

RESPONSIVITAS OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI

Nina Karina Maha¹, M. Agus Muljanto²

¹Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

²Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat e-mail: 122041010055@student.upnjatim.ac.id,

2magusmuljanto@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the responsiveness of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, East Java Representative Office, in handling maladministration reports during the 2022–2024 period. The research employs a qualitative descriptive approach through in-depth interviews with the Head of Examination, PVL Staff, and Examination Assistants, supplemented by secondary data from annual institutional reports. The theoretical framework used is the responsiveness indicators by Zeithaml et al. in Hardiyansyah (2018), comprising six dimensions: attitude in responding to the public, service accuracy, service speed, service precision, service timeliness, and complaint-handling ability. The findings indicate that the Ombudsman RI East Java Representative Office has demonstrated a good-to-excellent level of responsiveness. The most notable achievements are in service speed and timeliness, evidenced by an average case resolution time of 98.02 days in 2024 (below the 114-day target) and a report closure rate of 370 reports, exceeding the 350-report target by 105.71%. The two-layer PVL-Riksa system produces high-quality monitoring products without any rejections from the reported agency during the research period. The main challenges identified are limited human resources relative to case volume and the uncooperativeness of reported institutions.

Keywords: Public Service, Maladministration, Responsiveness, Ombudsman, East Java

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam menangani laporan maladministrasi selama periode 2022–2024. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Pemeriksaan, Staf PVL, dan Asisten Pemeriksa, dilengkapi dengan data sekunder berupa laporan tahunan kelembagaan. Kerangka teori yang digunakan adalah indikator responsivitas menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018) yang mencakup enam dimensi: sikap dalam merespons masyarakat, ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah menunjukkan tingkat responsivitas yang baik hingga sangat baik. Capaian paling menonjol terdapat pada dimensi kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, dibuktikan dengan rata-rata waktu penyelesaian 98,02 hari pada 2024 (di bawah target 114 hari) dan realisasi penutupan 370 laporan, melampaui target 350 laporan atau 105,71%. Sistem dua lapis PVL-Riksa menghasilkan produk pengawasan berkualitas tinggi tanpa penolakan dari instansi terlapor selama periode penelitian. Tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia dan ketidakkooperatifan instansi terlapor.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Maladministrasi, Responsivitas, Ombudsman, Jawa Timur

A. Pendahuluan

Pelayanan publik di Indonesia menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pelayanan publik merupakan perwujudan konkret fungsi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai penerapan prinsip good governance, yaitu pemerintahan yang bersih, transparan, dan fokus pada kepentingan masyarakat (Dwiyanto, 2006).

Responsivitas merupakan elemen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu kemampuan instansi atau lembaga untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas layanan, dan

merancang program yang sejalan dengan harapan masyarakat. Zeithaml et al. (dalam Pasolong, 2019:155) menjelaskan bahwa responsivitas adalah kemampuan untuk memberikan dukungan dan layanan dengan cepat dan tepat, serta tanggap terhadap kebutuhan konsumen.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia, masih terjadi berbagai jenis penyimpangan administrasi yang disebut maladministrasi, yaitu perilaku atau tindakan yang bertentangan dengan prinsip-prinsip administrasi pemerintahan yang baik. Bentuk maladministrasi antara lain penyalahgunaan kekuasaan, tindakan diskriminatif, penyimpangan prosedur, pengabaian pelayanan, hingga penundaan berlarut (Ombudsman RI, 2019). Tindakan-tindakan tersebut mengurangi kepercayaan masyarakat

terhadap birokrasi pemerintah (Sinambela, 2014).

Ombudsman RI didirikan pada 10 Maret 2000 melalui Keppres No. 44 Tahun 2000 dan diperkuat dengan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Salah satu wujud implementasinya adalah Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, yang berfungsi menerima, memeriksa, dan menyelesaikan laporan masyarakat terkait maladministrasi di wilayah tersebut.

Data laporan pengaduan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur selama 2022–2024 menunjukkan pola yang menarik secara akademis, sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Laporan Pengaduan Ombudsman Jawa Timur (2022–2024)

No	Jenis Laporan	2022	2023	2024
1	Laporan Masyarakat (LM)	304	371	345
2	Respon Cepat Ombudsman (RCO)	9	30	12
3	Konsultasi	452	581	232
4	Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	1	1	0
5	Jumlah Laporan	766	983	598

Ombudsman Perwakilan Jawa Timur
2022–2024

Pada tahun 2023, terjadi peningkatan signifikan dengan total 983 laporan. Kemudian menurun menjadi 598 laporan pada 2024, disebabkan pengurangan aktivitas akses pengaduan dan peningkatan kualitas pelayanan publik daerah. Pada 2024, seluruh pemerintah daerah di Jawa Timur berhasil mencapai zona hijau pada evaluasi kepatuhan standar pelayanan publik.

