

## ABSTRAKS

**Haya Adilah Fidayanti, 1188010085: “Pengawasan Pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Jawa Barat”.**

Prakter-praktek maladiministrasi dalam penyelenggaraan publik masih banyak dilakukan oleh berbagai instansi dan pemerintahan di Indonesia. Pada tahun 2016-2022 (*update* terbaru 19 September 2022) penundaan berlarut masih menjadi posisi tertinggi kasus maladministrasi di Jawa Barat yaitu sebanyak 52 (32%) jumlah laporan di tahun 2016, 56 (39%) jumlah laporan di tahun 2017, 61 (34%) jumlah laporan di tahun 2018, 70 (37%) jumlah laporan di tahun 2019, 50 (34%) jumlah laporan di tahun 2020, 28 (39%) jumlah laporan di tahun 2021, dan 2 (18%) jumlah laporan di tahun 2022. Angka tersebut merupakan kategori tinggi untuk laporan kasus maladministrasi di Provinsi Jawa Barat yang artinya Jawa Barat belum bersih dari maladministrasi. Masalah selanjutnya adalah perihal kendala atau penghambat dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi yang datang dari sisi internalnya, seperti: (1) Sumber daya manusia yang masih kurang dan belum ideal; (2) Anggaran, karena anggaran untuk melakukan pencegahan maladministrasi sedikit sekali; (3) Kapasitas kompetensi yang masih sedikit pelatihan dan penguatan kompetensi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Jawa Barat dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teori (Rosdinar, 2020) tentang bagaimana tahapan dalam pengawasan pelayanan publik. Teori tersebut menyebutkan bahwa tahapan dalam pengawasan pelayanan publik ada empat, yaitu: (1) menentukan sektor layanan; (2) menyusun instrumen; (3) melaksanakan pengawasan; (4) menyebarluaskan hasil pengawasan. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu menitikberatkan kepada interpretasi dan deskripsi data, fakta, dan informasi mengenai permasalahan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Pengawasan Pelayanan Publik dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Jawa Barat sudah maksimal namun belum dapat meminimalisir maladministrasi yang terjadi di Provinsi Jawa Barat. Mengingat ekspektasi Ombudsman RI Jawa Barat yang ingin membersihkan Provinsi Jawa Barat dari maladministrasi. Maksimal atau tidaknya pengawasan yang dilakukan Ombudsman Jawa Barat bisa dilihat dari program-program rutin tahunan yang selalu dilakukan. Namun jumlah pengaduan dari masyarakat yang masuk terkait maladministrasi dapat dikatakan masih cukup banyak, yang berarti bahwa instansi pelayanan publik masih banyak yang melakukan tindakan maladministrasi. Selain itu kendala-kendala juga masih ditemukan dan belum berprogres dari tahun ke tahun. Seperti kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana penunjang pekerjaan.

**Kata Kunci:** Maladministrasi, Pengawasan, Pelayanan Publik.

## ABSTRACTS

**Haya Adilah Fidayanti, 1188010085: “Public Service Supervision in Efforts to Prevent Public Service Maladministration by the Ombudsman of the Republic of Indonesia West Java Representative Office”.**

Maladministration practices in public administration are still widely practiced by various agencies and governments in Indonesia. In 2016-2022 (latest update 19 September 2022) protracted delays are still the highest position of maladministration cases in West Java, namely 52 (32%) total reports in 2016, 56 (39%) total reports in 2017, 61 (34%) the number of reports in 2018, 70 (37%) the number of reports in 2019, 50 (34%) the number of reports in 2020, 28 (39%) the number of reports in 2021, and 2 (18%) the number of reports in 2022. This figure is a high category for reports of maladministration cases in West Java Province, which means that West Java has not been clean of maladministration. The next problem is about obstacles or obstacles in preventing maladministration efforts that come from the internal side, such as: (1) human resources that are still lacking and not yet ideal; (2) Budget, because the budget for preventing maladministration is very small; (3) Competency capacity which is still lacking in training and competency strengthening.

The purpose of this research is to find out how the oversight of the implementation of public services is carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia West Java Representative Office in an effort to prevent maladministration of public services. This research uses theory (Rosdinar, 2020) about how the stages are in supervising public services. The theory states that there are four stages in the supervision of public services, namely: (1) determining the service sector; (2) compiling instruments; (3) carry out supervision; (4) disseminating the results of supervision. In this study, a descriptive research method was used with a qualitative approach, namely focusing on the interpretation and description of data, facts, and information regarding the problems in this study.

Based on the results of the study, it can be concluded that the supervision of public services in the effort to prevent maladministration of public services by the Ombudsman of the Republic of Indonesia in West Java has been maximized but has not been able to minimize maladministration that occurred in West Java Province. Considering the expectations of the Indonesian Ombudsman for West Java who wants to clean West Java Province from maladministration. The maximum or not the supervision carried out by the West Java Ombudsman can be seen from the annual routine programs that are always carried out. However, the number of complaints from the public regarding maladministration can be said to be quite large, which means that there are still many public service agencies that carry out maladministration actions. In addition, obstacles are still found and have not progressed from year to year. Such as the quality and quantity of human resources, budget, and infrastructure to support work.

**Keywords:** Maladministration, Supervision, Public Service.