

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Studi ini menjelaskan Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) Terkait Kasus Maladministrasi Di Kota Yogyakarta Tahun 2019. Pemerintah sebagai otoritas penyelenggara layanan publik, dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang terkait dengan pelayanan public belum memadai. Hal ini disebabkan karena lemahnya pengawasan internal yang terdapat dalam setiap instansi ataupun lembaga pemerintah terhadap pelaksanaan pelayanan publik, sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan suatu lembaga yang bersifat independen yang mampu melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik, yaitu dibentuknya Komisi Ombudsman Indonesia.

Pembentukan Komisi Ombudsman Indonesia melalui Kepres No. 44 tahun 2000 berdasarkan UU no. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan tersahkan pada rapat paripurna DPR RI tanggal 9 September 2008. Adanya komisi Ombudsman Indonesia di perkuat dengan di keluarkannya UU no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Masthuri, 2005).

Ombudsman adalah suatu badan independen yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menjalankan tugas dalam mengawasi pengaduan publik (Sudianto, 2017). Asmara (2012) mendefinisikan ORI atau Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik itu yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang di berikan tugas melakukan pelayan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN) atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD).

Komisi Ombudsman Indonesia mempunyai wewenang untuk melakukan pemeriksaan tertentu terutama mengenai dugaan tindakan maladministrasi oleh penyelenggara pemerintahan, Penyelenggara Negara dan lembaga peradilan baik dari laporan masyarakat ataupun dari inisiatif sendiri. Misi Komisi Ombudsman Indonesia adalah melakukan pengawasan secara moral pertimbangan saran serta rekomendasi Ombudsman

walaupun tidak mengingat namun secara moral diikuti dan menjadi penyeimbang antara rakyat dengan pemerintah (Sujata dan Surachman, 2002). Dengan adanya Ombudsman, diharapkan semua permasalahan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public oleh pemerintah dapat diatasi.

Beberapa kasus yang terkait pelayanan publik yang dilaporkan kepada Ombudsman cenderung mengalami kenaikan. Pada tahun 2014, diperoleh data bahwa jumlah kasus yang dilaporkan mencapai 6.180 laporan, yang meningkat jika dibandingkan dengan tahun 2013 yang hanya sebesar 5.173 laporan. Menurut instansi terlapor, Pemerintah Daerah merupakan instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat yaitu sebanyak 43,7%, sedangkan sisanya oleh instansi pemerintah pusat/vertikal. Menurut data yang diperoleh dari Ombudsman, sebanyak 77,7% masyarakat melaporkan tentang pelayanan dari pemerintah kabupaten/kotamadya, 12,1% dari pemerintah provinsi, 2,6 dari pemerintah kecamatan, 5% pemerintah kelurahan dan 2,6% pemerintah desa. Menurut kasusnya, empat pelayanan maladministrasi yang sering diadukan oleh pelapor adalah penundaan berlarut sebanyak 25,4%, penyimpangan prosedur sebanyak 20,3%, tidak memberi pelayanan sebesar 13,9% dan penyalahgunaan wewenang sebanyak 11,7%. Sedangkan apabila dilihat dari substansi maka pengaduan paling banyak adalah bidang kepegawaian yaitu 16%, pertanahan 12,9%, kepolisian 11,8% dan pendidikan 11,1% (Anshori dan Jasrial, 2016), dan dari presentase kasus yang di tangani Ombudsman yang terbanyak memasukkan keluhan ialah penundaan berlarut yakni sebanyak 25,4%, sehingga hal ini menjadi konsen dalam penelitian ini.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat tampaknya belum memahami dengan baik akan fungsi dan tugas dari Ombudsman, terlebih lagi sangat jarang masyarakat mendengar kasus yang ditangani oleh Ombudsman benar-benar direspon dan terselesaikan oleh pihak terlapor (Anshori dan Jasrial, 2016). Untuk mengatasi masalah tersebut, maka diperlukan adanya sosialisasi mengenai fungsi dan tugas Ombudsman terkait pelayanan public, khususnya terhadap kasus maladministrasi.

Maladministrasi sendiri sangat memberikan kerugian bagi masyarakat, dampak yang di sebabkan antara lain :

Pada tanggal 4 Desember 2018, berita yang di tulis oleh editor JSNews dengan judul “Adanya dugaan manipulasi besar di rekrutmen CPNS 2018. Ombudsman terima 1.054 laporan dugaan pelanggaran”.

Di mana laporan yang terbanyak yang di laporkan ialah soal tidak jelasnya klasifikasi keilmuan, kelambatan dalam melakukan administrasi sehingga pengumuman kelolosan bagi

calon PNS mengalami kesalahan input, dan beberapa maladministrasi lain yang terjadi, sebab banyak nya manipulasi yang di lakukan oleh penyelenggara pelayanan publik bisa menjadi sebab banyaknya PNS yang tidak kompatibel terhadap apa yang ia kerjakan, dimana hal tersebut sangat memberikan ruang bagi perilaku. maladministrasi berikutnya. yang menjadi korban tidak lain adalah masyarakat kita sendiri.

Seperti pada berita pada hari Kamis, 1 Agustus 2019 yang di tulis oleh Ahmad Bil Wahid di Detik.com yang berjudul “Ombudsman bicara kemungkinan Maladministrasi di balik polusi Jakarta”.

Kata salah satu anggota Ombudsman “Contoh ada pabrik yang di miliki oleh BUMN atau BUMD yang harusnya memiliki corong, mempunyai filter, pelapis udara, akan tetapi semua itu tidak ada, artinya ada pembiaran, maka jelas itu mal” Adrianus Meliala, Kamis (1/8/2019) di gedung Ombudsman.

Di mana sebab ada nya pembiaran yang di lakukan berdampak pada polusi sehingga masyarakat tentunya akan memiliki kerugian pada kesehatannya, banyak yang akan terkena penyakit pernafasan salah satunya.

terjadinya maladministrasi ini kepada masyarakat walau terlihat sepele namun dampak tidak baik yang akan terjangkit kepada masyarakat bisa di kata serius dan menyebar sehingga perlu penanganan khusus atau lembaga khusus seperti lembaga Ombudsman untuk menangani kasus maladministrasi ini dengan serius.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja (LO DIY) terkait kasus maladministrasi di Kota Yogyakarta tahun 2019?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja Ombudsman terkait kasus Maladministrasi di kota Yogyakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai tugas dan fungsi lembaga Ombudsman terkait pelayanannya kepada masyarakat.

## 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi bagi lembaga Ombudsman mengenai kebijakan-kebijakan yang diambil untuk menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan publik, dan bagi masyarakat dapat menambah informasi mengenai fungsi dan tugas lembaga Ombudsman dalam membantu masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan yang terkait pelayanan publik.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Penelitian ini memiliki tinjauan pustaka antara lain :

1. Skripsi yang berjudul “Eksistensi Lembaga Ombudsman Daerah Di Daerah Istimewa Yogyakarta”, yang di tulis oleh Dany Setiawan NIM 20010610036, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang di terbitkan tahun 2006 memnyimpulkan bahwa :
  - a. Eksistensi lembaga ombudsman daerah di daerah Provinsi Istimewa Yogyakarta selama satu tahun berdasarkan SK gubernur no.134 tahun 2004 tentang pembentukan dan organisasi daerah di daerah Provinsi Istimewa Yogyakarta di akui oleh masyarakat hal ini di buktikan dengan adanya 194 laporan dari masyarakat yaitu 89 laporan dari wilayah kota Yogyakarta, 52 laporan dari Kab. Sleman, 25 dari wilayah Kab. Bantul, 19 laporan dari Kab. Kulonprogo dan 9 laporan dari wilayah Kab. Gunung Kidul. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai lembaga pengawasan yang mandiri LOD di Provinsi yogyakarta di lakukan oleh tiga bidang yaitu bidang pendidikan dan pelatihan, bidang monitoring dan investigasi, dan bidang pelayanan dan kerjasama.
  - b. Hambatan Ombudsman daerah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi adalah terlalu luas ruang dan lingkup kasus maladministrasi sementara anggota LOD terbatas, kemampuan anggota LOD yang terbatas dan belum berpengalaman dalam

melakukan pengawasan, kultur birokrasi yang belum sepenuhnya mendukung untuk proses reformasi birokrasi dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap lembaga ombudsman daerah.

