

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia merupakan indikator kunci keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Nurdin, 2019). Layanan publik adalah wujud nyata dari fungsi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan merupakan elemen penting dalam kehidupan manusia dari dalam kandungan hingga akhir hayat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik, yang menetapkan bahwa layanan publik mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk layanan administrasi, penyediaan barang, dan jasa.

Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2019:148), pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sekelompok orang yang berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang menguntungkan dan memuaskan, meskipun tidak selalu menyediakan hal-hal materi. Selain itu, menurut Kurniawan (dalam Hadiwijoyo & Anisa, 2021:61), pelayanan publik adalah penyediaan layanan sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku untuk kebutuhan individu atau masyarakat yang terlibat dengan organisasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik melibatkan lebih dari sekadar memenuhi kebutuhan; hal ini juga melibatkan peningkatan kualitas hidup masyarakat serta meningkatkan kebahagiaan dan kepercayaan terhadap organisasi yang menyediakan layanan tersebut.

Salah satu indikator penting untuk menilai seberapa baik pemerintah dapat menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yaitu pemerintahan yang bersih, transparan, dan berpihak pada kepentingan publik adalah kualitas layanan publik. Menurut Dwiyanto (2006), pemerintahan yang fungsional dinilai tidak hanya dari sejauh mana kebijakan diterapkan tetapi juga dari kapasitas tenaga kerjanya untuk dengan cepat, akurat, dan responsif menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat.

Negara memiliki tanggung jawab untuk menjamin bahwa kebutuhan rakyatnya terpenuhi dengan menawarkan layanan publik berkualitas tinggi, seperti terpenuhinya kebutuhan dasar dan hak sipil setiap orang atas produk, layanan, dan dukungan administrasi. Responsivitas lembaga atau instansi untuk memahami kebutuhan negara yang harus menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan publik berkualitas tinggi, termasuk pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat akan layanan administrasi, barang, dan jasa, merupakan komponen penting dalam pelaksanaan layanan publik.

Kemampuan suatu organisasi atau instansi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas layanan, dan menciptakan program yang memenuhi harapan serta kebutuhan komunitas juga disebut sebagai responsivitas; tingkat responsivitas terhadap pelanggan dapat menjadi indikator kualitas kinerja penyedia layanan (Adiguna, 2024:15). Menurut Zeithaml et al. (dalam Pasolong, 2019:155), responsivitas adalah kemampuan untuk menanggapi permintaan pelanggan dan menawarkan bantuan serta layanan secara tepat waktu dan akurat. Definisi responsivitas ini menjelaskan bahwa hal tersebut mencakup

kemampuan untuk memberikan dukungan dan layanan secara cepat, akurat, dan dengan cara yang responsif terhadap tuntutan pelanggan atau masyarakat umum.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia, masih sering terjadi berbagai jenis penyimpangan administrasi yang menjadi salah satu alasan ketidakpuasan masyarakat. Kondisi ini disebut maladministrasi, yaitu perilaku atau tindakan yang bertentangan dengan prinsip *good governance* atau prinsip-prinsip administrasi pemerintahan yang baik. Bentuk maladministrasi dapat terlihat dalam penyalahgunaan kekuasaan, tindakan diskriminatif, penyimpangan dari prosedur, pengabaian pelayanan, hingga penundaan berlarut (Ombudsman RI, 2019). Tindakan-tindakan tersebut tidak hanya mengancam hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, tetapi juga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah (Sinambela, 2014).

Memperkuat pengawasan melalui pembentukan organisasi pengawas eksternal, seperti Ombudsman Republik Indonesia, adalah salah satu langkah yang telah diambil pemerintah untuk mencapai tata kelola yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000, yang membentuk Komisi Ombudsman Nasional, mendirikan Ombudsman Indonesia pada tanggal 10 Maret 2000. Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 yang mengatur Ombudsman Republik Indonesia disahkan, memperkuat posisi dan eksistensi Ombudsman Indonesia. Ombudsman memiliki kewenangan untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi pemerintah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), dan organisasi atau