Analisis berdasarkan jenis maladministrasi menunjukkan dominasi kasus Penundaan Berlarut dan Tidak Memberikan Pelayanan sepanjang tiga tahun penelitian, sebagaimana disajikan pada Tabel 2:

Tabel 2 Jumlah Laporan Maladministrasi Ombudsman Jatim (2022–2024)

No	Jenis Maladministrasi	2022	2023	2024
1	Penundaan Berlarut	36	92	71
2	Tidak Memberikan Pelayanan	39	68	52
3	Penyimpangan Prosedur	15	59	33
4	Penyalahgunaan Wewenang	4	15	13
5	Tidak Kompeten	1	20	7
6	Permintaan/Penerimaan Imbalan	1	6	6

7	Tidak Patut	0	11	3
8	Diskriminasi	0	3	3
9	Belum Dikategorikan	32	720	167

Sumber: Laporan Tahunan

Ombudsman Perwakilan Jawa Timur
2022–2024

Dominasi kasus Penundaan Berlarut menjadi tantangan bagi Ombudsman sebagai lembaga pengawasnya. Sebagai lembaga yang berwenang mengawasi pelayanan publik, Ombudsman memiliki batasan waktu dalam menangani pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020. Oleh karena itu, penelitian tentang responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur sangat penting untuk memahami sejauh mana lembaga ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Rumusan masalah: bagaimana tingkat responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menangani laporan maladministrasi 2022–2024 menggunakan perspektif teori responsivitas Hardiyansyah (2018)? Tujuannya adalah mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas tersebut.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian adalah Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Surabaya. Teknik pengumpulan data meliputi: (1) wawancara mendalam dengan informan kunci, (2) observasi, dan (3) studi dokumentasi berupa laporan tahunan kelembagaan 2022–2024.

Informan ditentukan secara purposive sampling, terdiri atas: (1) Kepala Bidang Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, (2) Staf Keasistenan PVL, dan (3) Asisten Pemeriksa Laporan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Teknik analisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014): pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kerangka analisis mengacu pada enam indikator responsivitas menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur memiliki 27 pegawai yang terdiri dari satu Kepala Perwakilan,

enam belas Asisten, empat ASN, dua Petugas, tiga Personel Keamanan, dan satu Sopir. Personel dibagi menjadi dua tim: Tim PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) dan Tim Riksa (Pemeriksaan). Data kinerja disajikan pada Tabel 3 dan 4 berikut:

Tabel 3 Rekapitulasi Penerimaan dan Penutupan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur 2022–2024

Tahun	Total Diterima	LM Reguler	RCO	Ditutup PVL	Ditutup Riksa	Total Penutupan
2022	766	304	9	179	155	334
2023	983	371	30	168	196	364
2024	589	345	12	165	205	370

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur 2022–2024

Tabel 4 Capaian Kinerja Penyelesaian Laporan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur 2022–2024

Indikator Kinerja	2022	2023	2024
Target penyelesaian laporan (Riksa)	180 laporan	161 laporan	350 laporan

Realisasi penyelesaian (Riksa)	155 laporan	196 laporan	370 laporan
Capaian (%)	86%	>100%	105,71 %
Rata-rata lama penyelesaian	-	108,07 hari	98,02 hari
Capaian efisiensi waktu	-	105,49 %	114,02 %

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur 2022–2024

1. Sikap dalam Merespons Masyarakat

Dimensi pertama mencakup keramahan, kesopanan, dan kesigapan petugas dalam melayani pelapor. Kepala Bidang Pemeriksaan menyatakan:

"Kami di riksa pun harus sama, sikap dan sifat kita juga harus sama, harus baik. Jadi ketika misalnya hari ini saya dapat laporan baru, maka ya kami harus segera merespon, minimal besok atau lusa kita sudah harus menyampaikan surat pemberitahuan dimulainya pemeriksaan kepada pelapor." (Wawancara dengan Kepala Bidang Pemeriksaan, 13 Maret 2026)

Komitmen pengiriman SPDP dalam 1–2 hari mencerminkan orientasi citizen-centered service sejalan dengan paradigma New Public Service (Hardiyansyah, 2018). Temuan ini konsisten dengan Mawaddah dkk. (2025) yang menemukan staf Ombudsman Kalimantan Selatan dinilai ramah, komunikatif, dan cepat melayani. Penilaian: Baik.

2. Ketepatan Pelayanan

Sistem dua lapis PVL-Riksa menjamin akurasi analisis laporan. Tim PVL melakukan identifikasi awal, Tim Riksa menentukan keputusan final. Selama 2022–2024, tidak ada satu pun instansi di Jawa Timur yang menolak rekomendasi Ombudsman, membuktikan kualitas produk pemeriksaan yang valid dan dapat dieksekusi. Penilaian: Baik.

3. Kecepatan Pelayanan

SK Nomor 350 Tahun 2025 menetapkan standar waktu ketat: maksimum 259 hari untuk LM reguler dan 47 hari untuk RCO. Rata-rata penyelesaian 98,02 hari pada 2024 (di bawah target 114 hari) dan tren peningkatan penutupan laporan 155→196→205 menjadi indikator objektif peningkatan kecepatan.

Hambatan eksternal berupa ketidakkooperatifan instansi terlapor dan keterbatasan personel masih perlu perhatian (Sheren & Ridwan, 2024). Penilaian: Sangat Baik.