Saran yang di berikan peneliti adalah :

- a. Untuk lebih memperkenalkan tentang keberadaan lembaga ombudsman daerah dan prosedur pengaduan kepada masyarakat sebaiknya di lakukan simulasi tentang prosedur atau mekanisme laporan tentang maladministrasi kepada ombudsman daerah dari lingkup paling bawah

RT, desa maupun kota, sehingga masyarakat tidak hanya sebatas tahu tentang keberadaan LOD tetapi juga berani melakukan pegaduan terkait masalah pelayanan publik di lingkup masing-masing.

- b. Peningkatan kerjasama dengan instansi lain dalam pengawasan terhadap pelayanan publik, yaitu kerjasama dengan lembaga ombudman nasional perwakilan ataupun badan pengawasan daerah untuk dapat menciptakan good governance.

2. Skripsi yang berjudul “Peran Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) Dalam Mewujudkan Akuntabilitas

Publik Tahun 2012”, yang di tulis oleh Elean Yusmanto NIM 20090520066 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yang di mana peneliti mengambil beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian yang akan di teliti bahwa :

- a. Peran yang di jalankan LO DIY untuk mewujudkan akuntabilitas publik yaitu sebagai lembaga pengawas eksternal sudah di jalani dengan sangat baik hal ini dilihat pada data laporan kasus-kasus dugaan maladministrasi yang di laporkan ke LO DIY tahun 2012, dari 153 laporan yang di terima 127 atau 83% terselesaikan, sebanyak 19 kasus atau 12,42% dalam proses serta jumlah kasus yang tidak di lanjutkan penyelesaian sebanyak 7 kasus atau 4,58%. Dengan jumlah kasusu yang terselesaikan yang mencapai 83%, mengindikasikan peran pengawasan LO DIY sebagai lembaga eksternal lingkup pemerintahan sudah di jalankan dengan baik.
- b. Hipotesis awal yang di duga penulis yaitu sumber daya manusia yang sedikit belum dapat menyelesaikan laporan dan keluhan yang masuk ke LO DIY secara maksimal tidak tepat, dari hasil analisis pada bab IV meskipun banyak hambatan dalam menjalankan tugasnya tapi tidak menghambat LO DIY menjalan kan tugasnya dengan baik.

Saran dari peneliti diatas yakni :

- a. Tahun 2012 menjadi puncak pelaporan terbanyak yang di sampaikan LO DIY yaitu sebanyak 153 laporan, di satu sisi mengindikasikan bahwa banyak masyarakat mengetahui kemana mereka akan mengadu ketika mengetahui ada indikasi maladministrasi, laporan kasus yang meningkat mengindikasikan LO DIY sudah baik dalam mensosialisasikan peran fungsi dan tugasnya, namun disisi lain mengidikasikan semakin banyaknya maladministrasi yang terjadi, oleh karena itu di perlukan sebuah sistem yang dapat menekan angka maladministrasi yang di lakukan oleh pejabat publik maupun birokrasi.
  - b. Saat ini LO DIY merupakan Omudsman eksekutif yang dapat di lihat melalui peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan didirikannya LO DIY yaitu dengan di ubahnya peraturan Gubernur no. 134 tahun 2004 tentang pembentukan dan organisasi Ombudsman daerah Provinsi DIY Hal ini menjadi sebab adanya intervensi dari legislatif dan terlihat dari komisioner LO DIY yang tidak boleh menjabat lebih dari dua periode. Selain itu LO DIY juga berada dibawah biro hukum pemerintah provinsi DIY yang berpengaruh pada pola anggaran, pola menjalankan program dan pola laporan program. Untuk menguatkan posisi kelembagaan LO DIY supaya tidak mudah di bubarkan yaitu memperjuangkan kelembagaannya melalui RUU pelayanan publik yang akan mengatur keberadaan dan kelembagaan LO DIY.
3. Skripsi yang berjudul “Peran Lembaga Ombudsman (Lo) Diy Dalam Penanganan Pengaduan Pungutan Liar Di Diy Priode Tahun 2016-2017”, yang disusun oleh Muhammad Nurussalam NIM 13340090 Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga. Di mana kesimpulan dari penelitiannya ialah :
- a. Lembaga Ombudsan (LO) adalah lembaga yang berperan aktif dalam pengawasan publik dan swasta guna terwujudnya pelayanan pemerintah yang bermutu, berkualitas, akuntabilitas, selain itu, LO DIY memounyai peranan yang strategis dalam menciptakan iklim pelayanan pemerintahan yang baik. Sebagai lembaga yang independen, penanganan kasus oleh LO DIY melalui investigasi, klarifikasi, mediasi, dan rekomendasi. Dalam hal ini rekomendasi mempunyai kekuatan mengikat secara moral (moralli binding) dan tidak berkekuatan hukum (not legally binding). Begitu juga dalam penanganan pungutan liar, LO DIY berperan

dalam menyelesaikan kasus pungutan liar sehingga terbentuk sebuah rekomendasi yang nantinya diharapkan terwujudnya pemerintah yang good governance dan bersih. Di lihat dari hasil kinerja LO DIY, telah banyak menangani kasus-kasus yang beragam setiap tahunnya. Lonjakan laporan yang di terima setiap tahunnya cukup membuktikan bahwa masyarakat semakin yakin dan trust terhadap LO DIY serta mengakui eksistensinya, selain itu ada lembaga-lembaga yang bersinergi dengan LO DIY dan mempunyai peran yang sama dalam pengawasan penyelenggara pemerintah yaitu, ORI, ASN, BPK, APIP dan tim Satgas Saber Pungli.

- b. Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja LO DIY dalam penanganan pungutan liar ada dua yaitu : pertama, yaitu faktor yang mendukung dan menguatkan LO DIY diantaranya; keberagaman latar belakang pendidikan dan pengalaman komisioner dan asisten LO DIY, antusiasme masyarakat dalam mengakses LO DIY, militansi dan kerja keras komisioner, asisten dan staff LO DIY.

Sedangkan faktor yang mempengaruhi kendala LO DIY dalam penanganan pengaduan pungutan liar di DIY antaranya :

- a. Teamwork dan komunikasi masih lemah antara asisten dengan asisten, komisioner dengan asisten, dan komisioner dengan komisioner.
- b. Kurangnya pengawasan yang di lakukan asisten, sehingga masih banyak oknum yang melakukan praktik pungutan liar.
- c. Pembuktian yang sulit karena praktek pungutan liar banyak yang berada di bawah tangan.
- d. Kesadaran masyarakat terhadap pungutan liar belum sepenuhnya baik.
- e. Kurang koordinasi kepada atasan, baik badan legislatif dan eksekutif tentang temuan yang ditemukan di lapangan sehingga nantinya menjadi basis dalam penentuan kebijakan kedepan.

4. Skripsi yang berjudul “Strategi Lembaga Ombudsman Dalam Menjalankan Fungsi Pengawasan Dan Fungsi Mediasi Di Kota Yogyakarta Tahun 2016”, yang disusun oleh Vemi Oktaviana NIM 20130520197 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Di mana kesimpulan dari penelitiannya ialah:

- a. Dalam melakukan strategi Lembaga Ombudsman Daerah dalam mendampingi masyarakat untuk mendapatkan hak pelayanan publik yang baik kesimpulan

peneliti ialah, efektivitas kinerja Lembaga Ombudsman Daerah dalam menjalankan tupoksinya sebagai lembaga pengawasan dan mediasi penyelenggara pelayanan publik yang beretika di bidang usaha swasta maupun pemerintah menurut peneliti sudah baik terlihat dengan beberapa kasus yang di tangani Lembaga Ombudsman Daerah dalam tahun 2016 sudah cukup maksimal, akan tetapi masih ada beberapa kekurangan untuk mampu mengakui bahwa strategi lembaga ini benar-benar maksimal.

Faktor penghambat dalam menjalankan strategi ini ialah lembaga ombudsman sering mengalami kesulitan dalam mengolah data pelapor yakni disebabkan kurangnya keterbukaan dari pelapor dalam memberikan informasi sehingga lembaga ombudsman tidak bisa melakukan investigasi lebih lanjut terhadap beberapa kasus dan terpaksa penyelidikan kasus tersebut harus di hentikan dan lembaga ombudsman memberikan penjelasan kepada pelapor bahwa pelapor tidak kooperatif dalam memberikan informasi.