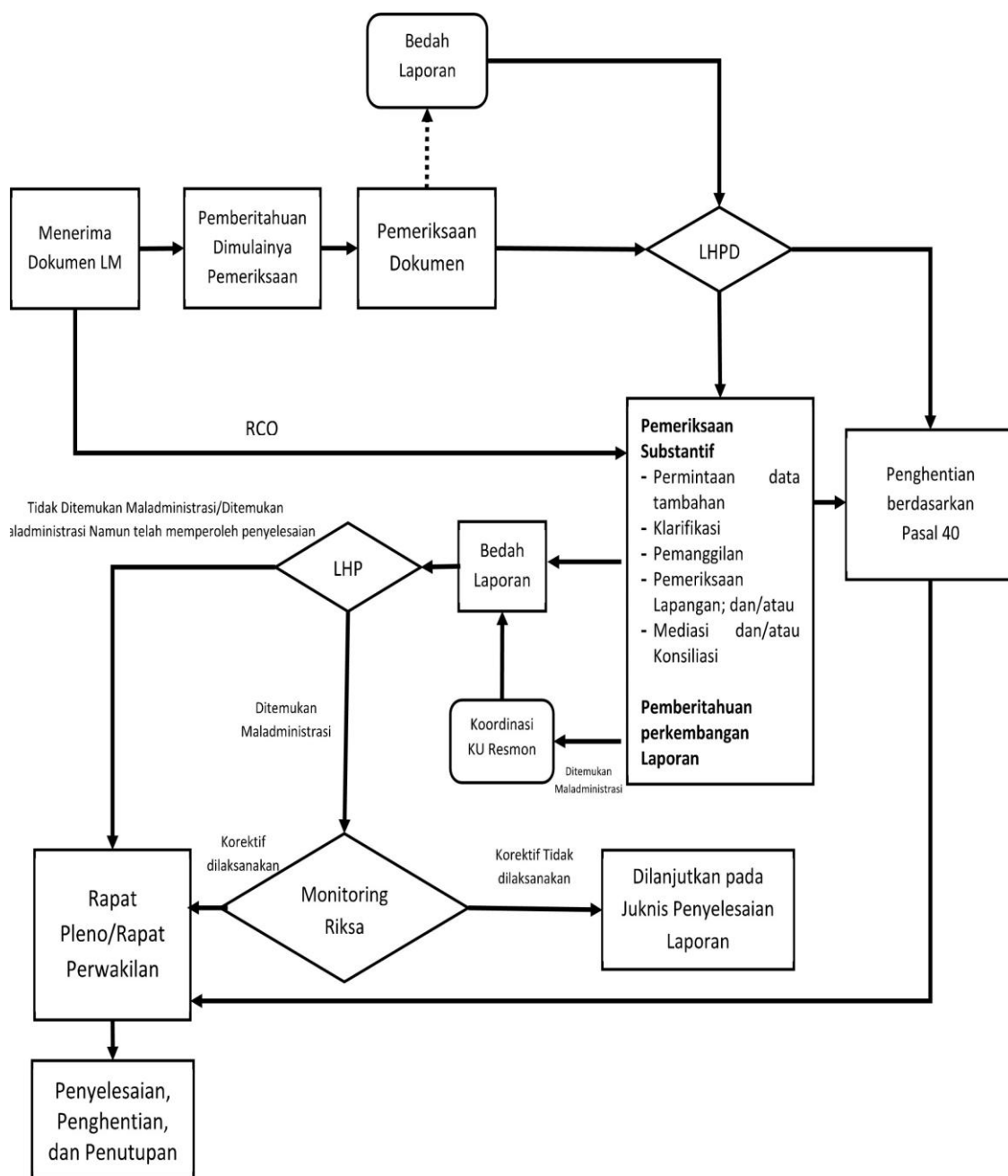
individu swasta yang ditugaskan untuk melaksanakan pelayanan publik tertentu yang dibiayai oleh anggaran nasional atau daerah (APBN atau APBD).

Maladministrasi, sebagaimana didefinisikan pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai perilaku atau tindakan yang melanggar hukum, melampaui kewenangan, atau menggunakan kewenangan secara tidak semestinya. Hal ini mencakup kelalaian atau pengabaian oleh penyelenggara negara dan pemerintahan terhadap kewajiban hukumnya saat memberikan pelayanan publik. Tindakan seperti itu berpotensi merugikan masyarakat baik dalam bentuk materiil maupun imateriil bagi masyarakat dan individu.

