

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan studi atau karya ilmiah yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan dijadikan sebagai acuan, pembanding, serta dasar dalam penyusunan penelitian baru. Kajian terhadap penelitian terdahulu sangat penting karena dapat membantu peneliti menghindari pengulangan penelitian yang sama, sekaligus mengidentifikasi celah penelitian yang belum banyak dikaji. Dengan demikian, penelitian terdahulu menjadi pijakan awal yang memperkuat arah dan fokus penelitian yang akan dilakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini dapat dilihat berikut ini.

1. (Afriani et al., 2024) meneliti kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui analisis data sekunder dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu telah mampu mencapai tingkat penyelesaian sengketa yang signifikan setiap tahunnya, namun masih menghadapi berbagai kendala seperti resistensi dari instansi terkait serta kurangnya keterbukaan masyarakat dalam memberikan bukti dan dokumentasi, yang mempengaruhi kecepatan dan kualitas penyelesaian laporan.
2. (Rafif et al., 2025) meneliti peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan

publik dengan fokus kajian di tingkat daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki peran dalam melakukan pengawasan, sosialisasi, serta pencegahan maladministrasi, namun masih menghadapi kendala dalam hal keterbatasan sumber daya dan rendahnya partisipasi masyarakat.

3. (pratamaa et al., 2023) meneliti implementasi program penerimaan dan verifikasi laporan *On The Spot* (PVL OTS) oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini membantu mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan pelayanan publik, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala dan hambatan yang mempengaruhi efektivitas program tersebut.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya penelitian ini secara khusus menekankan pada praktik tindak lanjut laporan maladministrasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam perspektif kelembagaan. Penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada aspek kinerja, peran, serta strategi pengawasan pelayanan publik, sehingga lebih menekankan pada hasil yang dicapai. Sementara itu, penelitian ini mengkaji bagaimana proses tindak lanjut laporan dijalankan berdasarkan aturan yang berlaku, struktur organisasi, serta mekanisme kerja dalam lembaga,

termasuk hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini memfokuskan analisis pada aspek kelembagaan yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi Ombudsman dalam penanganan laporan maladministrasi.

2.2 Kerangka Konsep Dan Landasan Teori

2.2.1 Kelembagaan (*Institutional Theory*)

Kelembagaan (*Institutional Theory*) merupakan teori yang menjelaskan bahwa organisasi tidak hanya dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, tetapi juga untuk memperoleh legitimasi dari lingkungan tempat organisasi tersebut berada. Organisasi menjalankan aktivitasnya berdasarkan seperangkat aturan, norma, nilai, serta struktur yang mengatur perilaku dan hubungan antaraktor dalam suatu sistem sosial. Dalam konteks administrasi publik, kelembagaan menjadi landasan yang mengatur bagaimana organisasi menjalankan fungsi, kewenangan, tanggung jawab, serta mekanisme kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik (M Hamdi HS, 2022)

Teori kelembagaan modern banyak dipengaruhi oleh pemikiran John W. Meyer dan Brian Rowan (1977) yang menjelaskan bahwa organisasi cenderung mengadopsi struktur formal, aturan, dan prosedur yang diakui secara sosial guna memperoleh legitimasi. Menurut Meyer dan Rowan, keberadaan struktur formal dalam organisasi tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga menunjukkan kepatuhan terhadap tuntutan lingkungan institusional sehingga organisasi memperoleh kepercayaan dan dukungan dari masyarakat maupun pemangku kepentingan lainnya. (Tehuayo, 2023)

