, tetapi juga menunjukkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. (Ramadan, 2025)

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik telah menjadi perhatian pemerintah melalui berbagai kebijakan dan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan landasan hukum bagi penyelenggara pelayanan publik agar mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengaturan tersebut menegaskan bahwa masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, sedangkan setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan secara profesional, tidak diskriminatif, mudah diakses, tepat waktu, serta dapat dipertanggungjawabkan. Kehadiran regulasi tersebut diharapkan menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam

memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. (Bazarah, 2021)

Meskipun berbagai regulasi mengenai pelayanan publik telah ditetapkan, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai persoalan yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berbagai bentuk maladministrasi seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, tidak memberikan pelayanan, serta tindakan yang tidak profesional masih ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ketentuan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan. Apabila kondisi ini terus terjadi, maka tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas akan sulit diwujudkan. Situasi tersebut sekaligus menunjukkan pentingnya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik agar setiap dugaan maladministrasi dapat ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. (Iskandar, 2025)

Fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan memiliki kewenangan menerima, memeriksa, serta menindaklanjuti laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan kewenangan tersebut tidak hanya ditentukan oleh dasar hukum yang dimiliki, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana kelembagaan Ombudsman menjalankan tugasnya melalui pembagian kewenangan, struktur organisasi, mekanisme kerja,

kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, serta koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, pelaksanaan fungsi pengawasan tidak hanya dapat dilihat dari banyaknya laporan yang diselesaikan, tetapi juga dari bagaimana proses kelembagaan tersebut berlangsung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelaksanaan fungsi pengawasan tersebut juga dijalankan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu sebagai perwakilan lembaga di tingkat daerah. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu memiliki tanggung jawab menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang terjadi pada instansi penyelenggara pelayanan publik di wilayah Provinsi Bengkulu. Keberhasilan pelaksanaan fungsi tersebut tidak hanya ditentukan oleh kewenangan yang dimiliki, tetapi juga oleh bagaimana kelembagaan Ombudsman menjalankan fungsi organisasinya secara efektif melalui penerapan aturan dan kewenangan yang jelas, struktur organisasi yang mendukung pembagian tugas, mekanisme kerja yang sistematis, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, serta koordinasi yang baik dengan instansi terkait.

Pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu tercermin dari laporan masyarakat yang diterima setiap tahunnya. Dashboard Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Tahun 2025 menunjukkan bahwa dugaan maladministrasi masih ditemukan pada berbagai sektor pelayanan publik.

Tabel 1.1
Laporan Masyarakat 2025

No	Sektor	Jumlah
1	Kepegawaian	23
2	Pajak	21
3	Administrasi kependudukan	20
4	Pendidikan	18
5	Kepolisian	14
	TOTAL	96

Sumber: Dashboard Ombudsman RI perwakilan Provinsi Bengkulu, 2025

Data tersebut menunjukkan bahwa laporan dugaan maladministrasi masih ditemukan pada berbagai sektor pelayanan publik di Provinsi Bengkulu sehingga pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik masih diperlukan. Jenis dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat juga menunjukkan variasi permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel 1.2
Maladministrasi Laporan Masyarakat, 2025

No	Sektor	Jumlah
1	Penundaan Berlarut	65
2	Penyimpangan prosedur	57
3	Tidak Memberikan Pelayanan	14
4	Tidak kompeten	3
5	Permintaan Imbalan	3
	TOTAL	142

Sumber: Dashboard Ombudsman RI perwakilan Provinsi Bengkulu, 2025

Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih mengalami berbagai kendala dalam memperoleh pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi ini sekaligus memperlihatkan bahwa pengawasan terhadap

penyelenggaraan pelayanan publik masih diperlukan untuk mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik.

Banyaknya laporan yang diterima kemudian ditindaklanjuti melalui mekanisme penanganan laporan yang telah ditetapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu selama periode 2021–2025 menunjukkan bahwa sebanyak 157 laporan telah diteruskan ke tahap pemeriksaan, sedangkan 147 laporan telah dinyatakan selesai. Data tersebut menunjukkan bahwa Ombudsman telah menindaklanjuti laporan masyarakat melalui mekanisme penanganan yang berlaku. Meskipun demikian, capaian tersebut belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana proses kelembagaan dalam penanganan laporan dijalankan. Penyelesaian laporan tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah laporan yang masuk atau jumlah laporan yang selesai, tetapi juga dipengaruhi oleh pelaksanaan aturan dan kewenangan, struktur organisasi, mekanisme kerja, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, serta koordinasi dengan instansi yang menjadi pihak terlapor.

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek peran, efektivitas, dan kinerja Ombudsman, sedangkan kajian mengenai aspek kelembagaan dalam proses penanganan laporan maladministrasi masih belum menjadi fokus utama. Padahal, keberhasilan suatu lembaga tidak hanya ditentukan oleh hasil yang dicapai, melainkan juga dipengaruhi oleh bagaimana lembaga tersebut menjalankan fungsi organisasinya sesuai dengan aturan yang berlaku, pembagian tugas yang jelas, mekanisme kerja yang sistematis, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, serta koordinasi

yang terbangun dengan berbagai pihak. Oleh sebab itu, penelitian ini memandang bahwa perspektif kelembagaan perlu digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai pelaksanaan fungsi Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, tingginya jumlah laporan masyarakat serta capaian penyelesaian laporan belum sepenuhnya menggambarkan bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu menjalankan fungsi kelembagaannya dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik. Analisis terhadap aspek aturan dan kewenangan, struktur organisasi, mekanisme kerja, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, serta koordinasi antarlembaga diperlukan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan fungsi kelembagaan Ombudsman dalam proses penanganan laporan masyarakat. Atas dasar pertimbangan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik.”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik?

2. Apa saja hambatan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik?

1.3 TUJUAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik.
2. Menganalisis hambatan yang memengaruhi pelaksanaan kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis , sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian kelembagaan organisasi publik yang berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji kelembagaan Ombudsman maupun lembaga pengawas pelayanan publik lainnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam memperkuat pelaksanaan kelembagaan pada proses tindak lanjut laporan maladministrasi pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan akademisi dalam mengembangkan kajian mengenai kelembagaan organisasi publik, serta menambah wawasan dan pengalaman peneliti mengenai pelaksanaan kelembagaan Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.