

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 31 menjelaskan, (1) Setiap warga negara berhak mendapat pendidikan, (2) Setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya, (3) Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional, yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang diatur dengan undang-undang, (4) Negara memprioritaskan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya dua puluh persen dari anggaran pendapatan dan belanja negara serta dari anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional, (5) Pemerintah memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa untuk kemajuan peradaban serta kesejahteraan umat manusia.

Dari Undang-undang Dasar di atas menjelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat di utamakan di Negara ini. Setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan dan wajib mengikuti pendidikan tersebut. Dari hal itu pemerintah selaku pelaksana dari Undang-undang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap hak dari warga negaranya.

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. Reformasi pemerintahan diharapkan mampu mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara, namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemui kekurangan dan kecurangan. Seperti korupsi, pungutan liar, maladministrasi, nepotisme dan penyalahgunaan kewenangan oleh aparatur negara. Hal ini menimbulkan keresahan pada masyarakat sehingga membutuhkan peran aktif masyarakat dalam mengawasi atau memberikan laporan kepada lembaga negara yang berwenang, guna menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat diakses seluruh lapisan masyarakat. Penyelenggaraan dan pemerintahan yang baik dapat tercapai dengan adanya peningkatan mutu aparatur Penyelenggara Negara dan pemerintahan serta penegakan asas asas pemerintahan yang baik. Untuk penyelenggaran pemerintahan yang baik dan upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima dan penegakan hukum maka diperlukan adanya lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mengontrol tugas Penyelenggara Negara dan pemerintahan .

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan

Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.<sup>1</sup> Sesuai dengan pasal 1 angka 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tersebut Ombudsman merupakan lembaga yang berwenang dalam menangani dan mengawasi praktek kecurangan dan maladministrasi yang terjadi didalam pelayanan publik.

Sebelumnya, pengertian mengenai pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ini berarti, negara berkewajiban dan bertanggung jawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945. Penjelasan lebih lanjut mengenai ketentuan ini dijabarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pada peraturan tersebut ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, jasa dan administratif.<sup>2</sup> Disebutkan dalam Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, salah satu ruang lingkup Pelayanan Publik yang

---

<sup>1</sup> [www.bpkp.go.id/uu/filedownload/2/33/148.bpkp](http://www.bpkp.go.id/uu/filedownload/2/33/148.bpkp)

<sup>2</sup> Awidya Mahadewi Asep Wijaya, M.Arief Wibowo, Chasidin, Standar Pelayanan Publik Untuk Republik, Ombudsman Republik Indonesia : Jakarta, 2015, hal iv

pertama adalah Pelayanan Pendidikan. Ini artinya terdapat proses jasa pelayanan baik itu barang publik maupun jasa publik dan atau pelayanan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini adalah pemerintah, yang kemudian melakukan pelayanan dalam bidang pendidikan.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik adalah pelayanan pada proses penerimaan peserta didik baru 2017 di Jawa Tengah . Sesuai dengan Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka Dinas Pendidikan dan Panitia Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2017 wajib menyediakan layanan sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, melakukan penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Jadi 6 hal tersebut merupakan standart minimal yang harus dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Panitia Pelaksanaan PPDB 2017. Namun pada kenyataanya terdapat permasalahan dalam proses pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2017. Pada awal proses PPDB tahun ajaran baru 2017-2018 pernah terjadi kasus dugaan pungli dalam pelaksanaan PPDB 2017. Berikut ulasan dari media tersebut : TRIBUNJATENG.COM, SEMARANG 13 Juli 2017- Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menemukan dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun ajaran 2017-2018. Sebanyak 20 laporan masyarakat telah diterima dan ditindaklanjuti Ombudsman, 40 persennya

mengenai dugaan pungutan liar (pungli) pada tingkat SMP dan SMA. Plt Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah, Sabarudin Hulu melalui siaran persnya menyampaikan, saat ini pihaknya masih melakukan penelaahan dan pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai pelaksanaan PPDB tahun ajaran 2017-2018. Berdasarkan informasi tersebut, terdapat dugaan pungli yang dilakukan oleh Satuan Pendidikan di beberapa Kabupaten. Di Kabupaten Jepara, pungutan dilakukan oleh penyelenggara tingkat SMP kepada siswa baru yaitu sebesar Rp 2.500.000 yang akan digunakan untuk pembangunan sekolah. Tidak hanya di Jepara, pungli juga terjadi di Brebes. Sementara di Brebes, penyelenggara SMP membuka peluang bagi peserta didik baru yang bersedia menempati kuota cadangan dengan membayar sebesar Rp 4.000.000. Saat ini, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah masih melakukan penelaahan dan pemeriksaan lebih lanjut," ujar Sabarudin.<sup>3</sup>

