

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan Desentralisasi yang dimulai sejak tahun 1999 telah menstimulus pemerintahan daerah untuk mengelola dan menata daerahnya sendiri. Proses otonomisasi yang diterapkan diseluruh daerah di Indonesia menjadi salah satu faktor penting yang memberikan wewenang seluas-luasnya bagi pemerintahan daerah dalam menyusun kebijakan sesuai dengan kehendak dan kultur masyarakat masing-masing. Di samping memperbesar kewenangan politik, kewenangan administrasi yang dimiliki daerah otonom diperbesar pula, sehingga ketentuan yang memuat masalah pembagian urusan pemerintahan dianggap jelas proporsi pembagiannya antara pusat, provinsi, dan daerah (Prayudi, 2014). Hal ini didukung penuh dengan diberlakukannya undang-undang yang mengatur secara spesifik mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah yang tertuang dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, sehingga pemerintahan daerah memperoleh keleluasaan untuk mengatur daerahnya secara otonom dan telah banyak menghasilkan peraturan-peraturannya sendiri, demi terwujudnya *good governance* dan *clean government*.

Proses penyelenggaraan pemerintahan dan negara tidak serta merta dapat berjalan dengan baik tanpa adanya lembaga pengawas. Fakta yang menunjukkan masih maraknya korupsi, kolusi, dan nepotisme, yang tidak hanya terjadi dalam tubuh pemerintahan pusat akan tetapi ikut terdesentralisasi ke tingkat daerah merupakan bukti diperlukannya reformasi birokrasi penyelenggaraan pemerintahan dan negara dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang baik dan pemerintah yang bersih. Sedangkan reformasi manajemen sektor publik, terkait dengan perlunya digunakan model manajemen pemerintahan yang baru yang sesuai dengan tuntutan perkembangan jaman, karena perubahan tidaklah sekedar perubahan paradigma namun juga perubahan manajemen (Lili, 2020). Dengan begitu lembaga pengawas dalam tubuh pemerintah memiliki peran penting yang bersinergi dengan tujuan diadakannya pemerintahan dalam suatu

negara, sebagai sistem yang dapat menopang terwujudnya masyarakat adil makmur dapat berjalan baik.

Era reformasi sebagai penanda babak baru demokrasi di Indonesia yang lebih terbuka, meniscayakan praktik pemerintahan yang terbebas dari segala bentuk tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Hal ini kemudian dituangkan kedalam TAP MPR Nomor XI Tahun 1998 tentang penyelenggaraan negara yang bersih korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Pada era Presiden BJ Habiebie, pembentukan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme beriringan dengan upaya pembentukan beberapa lembaga anti korupsi, yakni Komisi Pengawas Kekayaan Pejabat Negara (KPKPN) yang sekarang dilebur dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) dan Ombudsman. Upaya ini kemudian diperkuat dengan TAP MPR Nomor VIII Tahun 2001 tentang arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Ombudsman sebagai salah satu lembaga pengawas yang lahir di era reformasi yang berarti memiliki peran penting dalam penyelenggaraan reformasi birokrasi, mempunyai tugas dan fungsi khusus untuk mengawal pelayanan publik serta mencegah terjadinya maladministrasi. Berbeda dengan fungsi KPK yang lebih fokus terhadap pemberantasan pelaku korupsi, Ombudsman lebih spesifik terhadap perbuatan maladministrasi dalam pelayanan publik. Maladministrasi merupakan perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain sebagainya. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan maka dibentuklah Komisi Ombudsman Nasional. Melalui UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, lembaga ini dibentuk kembali dengan nama Ombudsman Republik Indonesia dan disetujui dalam rapat paripurna DPR RI pada tanggal 8 September 2008.

Berdasarkan Pasal 7 UU No.37 (Liputan6.com, 2021) Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa, Ombudsman bertugas untuk

menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selama instansi yang bersangkutan mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik yang seluruh atau sebagian danannya bersumber dari APBN dan/atau APBD, maka pelayanan instansi tersebut menjadi wewenang Ombudsman.

