

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Reformasi di Indonesia diiringi dengan munculnya banyak tuntutan yang disuarakan oleh elemen masyarakat untuk memperbaiki kondisi dan struktur ketatanegaraan pasca orde baru. Salah satu dampak reformasi dalam kehidupan bernegara adalah munculnya lembaga-lembaga negara baru yang berfungsi untuk memenuhi perbaikan atas penyimpangan-penyimpangan yang terjadi selama era orde baru.

Belum adanya lembaga yang menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam era orde baru, diyakini sebagai satu alasan agar lembaga-lembaga negara baru dibentuk. Maka, pasca reformasi banyak sekali lembaga negara baru yang dibentuk, baik berdasarkan perintah Undang-Undang Dasar, Undang-Undang atau pun peraturan perundang-undangan di bawahnya.<sup>1</sup> Salah satunya pada tanggal 10 Maret 2000 telah dibentuk sebuah lembaga negara pengawas pelayanan publik melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Pengawasan terhadap pelayanan publik sebelumnya dilakukan oleh Pengawas internal dari setiap masing-masing lembaga, namun hal tersebut dirasakan tidak cukup menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan publik. Maka pembentukan Komisi Ombudsman Nasional sebagai pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dimaksudkan sebagai salah satu upaya

---

<sup>1</sup>Antonius Sujata, *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002, h.41.

untuk mengatasi ketidakmampuan pengawas internal dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan dalam pelayanan publik.<sup>2</sup>

Pada tahun 2008, keberadaan Komisi Ombudsman Nasional semakin diperkuat dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Disahkanlah Undang-Undang (selanjutnya disebut UU) tersebut, bukan hanya merubah nomenklatur dari Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Pengesahan UU tersebut semakin menegaskan keberadaan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang mempunyai tugas, fungsi dan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana fungsi pengawasan Ombudsman tidak hanya terhadap pemerintah saja, tetapi termasuk penyelenggaraan negara, badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD) dan badan hukum milik negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD).<sup>3</sup>

Dalam menjalankan fungsi pengawasannya, Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas yaitu: menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan; menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman; melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan; membangun jaringan kerja; melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan

---

<sup>2</sup> Antonius Sujata, *Catatan Perjalanan Sebelas Tahun Ombudsman Republik Indonesia*, Jakarta: CV Matris Jami Abadi, 2011, h.15.

<sup>3</sup> Indonesia, *Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia*, UU No.37, L.N. No. 139 Tahun 2008, Pasal. 1.

pelayanan publik; dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.<sup>4</sup> Dari berbagai tugas yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia, maka secara substansi terdapat dua tugas pokok yang dimiliki Ombudsman, yakni penanganan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik.

Kedua tugas pokok tersebut berbicara mengenai upaya Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani praktik Maladministrasi pada Pelayanan Publik. Menurut UU Ombudsman Republik Indonesia “Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan”. Di dalam Pasal 11 Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, bahwa terdapat 10 (sepuluh) bentuk Maladministrasi, yakni: Penundaan Berlarut, Tidak Memberikan Pelayanan, Tidak Kompeten, Penyalahgunaan Wewenang, Penyimpangan Prosedur, Permintaan Imbalan, Tidak Patut, Berpihak, Diskriminasi, dan Konflik Kepentingan.

Merujuk pada pengertian tentang Maladministrasi di atas, menunjukkan bahwa praktik Maladministrasi dalam pelayanan publik dapat menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat. Atas permasalahan tersebut, lantas bagaimana peran Ombudsman dengan kedua tugas pokoknya dalam menangani kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi.

*Pertama*, tugas penanganan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia melakukan penanganan laporan masyarakat dengan berbasis pada dugaan Maladministrasi, yang mana memiliki relevansi dengan sesuatu yang

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, Pasal. 7.

belum terbukti. Sehingga proses pemeriksaan dilakukan dalam rangka membuktikan ada atau tidak adanya tindakan Maladministrasi.