- b. Faktor – faktor yang mempengaruhi lembaga ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsi lembaga pengawas dari segi faktor pendukung ialah adanya legalitas LOD (SK Gubernur DIY), sarana prasarana (kantor), ketenagakerjaan SDM sudah memadai terlihat dengan adanya SK gubernur DIY serta diberikan kantor yang layak untuk menjalankan tugas lembaga ombudsman serta kualitas pegawai lembaga tersebut telah memenuhi syarat di bidang dan keahliannya masing-masing.

Tetapi yang menjadi penghambat ialah lembaga kekurangan dana dalam menjalankan tupoksinya di bidang sosialisasi kantor lembaga ombudsman yakni masih banyak masyarakat yang belum memahami apa itu lembaga ombudsman dan apa fungsi lembaga ini, hal ini terlihat dari strategi lembaga ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan melalui pendekatan aktif inisiatif lembaga ombudsman kurang mendapatkan informasi apakah ada badan usaha milik swasta atau pemerintah yang melanggar prosedur dan melakukan mal/administrasi. Selama ombudsman melakukan strategi pendekatan ini lembaga selalu mendapatkan informasi terjadinya penyelenggaraan publik yang tidak beretika melalui laporan masyarakat bukan dari strategi aktif inisiatif pengawasan dari lembaga itu sendiri.

Saran yang di berikan oleh peneliti ialah :



- a. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta harus lebih aktif melakukan pengawasan di berbagai kepentingan masyarakat misalnya dalam memberikan izin mendirikan bangunan (IMB) karena permasalahan mengenai pendirian bangunan semakin tahun semakin padat di kota ini, serta pemerintah harus membangun kontribusi yang transparan dengan pemerintah yang bersangkutan agar masyarakat mampu menaati prosedur yang diberikan pemerintah agar mampu menuntaskan beberapa kasus fatal yang terjadi di kota yogyakarta dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Lembaga Ombudsman Daerah harus lebih profesional memberikan sikap tegas kepada birokrasi yang melanggar prosedur karena lemahnya kontrol internal maupun eksternal terhadap birokrasi yang menjadikan banyaknya maladministrasi yang terjadi tetapi belum ditangani tegas oleh pemerintah. Dalam penelitian ini peneliti menemukan beberapa kasus yang kompleks mengenai birokrasi yang buruk dan menciptakan ketidakadilan bagi masyarakat.
- c. Dengan adanya penelitian ini juga mampu menjadi tolak ukur mahasiswa ilmu pemerintahan untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai strategi Lembaga Ombudsman Daerah serta tata kelola permasalahan yang lebih kompleks agar Lembaga Ombudsman selanjutnya mampu menciptakan tata kelola pemerintahan dan praktek bisnis yang berkualitas baik ditengah kota yang modern seperti yogyakarta ini dengan lebih memperbaiki kualitas dan kuantitas tupoksi lembaga ombudsman ini, dengan begitu kita mampu memanfaatkan beberapa kepemimpinan pemerintah yang sudah baik akan tetapi birokrasinya yang perlu di benahi lebih dalam.

5. Jurnal yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kinerja Omnudsman Republik Indonesia Perwailan Provinsi Jawa Tengah dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan

Masyarakat” yang ditulis oleh Nur Dila Alfi Isnidya, dan Dra. Tri Yuningsih, M. Si dari Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Bisa di simpulkan bahwa secara umum Ombudsman RI yang mewakili Provinsi Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat sudah baik di lihat dari hasil rekapitulasi kinerja organisasi yang menunjukkan bahwa

efisiensi penyelesaian laporan tergolong sangat baik, dan hal ini dapat dilihat dari aspek biaya, waktu, dan jumlah pegawai telah sesuai dengan standar yaitu terikat dengan substansinya, tingkat kerumitan laporan, dan jarak.

Kemudian dalam efektivitas penyelesaian laporan tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari aspek jumlah laporan yang dapat terselesaikan dalam satu tahun, tiap tahun laporan yang masuk pada lembaga Ombudsman meningkat dan dari sejumlah laporan yang diterima dapat diselesaikan sudah cukup besar jumlahnya dan mengalami peningkatan tiap tahunnya walaupun belum mencapai target yang telah ditetapkan.

6. Dalam jurnal yang berjudul “Strategi Public Relation Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan

Pelayanan Publik” yang dilakukan dari tahun 2016-2017 oleh Ikhwan Muchlis dari Universitas Negeri Yogyakarta.

Hasil penelitian dalam jurnal ini yaitu, LO DIY dalam meningkatkan partisipasi masyarakat ketika melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik menunjukkan bahwa rencana strategi bidang SKPJ yang telah dibuat mengalami berbagai kendala dalam pelaksanaannya, di mana hasil penelitian tersebut mengimplikasikan dalam pembuatan rencana terkait kegiatan publik relation, Lembaga Ombudsman DIY perlu menyesuaikan dengan kebutuhan dan skala prioritas kegiatan, rencana yang disusun harus sesuai dengan kemampuan dan kapasitas lembaga sehingga setiap target yang dibuat diterima seluruh anggota, memperluas jaringan kerjasama dengan lembaga akademisi maupun asosiasi usaha swasta guna meningkatkan fungsi lembaga.

7. Jurnal yang berjudul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menyelesaikan Maladministrasi Di Indonesia” tahun 2018 yang ditulis oleh Enny Agustina Magister Ilmu Hukum dari Universitas Kader Bangsa.

Dalam ulasan penulis menyatakan bahwa harus ada standar pelayanan yang pasti sehingga tidak ada lagi penyimpangan dan pelaksanaan pelayanan harus di

monitoring supaya tidak ada ketidakberesan dalam pemberian layanan sebab dalam prakteknya, ada banyak penyimpangan penyelenggara negara tidak melayani tetapi meminta untuk di layani, orang menjadi benda, menjadi korban, menjadi pembantu pejabat negara sebab tidak ada ukuran standar pemberian layanan.

Jurnal di atas menjabarkan peran ORI dalam menyelesaikan maladministrasi di Indonesia yang sesuai undang-undang yang telah di tetapkan mengulas banyaknya penyimpangan hingga lembaga Ombudsman sangat perlu ada untuk menangani hal tersebut.

8. Di Jurnal yang berjudul “ Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia” edisi tahun 2018 oleh Solehan dari Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Didalam jurnal menjabarkan peran Ombudsman sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik di Indonesia untuk mendukung terwujudnya good governance dengan menjalankan tugas seperti menerima laporan tiap warga terhadap dugaan maladministrasi, Ombudsman dapat melakukan klarifikasi tertulis, investigasi lapangan maupun panggilan dan hasil pemeriksaan ombudsman berupa dan laporan dapat berupa menolak laporan, menerima laporan maupun memberi rekomendasi hal ini berdasarkan pemeriksaan substantif.

Ombudsman bisa melakukan mediasi/koalisi untuk mendapatkan kesepakatan di antara pihak, dan melakukan ajudikasi khusus yang berkaitan dengan penyelesaian ganti rugi hal ini di lakukan bila tak dapat dengan jalur mediasi dan konsiliasi. ombudsman dapat melakukan atas inisiatif sendiri melalui sistem review yang hasilnya berupa rekomendasi langsung maupun tidak langsung, dan untuk memastikan di taatinya upaya penyelesaian masalah maka di lakukannya monitoring langsung melalui media/publikasi serta menyampaikan laporan erkala dan tahunan kepada Presiden RI dan DPR.

Dapat saya simpulkan bahwa perbandingan penelitian saya dengan penelitian terdahulu ialah penelitian yang saya lakukan berfokus pada persepsi masyarakat terhadap kinerja LO-DIY dalam menangani kasus maladministrasi yang terjadi pada masyarakat, di mana pelanggaran sekecil apapun dalam pelayanan publik bisa menjadi sebab kerugian bagi masyarakat itu sendiri.