Dalam upaya pengawasan dan pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan, terdapat beberapa jenis tindakan maladministrasi yang sering terjadi. Pertama, penundaan berlarut dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat sehingga berakibat pada proses administrasi tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan secara prosedural maupun pelayanan publik yang tidak memiliki kepastian. Kedua, penyalahgunaan wewenang yang menggunakan hak dan kekuasaannya untuk bertindak melebihi batasan tugas dan fungsinya sehingga bertentangan dengan ketentuan yang berlaku. Ketiga, penyimpangan prosedur dalam proses pelayanan publik dengan tidak mematuhi tahapan-tahapan operasional. Hal ini berakibat pada masyarakat yang tidak memperoleh pelayanan publik secara baik maupun kemudahan dalam proses pelayanan publik bagi sebagian masyarakat tertentu.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan lembaga independen yang tidak memiliki hubungan struktural dengan lembaga negara maupun instansi pemerintahan yang lain. Sehingga dapat bebas menjalankan fungsi dan wewenangnya tanpa adanya intervensi dari pemegang tampuk kekuasaan. Sebagai tujuan mendekatkan strategi pengawasan Ombudsman kepada setiap daerah, maka dibentuklah perwakilan-perwakilan di setiap provinsi di Indonesia. Tidak terkecuali Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang lebih spesifik mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi ditingkat provinsi maupun daerah yang masuk dalam wilayah provinsi tersebut.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari sumber (Liputan6.com) dari 38 Kabupaten/Kota di Jawa Timur, sembilan kabupaten/kota di Jawa Timur yang mendapatkan zona hijau adalah Pemkab Banyuwangi (skor 96,75), Pemkab Bondowoso (94,29), Pemkab Lumajang (92,45), Pemkab Probolinggo (92,08),

Pemkab Ponorogo (91,77), Pemkot Blitar (91,45), Pemkot Malang (87,29), Pemkot Surabaya (83,63), dan Pemkab Lamongan (83,13). Sedangkan sisanya masuk dalam zona kuning, dan dua kota yang masuk dalam zona merah. Pembentukan perwakilan Ombudsman diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel, demokratis, transparan, penyalahgunaan kekuasaan dan jabatan, KKN, tindakan sewenang-wenang, dan lain sebagainya agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang prima, profesional, efektif dan efisien, serta berkualitas.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan literatur review sebagai kerangka untuk mengklasifikasikan sumber informasi dan data dari penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Selain itu dengan adanya literatur review akan mempermudah dalam penyusunan karya ilmiah dalam hal ini merupakan skripsi sehingga terhindar dari plagiarisme. Adapun literatur review yang penulis ambil adalah karya-karya ilmiah berupa skripsi maupun jurnal yang berkaitan dengan judul penelitian ini antara lain.

Pertama, Prabawati, Pascarani dan Supriyanti (2014) dalam artikelnya yang berjudul Peran Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus : Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Denpasar), membahas mengenai pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan yang tengah terjadi di Kota Denpasar terutama pada permasalahan maladministrasi saat proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dan pelanggaran yang terjadi saat Ujian Nasional (UN). Artikel ini memiliki kesamaan dengan pokok pembahasan penelitian penulis perihal peran pengawasan Ombudsman terhadap lembaga pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan perbedaan dengan pokok bahasan penelitian penulis terletak pada kasus pelanggaran pada bidang pendidikan di Kota Denpasar dengan kasus maladministrasi penundaan berlarut di Provinsi Jawa Timur.

Kedua, Tasria Lestari (2017) dalam skripsinya Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar), membahas

mengenai peran dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam upaya pencegahan maladministrasi guna meningkatkan mutu pelayanan publik di Kota Makassar yang meliputi bidang pelayanan pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya. Skripsi ini memiliki kesamaan pokok bahasan dengan penelitian penulis perihal upaya yang dilakukan ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada kajian pengawasan terhadap Implementasi UU Nomor 25 tahun 2009 di Kota Makassar dengan Strategi Pengawasan Ombudsman terhadap maladministrasi penundaan berlarut di Provinsi Jawa Timur.

Ketiga, Dedi Arifka (2020) dalam skripsinya Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi, membahas mengenai responsifitas lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menangani berbagai laporan terkait dengan dugaan maladministrasi. Fokus permasalahan kepada kinerja petugas atau aparatur Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam memeberikan respon, baik dari segi pelayanan, ketepatan, kecepatan dan hal-hal lain yang berhubungan dengan proses diterimanya laporan, tindak lanjut hingga output secara keseluruhan. Skripsi ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis perihal tindak lanjut penanganan laporan maladministrasi. Sedangkan perbedaannya pada metode atau cara tindak lanjut laporan dalam upaya menangani kasus maladministrasi.

Bedasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai Strategi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Penundaan Berlarut di Provinsi Jawa Timur yang telah dilakukan pada tahun 2021. Sehingga penelitian ini berfokus pada penelusuran dokumen maupun data-data ditahun tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang terjadi adalah bagaimana implementasi strategi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam Menangani Maladministrasi Penundaan Berlarut di Provinsi Jawa Timur?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi strategi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam Menangani Maladministrasi Penundaan Berlarut di Provinsi Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang strategi pengawasan Ombudsman, problem Maladministrasi Penundaan Berlarut dan upaya pencegahannya. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan langkah-langkah pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur terhadap proses pelayanan publik sehingga dapat mencegah maladministrasi penundaan berlarut dalam pelaksanaan pelayanan publik.

1.5 Penegasan Istilah

1. Fungsi

Fungsi merupakan himpunan tugas ataupun pekerjaan yang meliputi golongan aktivitas yang sejenis menurut urutannya, sifatnya, pelaksanaannya ataupun memiliki ketergantungan satu dengan lainnya (Gie, 2009).

2. Pengawasan

Pengawasan ialah alur untuk memberikan ketentuan tentang apa yang harus dilakukan, kemudian mengenai perihal yang sedang dikerjakan menilai dan melakukan evaluasi pada proses maupun hasil, menentukan proyeksi dan seterusnya (Martoyo, 2008).

3. Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia yang seterusnya disebut sebagai Ombudsman RI merupakan lembaga independen negara yang mempunyai

kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang dilakukan oleh Negara ataupun yang dilakukan oleh pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-undang Nomor 37 2008).

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 , 2008).

4. Maladministrasi

Berdasarkan Undang-undang nomor 37 tahun 2008, Maladministrasi merupakan perilaku maupun tindakan yang melanggar hukum, melebihi wewenang, memakai wewenang untuk tujuan yang berlainan dengan wewenang itu sendiri, termasuk pengabaian kewajiban hukum atau kelalaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diperbuat oleh Negara dan pemerintahan yang berakibat pada bentuk kerugian, baik secara materil dan atau imateril bagi masyarakat ataupun perseorangan.

5. Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Nomor 25 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Strategi

Pengertian strategi pada permulaannya digunakan dalam militer dan dimaksud sebagai sebuah seni untuk merancang operasi perang, yang utamanya berkaitan erat dengan gerak pasukan dan arah posisi perang yang dinilai paling berpotensi besar untuk mendapatkan kemenangan. Secara umum strategi memiliki definisi garis besar ukuran dalam berbuat untuk memperoleh dan mencapai target maupun sasaran yang telah ditentukan (Asrori, 2013).

1.6 Landasan Teori

1. Konsep Implementasi

Implementasi adalah suatu proses tindakan atau pelaksanaan dari sebuah perencanaan yang terperinci dan telah dianggap matang. Implementasi dijalankan ketika konsep dan detail dari perencanaan dirasa sudah sempurna. Menurut Browne dan Wildavsky (Usman, 2004) menjelaskan bahwa implementasi merupakan segala bentuk aktivitas yang saling tersinkronisasi dan menyesuaikan. Sedangkan menurut Syauckani dkk (2004) implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan atau melakukan break down konsep kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Proses implementasi tersebut mencakup beberapa hal yang perlu untuk dilakukan. Pertama, seperangkat peraturan yang memuat interpretasi dari konsep kebijakan yang telah ditetapkan. Kedua, anggaran dan sumber daya manusia. Dalam konteks ini adalah pihak yang bertanggungjawab atas berjalannya implementasi tersebut. Ketiga, metode yang dijalankan untuk menjalankan implementasi tersebut sesuai dengan sasaran, target dan tujuan.

Berdasarkan pemaparan diatas, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam implementasi. Sukur dalam Surmayadi (2005) mengatakan bahwa setidaknya ada 3 hal unsur penting dalam proses implementasi. Pertama, adanya suatu bentuk program ataupun kebijakan yang dilaksanakan. Kedua, target berupa kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima dari program atau kebijakan. Ketiga, pelaksanaan atau implementator baik berupa perorangan maupun organisasi yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan dan pengawasan dalam proses implementasi tersebut.

2. Konsep Pengawasan

Pengawasan merupakan proses pemantauan, penilaian dan pelaporan rencana atas perencanaan maupun regulasi yang menjadi koridor berjalannya organisasi untuk tindakan korektif dan evaluatif. Selain itu pengawasan dilakukan sebagai upaya monitoring suatu proses organisasi, supaya tidak terdapat penyimpangan yang dilakukan organisasi sehingga keluar dari aturan main yang telah disepakati maupun tujuan awal dari perencanaan yang telah dibuat.