Dalam proses penanganan Laporan Masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia dibantu oleh 34 (tiga puluh empat) Kantor Perwakilan Ombudsman yang tersebar di 34 (tiga puluh empat) Provinsi di Indonesia.<sup>5</sup> Di Kantor Pusat sendiri, penanganan Laporan Masyarakat dilakukan oleh Unit Kerja Keasistenan Utama I - VII. Setiap Keasistenan Utama tersebut terbagi pada lingkup sektor yang berbeda-beda, sebagai berikut:

Tabel 1.1. Lingkup Sektor pada Keasistenan Utama di Ombudsman RI

No	Unit Kerja	Sektor
1	Keasistenan Utama I	Politik, Hukum, dan Keamanan I
2	Keasistenan Utama II	Politik, Hukum, dan Keamanan II
3	Keasistenan Utama III	Perekonomian I
4	Keasistenan Utama IV	Perekonomian II
5	Keasistenan Utama V	Kemaritiman dan Investasi
6	Keasistenan Utama VI	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan I
7	Keasistenan Utama VII	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan II

*Sumber: Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 35 Tahun 2022 (diolah tahun 2023)*

Dalam kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir (2021-2022), Laporan Masyarakat yang masuk dalam tahap pemeriksaan di Ombudsman Republik Indonesia berjumlah 7.876 Laporan Masyarakat. Tahun 2021 sebanyak 3.598 Laporan Masyarakat dan Tahun 2022 sebanyak 4.278 Laporan Masyarakat.

Tabel 1.2. Data Laporan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021-2022

No	Kantor	Laporan Masyarakat		Jumlah
		2021	2022	
1	Pusat	329	298	<b>627</b>
2	Aceh	90	44	<b>134</b>

<sup>5</sup> Haneda Lastoto, *Kedudukan Ombudsman Perwakilan*, 2018, <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kedudukan-ombudsman-perwakilan>. (diakses 7 Agustus 2023).

3	Bali	61	50	<b>111</b>
4	Banten	104	87	<b>191</b>
5	Bengkulu	85	91	<b>176</b>
6	DI Yogyakarta	92	145	<b>237</b>
7	Gorontalo	40	50	<b>90</b>
8	Jakarta Raya	158	177	<b>335</b>
9	Jambi	73	165	<b>238</b>
10	Jawa Barat	83	73	<b>156</b>
11	Jawa Tengah	91	141	<b>232</b>
12	Jawa Timur	138	125	<b>263</b>
13	Kalimantan Barat	173	316	<b>489</b>
14	Kalimantan Selatan	184	224	<b>408</b>
15	Kalimantan Tengah	56	87	<b>143</b>
16	Kalimantan Timur	77	84	<b>161</b>
17	Kalimantan Utara	38	40	<b>78</b>
18	Kepulauan Bangka Belitung	163	77	<b>233</b>
19	Kepulauan Riau	103	134	<b>237</b>
20	Lampung	66	150	<b>216</b>
21	Maluku	85	69	<b>154</b>
22	Maluku Utara	28	18	<b>46</b>
23	Nusa Tenggara Barat	57	224	<b>281</b>
24	Nusa Tenggara Timur	85	70	<b>155</b>
25	Papua	49	49	<b>98</b>
26	Papua Barat	54	162	<b>216</b>
27	Riau	99	123	<b>222</b>
28	Sulawesi Barat	112	73	<b>185</b>
29	Sulawesi Selatan	149	175	<b>324</b>
30	Sulawesi Tengah	95	80	<b>175</b>
31	Sulawesi Tenggara	70	74	<b>144</b>
32	Sulawesi Utara	109	169	<b>278</b>
33	Sumatera Barat	174	196	<b>370</b>
34	Sumatera Selatan	77	104	<b>181</b>
35	Sumatera Utara	151	134	<b>285</b>
	<b>Jumlah Total</b>	<b>3598</b>	<b>4278</b>	<b>7876</b>

*Sumber: Biro AP4, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI,  
(diolah pertanggal 19 Agustus 2023)*

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa Kantor Pusat merupakan penerima Laporan Masyarakat dengan jumlah tertinggi pada tahun 2021-2022 dengan jumlah 627 Laporan Masyarakat. Adapun, penanganan Laporan Masyarakat di Kantor Pusat terbagi pada 7 (tujuh) Keasistenan Utama, sebagai berikut:

Tabel 1.3. Data Laporan Masyarakat di Keasistenan Utama, Kantor Pusat Ombudsman RI Tahun 2021-2022