Perkembangan teori kelembagaan selanjutnya diperkuat oleh Paul J. DiMaggio dan Walter W. Powell (1983) melalui konsep institutional isomorphism. Konsep ini menjelaskan bahwa organisasi cenderung menjadi serupa karena adanya tekanan lingkungan institusional. Tekanan tersebut dapat berbentuk tekanan regulatif yang berasal dari peraturan dan kebijakan, tekanan normatif yang berasal dari standar profesional, serta tekanan mimetik yang muncul ketika organisasi meniru praktik organisasi lain yang dianggap berhasil. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa organisasi tidak dapat dilepaskan dari pengaruh lingkungan dalam menjalankan fungsi dan aktivitasnya (Aksom & Vakulenko, 2024)

Pemikiran kelembagaan kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh W. Richard Scott yang menyatakan bahwa kelembagaan dibangun atas tiga pilar utama, yaitu pilar regulatif (regulative pillar), pilar normatif (normative pillar), dan pilar kognitif (cultural-cognitive pillar). Pilar regulatif berkaitan dengan aturan, hukum, dan mekanisme pengawasan yang mengendalikan perilaku organisasi. Pilar normatif berkaitan dengan nilai, standar, dan tanggung jawab yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas organisasi. Sementara itu, pilar kognitif berkaitan dengan pemahaman, keyakinan, dan budaya yang berkembang dalam lingkungan organisasi. Ketiga pilar tersebut saling berkaitan dalam membentuk perilaku organisasi serta menentukan bagaimana organisasi menjalankan fungsi dan perannya secara berkelanjutan. (Tehuayo, 2023)

Dalam organisasi sektor publik, teori kelembagaan digunakan untuk memahami bagaimana suatu lembaga menjalankan fungsi dan kewenangannya

berdasarkan aturan formal, struktur organisasi, prosedur kerja, serta hubungan koordinasi yang dibangun dalam pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, efektivitas suatu lembaga tidak hanya dilihat dari hasil yang dicapai, tetapi juga dari kesesuaian pelaksanaan tugas dengan aturan, struktur, dan mekanisme kerja yang berlaku.(M Hamdi HS, 2022)

Teori kelembagaan sering digunakan untuk menganalisis bagaimana organisasi menjalankan fungsi kelembagaannya melalui sistem aturan, pembagian kewenangan, prosedur kerja, serta koordinasi yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini tidak secara langsung mengukur legitimasi organisasi sebagaimana dijelaskan oleh Meyer dan Rowan, melainkan menggunakan perspektif kelembagaan untuk menganalisis pelaksanaan fungsi organisasi dalam praktik.(Aksom & Vakulenko, 2024)

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dipahami sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang memiliki dasar hukum, struktur organisasi, mekanisme kerja, standar operasional prosedur, serta sistem koordinasi dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik Berdasarkan konsep-konsep dalam Teori Kelembagaan serta disesuaikan dengan fokus penelitian mengenai kelembagaan Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik, penelitian ini mengoperasionalkan konsep kelembagaan ke dalam lima aspek analisis, yaitu aturan dan kewenangan, struktur organisasi, mekanisme kerja, kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), dan koordinasi pelaksanaan tugas.(Armida et al., 2022)

1. Aturan dan Kewenangan

Aturan dan kewenangan merupakan dasar hukum yang menjadi landasan pelaksanaan tugas Ombudsman dalam menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik. Aspek ini digunakan untuk menilai kesesuaian pelaksanaan tugas dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menunjukkan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, serta hubungan kerja antarbagian dalam lembaga. Struktur organisasi yang jelas akan mendukung efektivitas pelaksanaan fungsi pengawasan dan penanganan laporan maladministrasi.

3. Mekanisme Kerja

Mekanisme kerja berkaitan dengan tahapan dan prosedur yang dilakukan Ombudsman dalam menerima, memeriksa, memverifikasi, hingga menyelesaikan laporan maladministrasi secara sistematis sesuai ketentuan yang berlaku.

4. Kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)

Kepatuhan terhadap SOP menunjukkan konsistensi pelaksanaan tugas berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kepatuhan terhadap SOP penting untuk menjamin keseragaman, kepastian, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan dalam proses penanganan laporan.

