

## Lampiran-lampiran

### 1. Informan

NO	NAMA	JABATAN
1.	Fatih Sabilulislam, S.E.	Asisten Bidang Pemeriksaan
2.	Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Asisten Bidang Pemeriksaan

### 2. Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Informan	Jawaban
1.	Adakah kebijakan atau peraturan terkait maladministrasi penundaan berlarut?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Terdapat di UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang sikap petugas pelayanan. UU no 37 Tahun 2008 diatur bahwa salah satu bentuk maladministrasi adalah pengabaian kewajiban yang turunannya adalah penundaan berlarut.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Kalau peraturan yang menyebutkan maladministrasi penundaan berlarut ada di UU no 37 Tahun 2008 disebutkan salah satu maladministrasi adalah penundaan berlarut. Untuk yang spesifik tentang penundaan berlarut tidak ada, di Ombudsman untuk penyelesaian dugaan maladministrasi kan banyak, aturannya umum. Kalo penundaan berlarut itu di

			aturan instansi penyelenggara layanan.
2.	Jika ada, apakah dalam kebijakan atau peraturan tersebut mengatur mengenai sanksi terhadap pelaku atau tindakan maladministrasi penundaan berlarut?	Fatih Sabilulislam, S.E.  Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Diatur di masing-masing instansi sehingga jika di instansi tersebut melakukan maladministrasi penundaan berlarut maka sesuai peraturan instansi tersebut.  Kalau di Ombudsman tidak bisa memberikan sanksi. Ombudsman dapat memberikan rekomendasi ditingkat Ombudsman Pusat. Kalau di perwakilan namanya LHP. Ketika di LHP ditemukan maladministrasi Ombudsman tidak bisa memberikan sanksi namun memberikan saran perbaikan yaitu untuk segera menindaklanjuti permohonan tersebut.
3.	Jadi apakah Ombudsman berhak memberikan sanksi?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Tidak, kalo ombudsman kan terkait pelayanan publiknya. Jika di instansi tersebut melakukan maladministrasi penundaan berlarut maka akan diminta segera menyelesaikan. Kecuali dari Ombudsman telah meminta untuk melakukan sesuatu tapi tidak dijalankan maka

			ombudsman akan meminta atasannya untuk memberikan sanksi.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Ombudsman tidak berhak memberikan sanksi.
4.	Apa saja kriteria yang harus terpenuhi sehingga disebut sebagai maladministrasi penundaan berlarut?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Kriterianya tergantung masing-masing instansi didalam SOP termasuk diatur standart waktu pelayanan, jika melenceng dari itu maka disebut penundaan berlarut.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Kriterianya melebihi standart pelayanan yang sudah ditentukan. Contohnya ketika mengurus KTP yang di instansi tersebut seharusnya 3 hari tapi melebihi batas waktu tersebut.
5.	Adakah tindak lanjut yang dilakukan jika terjadi kasus maladministrasi penundaan berlarut?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Sesuai rekomendasi ombudsman ataupun peraturan di Instansi tersebut.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Ombudsman ini selain memberikan saran perbaikan tetapi juga mengusahakan pelayanan itu diberikan sebelum laporan ditutup, sebelum terbit LHP.
6.	Adakah SOP dari Ombudsman Perwakilan Jawa Timur terkait dengan maladministrasi	Fatih Sabilulislam, S.E.	SOP khusus penundaan berlarut tidak ada, akan tetapi untuk SOP pemeriksaan ada. SOP kita mencakup secara umum.

	penundaan berlarut?	Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Kalau SOP itu pemeriksaan laporan tidak spesifik penundaan berlarut, jadi secara umum penyelesaian laporan.
7.	Bukti-bukti apa saja yang diperlukan untuk membuktikan kasus maladministrasi penundaan berlarut?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Dari pelapor meminta pengajuan permohonannya kapan, kalo penundaan berlarutkan terkait pelayanan administrasi dan jasa. Kemudian apa sudah selesai atau belum dan kapan proses terakhirnya. Setelah itu cek instansi yang dilaporkan lalu meminta SOP nya. Jika ditemukan ketidaksesuaian (standart waktu) maka dapat disimpulkan terjadi maladministrasi penundaan berlarut.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Kita meminta standart layanan dari penyelenggara layanan dan dilihat ada atau tidak jangka waktunya. Bukti yang pasti itu kita minta standart layanannya, jika terbukti melebihi jangka waktu standart pelayanannya jelas maladministrasi penundaan berlarut.
8.	Berapakah intensitas pengawasan yang	Fatih Sabilulislam, S.E.	Untuk pengawasan tidak ada yang khusus masalah