Unit Kerja	Laporan		Jumlah	Keterangan
	2021	2022		
Keasistenan Utama I	56	24	<b>80</b>	Tidak Melakukan Valuasi
Keasistenan Utama II	20	39	<b>59</b>	Tidak Melakukan Valuasi
<b>Keasistenan Utama III</b>	<b>60</b>	<b>82</b>	<b>142</b>	<b>Melakukan Valuasi</b>
Keasistenan Utama IV	37	25	<b>62</b>	Tidak Melakukan Valuasi
Keasistenan Utama V	70	50	<b>120</b>	Tidak Melakukan Valuasi
Keasistenan Utama VI	50	62	<b>112</b>	Tidak Melakukan Valuasi
Keasistenan Utama VII	36	16	<b>52</b>	Tidak Melakukan Valuasi
<b>Jumlah</b>	<b>329</b>	<b>298</b>	<b>627</b>	

*Sumber Data: Biro AP4, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI (diolah tahun 2023).*

Dari ketujuh Keasistenan Utama di atas, Keasistenan Utama III yang menangani sektor Perekonomian 1 (satu), merupakan Keasistenan Utama dengan jumlah penanganan Laporan Masyarakat tertinggi yaitu sebanyak 142 Laporan Masyarakat. Selain itu, Keasistenan Utama III yang menangani sektor Perekonomian 1 (satu) pun merupakan satu-satunya yang telah melakukan valuasi atas potensi kerugian materiil masyarakat dari praktik Maladministrasi. Valuasi terhadap nilai kerugian materiil masyarakat penting dilakukan, agar kemudian dapat diketahui oleh publik bahwa Kinerja Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan pelayanan publik dapat menyelamatkan kerugian materiil masyarakat dari praktik Maladministrasi.

Laporan Masyarakat yang ditangani Keasistenan Utama III Ombudsman Republik Indonesia adalah laporan pada sektor Perekonomian 1 (satu) dengan substansi laporan antara lain yaitu: Perdagangan, Perindustrian dan Logistik,

Pertanian dan Pangan, Perbankan, Perasuransian dan Penjaminan, Pengadaan Barang dan Jasa, Perpajakan, serta Kepabeanaan dan Percukaian. Berdasarkan dari 142 Laporan Masyarakat yang ditangani oleh Keasistenan Utama III, bahwa 67 Laporan Masyarakat telah terselesaikan, dan 75 Laporan Masyarakat belum terselesaikan atau masih berproses penanganannya. Hasil pemeriksaan terhadap 67 Laporan Masyarakat yang telah diselesaikan, menunjukkan 26 Laporan Masyarakat tidak ditemukan Maladministrasi dan 41 Laporan Masyarakat ditemukan Maladministrasi. Adapun bentuk Maladministrasi dari 41 Laporan Masyarakat tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4. Bentuk Maladministrasi pada Laporan Masyarakat yang telah diselesaikan oleh Keasistenan Utama III Ombudsman RI Tahun 2021-2022

NO	Bentuk Maladministrasi	Jumlah
1	Penundaan Berlarut	28
2	Penyimpangan Prosedur	6
3	Tidak Memberikan Pelayanan	5
4	Tidak Kompeten	1
5	Penyalahgunaan Wewenang	1
<b>Total</b>		<b>41</b>

Sumber Data: Keasistenan Utama III Ombudsman RI (diolah tahun 2023).

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa *Penundaan Berlarut* merupakan bentuk Maladministrasi yang paling banyak ditemukan dalam hasil pemeriksaan yang telah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia di Sektor Perekonomian I. Salah satu contoh Laporan Masyarakat di Sektor Perekonomian I yang ditemukan maladministrasi dalam bentuk penundaan berlarut adalah pada substansi perbankan. Pada tahun 2022 terdapat Laporan Masyarakat mengenai dugaan penundaan berlarut yang dilakukan oleh Badan Pengelola Tabungan Perumahan Rakyat (BP TAPERA) dalam pencairan dana tabungan perumahan rakyat. Pelapor telah menyampaikan kelengkapan berkas kepada pihak BP TAPERA sejak bulan Desember 2021, namun hingga bulan Oktober 2022, Pelapor tidak memperoleh kejelasan dan penyelesaian atas pencairan dana tabungan tersebut. Oleh karena itu, Pelapor menyampaikan pengaduan kepada

