

ABSTRAK

Pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan keinginan setiap warga negara. Di samping tuntutan menjadi bersih dan efektif Pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat, namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemui kekurangan dan kecurangan. Dari hal tersebut, Ombudsman sangat di butuhkan peran aktifnya dalam membersihkan maladministrasi terkhusus pungli dan praktik kotor pelayan publik. Maka Atas dasar tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2017 di Jawa Tengah)”, dengan mengangkat permasalahan mengenai peran Ombudsman Jawa Tengah, Hambatan yang dialami, serta solusi dalam menangani permasalahan yang dialaminya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis dengan spesifikasi penelitian deskriptif analisis. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penelitian langsung di Ombudsman Jawa Tengah. Dengan sumber datanya berasal dari data primer dan data skunder, dan analisa data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan tehnik pengumpulan datanya menggunakan wawancara dan studi dokumen. Penelitian ini melakukan wawancara di Kantor Ombudsman Jawa Tengah.

Dari penelitian ini didapat bahwa Ombudsman berperan sebagai penerima laporan serta melakukan investigasi terhadap terlapor, selanjutnya menindaklanjuti laporan tersebut kemudian melakukan monitoring. Dalam melakukan penanganan permasalahan tersebut masalah sumber daya manusia dan dana operasional ada hambatan yang dialami oleh Ombudsman, dengan itu Ombudsman mengurangi investigasi secara langsung kelapangan sebagai solusi dari hambatan yang dialami. Dengan ini diharapkan dari pihak-pihak terkait dapat meningkatkan pelayan terhadap masyarakat guna penerapan Undang-undang Pelayanan Publik.

Kata Kunci: Ombudsman, Pelayanan Publik, Maladministrasi

ABSTRACT

A clean and effective Government is the desire of every citizen. In addition to the demands of being a clean and effective Government are also required to provide excellent service to the community, but in fact the Organization of public services is still plentiful shortcomings and cheating. From this, the Ombudsman a very active role in need in cleaning the maladministrasi particularly pungli dirty practices and public servants. Then on the basis of these researchers are interested in researching more about "the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives of Central Java in addressing public service Maladministrasi (case study of the reception of New Learners 2017 in Central Java)", with raised issues regarding the role of the Ombudsman in Central Java, obstacles experienced, as well as solutions in dealing with the problems that affect them.

In this study, the authors used the juridical sociological approach method with descriptive analysis research specifications. This research was conducted by doing research directly on the Ombudsman in Central Java. With the source of the data derived from primary data and data analysis, and data skunder used is descriptive qualitative data collection with the dwarf uses interviews and study documents. The research was conducted at the Office of the Ombudsman.

From this research were obtained that the Ombudsman acts as the recipient of the report as well as initiate an investigation against reported, further follow-up on the report and then do the monitoring. In doing these problems handling the problem of human resources operational fund and any obstacles experienced by the Ombudsman, the Ombudsman therefore reducing the investigation directly spaciousness as the solution of barriers experienced. With this expected from related parties can raise the waiter on the community to the implementation of the public service act.

Keywords: Ombudsman, Public Service, Maladministration