Menurut Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, maladministrasi dapat mengambil berbagai bentuk, termasuk: keterlambatan yang berkepanjangan; kegagalan dalam memberikan layanan; ketidakmampuan; penyalahgunaan wewenang; permintaan uang atau layanan; penyimpangan prosedur; perilaku tidak semestinya; keberpihakan; konflik kepentingan; dan diskriminasi. Menurut Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang mengatur mengenai Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman dapat menunjuk perwakilan di berbagai daerah, kabupaten, atau kota untuk menangani kasus maladministrasi. Salah satu wujud implementasinya adalah kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, yang berfungsi untuk menerima, memeriksa, dan menyelesaikan laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di wilayah tersebut.

Keberhasilan Ombudsman dalam melaksanakan fungsi pengawasan publik tidak hanya dilihat dari jumlah laporan yang diterima, tetapi juga dari tingkat responsivitas lembaga tersebut terhadap laporan masyarakat. Responsivitas didefinisikan sebagai kemampuan lembaga publik dalam mengidentifikasi dan menjawab kebutuhan, keluhan, serta harapan masyarakat dengan cepat dan akurat (Dwiyanto, 2006). Lembaga yang peka dapat memberikan tanggapan dan solusi yang sejalan dengan harapan publik, sekaligus menunjukkan komitmen yang nyata terhadap pelayanan yang berfokus pada Masyarakat (*citizen-centered governance*).

Meskipun pada praktiknya, berbagai tantangan dan hambatan yang masih dihadapi oleh Ombudsman baik di pusat maupun daerah, seperti terbatasnya sumber daya manusia, kompleksitas kasus yang ditangani, dan waktu penyelesaian laporan yang belum maksimal (Sedarmayanti, 2017). Ini menunjukkan bahwa responsivitas adalah elemen penting yang perlu ditingkatkan, karena tanpa kemampuan respons yang baik, peran Ombudsman dalam mendorong peningkatan pelayanan publik tidak akan optimal. Oleh karena itu, penelitian mengenai Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan maladministrasi sangat penting untuk memahami sejauh mana lembaga ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik di Indonesia.



Gambar 1. 1 Deskripsi Alur Pemeriksaan Dokumen dan Substantif

Sumber: PKO Ombudsman RI No.4 Tahun 2024 Tentang Juknis Riksa

Proses dimulai dengan penerimaan dokumen Laporan Masyarakat (LM) yang dilanjutkan dengan pemberian notifikasi resmi mengenai awalnya prosedur pemeriksaan kepada pihak pelapor. Pada fase ini, dilakukan Verifikasi Dokumen dan Analisis Laporan untuk memastikan kecukupan dan keselarasan administrasi dalam menyusun Laporan Hasil Verifikasi Dokumen (LHVD). Laporan yang sudah terverifikasi secara resmi dapat diarahkan melalui mekanisme Resolution and Collaborative Offering (RCO) atau langsung kepada pendalaman materi.

Jika laporan dianggap memenuhi kriteria formal, Ombudsman akan melanjutkan ke tahap Pemeriksaan Substantif yang bersifat penyelidikan. Langkah-langkah ini meliputi sejumlah instrumen untuk mendapatkan informasi, di antaranya:

1. Pelaksanaan penjelasan dan pemeriksaan terhadap pihak-pihak yang bersangkutan.
2. Melaksanakan pemeriksaan di lapangan untuk menyelaraskan data dengan fakta yang ada di tempat.
3. Pelaksanaan pendekatan restoratif melalui proses mediasi atau konsiliasi guna mencapai kesepakatan di antara pihak-pihak.
4. Pengiriman informasi secara rutin tentang kemajuan atau perkembangan penanganan laporan kepada masyarakat/pelapor sebagai wujud keterbukaan.

Hasil akhir dari pemeriksaan substantif akan dicantumkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP). Ada dua kemungkinan hasil, antara lain:

1. Tidak Ditemukan Maladministrasi: Laporan akan disampaikan dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan untuk diputuskan penghentian dan penutupannya.
2. Ditemukan Maladministrasi: Ombudsman akan menentukan langkah perbaikan yang harus dilaksanakan oleh instansi yang dilaporkan.