Ombudsman Republik Indonesia. Hasil pemeriksaan laporan yang dilakukan oleh Ombudsman RI menemukan adanya tindakan Maladministrasi berupa penundaan berlatur yang dilakukan oleh BP TAPERA. Atas hal tersebut, Ombudsman RI mendorong pihak BP TAPERA untuk melakukan perbaikan dan penyelesaian atas permasalahan Pelapor. Sehingga pada akhirnya terhadap permasalahan Pelapor telah memperoleh penyelesaian dengan dicairkannya dana tabungan perumahan rakyat oleh pihak BP TAPERA kepada Pelapor sebesar Rp1.620.926,03,-.<sup>6</sup>

*Kedua*, tugas pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik. Dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia melakukan Pencegahan Maladministrasi dengan berbasis pada potensi Maladministrasi, yang mana memiliki relevansi dengan sesuatu yang belum terjadi. Dalam rangka pencegahan Maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia melakukan berbagai kegiatan pencegahan diantaranya adalah kegiatan survey kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, kegiatan sosialisasi, kegiatan kerjasama, dan kegiatan Kajian Sistemik terhadap suatu permasalahan yang sistemik dalam pelayanan publik.

Khusus mengenai Kajian Sistemik dalam Pencegahan Maladministrasi, setiap Keasistenan Utama di Ombudsman Republik Indonesia melakukan kajian sistemik sebanyak satu kali dalam satu tahun. Salah satu Kajian Sistemik pada Sektor Perekonomian 1 yang dilakukan oleh Keasistenan Utama III Ombudsman Republik Indonesia adalah mengenai Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT Bank Tabungan Negara (BTN). Hasil kajian menemukan bahwa ada Potensi Maladministrasi dalam Tata Kelola layanan KPR pada PT Bank Tabungan Negara, khususnya permasalahan terkait tidak diberikannya Sertifikat rumah pasca pelunasan KPR.<sup>7</sup> Permasalahan tersebut tentunya sangat merugikan masyarakat, dimana masyarakat (debitur) telah melunasi pembayaran sebagai bentuk kewajibannya, namun kemudian tidak

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Agus Suryadi, Pelapor (Masyarakat) pada tanggal 23 Agustus 2023 melalui *Zoom Meeting*.

<sup>7</sup> Boyke P. Siregar, *Ombudsman Ungkap 600 Konsumen Belum Terima Sertifikat Setelah Pelunasan KPR*, 2023, <https://wartaekonomi.co.id/read470486/ombudsman-ungkap-600-konsumen-belum-terima-sertifikat-setelah-pelunasan-kpr> (diakses 7 Agustus 2023)

memperoleh haknya berupa sertifikat rumah. Berdasarkan hasil kajian, Ombudsman RI mendorong pihak BTN untuk melakukan perbaikan, salah satunya adalah penyelesaian dan pemenuhan sertifikat terhadap masyarakat (konsumen) yang telah melunasi kredit. Atas saran dari Ombudsman, pihak BTN melakukan perbaikan dan penyelesaian permasalahan, salah satunya dengan menyerahkan sertifikat rumah kepada masyarakat (debitur) secara bertahap.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian penjelasan dari dua tugas pokok Ombudsman Republik Indonesia, menunjukkan bahwa peran Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia dalam bingkai ketatanegaraan Republik Indonesia menempati posisi strategis, yang eksistensinya penting bagi negara untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dan penting bagi masyarakat guna penyelamatan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi.

Oleh karena itu, diskursus mengenai kinerja kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi khususnya di Sektor Perekonomian I, menjadi sangat menarik untuk diteliti. Sehingga kemudian dapat disadari bersama bahwa kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang sangat strategis di Indonesia, khususnya dalam pengawasan pelayanan publik.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka fokus penelitian ini adalah terkait kinerja kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi pada pelayanan publik di Sektor Perekonomian I pada tahun 2021-2022.