5. Koordinasi Pelaksanaan

Tugas Koordinasi pelaksanaan tugas menunjukkan keterpaduan hubungan kerja antarbagian di lingkungan Ombudsman maupun dengan instansi terkait dalam mendukung efektivitas tindak lanjut laporan maladministrasi pelayanan publik.

Teori kelembagaan digunakan sebagai pisau analisis untuk mengkaji bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu menjalankan fungsi kelembagaannya dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik. Analisis penelitian difokuskan pada aspek aturan dan kewenangan, struktur organisasi, mekanisme kerja, kepatuhan terhadap SOP, serta koordinasi pelaksanaan tugas guna mengetahui bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu menjalankan fungsi kelembagaannya dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik.

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Bazarah, 2021)

Menurut undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan

kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Mahmudi (2010) dalam (Putu & Widanti, 2022) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik memiliki fungsi yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik berfungsi sebagai sarana pemenuhan hak konstitusional warga negara, instrumen pelaksanaan kebijakan publik, serta indikator kinerja aparatur pemerintah. Kualitas pelayanan publik mencerminkan tingkat profesionalisme, akuntabilitas, dan responsivitas penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan publik juga berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sekaligus menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 (Bazarah, 2021) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan,

dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

2.2.3 Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan suatu lembaga negara independen yang dibentuk untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara, baik pemerintah, BUMN/BUMD, maupun badan swasta tertentu yang menjalankan pelayanan publik yang dibiayai oleh APBN/APBD. ORI dibentuk

untuk menjamin adanya kontrol eksternal terhadap birokrasi pelayanan publik yang kerap rawan maladministrasi (Simanjuntak, 2024)

Menurut Simanjuntak & Gonggonang (2024), Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI menyatakan bahwa ORI berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik secara independen, termasuk menerbitkan rekomendasi perbaikan kepada instansi terlapor. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang menempatkan Ombudsman sebagai mekanisme akuntabilitas eksternal yang melampaui pengawasan internal birokrasi.

Fungsi utama Ombudsman RI meliputi penerimaan pengaduan masyarakat, pemeriksaan dan investigasi laporan maladministrasi, serta pemberian rekomendasi untuk perbaikan administratif. Ombudsman berfungsi sebagai *watchdog* atau pengawas, yang bertugas menekan praktik penyalahgunaan wewenang dan memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik (Harahap & Kwek, 2025). Kewenangan Ombudsman juga meliputi pemeriksaan substansial terhadap laporan serta pemanggilan pihak terkait, meskipun rekomendasi Ombudsman tidak memiliki daya paksa hukum seperti putusan pengadilan. Hal ini berarti efektivitas Ombudsman sangat bergantung pada tingkat kerja sama dan kepatuhan instansi yang direkomendasikan (Solihin et al., 2025)

Sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman berbeda dengan mekanisme pengawasan internal di mana pengawasan internal cenderung terikat oleh struktural birokrasi yang sama dengan yang diawasi. Sementara itu, Ombudsman memiliki mandat untuk mewakili kepentingan publik secara

independen, sehingga lebih fokus pada perlindungan hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik (Soedja et al., 2024). Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu merupakan cabang daerah dari ORI yang memiliki kewenangan operasional di wilayah provinsi tersebut. Penelitian awal di Bengkulu menunjukkan bahwa perwakilan daerah memiliki tantangan spesifik terkait sumber daya dan dukungan instansi lokal, namun tetap memainkan peran penting dalam pengawasan pelayanan publik secara kontekstual dan responsif terhadap masalah lokal.

Sistem hukum Indonesia secara normatif hanya terdapat satu lembaga Ombudsman, yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi bukan merupakan lembaga ombudsman yang berdiri sendiri, melainkan unit organisasi ORI yang menjalankan fungsi pengawasan atas nama lembaga nasional. Oleh karena itu, tidak dikenal adanya Ombudsman daerah yang bersifat otonom maupun Ombudsman sektoral sebagai lembaga tersendiri dalam sistem ketatanegaraan Indonesia.