Pengawasan merupakan seluruh usaha untuk mengamati berjalannya aktivitas operasional untuk menjamin kegiatan yang tengah dilakukan sesuai dengan ukuran rencana yang telah dibuat sebelumnya (Siagian, 2003). Sedangkan Robbins dan Coulter berpendapat pada buku Ismail Solihin (2009), pengendalian, pengawasan atau (controlling) adalah alur yang memonitor berbagai kegiatan yang dilaksanakan komponen organisasi untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilaksanakan dapat memperoleh tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dan evaluasi bisa dilaksanakan untuk menentukan proyeksi atas kesalahan yang terjadi.

Dari pengertian diatas, pengawasan memiliki peran penting dalam proses berjalannya organisasi, sehingga hal ini berkaitan erat dengan fungsinya yakni strategi pengawasan. Fungsi pengawasan ialah usaha untuk memastikan kegiatan atau aktivitas yang dilaksanakan oleh semua komponen organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang sudah diputuskan (Solihin, 2009). Sedangkan menurut Arief Brantas (2006), fungsi pengawasan merupakan suatu fungsi paling akhir dari alur manajemen. Fungsi ini memiliki peran vital sebagai penentu pelaksanaan proses manajemen, oleh sebab itu musti dilaksanakan dengan baik dan benar.

3. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok, ataupun organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan individu maupun kelompok. Dalam skala yang lebih luas, pelayanan berarti memberikan suatu jasa pemenuhan

kebutuhan dalam segala aspek kehidupan. Kebutuhan tersebut dapat mencakup wilayah individu, masyarakat, lembaga atau organisasi, hingga pada ranah Internasional yakni mutualisme pelayanan publik antar negara.

Menurut Albercth dalam Lovelock, 1992 dalam Sedarmayanti (2010). Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Kemudian Monir dalam Pasolong (2013) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.7 Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan penjelasan mengenai maksud dari istilah yang digunakan untuk menjelaskan secara operasional penelitian yang sedang dilaksanakan. Menurut (M.Nazir, 1999) mengemukakan bahwa “Definisi Operasional merupakan definisi yang diberikan kepada variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan operasionalisasi yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tertentu.

Definisi Operasional diberikan untuk memberikan kesepahaman pengertian sehingga tidak terjadi pengertian yang beragam antara peneliti dan pembaca. Dengan begitu definisi operasional perlu untuk disusun dalam sebuah penelitian.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas, maka peneliti memaparkan variabel-variabel definisi operasional yang peneliti gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kebijakan maladministrasi penundaan berlaut.

2. Kriteria maladministrasi penundaan berlarut.
3. Intensitas pelaksanaan pengawasan ombudsman perwakilan Jawa Timur.
4. Presentase maladministrasi penundaan berlarut kabupaten/kota di Jawa Timur.
5. Presentase efektifitas strategi pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam mencegah maladministrasi penundaan berlarut.
6. Metode Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam implementasi strategi pengawasan.
7. Pengaruh implementasi strategi pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur terhadap kabupaten/kota di Jawa Timur.

1.8 Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian jenis kualitatif lebih menekankan pada aspek proses dan makna atau persepsi, dimana dapat mengungkapkan berbagai jenis informasi dengan penggambaran yang detil dan penuh makna, dan tidak juga menolak informasi kuantitatif yang hadir dalam bentuk angka ataupun jumlah. Setiap objek akan dapat dilihat kecenderungan, pola pikir, ketidakteraturan, tampilan dan intergrasinya seperti studi kasus genetik (Muhadjir, 1996).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. Peneliti memilih lokasi tersebut karena Ombudsman Perwakilan Jawa Timur yang merupakan lembaga Independen, memiliki strategi pengawasan dan berwenang melakukan upaya-upaya pencegahan Maladministrasi didalam lembaga pemerintahan. Pertimbangan lainnya ialah peneliti tertarik untuk mengetahui secara langsung bagaimana implementasi strategi pengawasan yang dilakukan Ombudsman khususnya di Wilayah Jawa Timur yang terdapat 38 Kabupaten.

3. Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data berupa primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama untuk analisis berikutnya untuk menemukan solusi atau masalah yang diteliti (Sekaran, 2011). Dalam hal ini peneliti menggunakan data langsung dari Kepala Bidang di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh sebagai penunjang validitas data utama (Bambang Supomo, 2009). Data sekunder yang peneliti gunakan berasal dari buku-buku maupun artikel-artikel yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu kewajiban, karena teknik pengumpulan data ini nantinya digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrumen penelitian. Instrumen penelitian merupakan seperangkat peralatan yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian (Kristanto, 2018).

a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode penelitian yang dilaksanakan secara tidak langsung, artinya peneliti melakukan penelusuran terhadap dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk menggali data penelitian. Dokumen merupakan serangkaian catatan peristiwa masa lalu, dokumen dapat berupa catatan, tulisan, gambar maupun karya seseorang.

b. Wawancara

Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya. Karena merupakan proses pembuktian, maka bisa saja hasil wawancara sesuai atau berbeda dengan informasi yang telah diperoleh sebelumnya. Agar wawancara efektif, maka terdapat berapa tahapan yang harus dilalui, yakni ;

- 1). Mengenalkan diri.
- 2). Menjelaskan maksud kedatangan.

- 3). Menjelaskan materi wawancara, dan
- 4). Mengajukan pertanyaan (Yunus, 2010).

Metode Wawancara yang dipilih dari penelitian ini adalah metode wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah panduan wawancara yang dilakukan dalam upaya menemukan permasalahan dengan secara lebih terbuka, dimana antara pihak yang terkait saling diajak untuk minta pendapat, ide-idenya secara mendalam (Sugiyono, 2019). Perbedaan wawancara ini dengan wawancara terstruktur adalah dalam hal waktu bertanya dan memberikan respon yang lebih bebas. Dalam wawancara semi terstruktur pertanyaan disusun terlebih dahulu, kemudian dapat dikembangkan untuk memperoleh informasi lebih mendalam terkait dengan informan. Dalam wawancara semi terstruktur peneliti perlu merencanakan segala sesuatu yang berkaitan dengan wawancara meliputi hal-hal berikut :

- 1) Menentukan 2 Informan.
- 2) Menghubungi/ mengadakan kontak dengan informan untuk menginformasikan wawancara yang akan dilakukan.
- 3) Melakukan persiapan yang matang berupa susunan pertanyaan untuk melakukan wawancara.
- 4) Melakukan pengembangan pertanyaan guna memperoleh data yang lebih mendalam.

Dalam menentukan informan berikutnya, peneliti menggunakan teknik wawancara purposif, yakni meminta informan pertama untuk memberikan keterangan atas transkrip wawancara yang diajukan kemudian meminta rekomendasi informan berikutnya sebagai pembanding.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yakni mengumpulkan data secara terstruktur dan sistematis untuk dianalisa dan dikaji guna memperoleh efektifitas kesimpulan dari hasil penelitian. Analisis data yakni proses pencarian dan penyuntingan sistematis data dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya. Hal ini dilakukan untuk memudahkan peneti dan pembaca hasil penelitian (Sugiyono, 2019).

Menurut Miles & Huberman (Huberman, 1992) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan tujuan untuk memfokuskan penelitian pada suatu masalah tertentu berdasarkan atas data-data yang telah diperoleh sehingga dapat ditarik kesimpulan. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa, sehingga dapat ditarik simpulan akhir. Reduksi data sendiri meliputi empat (4) hal, yaitu;

- Meringkas data
- Mengkode
- Menelusuri tema
- Dan membuat gugus-gugus (Agusta, 2003).

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah penyusunan informasi yang diperoleh dari data-data yang dikumpulkan sehingga telah memungkinkan untuk peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan. Selain itu penyajian data dapat diartikan sebagai kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, hingga memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif adalah sebagai berikut.

- Teks naratif
- Matriks, grafik, jaringan, dan bagan (Agusta, 2003).

Tahap penyajian data ini ialah tahap seleksi dari seluruh data yang dikumpulkan untuk dispesifikasi terhadap topik permasalahan.

c. Penarikan Kesimpulan.

Penarikan kesimpulan akhir dapat dilakukan ketika semua data dan bukti yang diperlukan dapat diperoleh, dan didukung oleh faktas yang terjadi sehingga validitas kesimpulan yang diambil dapat diterima. Kesimpulan akhir dapat berubah seperti halnya dalam proses reduksi data

ketika data dan bukti yang diperoleh berubah. Maka kesimpulan akhir meniscayakan bukti dari data yang kuat.