## F. Landasan Teori

### E.1. Persepsi

#### a. Definisi Persepsi

Secara etimologis, persepsi atau *perception* berasal dari bahasa Latin *perceptio*; dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil (Sobur, 2003). Kotler (2000) menjelaskan persepsi sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Menurut Leavitt (Sobur, 2003) persepsi (*perception*) dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Berikut ini beberapa pendapat ahli mengenai persepsi, yaitu:

##### 1) Menurut Wagner dan Hollenbeck (1995)

Ada sebuah pendapat dari Wagner dan Hollenbeck yaitu, *We human beings have five senses through which experience the world around us: sight, hearing, touch, smell and taste*. Menurutnya, setiap manusia dianugerahi dengan 5 indera yang mana dengan kelima indera tersebut anda bisa merasakan dunia yang ada di sekitar. Mulai dari penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa, serta pengecap. Definisi persepsi menurut Wagner dan Hollenbeck sendiri adalah sebuah proses yang mana seseorang tersebut dapat memilih, mengelola, menyimpan, serta menginterpretasikan informasi-informasi yang telah dikumpulkan melalui kelima indera tersebut.

##### 2) Menurut Purwodaminto

Menurutnya, persepsi merupakan tanggapan langsung yang di dapat dari serapan ataupun proses manusia dalam mengetahui hal-hal tertentu yang didupakannya melalui penginderaan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi ialah proses seseorang dalam membentuk sebuah asumsi terhadap sesuatu yang sudah melalui beberapa proses pengindraan.

#### b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Robbins (2006), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah:

1) Pelaku Persepsi

Ketika individu memandang kepada objek tertentu dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu akan sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individu tersebut. Diantaranya karakteristik yang mempengaruhi persepsi adalah :

a) Sikap

Sikap adalah suatu bentuk evaluasi perasaan dan kecenderungan potensial untuk berinteraksi yang merupakan hasil interaksi antara komponen kognitif, afektif, dan konatif yang saling bereaksi didalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap suatu objek. Sikap yang ada pada seseorang akan memberikan warna atau corak pada perilaku atau perbuatan yang bersangkutan.

b) Motif (kebutuhan)

Motif adalah perangsang keinginan dan daya gerak kemauan seseorang. Motif atau kebutuhan mempunyai pengaruh yang kuat pada persepsi.

c) Kepentingan (minat)

Pengertian minat adalah perhatian atau kesukaan pada suatu objek. Kepentingan individual satu dengan individu lain berbeda, apa yang dicatat satu orang dalam suatu situasi dapat berbeda dengan apa yang dipersepsikan oleh orang lain.

d) Pengalaman masa lalu

Pengalaman merupakan peristiwa yang dialami seseorang dan ingin membuktikan sendiri secara langsung dalam rangka membentuk pendapatnya sendiri. Hal ini berarti pengalaman yang dialami sendiri oleh seseorang lebih kuat dan sulit dilupakan dibandingkan dengan melihat pengalaman orang lain.

e) Pengharapan

Pengharapan berarti keinginan akan sesuatu agar terjadi. Harapan merupakan perhatian seseorang terhadap stimulus atau objek mengenai hal yang disukai dan diharapkan. Harapan dapat tergantung kepada pengetahuan, pengalaman, lingkungan hidup dan kemampuan masing-

masing. Pengharapan dapat menyimpangkan persepsi dalam melihat apa yang dilihatnya.

## 2) Target

Karakteristik dari target yang akan diamati akan mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Karakteristik-karakteristik tersebut adalah:

### a) Hal baru

Seorang individu biasanya lebih tertarik untuk mempersepsikan hal baru dibandingkan hal yang lama. Rangsangan dari hal baru akan menimbulkan keinginan untuk dapat menerima rangsangan tersebut.

### b) Latar belakang

Suatu latar belakang yang dimiliki objek dapat mempengaruhi persepsi yang terbentuk.

### c) Kedekatan

Objek-objek yang berdekatan satu sama lain akan cenderung dipersepsikan bersama-sama, bukan secara terpisah. Kedekatan akan mempengaruhi persepsi yang terbentuk pada individu-individu.

## 3) Situasi

Unsur-unsur lingkungan sekitar yang mempengaruhi adalah:

### a) Waktu

Suatu objek atau peristiwa yang dilihat dalam waktu yang bersamaan dapat mempengaruhi perhatian. Waktu yang diberikan terhadap apa yang dipersepsikan dapat mempengaruhi persepsi yang terbentuk.

### b) Keadaan lingkungan

Lingkungan yang kondusif akan mempengaruhi terhadap persepsi. Karena berhubungan dengan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam suatu kelompok, organisasi, atau masyarakat.

### c) Keadaan sosial

Dimana suatu objek atau peristiwa yang sama dengan situasi sosial yang berbeda dapat menghasilkan persepsi yang berbeda. Keadaan sosial setiap individu dengan individu lain dapat mempengaruhi persepsi yang terbentuk terhadap rangsangan.

Rahmat (2006) menyebutkan bahwa persepsi ditentukan oleh faktor-faktor fungsional dan structural, yaitu:

1) Faktor fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal, yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, melainkan karakteristik orang yang memberikan respons terhadap rangsangan tersebut.

2) Faktor Struktural

Faktor structural berasal dari sifat rangsang tersebut dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf seseorang. Artinya, dalam memahami suatu kejadian, individu tidak bisa meneliti faktafakta yang terpisah namun harus melihatnya sebagai hubungan keseluruhan, melihat dalam konteks, dalam lingkungan dan masalah yang dialaminya.

c. Sifat-Sifat Persepsi

Persepsi terjadi dalam benak individu yang mempersepsikan, bukan di dalam objek dan selalu merupakan pengetahuan tentang penampakan. Rakhmad (2004) menyebutkan bahwa untuk membantu mempermudah memahami arti persepsi, maka lebih lanjut dapat kita lihat sifat-sifat persepsi itu sendiri yang meliputi:

1) Persepsi adalah pengalaman

Untuk mengartikan makna dari seorang, objek atau peristiwa, harus dimiliki basis dalam melakukan interpretasi, yang biasa ditentukan pada pengalaman masa lalu dengan orang, objek, peristiwa tersebut.

2) Persepsi adalah selektif

Ketika mempersepsikan sesuatu, biasanya hanya memperhatikan bagian-bagian tertentu dari objek atau tertentu berdasarkan atas sikap, nilai dan keyakinan yang ada dalam diri yang bersangkutan dan mengabaikan karakteristik yang tidak relevan atau berlawanan dengan nilai dan keyakinan tersebut.

3) Persepsi adalah penyimpulan

Proses psikologi dari persepsi mencakup penarikan kesimpulan melalui suatu proses induksi secara logis. Interpretasi yang dihasilkan melalui persepsi pada dasarnya penyimpulan atas informasi yang tidak lengkap. Dengan kata lain mempersepsikan makna adalah melompat pada suatu kesimpulan yang tidak sepenuhnya didasarkan atas data yang dapat ditangkap oleh indra.

4) persepsi bersifat tidak akurat

Setiap persepsi yang dilakukan akan mengandung kesalahan dalam kadar tertentu, yang disebabkan oleh pengaruh masa lalu, selektivitas dan penyimpulan.

5) persepsi bersifat evaluative

Persepsi tidak akan pernah objektif karena dalam proses menginterpretasikan makna berdasarkan pengalaman dan merefleksikan sikap, nilai dan keyakinan pribadi. Sehingga dalam mempersepsikan suatu objek perlu dilihat baik atau buruknya. Adalah sangat langka jika dapat mempersepsikan suatu secara sepenuhnya netral.

d. Struktur-Struktur Persepsi

Azwar (2005) menyebutkan bahwa persepsi mengandung tiga komponen yang membentuk struktur persepsi, yaitu:

1) Komponen kognitif (pemikiran/perceptual)

Komponen kognitif meliputi kepercayaan individu tentang apa yang berlaku atau apa yang benar bagi obyek persepsi. Kepercayaan yang telah terbentuk akan menjadi dasar pengetahuan seseorang mengenai apa yang diharapkan dari obyek tertentu.

2) Komponen afektif (perasaan)

Komponen afektif terkait dengan masalah emosional subyektif individu terhadap suatu obyek persepsi. Komponen afektif mempunyai arti yang sama dengan perasaan yang dimiliki terhadap sesuatu. Reaksi emosional seseorang dipengaruhi oleh kepercayaan dan berlaku bagi obyek yang dimaksud. Rasa senang adalah hal yang positif dan rasa tidak senang adalah hal yang negatif.

