JURNAL KEBIJAKAN PUBLIK
ISSN : 3063-3664
Vol. 3, No. 3, 2026

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYELESAIAN LAPORAN PENGADUAN MALADMINISTRASI OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU

M. Aditya GMP[1], Dita Fisdian Adni[2]
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Riau, Pekanbaru
e-mail: m.aditiyagmp@student.uir.ac.id

ABSTRAK

Good Governance menjadi landasan penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, adil, efektif, efisien, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam penyelesaian laporan pengaduan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau serta mengidentifikasi faktor yang menghambat penerapannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak penerimaan dan verifikasi laporan, pemeriksaan laporan, serta masyarakat yang pernah menyampaikan pengaduan. Analisis data menggunakan tahapan analisis kualitatif Miles, Huberman dan Saldaña sebagaimana digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sembilan prinsip Good Governance, yaitu partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis, secara umum telah diterapkan dengan baik, tetapi belum optimal. Kelemahan paling menonjol terdapat pada efektivitas dan efisiensi karena sebagian laporan membutuhkan waktu relatif lama, terutama akibat proses klarifikasi dengan instansi terlapor. Hambatan lainnya meliputi keterbatasan sumber daya manusia, dokumen pendukung yang belum lengkap, pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal, dan masih terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi serta mekanisme pelaporan Ombudsman. Peningkatan kapasitas SDM, koordinasi, digitalisasi, dan sosialisasi diperlukan untuk memperbaiki kualitas penyelesaian laporan.

Kata Kunci: Good Governance, Maladministrasi, Pengaduan Masyarakat, Ombudsman

ABSTRACT

Good governance is an important foundation for ensuring public services are transparent, responsive, fair, effective, efficient, and accountable. This study aims to examine the application of good governance principles in resolving maladministration complaints at the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Riau Province Representative Office, and to identify the obstacles encountered in their implementation. The study employed a descriptive qualitative approach. Data were obtained through interviews, observation, and documentation involving the report intake and verification unit, the report examination unit, and members of the public who had submitted complaints. The analysis used the qualitative data analysis process of Miles, Huberman and Saldaña following the qualitative data analysis process of Miles, Huberman and Saldaña (2014). The findings show that the nine principles of good governance participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, and strategic vision have generally been implemented well, although not yet optimally. The main weaknesses are related to the speed of case resolution, particularly where clarification from reported agencies takes time. Other obstacles include limited human resources, incomplete supporting documents, suboptimal digital tracking, and limited public understanding of the Ombudsman's functions and complaint procedures. Strengthening human resources, inter-agency coordination, digital services, and public outreach is therefore important to improve complaint resolution.

Keywords*: Good Governance, Maladministration, Public Complaints, Ombudsman.*

ISSN : 3063-3664
Vol. 3, No. 3, 2026

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan salah satu prasyarat untuk membangun pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. *Good Governance* menekankan tata kelola yang demokratis, transparan, akuntabel, efektif, efisien, serta membuka ruang partisipasi masyarakat. Dalam perspektif pelayanan publik, prinsip-prinsip tersebut penting karena kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh hasil layanan, tetapi juga oleh proses yang terbuka, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan (Dwiyanto, 2021).

Salah satu masalah yang dapat mengganggu kualitas pelayanan publik adalah maladministrasi. Maladministrasi dapat muncul dalam bentuk penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, kelalaian, penyalahgunaan kewenangan, tindakan tidak adil, penyimpangan prosedur, maupun perilaku yang tidak patut. Holle (2011) menempatkan maladministrasi sebagai persoalan yang perlu diminimalkan melalui pengawasan dan perbaikan mekanisme pelayanan, sedangkan Padol (2022) menjelaskan bahwa maladministrasi berkaitan dengan tindakan penyelenggara pelayanan publik yang melampaui kewenangan, menggunakan kewenangan untuk tujuan lain, melalaikan kewajiban hukum, atau melakukan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam konteks tersebut, Ombudsman Republik Indonesia memiliki posisi penting sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan tugas kepada Ombudsman untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi, melakukan pemeriksaan substansi, menindaklanjuti laporan sesuai kewenangannya, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, serta melakukan upaya pencegahan maladministrasi. Peran pengawasan tersebut membuat proses penerimaan, verifikasi, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan harus dilaksanakan secara objektif dan bertanggung jawab. Sebayang dan Hartati (2021) juga menegaskan pentingnya Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam menjaga kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menjalankan fungsi tersebut pada tingkat daerah. Berdasarkan data yang terdapat dalam penelitian ini, jumlah laporan masyarakat yang diterima pada tahun 2023 sebanyak 187 laporan, meningkat menjadi 191 laporan pada 2024, dan kembali meningkat menjadi 208 laporan pada 2025. Dengan demikian, terdapat 586 laporan selama tiga tahun. Kota Pekanbaru menjadi daerah asal pelapor dengan jumlah tertinggi, yaitu 283 laporan selama periode tersebut. Data ini menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap mekanisme pengaduan sekaligus menunjukkan beban pelayanan yang harus ditangani oleh Ombudsman.

Tabel 1. Jumlah Laporan Masyarakat Tahun 2023–2025

Tahun	Jumlah Laporan
2023	187
2024	191
2025	208
Total	586

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, berdasarkan data Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.