Kemudian, tahap penting terakhir adalah Monitoring Riksa, yaitu pengawasan terhadap pelaksanaan tindakan perbaikan yang telah disarankan. Apabila tindakan perbaikan dilakukan dengan baik, laporan akan dinyatakan selesai dan ditutup melalui proses rapat pleno. Sebaliknya, jika langkah perbaikan diabaikan, maka situasi tersebut akan meningkat pada Petunjuk Teknis (Juknis) Penyelesaian Laporan yang lebih mendalam.

Menurut data statistik dari laporan tahunan, perubahan jumlah pengaduan di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur pada rentang waktu 2022 sampai 2024 memperlihatkan pola atau tren yang menarik secara akademis. Berikut adalah jumlah laporan yang diterima:

Tabel 1. 1 Laporan Pengaduan Ombudsman Jawa Timur (2022-2024)

No	Tahun	2022	2023	2024
1	Laporan Masyarakat (LM)	304	371	345
2	Respon Cepat Ombudsman (RCO)	9	30	12
3	Konsultasi	452	581	232
4	Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	1	1	0
5	Jumlah Laporan	766	983	598

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur 2022-2024

Dalam tiga tahun terakhir, pola pengaduan pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur (ORI Jatim) menunjukkan penurunan yang cukup signifikan. Berdasarkan data, pada tahun 2022 jumlah laporan yang diterima mencapai 766, terdiri dari 304 laporan masyarakat (LM), 9 laporan yang ditangani melalui mekanisme Respons Cepat Ombudsman (RCO), dan 452 Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mulai bertumbuh, walaupun partisipasi masyarakat masih terkonsentrasi di area perkotaan. Pada tahun 2022, Ombudsman Jatim mulai proaktif memperkuat fungsinya melalui sosialisasi dan peningkatan akses pelaporan, tetapi belum terlaksana secara luas di berbagai daerah.

Pada tahun 2023, Ombudsman Jatim mencatat peningkatan laporan yang signifikan dengan jumlah total 983 laporan. Dari total tersebut, terdapat 371 laporan dari masyarakat, 30 laporan RCO, dan 581 konsultasi. Peningkatan signifikan ini tidak lepas dari suksesnya pelaksanaan lima kegiatan akses pengaduan di berbagai tempat seperti Kota Pasuruan, Sidoarjo, Tuban, Pacitan, dan Jember. Aktivitas itu menjadi metode yang efektif dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat karena memungkinkan Ombudsman berinteraksi langsung dengan warga. Dalam setiap aktivitas, tercatat kurang lebih 40–50 warga melakukan konsultasi atau melaporkan

maladministrasi. Dengan demikian, tahun 2023 bisa diartikan sebagai periode tertinggi partisipasi masyarakat terhadap lembaga Ombudsman di Jawa Timur, sekaligus menunjukkan keberhasilan strategi proaktif yang diterapkan oleh lembaga tersebut.

Akan tetapi, pada tahun 2024, jumlah laporan menurun menjadi 598, yang mencakup 345 laporan dari masyarakat, 12 dari RCO, dan 232 konsultasi. Penurunan ini disebabkan oleh dua alasan utama. Pertama, terdapat pengurangan aktivitas akses pengaduan, yang sebelumnya dilakukan di lima daerah menjadi hanya satu kegiatan di Kota Blitar. Kondisi ini membatasi kesempatan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau melakukan konsultasi. Kedua, adanya peningkatan yang berarti dalam pengelolaan pengaduan serta perbaikan mutu layanan publik di daerah. Hal ini terlihat dari hasil evaluasi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, di mana pada tahun 2023 terdapat 37 pemerintah daerah (pemkab/pemkot/pemprov) yang berada di zona hijau, sementara dua daerah (Bangkalan dan Kabupaten Blitar) masih di zona kuning. Namun di tahun 2024, seluruh pemerintah daerah di Jawa Timur berhasil mencapai zona hijau, dengan 34 daerah dalam kategori kualitas tertinggi dan lima daerah lainnya berada di kategori kualitas tinggi (Kota Batu, Ponorogo, Bondowoso, Jombang, dan Sumenep). Peningkatan ini menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah daerah dalam memperbaiki sistem pelayanan publik telah memberikan hasil, sehingga masyarakat semakin jarang menemukan praktik maladministrasi yang perlu dilaporkan (Ombudsman RI, 2025).