	dilakukan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur?		penundaan berlarut, tapi pengawasan pelayanan publik secara umum. Pengawasan lebih banyak terkait standart pelayanan.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Ombudsman kalau mengawasi perinstansi kan tidak mungkin seluruh instansi di jawa timur. Jadi Ombudsman ini mengawasi terkait pelayanan publik harus dibantu masyarakat. Tapi ombudsman juga aktif mendatangi instansi pelayanan publik, namun karena keterbatasan SDM maka belum bisa maksimal selalu mengawasi dan berharap masyarakat melaporkan dan ikut mengawasi.
9.	Biasanya dilakukan dalam satu bulan atau satu tahun berapa kali ?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Kita itu kalo pengawasan turun ke instansi pertama karena ada laporan masyarakat. Kemudian atas kewenangan kita sendiri, semisal melihat berita untuk melakukan investigasi atas berita tersebut. Ketiga pengawasan yang dilakukan ombudsman rutin. Kalo yang Rutin terkait dengan standart

			penerapan standart layanan, setiap tahun ke 39 kabupaten/kota se Jawa Timur.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Ombudsman ini punya kegiatan Surve kepatuhan dari tahun kemarin, mulai 2022 ini berubah nama menjadi surve opini pelayanan publik. Dari ini kita punya kesempatan mengawasi standart pelayanan setiap instansi di daerah, kabupaten/kota di Jawa Timur. Kalo surve kepatuhan kita lakukan satu tahun sekali di setiap kabupaten/kota di Jawa Timur.
10.	Seberapa sering ditemui kasus maladministrasi penundaan berlarut dalam setiap pengawasan yang dilakukan?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Kalau terkait laporan masyarakat itu sering terbukti.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Kita hanya menilai terkait kelengkapan standart pelayanannya saja. Kalau laporan masyarakat itu setiap tahun diatas 300, untuk ditemukan atau tidaknya belum tentu setiap laporan ditemukan maladministrasi. Tahun 2021 dugaan penundaan berlarut ada 49
11.	Adakah klasifikasi	Fatih Sabilulislam,	Kalau penundaan berlarut

	dalam tindakan maladministrasi penundaan berlarut? Jika ada klasifikasi yang seperti apa dan apa saja?	S.E. Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	tidak ada. Tidak ada, di maladministrasi tidak ada, adanya di standart kepatuhan.
12.	Dampak seperti apa yang terjadi dari perilaku atau tindakan maladministrasi penundaan berlarut?	Fatih Sabilulislam, S.E. Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Pertama, menghambat investasi. Kedua, mengorbankan biaya pelayanan publik untuk masyarakat. ketiga, penilaian masyarakat terhadap instansi pemerintah makin buruk. Membuat segala urusan pemohon terhambat. Jadi dampaknya menyusahkan masyarakat.
13.	Faktor apa saja yang dapat menyebabkan perilaku atau tindakan maladministrasi penundaan berlarut?	Fatih Sabilulislam, S.E. Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Bisa kompetensi pegawainya, kedisiplinan pemberi layanannya, faktor like and dislike, kurangnya SDM di instansi namun banyak kegiatan yang mengakibatkan tidak terkontrol pelayanan publiknya. Faktor Kompetensi penyelenggara layanan, ketersediaan sarana prasarana juga berpengaruh. Pemahaman masing-masing petugas terkait standart