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 6 mengenai fungsi Ombudsman sendiri yakni Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

---

<sup>3</sup> <http://jateng.tribunnews.com/2017/07/13/ombudsman-jateng-temukan-berbagai-modus-pungli-ppdb-di-jateng-berikut-daftarnya?page=3>

Sejalan dengan permasalahan yang ada, terdapat permasalahan maladministrasi dalam pelayanan publik mengingat tindakan yang telah terjadi bertentangan dengan asas-asas pelayanan publik. Dari sini penting kiranya oleh penyelenggara pelayanan publik untuk transparan dan bersih dalam menyelenggarakan pelayanan. Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah salah satu tindakan atau upaya yang penting harus dilakukan adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagai lembaga pengaduan oleh masyarakat terhadap tindakan maladministrasi yang terjadi di dalam pelayanan publik khususnya PPDB 2017. Jadi mutlak kiranya bagi pelayan publik untuk bersih dan transparan dalam kinerjanya dalam melayani masyarakat.

Dari contoh kasus diatas, 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)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penanganan laporan atas dugaan maladministrasi

elayanan publik dalam pelayanan di bidang pendidikan (Studi kasus PPDB 2017 Jawa Tengah) ?

2. Faktor apa sajakah yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani maladministrasi ?
3. Apakah solusi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam penanganan maladministrasi ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan atas dugaan maladministrasi pelayanan publik dalam pelayanan di bidang pendidikan di kota Semarang khususnya pada proses PPDB 2017
2. Untuk menganalisis faktor penghambat kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penanganan maladministrasi pelayanan publik
3. Untuk menjelaskan solusi yang akan dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam mengatasi hambatan-hambatan pada penanganan maladministrasi

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Hukum, khususnya pada Hukum Administrasi dan dapat dipakai untuk acuan terhadap penelitian-penelitian sejenis untuk tahap berikutnya.

##### 2. Manfaat praktis

a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan langkah-langkah untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksana pelayanan publik ,dengan demikian akan tercipta pemerintahan yang bersih, demokratis, transparan, akuntabel serta bebas dari korupsi kolusi dan nepotisme.

b) Untuk memenuhi syarat akademis guna memperoleh gelar sarjana (S1) dalam bidang ilmu hukum,khususnya jurusan Ilmu Hukum Administrasi Negara

#### **E. Kerangka Konseptual**

##### 1. Ombudsman

Berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan,

termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

## 2. Maladministrasi

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, istilah maladministrasi (baca: maladministrasi) diambil “*maladministration*” yang diartikan: Tata usaha buruk; Pemerintahan buruk. Kata administrasi berasal dari bahasa latin “*administrate*” yang berarti *to manage*, yang mengandung makna Pemerintah.

Secara umum maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.<sup>4</sup>

Maladministrasi adalah “suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi”. Secara umum, ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar di sejumlah peraturan perundang-

---

<sup>4</sup> Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, Diani Indah Rachmitasari, *Memahami Maladministrasi*, Ombudsman Republik Indonesia: Jakarta, 2013, hal 4

undangan yang dibuat oleh pemerintah dan DPR. Ketentuan perundangan yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara dan pemerintah, pegawai, pengurus, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah untuk membantu pelayanan. Ketentuan tentang bentuk maladministrasi itu memang disebutkan secara literal (secara langsung) sebagai maladministrasi, ketentuan bentuk maladministrasi tersebut di dalam berbagai undang-undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>5</sup>

Definisi maladministrasi menurut Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materil/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

### 3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

---

<sup>5</sup> Joko Widodo, 2001, *Good Governance (Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah)*, Surabaya, Insan Cendekia, Hal. 259

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ini berarti, negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945.

Penjelasan lebih lanjut mengenai ketentuan ini dijabarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Pada peraturan tersebut ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, jasa dan administratif. Pelayanan barang dan jasa dimaknai sebagai pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian dan seluruh dananya bersumber dari anggaran negara.