Adapun dalam literatur administrasi publik dan kajian perbandingan internasional, lembaga Ombudsman secara konseptual diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis, antara lain:

1. Parliamentary Ombudsman, yaitu Ombudsman yang bertanggung jawab kepada parlemen
2. Executive Ombudsman, yang dibentuk oleh kekuasaan eksekutif dengan jaminan independensi operasional

3. Specialized Ombudsman, yang memiliki fokus pengawasan pada sektor tertentu seperti kesehatan, pendidikan, atau pelayanan sosial
4. Organizational atau Internal Ombudsman, yang berfungsi menangani pengaduan dan konflik internal dalam suatu organisasi.

Klasifikasi tersebut bersifat akademik dan komparatif, sehingga tidak seluruhnya diterapkan dalam sistem kelembagaan Ombudsman di Indonesia, di mana Ombudsman Republik Indonesia tetap menjadi satu-satunya lembaga ombudsman nasional dengan kewenangan menyeluruh terhadap pengawasan maladministrasi pelayanan publik.

2.2.4 Konsep Maladministrasi

Maladministrasi adalah istilah yang sering digunakan untuk menggambarkan perilaku atau tindakan penyelenggara pelayanan publik yang menyimpang dari norma, prosedur, prinsip tata kelola yang baik, atau hak masyarakat. Dalam konteks layanan publik di Indonesia, maladministrasi menjadi fokus utama Ombudsman karena sering menjadi sumber ketidakpuasan publik terhadap birokrasi (Abbas & Lodan, 2020). Secara yuridis maladministrasi dapat mencakup penundaan pelayanan yang tidak wajar, penyalahgunaan wewenang, ketidakpatuhan terhadap ketentuan administratif, diskriminasi, atau praktik yang merugikan masyarakat (Grace Sharon, 2025) menjelaskan bahwa maladministrasi terjadi ketika pelayanan publik dilakukan tidak sesuai dengan standar layanan, etika administrasi, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga merugikan hak masyarakat.

Penelitian empiris menunjukkan bahwa bentuk maladministrasi yang sering dilaporkan masyarakat termasuk penundaan berlarut-larut, penyimpangan prosedur, dan kegagalan dalam memberikan pelayanan sesuai harapan. Hal ini berdampak langsung pada persepsi kualitas pelayanan publik serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara pelayanan (Semar et al., 2025). Faktor penyebab maladministrasi bersifat multidimensional, mencakup masalah struktural seperti birokrasi yang kompleks, rendahnya kompetensi aparatur, lemahnya pengawasan internal, budaya organisasi yang kurang responsif terhadap perubahan, serta faktor eksternal seperti tekanan politik atau rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik (Yanti et al., 2024)

Hubungan antara maladministrasi dan kualitas pelayanan publik bersifat negatif, di mana semakin tinggi intensitas maladministrasi, maka semakin rendah kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, pengawasan Ombudsman bertujuan untuk menekan praktik maladministrasi melalui rekomendasi perbaikan prosedural dan administratif gar kualitas pelayanan publik dapat terjaga (Mikraj et al., 2024). Maladministrasi dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan bentuk penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengelompokan ini penting untuk memudahkan proses pengawasan dan penanganan laporan maladministrasi. Berdasarkan kajian (Azfirmawarman et al., 2023).

Jenis-jenis maladministrasi dalam pelayanan publik meliputi:

1. Penundaan Pelayanan

Penundaan pelayanan terjadi ketika penyelenggara pelayanan tidak memberikan layanan dalam jangka waktu yang wajar sebagaimana ditetapkan dalam standar pelayanan. Bentuk maladministrasi ini sering menimbulkan kerugian bagi masyarakat karena menghambat pemenuhan hak administratif dan sosial warga negara.