Sehingga, berdasarkan Tabel 1.1, adanya kecenderungan penurunan jumlah laporan secara keseluruhan pada akhir periode (2024). Penurunan angka makro ini pada dasarnya dapat dianggap sebagai sinyal positif, yang mencerminkan kemungkinan perbaikan dalam pengelolaan layanan publik di tingkat daerah, serta keberhasilan langkah-langkah pencegahan yang diambil oleh Ombudsman.

Namun, saat menganalisis klasifikasi substansi laporan berdasarkan jenis maladministrasi, teridentifikasi sebuah (*research gap*). Meskipun jumlah keseluruhan laporan mengalami penurunan, akan tetapi jenis maladministrasi tertentu menunjukkan dominasi pengaduan masyarakat, seperti yang terlampir pada tabel berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Maladministrasi Ombudsman Jatim (2022-2024)

No	Jenis Maladministrasi	2022	2023	2024
1	Penundaan Berlarut	36	92	71
2	Tidak Memberikan Pelayanan	39	68	52
3	Penyimpangan Prosedur	15	59	33
4	Penyalahgunaan Wewenang	4	15	13
5	Tidak Kompeten	1	20	7
6	Permintaan/Penerimaan Imbalan	1	6	6
7	Tidak Patut	0	11	3
8	Diskriminasi	0	3	3
9	Belum Dikategorikan	32	720	167

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur 2022-2024

Berdasarkan data dalam Tabel 1.2 di atas, terdapat tren pengurangan volume pengaduan secara makro pada tahun 2024. Akan tetapi, dugaan maladministrasi dalam bentuk Penundaan Berlarut (*undue delay*) dan tidak memberikan pelayanan justru menunjukkan keberlanjutan yang signifikan dengan tetap menduduki teratas pada laporan. Kondisi ini menggambarkan bahwa masalah birokrasi yang sering dikeluhkan oleh masyarakat Jawa Timur masih berhubungan dengan aspek

"kurangnya kepastian waktu layanan". Dominasi kasus “tidak memberikan pelayanan” dan “penundaan berlarut” ini menjadi tantangan tersendiri ketika berhadapan dengan entitas pengawasnya, yaitu Ombudsman, yang diharapkan dapat memutus siklus keterlambatan tersebut.

Sebagai lembaga yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman memiliki batasan waktu tertentu dalam menangani pengaduan masyarakat dan tidak memiliki diskresi waktu yang tidak terbatas. Kinerja dan ritme kelembagaan ini telah diatur secara ketat dan terikat oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) , sebagaimana tertuang dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 mengenai Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Peraturan penjabaran ini menentukan batas waktu tertentu untuk setiap tahap penyelesaian kasus, yang secara keseluruhan menjadi parameter hukum dalam menilai tingkat responsivitas lembaga. Detail dari standar batas waktu tersebut disusun dalam tabel berikut:

Tabel 1. 3 Matriks SOP (PO No. 48/2020) untuk mengukur Responsivitas

Dimensi Teori Responsivitas Hardiyansyah (2018)	Indikator yang diukur	SOP (PO No. 48/2020)
Sikap dalam Merespons Masyarakat	Pola interaksi dan transparansi informasi kepada pelapor.	Diukur dari kewajiban asisten memberikan pemberitahuan perkembangan laporan (SP2L) kepada pelapor setiap tahapannya selesai.
Ketepatan Pelayanan	Kesesuaian antara substansi laporan dengan metode penyelesaian laporan	Diukur dari ketepatan asisten dalam menentukan apakah laporan harus melalui Mediasi, Konsiliasi, atau