			layanan juga harus bagus.
14.	Berapa persentase maladministrasi penundaan berlarut yang terjadi di masing-masing kabupaten atau kota di Jawa Timur?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Lihat di table data.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Lihat di table data.
15.	Apa tindak lanjut yang dilakukan terhadap kabupaten atau kota dengan persentase maladministrasi penundaan berlarut yang tinggi?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Lebih tepatnya Instansi dan jika sering instansi tersebut maka akan dilakukan kajian strategi pencegahan maladministrasi untuk instansi tersebut, contohnya kasus di Jember kemarin.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Kalau secara sepsifik penundaan berlarut tidak ada. Perlakuan khusus untuk kabupaten atau kota tidak ada, karena bukan berarti banyak laporan kemudian maladministrasi tinggi ataupun sedikit laporan maladministrasi rendah.
16.	Kabupaten/kota dengan jumlah maladministrasi tinggi itu berarti rata-rata instansi di kabupaten/kota tersebut?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Jadi kabupaten/kota kan banyak instansi. Kalo Ombudsman objeknya Instansi penyelenggara pelayanan publik. Kalo intansi penyelenggara pelayanan publik melakukan maladministrasi secara terus



			<p>menerus maka ada yang salah dengan sistemnya. Lalu melakukan kajian maladministrasi di Dinas tersebut. Nanti hasil akhirnya adalah laporan hasil akhir yang memuat saran perbaikan supaya tidak terjadi maladministrasi.</p>
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	<p>Yang jelas Surabaya tinggi karena dekat dengan kantor Ombudsman.</p>
17.	<p>Bagaimana Strategi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam menanggapi maladministrasi penundaan berlaut?</p>	Fatih Sabilulislam, S.E.	<p>Ketika melakukan sosialisasi selalu kita sampaikan untuk membuat SOP sesuai peraturan, selain itu kita minta juga penyelenggara pelayanan publik mencantumkan maklumat yang ditulis di ruang pelayanan atau website mereka yang pada intinya adalah mencakup tulisan siap menerima sanksi apabila tidak memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Maklumatkan kesanggupan dan kesiapan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dan kesanggupan menerima</p>

			sanksi.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Strategi yang jelas mengikuti peraturan Ombudsman, kalo penanganan laporan yang jelas sudah ada laur-alurnya. Diperiksa, klarifikasi 1-2 jika gaada tanggapan turun langsung. Namun treatment setiap laporan itu beda-beda begitupun kriteria pelapor beda-beda, ada yang kooperatif dan tidak.
18.	Berapa persentase efektifitas strategi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam menangani maladministrasi penundaan berlarut?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Kalo penundaan berlarut itu kan sulit dihindari, tapi secara garis besar dengan adanya penilaian Ombudsman terkait dengan pemenuhan standart pelayanan publik dan juga bekerjasama dengan PANRB terkait pembentukan wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, itu menguatkan instansi tersebut untuk memberikan pelayanan sebagaimana mestinya. Jadi ada 3 hal penting, pertama penilaian instansi yang berwenang seperti Ombudsman. Kedua Sosialisasi, ketiga peningkatan kualitas SDM

			dimasing-masing Instansi.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Sejauh ini pelapor yang telah lapor ke Ombudsman kooperatif semua. Tapi ada sebagian memerlukan perlakuan khusus. Kalo efektifnya ya sudah efektif.
19.	Seperti apa pengaruh dari strategi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur terhadap kabupaten/kota di Jawa Timur?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Analisis lewat tabel data
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Analisis lewat tabel data
20.	Apa proyeksi dan solusi strategi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam menangani maladmistrasi penundaan berlarut.	Fatih Sabilulislam, S.E.	Kalo instansi diberi hadiah atas prestasinya maka akan bersemangat melakukan pelayanan, selama ini ombudsman berupaya memberikan reward terhadap instansi maupun pemerintah daerah yang pelayanan publiknya bagus, dan setiap tahun ditingkatkan atau disulitkan. Jadi tahun ini ada opini pelayanan publik yang dinilai ada 3, pertama standart pelayanan, kompetensi dan indeks prestasi maladministrasi dari

			masyarakat. Rencananya akan diminta ke KEMENPANRB untuk memberikan dana alokasi khusus kepada daerah.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Kalau secara khusus tidak ada, akan tetapi dengan diadakanya seurve kepatuhan dan sosialisasi di kabupaten/kota diharapkan mampu meminimalisir maladministrasi penyelenggara layanan, karena surve kepatuhan ini menguji standart layanan.
21.	Selain reward kan ada punishment, kira-kira ada ga untuk punishment?	Fatih Sabilulislam, S.E.	Itu masih kita diskusikan, jadi selain reward juga akan ada punishment.
		Sidik Aji Nugroho, S.Kom.	Kalau surve kepatuhan itu kan ada kategori hijau, kuning dan merah. Untuk yang hijau ini kan mendapat penghargaan dari Ombudsman. Yang merah ini akan kita publikasikan ke media kalau kabupaten ini standart pelayanannya kurang baik. Ini juga akan berpengaruh pada anggaran yang diterima PEMDA dari APBN kalau sampai nilainya jelek.