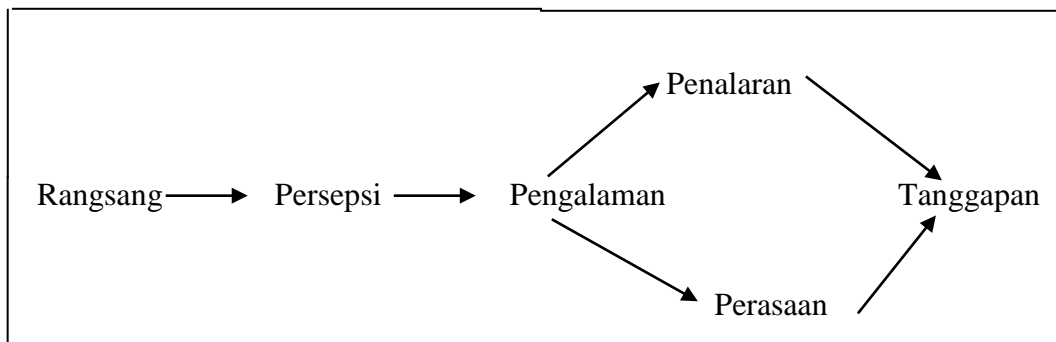
3) Komponen konatif (predisposisi tindakan)

Komponen konatif menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan bertindak yang ada dalam diri seseorang terkait dengan obyek persepsi yang dihadapinya. Kaitan ini didasari oleh asumsi bahwa kepercayaan dan perasaan banyak mempengaruhi perilaku.



#### e. Proses Terjadinya Persepsi

Proses pembentukan persepsi diawali dengan menerima rangsang dari berbagai sumber melalui panca indera, kemudian diberikan respon sesuai dengan penilaian dan memberikan arti terhadap rangsang lain. Selanjutnya menyeleksi rangsangan. Selanjutnya adalah mengorganisasikan berdasarkan bentuk sesuai dengan rangsangan yang diterima. Kemudian individu menafsirkan data yang diterima dengan berbagai cara. Berikut ini skema proses terjadinya persepsi menurut Sobur (2003).



Gambar 2.1. Proses Terjadinya Persepsi

#### f. Bentuk-Bentuk Persepsi

Sunaryo (2004) menyebutkan bahwa persepsi terbagi menjadi dua macam yaitu:

- 1) Eksternal persepsi, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang dari luar diri seseorang.
- 2) *Self* persepsi, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang berasal dari dalam diri seseorang.

Walgito (2004) menyebutkan bentuk-bentuk persepsi adalah sebagai berikut:

- 1) Persepsi melalui indera penglihatan

Seseorang bisa melihat dengan matanya namun mata bukanlah satusatunya bagian hingga individu dapat mempersepsikan apa yang dilihatnya. Mata hanya sebagai salah satu alat yang menerima rangsang, dan rangsangan ini diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak, sehingga seseorang dapat menyadari apa yang dilihat.

- 2) Persepsi melalui indera pendengaran

Telinga merupakan salah satu alat untuk mengetahui sesuatu yang ada di sekitarnya. Apabila seseorang dapat mendengar, maka orang tersebut dapat mempersepsikan apa yang didengarnya dan terjadilah pengamatan atau persepsi.

3) Persepsi melalui indera pencium

Individu dapat mencium bau melalui hidung. Sel-sel penerima bau terletak dalam hidung sebelah dalam. Orang yang dapat mencium bau maka orang tersebut dapat menyadari apa yang diciturnya yaitu bau yang diciturnya.

4) Persepsi melalui indera pengecap

Lidah merupakan alat indera pengecap. Individu dapat merasa suatu rasa melalui ujung sel penerima yang ada di lidah, kemudian diteruskan oleh syaraf ke otak sehingga orang bisa menyadari apa yang dikecapnya tersebut.

5) Persepsi melalui indera peraba

Kulit merupakan alat indera peraba. Indera ini bisa merasakan rasa sakit, rabaan, tekanan dan temperature. Stimulus yang diterima kulit kemudian diteruskan oleh syaraf menuju otak, sehingga orang bisa menyadari apa yang dirasakannya.

g. Indikator Pengukuran Persepsi

Menurut Gibson, dkk dalam Rahmatullah (2014), ada 2 faktor yang mempengaruhi persepsi, faktor tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu yang mencakup beberapa hal antara lain:
  - a) Fisiologis Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
  - b) Perhatian Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap obyek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.
  - c) Minat Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance yang digerakkan untuk mempersepsi.

Perceptual vigilance merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.

- d) Kebutuhan yang Searah Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
  - e) Pengalaman dan Ingatan Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadiankejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.
  - f) Suasana Hati Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.
- 2) Faktor Eksternal yang mempengaruhi persepsi, merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlihat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktorfaktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah:
- a) Ukuran dan Penempatan Dari Obyek atau Stimulus. Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu obyek, maka semakin mudah dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.
  - b) Warna dari Obyek-obyek. Obyek-obyek yang mempengaruhi cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (*to be perceived*) dibandingkan dengan yang sedikit.
  - c) Keunikan dan Kekontrasan Stimulus. Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali diluar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.
  - d) Intensitas dan Kekuatan dari Stimulus. Stimulus dari luar akan memberi makna lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi.

- e) Motion atau Gerakan Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan obyek yang diam.

Robbin (2003) menyebutkan bahwa indikator persepsi terdiri atas dua macam yaitu:

1) Penerimaan

Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar.

2) Evaluasi

Rangsang-rangsang dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif. Individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan membosankan. Tetapi individu yang lain menilai rangsang yang sama tersebut sebagai sesuatu yang bagus dan menyenangkan.

Hamka (2002) menyebutkan bahwa indikator persepsi terdiri atas:

- 1) Menyerap, yaitu stimulus yang berada di luar individu diserap melalui indera, masuk ke dalam otak, mendapat tempat. Di situ terjadi proses analisis, diklasifikasi dan diorganisir dengan pengalaman -pengalaman individu yang telah dimiliki sebelumnya. Karena itu penyerapan itu bersifat individual berbeda satu sama lain meskipun stimulus yang diserap sama.
- 2) Mengerti atau memahami, yaitu indikator adanya persepsi sebagai hasil proses klasifikasi dan organisasi. Tahap ini terjadi dalam proses psikis. Hasil analisis berupa pengertian atau pemahaman. Pengertian atau pemahaman tersebut juga bersifat subjektif, berbeda -beda bagi setiap individu.

## E.2. Kinerja

### 1. Pengertian Kinerja

Menurut Rivai (2005:309) Konsep dari kinerja ialah perilaku nyata yang di tampilkan setiap individu sebagai prestasi kerja yang di hasilkan seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Menurut Ilyas (2005:55) Kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan

fungsional maupun structural tetapi juga pada keseluruhan jajaran personil didalam organisasi.

Dari pengertian kinerja menurut para ahli di atas dapat kita tarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan pencapaian seseorang dalam menjalankan suatu tugas yang sesuai dengan standar organisasi atau pun lembaga.

## 2. Pengukuran Kinerja

Menurut Simamora (2004:50) pengukuran kinerja ialah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Sedangkan menurut Dharma (2004:355) pengukuran Kinerja mempertimbangkan hal-hal ini :

- a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus di selesaikan dan harus di capai.
- b. Kualitas, ialah mutu yang harus di hasilkan (baik atau tidaknya).
- c. Ketepatan waktu, adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang di rencanakan.

Sehingga kita dapat simpulkan bahwa pengukuran kinerja berupa instrument yang bisa menilai hasil kerja seorang karyawan yang ada pada sebuah instansi atau lembaga kerja.

## 3. Penilaian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005:10), evaluasi kinerja bias di sebut penilaian kinerja yang di lakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi.