Argumentasi pemilihan Sektor Perekonomian I yang ditangani oleh Keasistenan Utama III di Ombudsman RI adalah: *Pertama*, Sektor Perekonomian I merupakan sektor dengan jumlah Laporan tertinggi di Kantor Pusat Ombudsman RI pada Tahun 2021-2022; *Kedua*, Sektor Perekonomian I

---

<sup>8</sup> Agus Warsudi, *Tindak Lanjut Saran Ombudsman, BTN Serahkan Sertifikat kepada Debitur di Bandung*, 2023, <https://jabar.inews.id/berita/tindak-lanjut-saran-ombudsman-btn-serahkan-sertifikat-kepada-debitur-di-bandung>. (diakses 7 Agustus 2023)

yang ditangani oleh Keasistenan Utama III, merupakan satu-satunya Keasistenan dari 7 (tujuh) Keasistenan Utama di Ombudsman RI yang telah melakukan penghitungan atau valuasi terhadap potensi kerugian materiil Pelapor (masyarakat) dari praktik Maladministrasi. Adapun alasan penelitian mengambil tahun 2021-2022, karena pada tahun tersebut penghitungan atau valuasi terhadap potensi kerugian materiil Pelapor (masyarakat) di Ombudsman RI baru dilakukan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka Peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

- 1.3.1. Bagaimana kinerja kelembagaan Ombudsman RI dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi pada pelayanan publik di Sektor Perekonomian I?
- 1.3.2. Faktor pendukung dan penghambat apa yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi pada pelayanan publik di Sektor Perekonomian I?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diungkapkan Peneliti atas tujuan yang akan dan hendak dicapai dari penelitian ini ialah:

- 1.1.1. Untuk mengetahui kinerja kelembagaan Ombudsman RI dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi pada pelayanan publik di Sektor Perekonomian I.
- 1.1.2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi pada pelayanan publik di Sektor Perekonomian I.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Beberapa poin dari manfaat penelitian ini, antara lain:

- 1.5.1. Manfaat secara Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan edukatif (pembelajaran) bagi insan akademis khususnya dan para peneliti pada umumnya, dalam upaya memahami serta merumuskan teori-teori mengenai pengawasan pelayanan publik.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan referensi atau bahan pembandingan didalam melakukan penelitian/ Penelitian ilmiah selanjutnya.

#### 1.5.2. Manfaat secara Praktis

- a. Bagi Lembaga, khususnya Ombudsman RI: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam konteks pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI.
- b. Bagi Peneliti/peneliti: Sebagai prasyarat dalam menyelesaikan dan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Dalam upaya mempermudah memahami tesis ini secara komprehensif dan holistik, maka Penelitiannya disusun dan diuraikan secara teratur dalam sebuah sistematika Penelitian sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini, Peneliti berusaha memberikan gambaran secara singkat mengenai isi tesis. Dalam bab ini memaparkan latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika Penelitian. Khususnya dalam latar belakang masalah, Peneliti berusaha menjelaskan mengenai peran dan upaya Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan laporan masyarakat terkait dugaan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik dan pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, Peneliti akan membahas mengenai konsep dan teori yang berkaitan dengan penelitian serta kerangka konseptual yang dijadikan sebagai pedoman dan referensi dalam pemecahan masalah. Adapun konsep dan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah Konsep Kelembagaan dan Teori Kinerja. Kajian atas konsep dan teori tersebut akan sangat berguna bagi Peneliti dalam menyusun kerangka berpikir pada penelitian mengenai kinerja kelembagaan Ombudsman RI dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi.

## BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, Peneliti akan menjelaskan tentang metode dan pendekatan penelitian yang digunakan. Dimana dalam penelitian ini metode dan pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Selain itu, dalam bab ini juga akan dijelaskan mengenai lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik pengolahan dan analisis data menggunakan metode triangulasi.

## BAB IV : KINERJA OMBUDSMAN RI DALAM PENANGANAN PRAKTIK MALADMINISTRASI

Pada bab ini, Peneliti akan memaparkan dan membahas hasil penelitian mengenai deskripsi objek penelitian dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia, Kinerja Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi di Sektor Perekonomian I, Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi di Sektor Ekonomi, dan Dialog Teoritik.

## BAB V : PENUTUP

Dalam bab terakhir ini, Peneliti akan memaparkan kesimpulan, implikasi teori dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.