Sementara pelayanan administratif dipahami sebagai pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat. Dokumen resmi tersebut bisa berupa dokumen perizinan maupun non perizinan. Inilah jenis pelayanan yang paling banyak diakses masyarakat pada umumnya.<sup>6</sup>

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis, artinya suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat atau lingkungan masyarakat dengan maksud

---

<sup>6</sup> Awidya Mahadewi Asep Wijaya, M.Arief Wibowo, Chasidin, Standar Pelayanan Publik Untuk Republik Untuk Republik, Ombudsman Republik Indonesia : Jakarta, 2015, hal iv

dan tujuan untuk menemukan fakta (*fact-finding*), yang kemudian menuju pada identifikasi (*problem-identification*) dan pada akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah (*problem-solution*).<sup>7</sup>

## **2. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis<sup>8</sup> yaitu penelitian yang melukiskan atau menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dikaitkan dan dianalisa dengan teor-teori ilmu hukum mengenai peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Maladministrasi Pelayan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2017 di Jawa Tengah)''.

## **3. Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini termasuk penelitian hukum sosiologis , dan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder sebagai berikut :

### **a. Data Primer**

Yaitu sumber data yang didapat dari studi lapangan, berupa data-data dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dan melalui wawancara. Wawancara merupakan cara yang tepat untuk memperoleh keterangan atau informasi secara langsung dari Ibu Ellyna Noor selaku Asisten Utama Bidang Penyelesaian Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

### **b. Data Sekunder**

Sumber data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu teknik

---

<sup>7</sup> Soerjono.Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press: Jakarta, 1982, hal 10

<sup>8</sup> .*Ibid.* hal 9

pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca literatur dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dari perpustakaan. Mencari data sekunder dengan menggunakan bahan-bahan hukum yang meliputi :

1) Bahan hukum primer

Sumber data ini berasal dari literatur berupa buku-buku, laporan, dokumen dokumen, hasil penelitian dan sumber lain yang memiliki relevansi dengan permasalahan penelitian yang diangkat secara tidak langsung berasal dari objek penelitian, serta data yang tertulis, yang dapat digunakan dalam penelitian dapat berupa :

- a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah
- d. Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- e. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah.

## 2) Bahan hukum sekunder

Sumber data ini berasal dari literature berupa buku-buku, laporan, dokumen dokumen, hasil penelitian dan sumber lain yang memiliki relevansi dengan permasalahan penelitian yang diangkat secara tidak langsung berasal dari objek penelitian, serta data yang tertulis, yang dapat digunakan dalam penelitian.

## 3) Bahan hukum tersier

Yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap data primer dan data sekunder, terdiri dari :

1. Kamus hukum
2. Kamus besar bahasa Indonesia
3. Surat kabar atau majalah
4. Internet

## **G. Metode pengumpulan data**

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

### a. Studi Kepustakaan

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari buku buku kepastakaan untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan dengan cara mempelajari bahan hukum tersebut.

### b. Studi Lapangan

Dalam studi ini penulis menggunakan metode wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Dengan metode wawancara, peneliti

mengambil sampel sumber data dengan mewawancarai orang atau lembaga yang dianggap paling tahu tentang peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan Ibu Ellyna Noor selaku Asisten Utama Bidang Penyelesaian Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

## **H. Analisis Data**

Setelah pengumpulan data secara lengkap baik yang diperoleh dari penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan, maka data-data tersebut diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Maksudnya yaitu analisa data berdasarkan apa yang diperoleh dari kepustakaan maupun lapangan baik secara lisan maupun secara tertulis, kemudian diuraikan, dibahas, dan diberi penjelasan, dilihat kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku, kemudian disusun dalam bentuk penulisan hukum yang kemudian disimpulkan.

## **I. Sistematika penulisan**

Untuk mempermudah mencari laporan penelitian ini perlu adanya sistematika penulisan. Skripsi ini dibagi dalam empat bab yang tersusun secara sistematis, tiap tiap bab memuat pembahasan yang berbeda-beda, tetapi merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan, secara sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut :

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdiri dari : Latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, metode

penelitian, metode pengumpulan data, analisis data, sistematika penulisan skripsi.

## BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini terdiri dari : Ombudsman Republik Indonesia, Good Governance, Pelayanan Publik.

## BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdiri dari Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani maladministrasi pelayanan publik khususnya Penerimaan Peserta Didik Baru 2017 di Jawa Tengah . Faktor yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani maladministrasi dan solusi dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah untuk mengatasi hambatan hambatan dalam penanganan maladministrasi.

## BAB IV: PENUTUP

Dalam bab ini terdiri dari : Kesimpulan, Saran-saran.