

## ABSTRAKS

### **Gifari As Sauqi, 1208010076: “Pengawasan Pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Jawa Barat”.**

Penerapan pelayanan publik di Indonesia masih belum sesuai standar. Penyelenggaraan pelayanan publik ini biasa disebut maladministrasi, dimana kata “maladministrasi” tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Terdapat lembaga khusus yang memang sengaja dibentuk untuk mengatasi masalah maladministrasi sektor publik yang meluas yang berlanjut di Indonesia.

Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia adalah badan negara yang menangani maladministrasi dalam pelayanan publik. Maladministrasi mempunyai berbagai bentuk, seperti permintaan kompensasi, kegiatan diskriminatif, penyalahgunaan wewenang, kecerobohan atau pengabaian terhadap tugas hukum, dan inkonsistensi dalam pelaksanaan wewenang.

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. Dengan 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.

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. 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

**Gifari As Sauqi, 1208010076: “Public Service Supervision in Efforts to Prevent Public Service Maladministration by the Ombudsman of the Republic of Indonesia West Java Representative Office”.**

*The implementation of public services in Indonesia is still not up to standard. The implementation of this public service is commonly called maladministration, where the word "maladministration" is listed in Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia. There is a special institution that was deliberately formed to address the widespread problem of public sector maladministration that continues in Indonesia.*

*As mandated by Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia and Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, the Ombudsman of the Republic of Indonesia is a state agency that handles maladministration in public services. Maladministration has various forms, such as requests for compensation, discriminatory activities, abuse of authority, carelessness or neglect of legal duties, and inconsistency in the implementation of authority.*

*The purpose of this study is to find out how the supervision 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. By using a theory (Rosdinar, 2020) about how the stages in public service supervision are. The theory states that there are four stages in public service supervision, 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 with a qualitative approach is used.*

*Based on the results of the study, it can be concluded that Public Service Supervision in Efforts to Prevent Maladministration of Public Services by the Ombudsman of the Republic of West Java has been maximized but has not been able to minimize maladministration that occurs in West Java Province. However, the number of complaints from the public related to maladministration can be said to be still quite large, which means that there are still many public service agencies that commit maladministration acts. In addition, obstacles are still found and have not progressed from year to year, such as the quality and quantity of human resources, budgets, and infrastructure to support work.*

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