2. Penyimpangan Prosedur

Penyimpangan prosedur merupakan maladministrasi yang terjadi apabila pelayanan diberikan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur atau ketentuan administratif yang berlaku. Kondisi ini menciptakan ketidakpastian hukum dan menurunkan kualitas pelayanan publik.

3. Penyalahgunaan Wewenang

Penyalahgunaan wewenang terjadi ketika aparatur pelayanan publik menggunakan kewenangan jabatannya untuk kepentingan di luar tujuan pelayanan publik. Praktik ini bertentangan dengan prinsip akuntabilitas dan keadilan dalam pelayanan publik.

4. Pelayanan Tidak Kompeten

Pelayanan tidak kompeten muncul akibat rendahnya kemampuan, keterampilan, atau profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi tidak akurat, tidak efektif, dan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

5. Diskriminasi Pelayanan

Diskriminasi pelayanan merupakan bentuk maladministrasi yang ditandai dengan perlakuan tidak setara terhadap masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Diskriminasi ini bertentangan dengan prinsip keadilan, kesetaraan, dan non-diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2.5 Good Governance

Good governance merupakan prinsip tata kelola pemerintahan yang menekankan transparansi, akuntabilitas, responsivitas, serta integritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan good governance menjadi penting untuk memastikan bahwa institusi publik menjalankan kewenangannya secara efektif dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. (Yanti et al., 2024) menegaskan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik harus didukung oleh sistem integritas publik dan mekanisme pengawasan yang kuat guna mencegah penyimpangan administrasi.

Good Menurut studi ilmiah yang menganalisis penerapan prinsip good governance, good governance mencakup sekumpulan prinsip yang berperan sebagai dasar bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Prinsip tersebut antara lain transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan tanggung jawab (responsiveness) yang secara kolektif mendukung peningkatan kualitas kebijakan dan legitimasi administratif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip good governance berfungsi sebagai kerangka normatif untuk memastikan bahwa kekuasaan publik dijalankan secara berintegritas, adil,

dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, sehingga mampu meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan kepercayaan publik terhadap institusi negara.

Dalam konteks pelayanan publik, good governance berkaitan erat dengan upaya peningkatan kualitas layanan melalui keterbukaan prosedur, kepastian hukum, serta orientasi pada kepuasan masyarakat. (Jabar, 2025) menjelaskan bahwa implementasi prinsip good governance mampu mendorong birokrasi yang lebih profesional dan responsif dalam memenuhi kebutuhan warga negara.

Dalam konteks pelayanan publik, good governance mencakup beberapa aspek, antara lain:

1. Transparansi

Keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat, termasuk prosedur, biaya, waktu layanan, dan dasar pengambilan keputusan administratif. Transparansi membantu mencegah praktik penyimpangan dan maladministrasi.

2. Akuntabilitas

Kewajiban pejabat dan institusi publik untuk mempertanggungjawabkan tindakan, keputusan, dan kinerjanya, melalui sistem pelaporan, pengawasan, serta penerapan sanksi bila terjadi penyimpangan.

3. Responsibilitas

Kemampuan pemerintah untuk bertanggung jawab secara nyata atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, termasuk menyelesaikan pengaduan dan menindaklanjuti rekomendasi pengawasan secara tepat waktu.

4. Supremasi Hukum

Seluruh proses pemerintahan dan pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan hukum yang adil, konsisten, dan tanpa diskriminasi. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap standar pelayanan, SOP, dan peraturan perundang-undangan, yang menjadi dasar pengawasan Ombudsman.

5. Partisipasi Masyarakat

Keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengawasan dan evaluasi pelayanan publik, termasuk melalui mekanisme pengaduan dan pemanfaatan Ombudsman sebagai saluran kontrol eksternal. Partisipasi ini meningkatkan legitimasi kebijakan dan kualitas layanan.