3. Data Laporan 2021 dugaan maladministrasi



4. Alur Penyelesaian Laporan



5. Surat permohonan izin

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia Telepon (0352) 481124, 487662 Faksimile (0352) 461796, email: <a href="mailto:akademik@umpo.ac.id">akademik@umpo.ac.id</a> website : <a href="http://www.umpo.ac.id">www.umpo.ac.id</a> Akreditasi Institusi oleh BAN-PT = B (SK Nomor 77/SK/BN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)
Nomor : 232/IV.2/PN/2022	Ponorogo, 27 April 2022
Lampiran : -	
Perihal : <i>Permohonan Ijin Penelitian dan Konfirmasi Data</i>	
Kepada : Yth. Ketua Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur di -	
<b><u>TEMPAT</u></b>	
<i>Assalamu 'alaikum, wr. wb.</i>	
Dengan hormat,	
Dalam rangka pencarian data untuk penyusunan Tugas Akhir Skripsi, maka kami mengharap kesediaan Bapak/Ibu mohon untuk memberikan ijin Penelitian dan Pengadaan data-data bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo, di kantor yang Bapak/ Ibu pimpin.	
Adapun data mahasiswa sebagai berikut:	
1. Nama	: Jauharuddin Ahmad Akfiyan
2. NIM	: 18221688
3. Fakultas/Program Studi	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Pemerintahan
4. Semester	: Semester 8
5. Alamat Mahasiswa/HP	: Jalan Parang Centung no 62, Patihan Wetan, Babadan, Ponorogo/085785767887
6. Waktu Penelitian	: 10 Mei-30 Juni
7. Judul Penelitian	: Strategi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Penundaan Berlarut Di Provinsi Jawa Timur
Data yang dicari	: 1. Data Primer Survey/pengamatan lapangan, wawancara 2. Data Sekunder data lain yang berkaitan dengan penelitian
Lokasi penelitian	: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur
Demikian atas pemberian ijin, bantuan dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.	
<i>Wassalamu 'alaikum, wr. wb.</i>	
Mengetahui,  Dwi Anggoro, M.Si, Ph.D NIK. 19860325 201309 12	Dosen Pembimbing,  Dr. Bambang Widjatseno, M.Si NIDN. 0722116201

## 6. Surat balasan dari Ombudsman Perwakilan Jawa Timur



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN JAWA TIMUR**

Jl. Ngagel Timur No. 56, Surabaya, Jawa Timur, 60283  
Telp. (031) 99443737, 08111361737 Website : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) Email : [jatim@ombudsman.go.id](mailto:jatim@ombudsman.go.id)

Surabaya, 31 Mei 2022

Nomor : B/ 036 /HM.02.03.15/V/2022  
Perihal : Jawaban terkait Izin Penelitian Skripsi

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo  
Di Tempat

Dengan hormat,  
Berkenaan dengan surat Saudara Nomor : 232/IV.2/PN/2022 tertanggal 27 April 2022 Perihal Ijin Penelitian Skripsi Mahasiswa a.n :

Nama : Jauharuddin Ahmad Akfiyan  
NIM : 18221688  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Judul Penelitian : Startegi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam menangani Maladministrasi Penundaan Berlarut Di Provinsi Jawa Timur

Kami sampaikan bahwa kami tidak keberatan untuk dilaksanakannya penelitian tersebut. Adapun teknis penelitian dan informasi lainnya dapat menghubungi Penanggung Jawa Program Magang dan Penelitian Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur a.n Sdr. Fathor Rahman di Nomor 082338569465.

Demikian pemberitahuan ini, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Hormat kami,  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR  
Kepala Perwakilan



Agus Muttakin, SH

## 7. Berkas Audio Wawancara

<https://drive.google.com/drive/folders/1MVVzwLZ1QVOvCLq3RWi49ff5rA1uP8Kw>

## 8. Dokumentasi