		Pemeriksaan Lapangan sesuai prosedur yang ada.
Kecepatan Pelayanan	Kemampuan asisten menyelesaikan tahap verifikasi dan klarifikasi tepat waktu.	Diukur dari kepatuhan terhadap batas waktu 14 hari untuk mengirimkan permintaan klarifikasi pertama setelah laporan dinyatakan lolos verifikasi.
Kecermatan Pelayanan	Ketelitian dalam memverifikasi berkas agar tidak terjadi kesalahan prosedur.	Diukur dari proses Verifikasi Formil & Materiil. Asisten harus cermat dalam waktu 30 hari untuk memastikan laporan layak atau tidak untuk diteruskan.
Ketepatan Waktu Pelayanan	Total durasi penyelesaian perkara dari awal hingga akhir.	Diukur dari perbandingan waktu riil penyelesaian kasus dengan batas waktu 30-60 hari pada tahap monitoring hasil atau rekomendasi.
Kemampuan Menanggapi Keluhan	Daya tanggap terhadap kendala teknis dalam proses pemeriksaan.	Bagaimana asisten merespons jika instansi terlapor lelet dalam menangani laporan penundaan berlarut atau jenis lainnya.

Sumber: PKO Ombudsman RI No. 1 Tahun 2026 Tentang Juknis Riksa

Dalam konteks rasionalitas administratif, penurunan total laporan yang diterima (seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.1) seharusnya memiliki implikasi logis terhadap pengembangan kapasitas (*capacity building*) dan peluang bagi para asisten Ombudsman di Perwakilan Jawa Timur. Pengurangan beban kuantitas secara teoritis seharusnya bertransformasi menjadi peningkatan kualitas dan kecepatan dalam menangani perkara, terutama dalam mempercepat penyelesaian kasus-kasus penundaan berlarut dan memerlukan intervensi segera untuk merehabilitasi hak masyarakat.

Namun, kenyataan penyelesaian sengketa pelayanan publik di lapangan sering kali menghadapi kompleksitas teknis, penolakan dari instansi terlapor, serta dinamika koordinasi antar sektor yang sulit. Hambatan-hambatan empiris tersebut memiliki potensi untuk mengubah pencapaian target waktu ideal yang ditetapkan dalam SOP, yang selanjutnya dapat memicu terjadinya kebuntuan dalam pemeriksaan atau fenomena carry over (kasus yang berpindah ke tahun anggaran selanjutnya).

Oleh karena itu, fenomena perubahan data dan sasaran waktu ini memerlukan instrumen analisis akademis untuk menilai secara objektif sejauh mana respons lembaga tersebut diterapkan. Mengacu pada kerangka teori Hardiyansyah (2018), pengelolaan layanan publik yang unggul sangat ditentukan oleh dimensi Responsivitas, yang terwujud melalui indikator kecepatan layanan, ketepatan penyelesaian, ketelitian petugas, serta kapasitas aparatur dalam merespons setiap keluhan secara tepat. Menilai responsivitas Ombudsman adalah suatu keharusan, karena akan muncul paradoks jika lembaga pengawas yang bertugas menindak instansi yang lambat justru menghadapi hambatan dalam mempercepat penyelesaian laporannya.

Fokus penelitian ini tidak ditujukan untuk mengkritik atau mencari kesalahan lembaga, tetapi untuk menggambarkan secara menyeluruh mekanisme proses, dinamika, dan tingkat keterlibatan asisten Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam menyelesaikan masalah maladministrasi berdasarkan pada standar operasional yang mengaturnya.

Berdasarkan elaborasi fenomena empiris dan landasan teoritis di atas, hal inilah yang melatarbelakangi peneliti mengambil judul **“RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI TAHUN 2022-2024”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada topik Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2022-2024. Dengan demikian, Bagaimana Tingkat Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam menangani laporan maladministrasi selama periode 2022-2024 apabila dianalisis menggunakan perspektif teori Responsivitas Hardiyansyah (2018)?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2022-2024.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya di bidang pelayanan publik. Penelitian ini juga

diharapkan dapat menjadi evaluasi pada pihak yang bersangkutan dan menjadi sumber penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini memberi kesempatan bagi penulis untuk mendalami analisis masalah publik dengan menerapkan teori yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur” serta membandingkannya dengan kondisi nyata di lapangan. Penelitian ini juga menjadi panduan praktis dalam penerapan ilmu untuk meraih gelar sarjana.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini akan menambah koleksi literatur di perpustakaan, terutama dalam bidang Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur, sehingga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dalam penelitian serupa di masa mendatang.

c. Bagi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur

Hasil dari penelitian ini sangat diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi serta referensi untuk meningkatkan Responsivitas Ombudsman RI Dalam Menangani Laporan Maladministrasi.