6. Efektivitas dan Efisiensi

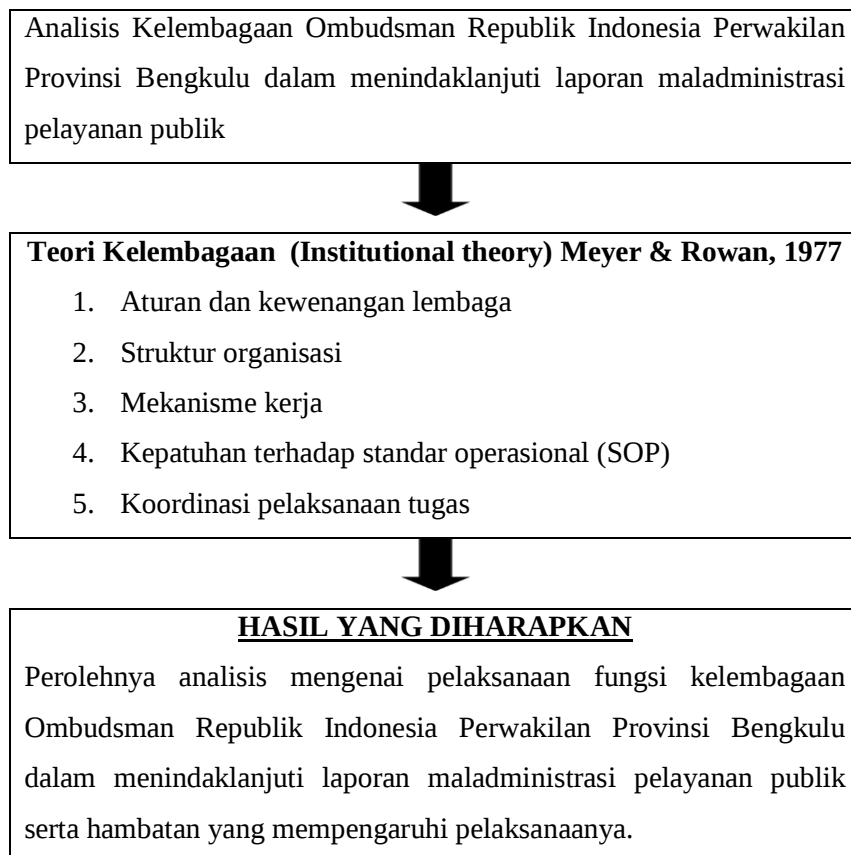
Pencapaian tujuan pelayanan publik secara optimal dengan penggunaan sumber daya secara rasional, sehingga pelayanan berkualitas dapat diberikan tanpa pemborosan biaya, waktu, dan tenaga.

Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip tersebut, lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman Republik Indonesia berperan penting dalam mendorong implementasi good governance (Judijanto et al., 2024). Ombudsman memastikan praktik maladministrasi dapat diminimalkan, hak masyarakat terlindungi, serta penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah berjalan sesuai standar hukum dan prosedur yang berlaku (Tarandung, 2022)

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini disusun untuk menjelaskan alur logis penelitian dalam menganalisis pelaksanaan fungsi kelembagaan ombudsman republik indonesia perwakilan provinsi bengkulu dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik. Penelitian dengan menggunakan teori kelembagaan (institutional theory) yang dikemukakan oleh John W. Meyer dan Brian Rowan (1977) sebagai pisau analisis utama. Teori ini digunakan untuk mengkaji bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu menjalankan fungsi kelembagaannya dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik.

Tabel 2.1
Kerangka berpikir



Penelitian ini menggunakan teori kelembagaan Meyer dan Rowan (1977) untuk menganalisis pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik. Analisis difokuskan pada aturan dan kewenangan, struktur organisasi, mekanisme kerja, kepatuhan terhadap SOP, serta koordinasi pelaksanaan tugas guna mengetahui pelaksanaan fungsi kelembagaan dan hambatan yang dihadapi Ombudsman.