Ada pun metode penilaian kinerja karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi menurut Rivai (2005:324) bahwa metode yang di gunakan sebagai berikut :

### 1. Metode penilaian berorientasi masa lalu

Di mana metode ini berpatokan pada hal yang sudah terjadi tehnik ini merupakan salah satu untuk meminimumkan berbagai masalah tertentu yang di jumpai dalam pendekatan-pendekatan ini. Dengan evaluasi prestasi kerja masa lalu, karyawan mendapat umpan balik atas upayaupaya merka. Umpan balik ini bisa mengarah pada perbaikan-perbaikan prestasi, adapun tehnik yang termasuk jangkauan dalam metode ini adalah sebagai berikut :

- d. Skala peringkat (Rating Scale)

Di mana dalam teknik ini penilaian yang dilakukan di mulai dari yang paling rendah sampai dengan yang paling tinggi untuk menilai hasil kerja karyawan

e. Daftar pertanyaan (checklist)

Di dalam teknik ini penilaian berdasarkan jumlah pertanyaan yang menjelaskan beraneka ragam tingkat perilaku bagi suatu pekerjaan tertentu.

f. Teknik dengan penilaian terarah (forced choice method)

Dalam teknik ini dirancang untuk meningkatkan obyektivitas dan mengurangi subyektivitas dalam penilaian.

g. Teknik peristiwa kritis (critical incident method)

Teknik ini merupakan pemilihan yang didasarkan pada catatan kritis atas perilaku karyawan, seperti sangat baik atau sangat jelek dalam melaksanakan pekerjaan.

h. Teknik catatan prestasi

Di dalam teknik ini berkaitan erat dengan peristiwa kritis, yaitu catatan penyempurnaan.

i. Skala peringkat dikaitkan dengan tingkah laku (behaviorally anchored rating scale=BARS)

Di dalam teknik ini merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja satu kurun waktu tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.

j. Teknik peninjauan lapangan (field review method)

Teknik ini dilakukan dengan turun kelapangan bersama-sama dengan ahli dari SDM.

k. Tes dan observasi prestasi kerja (comparative evaluation approach)

Teknik ini mengutamakan perbandingan prestasi kerja seorang karyawan lain yang menyelenggarakan kegiatan sejenis.

2. Metode penilaian yang berorientasikan masa depan

Metode ini menggunakan asumsi bahwa karyawan atau pekerja tidak lagi sebagai obyek penilaian yang tunduk dan tergantung pada penilaian, tetapi karyawan dilibatkan dalam proses penilai. Karyawan mengambil peran penting bersama-sama dengan penilai dalam menetapkan tujuantujuan perusahaan.

Teknik-teknik penilaian dari metode berorientasi masa depan ialah sebagai berikut :

a. Penilaian diri sendiri (self appraisal)

Perusahaan mengemukakan harapan-harapan yang diinginkan dari karyawan, tujuan perusahaan, dan tantangan yang di hadapi pada karyawan

b. Manajemen berdasarkan sasaran (management by objective)

Suatu bentuk penilaian dimana karyawan dan penilai bersama-sama menetapkan tujuan atau sasaran-sasaran pelaksanaan kerja di waktu yang akan datang.

c. Penilaian secara psikologis

Penilaian yang di lakukan oleh ahli psikologi untuk mengetahui potensi karyawan.

d. Pusat penilaian (assessment center)

Serangkaian teknik penilaian oleh sejumlah penilai untuk mengetahui potensi seseorang dalam melakukan tanggung jawab yang lebih besar.

#### 4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai/karyawan di dalam suatu instansi/lembaga atau perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2005:13-14) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu sebagai berikut :

a. Faktor kemampuan (ability)

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari :

1. Kemampuan potensi (IQ).
2. Kemampuan reality (Skill and knowledge)

Dimana karyawan maupun pimpinan memiliki IQ di atas rata-rata antara 110-120 apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan memiliki keterampilan dalam kesehariannya maka akan di rasa lebih muda dalam mencapai kinerja yang maksimal.

b. Faktor motivasi (motivation)

Dimana motivasi sendiri di artikan sebagai sikap (attitude) pimpinan dan karyawan terhadap situasi (situation) kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negative (kontra) terhadap

situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja, dan kondisi kerja.

Menurut Saparuddin (2007:12), supervise kepemimpinan termasuk dalam salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, karena dengan melakukan supervise kepemimpinan berupa :

- 1) Pembinaan yang terus menerus
- 2) Pengembangan kemampuan professional pegawai
- 3) Perbaikan situasi kerja dengan sasaran akhir pencapaian peningkatan kinerja bagi pegawai.

### E.3. Maladministrasi

#### a. Pengertian Maladministrasi

Menurut undang-undang Ombudsman RI

“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 materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan”

#### b. Bentuk-bentuk Maladministrasi

Pasal 1 butir 3 undang-undang no. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang memberikan pengertian secara sintaksis substansi tentang maladministrasi sebagai berikut :

- a. Perilaku dan perbuatan melawan hukum,
- b. Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang,
- c. Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang itu,
- d. Kelalaian,
- e. Pengabaian kewajiban hukum,
- f. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
- g. Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan,



h. Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial,

Bagi masyarakat dan perseorangan termasuk tindakan maladministrasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan aparaturnya pemerintah sebab adanya :

1. Mis conduct ialah melakukan sesuatu di kantor yang berlawanan dengan kepenringan kantor.
2. Deceitful practice ialah praktek-praktek kebohongan, tidak jujur terhadap khalayak seperti masyarakat di suguhi informasi yang tidak benar demi untuk kepentingan birokrat.
3. Korupsi yang terjadi sebab disalahgunakannya wewenang yang di miliki, termasuk juga dalam mempergunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan kewenangan yang sebenarnya, dan demi untuk memperkaya diri, orang lain, kelompok, maupun korporasi yang merugikan keuangan negara.
4. Defective policy implementation yakni kebijakan yang tidak berakhir dengan implementasi. Komitmen-komitmen ataupun keputusan-keputusan politik hanya berhenti sampai pembahasan UU atau pengesahan UU, tetapi tidak sampai ditindak lanjuti menjadi kenyataan.
5. Bureaupathologis ialah penyakit-penyakit birokrasi antara lain penyakit birokrasi adalah :
  1. Indecision adalah tidak adanya keputusan yang jelas pada suatu kasus, dimana kasus yang terjadi tidak di selesaikan secara tuntas, mengambang tanpa adanya keputusan yang jelas pada akhirnya. Biasanya kasus ini biasanya menyangkut sejumlah pejabat tinggi.
  2. Red tape dimana penyakit ini menjangkit birokrasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang memakan waktu lama atau berbelit-belit, meski sebenarnya bisa di selesaikan dengan cepat.
  3. Cicumloution adalah penyakit birokrat yang terbiasa menggunakan kata-kata yang terlalu banyak seperti banyak janji tapi tak pernah terealisasi, kadang-kadang banyak kata-kata kontroversi antara elit yang sifatnya bisa membingungkan masyarakat.
  4. Rigidity adalah penyakit birokrasi yang sifatnya kaku, ini efek dari model pemisah dan impersonality dari karakter birokrasi yang kaku/tidak fleksibel, yang baku menurut aturan tanpa melihat kasus perkasus.

5. Psycophancy adalah kecenderungan penyakit birokrat untuk menjilat atasan seperti gejala asal bapak senang, dimana cenderung lebih maksimal melayani atasan dibanding masyarakat, gejala ini bisa juga disebut loyalitas pada individu bukan pada loyalitas pada publik.
6. Over staffing yaitu gejala penyakit dalam birokrasi berbentuk pembengkakan staf, terlalu banyaknya staf sehingga efisiensi kurang.
7. Paperasserie ialah kecenderungan birokrasi menggunakan banyak kertas, mencetak banyak formulir, banyak laporan-laporan tetapi tidak pernah di gunakan sebagaimana mestinya.
8. Defective accounting adalah pemeriksaan keuangan yang cacat. Dimana pelaporan keuangan tidak pada sebenarnya, ada pelaporan keuangan yang double untuk membohongi, biasanya kesalahan dalam keuangan ini adalah mark up proyek keuangan.

#### E.4. Ombudsman

##### a. Definisi Ombudsman

Arti Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang diselenggarakan oleh Negara dan Pemerintah, dalam hal ini BUMN, BUMD, BHMN, serta BUMS atau perseorangan yang ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Istilah "Ombudsman" berasal dari bahasa Skandinavia kuno di negara Swedia, yang memiliki arti perwakilan, representatif, agen atau pihak yang diminta oleh pihak lainnya untuk mewakili kepentingan mereka

Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di adakan oleh BUMD, BUMN, serta badang perseorangan yang di beri tugas untuk mengadakan pelayanan publik tertentu yang sebagian maupun seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran belanja dan pendapatan daerah (UU no. 33 tahun 2008 BAB I pasal I).