4. Kecermatan Pelayanan

Verifikasi formil-materiil berlapis di Tim PVL memastikan kelayakan hukum dan administratif laporan, termasuk pembatasan temporal dua tahun sesuai UU No. 37 Tahun 2008. Sistem pencatatan tanggal penerimaan oleh setiap asisten membangun akuntabilitas internal. Tingkat validitas produk pengawasan 100% pada 2023 menjadi bukti empiris presisi pemeriksaan (Laporan Tahunan ORI Perwakilan Jatim, 2023). Penilaian: Baik.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

SK Nomor 350 Tahun 2025 menggantikan sistem klasifikasi lama dengan standar seragam 259 hari (LM reguler) dan 47 hari (RCO). Total penutupan meningkat dari 334 (2022) menjadi 364 (2023) dan 370 laporan (2024), melampaui target 350 atau 105,71%. Tren ini sejalan dengan Mawaddah et al. (2025) di Kalimantan Selatan. Inovasi mekanisme propartif 2024 terbukti berhasil dan

direkomendasikan direplikasi perwakilan lain. Penilaian: Sangat Baik.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Standar formal minimal dua pembaruan perkembangan kasus kepada pelapor melalui berbagai saluran (surat resmi, WhatsApp, telepon) mencerminkan komitmen citizen-centered governance. Dibandingkan Latifah (2021) yang mencatat kurangnya komunikasi proaktif di periode sebelumnya, periode 2022–2024 menunjukkan perbaikan signifikan. Namun, beban kerja tinggi berpotensi menekan frekuensi komunikasi aktif ketika volume laporan meningkat. Penilaian: Baik.

Rekapitulasi keenam indikator responsivitas disajikan pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5 Rekapitulasi Hasil Analisis Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur (2022–2024)

N o	Indikator	Temuan Utama	Penilaian
1	Sikap Dalam Merespons Masyarakat	SPDP dikirim 1–2 hari; sikap empatik dan profesional;	Baik

		standar humanis diterapkan	
2	Ketepatan Pelayanan	Sistem dua lapis PVL-Riksa; 0% instansi menolak rekomendasi (2022–2024); mekanisme klarifikasi bolak-balik	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	Rata-rata 98,02 hari (2024); penutupan meningkat 155→196→205 laporan; baku mutu tiap tahapan	Sangat Baik
4	Kecermatan Pelayanan	Verifikasi formil-materiil berlapis; batas 2 tahun; pencatatan tanggal penerimaan; validitas produk 100% (2023)	Baik
5	Ketepatan Waktu Pelayanan	Target 350 terlampaui jadi 370 (2024, 105,71%); rata-rata 98 hari < target 114 hari; tren meningkat 3 tahun	Sangat Baik
6	Kemampuan Menanggapi Keluhan	Minimal 2x update ke pelapor; multi-saluran komunikasi; mekanisme feedback loop formal	Baik

Sumber: Diolah dari data wawancara dan laporan tahunan (2026)

Dengan demikian, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur menunjukkan tingkat responsivitas baik hingga sangat baik dalam menangani laporan maladministrasi 2022–2024. Capaian paling menonjol pada dimensi kecepatan dan ketepatan waktu. Tantangan utama adalah keterbatasan SDM dan ketidakkooperatifan instansi terlapor.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menangani laporan maladministrasi 2022–2024, dianalisis menggunakan enam indikator Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018), secara umum berada dalam kategori baik hingga sangat baik.

(1) Sikap dalam merespons masyarakat: Baik — SPDP dikirim 1–2 hari, standar humanis diterapkan. (2) Ketepatan pelayanan: Baik — 0% penolakan rekomendasi selama tiga tahun. (3) Kecepatan pelayanan: Sangat Baik — rata-rata 98,02 hari (2024), di bawah target 114 hari. (4) Kecermatan pelayanan: Baik —

validitas produk 100% (2023). (5) Ketepatan waktu pelayanan: Sangat Baik — 105,71% capaian target 2024. (6) Kemampuan menanggapi keluhan: Baik — minimal 2x update multi-saluran.

Saran: (1) Penguatan kapasitas SDM melalui penambahan asisten proporsional; (2) Pengembangan sistem informasi pengaduan terintegrasi berbasis teknologi; (3) Dokumentasi sistematis inovasi propartif 2024 sebagai panduan operasional resmi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiguna, R. C., Wijaya, K. A. S., & Wismayanti, K. W. D. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Bali dalam kualitas pelayanan publik dari sudut pandang ketepatan waktu dan kecermatan pelayanan. *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)*, 2(1).
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui*

- Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Gava Media.
- Latifah, M. (2021). Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2).
- Mawaddah, S., Fakhsiannor, & Malawat, S. H. (2025). Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi. *Jurnal Anterior*, 24(2).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Ombudsman RI. (2019). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman RI. (2020). Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 tentang Prosedur Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.
- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. (2025). Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Tahun 2024.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Sheren, A. O., & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1).
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering*

Quality Service: Balancing
Customer Perceptions and
Expectations. Free Press.