Dalam Ensiklopedia Columbia, ombudsman diartikan dengan : *”as a government agent serving as an intermediary between citizens and the government bureaucracy, the ombudsman is usually independent, impartial, universally accesible and empowered only to recommended”*. Artinya ”Agen pemerintah yang melakukan fungsi mediasi antara masyarakat dengan penyelenggara atau aparatpemerintah, ombudsman biasanya bersifat independen, tidak berat sebelah, umum dan berwenang hanya untuk rekomendasi” (The Columbia Encyclopedia, 2001).

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan Ombudsman ialah lembaga pemerintah yang mewakilkan dalam mengawasi proses pelayanan publik baik itu lembaga resmi dari pemerintah ataupun yang tidak di bentuk oleh pemerintah langsung.

b. Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman di Indonesia pertama kali dibentuk oleh Presiden Abdurahman Wahid melalui Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000, dimana saat itu masih berbentuk lembaga *Adhock* dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Ombudsman Republik Indonesia lahir dengan latar belakang adanya suasana transisi menuju demokrasi. Pada awal dibentuk Ombudsman merupakan lembaga yang diberi wewenang untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah dan pelayanan umum lembaga peradilan. Saat itu, Ombudsman mempunyai tugas pokok yaitu:

- 1) Mempersiapkan konsep RUU Ombudsman
- 2) Memberikan pemahaman tentang lembaga Ombudsman
- 3) Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga pemerintah, perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, praktisi, para ahli, organisasi profesi dan lain sebagainya.
- 4) Menindak lanjuti laporan atau informasi mengenai penyimpangan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara saat menjalankan tugas atau melaksanakan pelayanan umum.

c. Fungsi dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia

Menurut Keppres No. 44 tahun 2000, ombudsman mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Memberdayakan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.
- 2) Mengajukan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan.
- 3) Memberdayakan pengawasan oleh masyarakat merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasi agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur negara dapat diminalisasi.
- 4) Dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan
- 5) Lembaga ombudsman merupakan suatu komisi pengawasan yang bersifat mandiri dan berdiri sendiri lepas dari campur tangan lembaga kenegaraan lainnya.

Tujuan pembentukan komisi ombudsman Republik Indonesia adalah:

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka serta bebas dari KKN
3. Melalui peran masyarakat membantu menciptakan dan/atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.
4. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan semakin baik.
5. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi.
6. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan (Ombudsman RI, 2012).

d. Tugas Ombudsman Republik Indonesia

Menurut pasal 6 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, Ombudsman mempunyai fungsi:

“Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu”

Untuk mewujudkan fungsi tersebut, Ombudsman mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- 3) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman.
- 4) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 5) Melakukan koordinasi and kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta dengan lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
- 6) Membangun jaringan kerja
- 7) Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 8) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang

## **G. Definisi Konseptual**

### **a. Persepsi**

Persepsi dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana individu melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yakni bagaimana seseorang memandang atau mendefinisikan sesuatu (Leavitt dalam Sobur, 2003).

Sehingga menurut peneliti sendiri bahwa persepsi merupakan pengertian yang dibentuk oleh seseorang terhadap suatu obyek di mana pengertian terhadap suatu obyek ini sudah melalui beberapa proses indra.

## b. Kinerja

Kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi (Ilyas, 2005: 55). Menurut peneliti sendiri kinerja ialah hasil kerja dari seseorang ataupun kelompok terhadap apa yang seseorang atau kelompok telah lakukan, di mana hasil kerja ini bisa terukur baik dan tidaknya.

## c. Ombudsman

Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di adakan oleh BUMD, BUMN, serta badang perseorangan yang di beri tugas untuk mengadakan pelayanan publik tertentu yang sebagian maupun seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran belanja dan pendapatan daerah (UU no. 33 tahun 2008 BAB I pasal 1).

Peneliti sendiri mengambil kesimpulan bahwa lembaga Ombudsman merupakan kaki tangan pemerintah pusat untuk melakukan pengawasan terhadap aparatur pemerintah dan non pemerintah yang sedang menyelenggarakan pelayanan publik di daerah agar meminimalisir terjadinya maladministrasi pada pelayan publik.

## **b. Definisi Opersional**

### a. Persepsi Masyarakat

Faktor yang mempengaruhi menurut Robbins (2006) : a. Pelaku persepsi, karakteristik yang mempengaruhi :

- a. sikap
- b. motif (kebutuhan)
- c. kepentingan (minat)
- d. pengalaman masa lalu
- e. pengharapan

Variabel	Indikator	Parameter
Faktor yang mempengaruhi pelaku persepsi	Sikap	1. Memahami obyek dengan baik 2. Mampu merasakan kesusahan orang lain 3. Berprilaku baik kepada sesame
	Motif (kebutuhan)	1. Ada nya keinginan yang kuat 2. Kemauan untuk bertindak
	Kepentingan (minat)	1. Perhatian yang tinggi terhadap suatu masalah/obyek 2. Adanya keinginan tertentu di balik suatu masalah/obyek
	Pengalaman masa lalu	1. Mempunyai pengalaman yang banyak 2. Mempunyai kesan terhadap pengalaman tersebut
	Pengharapan	1. Memiliki perhatian pada hal yang di sukai 2. Memiliki keinginan pada suatu obyek/masalah

#### b.Kinerja

Pengukuran kinerja menurut Dharma (2004:355) yakni :

- a. Kuantitas, jumlah yang di selesaikan
- b. Kualitas, mutu yang harus dihasilkan
- c. Ketepatan waktu

Variabel	Indikator	Parameter
Pengukuran kinerja	Kuantitas	1. Hasil kerja yang melebihi target 2. Hasil kerja yang sesuai dengan standar pencapaian

	Kualitas	1. Hasil kerja yang benar 2. Hasil kerja yang memiliki mutu yang baik
	Ketepatan waktu	1. Pekerjaan dapat selesai pada waktu yang di tentukan

c. Ombudsman

Tugas Pokok Ombudsman menurut Keppres No. 44 Tahun 2000

- a) Mempersiapkan konsep RUU Ombudsman.
- b) Memberikan pemahaman tentang lembaga Ombudsman.
- c) Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan lembaga pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, para ahli, perguruan tinggi, praktisi, organisasi profesi dan lain sebagainya.
- d) Menindak lanjuti laporan atau informasi mengenai penyimpangan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara saat menjalankan tugas atau melaksanakan pelayanan umum.

Variabel	Indikator	Parameter
Tugas pokok Ombudsman	Mempersiapkan konsep RUU Ombudsman.	1. Konsep RUU Ombudsman sesuai aspirasi masyarakat 2. Memiliki konsep sesuai dengan tujuan di dirikannya lembaga Ombudsman



<p>Memberikan pemahaman tentang lembaga Ombudsman.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pemahaman kepada masyarakat dengan baik</li> <li>2. Menjelaskan tugas pokok secara jelas dan detail kepada masyarakat</li> </ol>
<p>Melaksanakan kerjasama dan koordinasi dengan lembaga pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, para ahli, perguruan tinggi, praktisi, organisasi profesi dan lain sebagainya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah memiliki relasi kerjasama dan koordinasi dengan lembaga pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, para ahli, perguruan tinggi, praktisi, organisasi profesi dan lain sebagainya.</li> <li>2. Sudah melakukan koordinasi dengan instansi pemerintah maupun non pemerintah untuk melaksanakan tugas pokok yang ada pada lembaga ombudsman.</li> </ol>
<p>Menindak lanjuti laporan atau informasi mengenai penyimpangan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara saat menjalankan tugas atau melaksanakan pelayanan umum.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyelesaikan tugas dalam menindak lanjuti laporan mengenai penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara negara maupun non penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan umum.</li> </ol>

d. Maladministrasi

Bentuk-bentuk Maladministrasi, Undang-undang no. 37 tahun 2008 pasal 1 butir 3 :

- a) Perilaku dan perbuatan melawan hukum
- b) Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang
- c) Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang itu
- d) Kelalaian
- e) Pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan public

- f) Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan
- g) Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial

Variabel	Indikator	Parameter
Bentuk-bentuk Maladministrasi Pasal 1 butir 3 UU No.37 Tahun 2008	Perilaku dan perbuatan melawan hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prilaku yang tidak sesuai dengan aturan yang tertera di undang-undang</li> <li>2. Perbuatan yang melanggar aturan yang terdapat di undang-undang</li> </ol>
	Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prilaku yang tidak sesuai dengan kewenangan yang ada.</li> <li>2. Perbuatan yang melanggar kewenangan yang ada.</li> </ol>
	Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang itu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuaianya prilaku pelayan publik dalam menggunakan jabatannya.</li> <li>2. Menyalahgunakan jabatan tersebut untuk hal yang tidak sesuai dengan tugas jabatannya.</li> </ol>
	Kelalaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak teliti dalam menjalankan tugas sehingga terdapat kekurangan dalam hasilnya</li> <li>2. Kurang berhati-hati dalam menjalankan tugas sehingga hasilnya tidak sesuai dengan tupoksi yang ada</li> </ol>

Pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan public	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayan publik dalam menjalankan tugasnya tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang ada</li> <li>2. Pelayan publik tidak melaksanakan kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan public</li> </ol>
Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan publik tidak dilakukan oleh pemerintah dan negara melainkan badan yang sudah di bentuk dengan tujuan untuk melakukan tugas pelayanan publik tersebut</li> </ol>
Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terjadinya pemborosan dalam bentuk materi disaat menjalankan tugas pelayanan publik tersebut.</li> <li>2. Banyaknya peralatan yang terpakai secara cuma-cuma dalam penyelenggaraan publik</li> </ol>

### c. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses atau cara yang di pilih seorang peneliti dalam mencari jawaban dari obyek penelitiannya dengan, kata lain metode penelitian bermaksud untuk memecahkan masalah yang di ajukan dalam sebuah riset.

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Martono (2015) menyebutkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif,

yaitu sebuah metode penelitian yang bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif atau menjelaskan bagaimana fenomena atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat saling berhubungan satu sama lain.

Metode deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini adalah metode yang digunakan dalam penelitian, di mana peneliti akan menjelaskan suatu peristiwa yang sedang berlangsung pada masa sekarang dan juga pada masa lampau, yang sebelumnya berupa angka-angka yang dapat menghasilkan kesimpulan dari peristiwa tersebut.

## 2. Populasi dan Sample

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subjek yang mempunyai kuantitas & karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di kota Yogyakarta.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Jika kita hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel (Arikunto, 2012). Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Yogyakarta. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta, jumlah penduduk tahun 2017 adalah 422.732 jiwa. Berdasarkan jumlah populasi tersebut, maka sampel dalam penelitian ini dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N(e^2))}$$

Keterangan: n = sampel N =  
jumlah populasi e = galat  
8,3%

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{422.732}{1 + (422.732(8.3^2))}$$

$$= 1 \square (422.732(0,006889)) = 1 \square 2912,2007 = 2.913,2007 = 145,11$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 145,11 atau dibulatkan menjadi 146 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian dilakukan dengan cara *incidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja

yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui peneliti cocok dijadikan sebagai sumber data (Sugiyono, 2014).

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Jhonshon & Cristensen (200: 126) menjelaskan bahwa metode pengumpulan data merupakan teknik untuk mendapatkan data untuk dianalisis dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, di mana peneliti akan membuat sebuah kuisioner untuk di bagikan kepada sejumlah obyek riset.

Untuk menguji kualitas instrument digunakan uji validitas dan reliabilitas.

#### c. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Validitas sebagai salah satu derajat ketepatan atau keandalan pengukuran instrumen mengenai isi pertanyaan. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi Product Moment. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2013).

Tabel 1  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai r	Nilai Sig	Keterangan
Ombudsman	Item 1	0,474	0,008	Valid
	Item 2	0,731	0,000	Valid
	Item 3	0,564	0,001	Valid
	Item 4	0,516	0,004	Valid
	Item 5	0,598	0,000	Valid
	Item 6	0,698	0,000	Valid

	Item 7	0,482	0,007	Valid
	Item 8	0,734	0,000	Valid
	Item 9	0,521	0,003	Valid
	Item 10	0,613	0,000	Valid
Persepsi	Item 1	0,589	0,001	Valid

masyarakat	Item 2	0,814	0,000	Valid
	Item 3	0,688	0,000	Valid
	Item 4	0,739	0,000	Valid
	Item 5	0,619	0,000	Valid
	Item 6	0,645	0,000	Valid
	Item 7	0,793	0,000	Valid
	Item 8	0,844	0,000	Valid
	Item 9	0,739	0,000	Valid
	Item 10	0,804	0,000	Valid
	Item 11	0,622	0,000	valid
	Item 12	0,620	0,000	Valid
	Kinerja	Item 1	0,700	0,000
Item 2		0,714	0,000	Valid
Item 3		0,830	0,000	Valid
Item 4		0,654	0,000	Valid
Item 5		0,538	0,002	Valid

Maladministrasi	Item 1	0,454	0,012	Valid
	Item 2	0,400	0,029	Valid
	Item 3	0,548	0,002	Valid
	Item 4	0,397	0,030	Valid
	Item 5	0,741	0,000	Valid
	Item 6	0,472	0,008	Valid
	Item 7	0,423	0,020	Valid
	Item 8	0,536	0,002	Valid
	Item 9	0,723	0,000	Valid
	Item 10	0,402	0,028	Valid
	Item 11	0,604	0,000	valid
	Item 12	0,461	0,010	Valid

Sumber: Data primer diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid karena semua item pernyataan mempunyai nilai  $r$  di atas 0,3.

#### d. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono,2013). Untuk uji reabilitas digunakan metode teknik perhitungan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Internal Consistency Reliability* dengan menggunakan koefisien reliabilitas Alpha Cronbach ( $\alpha$ ). Metode alpha cronbach ( $\alpha$ ) diukur berdasarkan skala alpha cronbach ( $\alpha$ ) dari 0,00 sampai 1,00. Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan range yang sama, ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai alpha cronbach 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel.

- 2) Nilai alpha cronbach 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel.
- 3) Nilai alpha cronbach 0,42 s.d 0,60 berarti cukup reliabel.
- 4) Nilai alpha cronbach 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel.
- 5) Nilai alpha cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel. Tabel 2

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
Ombudsman	0,795	Reliabel
Persepsi masyarakat	0,910	Reliabel
Kinerja	0,724	Reliabel
Maladministrasi	0,743	Reliabel

Sumber: data primer diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel ombudsman, kinerja dan maladministrasi reliable, karena mempunyai nilai alpha yang berkisar antara 0,61 – 0,80. Variabel persepsi masyarakat sangat reliable karena mempunyai nilai alpha antara 0,81 – 1,00.

#### 4. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dipahami dan di interprestasikan. Analisis data dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah dianjurkan (Sugiyono, 2014).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis distribusi frekuensi. Rumusnya sebagai berikut (Arikunto, 2012):  $p = \frac{f}{n} \times 100\%$

Keterangan: p : angka

presentasi f : jumlah total

n : jumlah frekuensi



Untuk mengetahui kategorisasi dari masing-masing variabel, digunakan empat kategori yaitu sangat tinggi, tinggi, rendah dan sangat rendah. Kategori tersebut didasarkan pada simpangan baku dan rerata ideal. Dipilihnya empat kategori ini karena distribusi gejalanya berdistribusi normal dan kriteria ini menggunakan jarak pengukuran yang sama. Rumus kategorinya adalah sebagai berikut: Tabel 3. Rumus Kategori

Kelas interval	Kategori
$X > Mi + 1,5 SDi$	Sangat tinggi
$Mi \leq X \leq Mi + 1,5 SDi$	Tinggi
$Mi - 1,5 SDi \leq X < Mi$	Rendah
$X < Mi - 1,5 SDi$	Sangat rendah

Sumber: Azwar (2009)

Keterangan:

$Mi$  = rata-rata ideal

$SDi$  = standar deviasi ideal

Rumus perhitungan  $Mi$  dan  $SDi$

$Mi = (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah}) / 2$

$SDi = (\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}) / 6$

## 5. Rancangan Kuesioner

Instrumen dalam penelitian yang digunakan adalah kuesioner, dimana bentuk kuesioner yang dibuat adalah kuesioner berstruktur, pernyataan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dengan diberi jawaban terhadap beberapa alternatif atau hanya satu jawaban saja. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat terhadap Ombudsman terkait kasus penundaan berlarut, yang diukur dengan indikator sebagai berikut (Ardhiansyah, 2017): a. Pemahaman, b. Tanggapan, c. Harapan

## 6. Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di kota Yogyakarta dengan waktu penelitian mulai bulan Mei sampai dengan Juli 2019.