Peningkatan jumlah laporan tersebut tidak secara otomatis menunjukkan buruknya kinerja Ombudsman, karena laporan masyarakat juga merupakan bentuk partisipasi dan kontrol publik terhadap penyelenggaraan pelayanan. Namun, peningkatan volume laporan menjadi tantangan ketika tidak diikuti dengan kapasitas sumber daya yang memadai. Dalam penelitian ini ditemukan indikasi bahwa proses penyelesaian beberapa laporan membutuhkan waktu relatif lama, terutama ketika Ombudsman harus menunggu klarifikasi dari instansi terlapor, memperoleh bukti tambahan, atau menunggu kelengkapan dokumen pelapor.

Selain persoalan waktu, penelitian menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi, kewenangan, dan mekanisme pelaporan Ombudsman. Masih terdapat masyarakat yang belum memahami apakah permasalahan yang mereka alami berada dalam kewenangan Ombudsman atau belum memahami dokumen yang perlu disiapkan. Kondisi ini dapat memengaruhi kelancaran proses verifikasi dan pada akhirnya berkaitan dengan efektivitas pelayanan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa prinsip *Good Governance* telah dikaji dalam berbagai konteks. Henvianto dan Widowati (2024), misalnya, mengkaji prinsip *Good Governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi pada Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah. Penelitian lain mengkaji penerapan prinsip *Good Governance* pada BUMDes, pelayanan publik kecamatan, badan pendapatan daerah, dan dinas perdagangan. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi dan konteks empiris, yaitu penyelesaian laporan pengaduan maladministrasi pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.

Secara konseptual, penelitian ini menggunakan sembilan prinsip *Good Governance* menurut UNDP yang dirujuk melalui Cahyono dan Indartuti (2022), yaitu partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis. Kesembilan prinsip tersebut digunakan sebagai dasar untuk membaca praktik penyelesaian laporan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau. Konsep tersebut relevan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang menurut Mursyidah dan Choiriyah (2020) perlu memperhatikan transparansi, akuntabilitas, kondisionalitas, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab dua persoalan utama: bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelesaian laporan pengaduan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dan apa saja hambatan dalam penerapannya. Tujuan penelitian adalah menganalisis penerapan

kesembilan prinsip tersebut serta mengidentifikasi faktor penghambat yang memengaruhi kualitas penyelesaian laporan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses penerimaan, verifikasi, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan pengaduan maladministrasi serta penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di dalam proses tersebut. Moleong (2017) menjelaskan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dan perilaku yang diamati, sedangkan Creswell (2014) menempatkan penelitian kualitatif sebagai pendekatan untuk memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap persoalan sosial.

Lokasi penelitian adalah Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Jalan Hang Tuah No. 34, Kelurahan Suka Mulia, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru. Informan penelitian terdiri atas pihak Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan sebagai key informan, Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Kepala Ombudsman, serta masyarakat yang pernah menyampaikan laporan pengaduan. Dalam data informan penelitian tercatat satu key informan bidang penerimaan dan verifikasi, satu informan bidang pemeriksaan, satu Kepala Ombudsman, dan masyarakat sebagai informan.

Pemilihan informan dilakukan dengan purposive sampling berdasarkan pertimbangan bahwa informan memahami permasalahan yang diteliti dan mampu memberikan informasi yang relevan. Sugiyono (2018) digunakan sebagai rujukan mengenai informan dalam penelitian kualitatif. Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder berupa dokumen yang berkaitan dengan laporan masyarakat dan informasi pendukung lainnya.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pihak penerimaan dan verifikasi laporan, pihak pemeriksaan laporan, dan masyarakat pelapor. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan dan pengelolaan laporan. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Analisis data menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana model Miles, Huberman dan Saldaña (2014) yang digunakan dalam penelitian ini. Data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dibandingkan serta diinterpretasikan berdasarkan sembilan indikator Good Governance. Keabsahan temuan diperkuat melalui perbandingan informasi antar-informan dan antara hasil wawancara dengan observasi serta dokumentasi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelesaian laporan pengaduan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau secara umum telah berjalan baik, tetapi belum optimal. Temuan ini diperoleh dari wawancara dengan bidang penerimaan dan verifikasi laporan, bidang pemeriksaan

laporan, serta masyarakat pelapor, kemudian diperkuat dengan observasi. Kesembilan prinsip berikut menunjukkan variasi tingkat penerapan, dengan efektivitas dan efisiensi menjadi aspek yang paling membutuhkan penguatan.

1. Partisipasi (*Participation*)

Prinsip partisipasi terlihat dari terbukanya berbagai saluran pengaduan bagi masyarakat, baik melalui kunjungan langsung maupun saluran komunikasi dan layanan digital seperti WhatsApp, email, situs web, dan SP4N-LAPOR. Pelapor juga diberi kesempatan untuk melengkapi dokumen dan menyampaikan bukti atau informasi tambahan ketika laporan belum memenuhi persyaratan. Temuan ini sesuai dengan konsep partisipasi yang dirujuk melalui Cahyono dan Indartuti (2022), yaitu keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan sesuai kepentingan dan aspirasinya. Dari sisi empiris, beberapa pelapor menyatakan bahwa petugas membantu mengarahkan proses pelaporan dan menerima bukti tambahan melalui media komunikasi.

2. Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Penerapan aturan hukum terlihat pada proses verifikasi syarat formil dan materiil serta pemeriksaan laporan berdasarkan peraturan yang berlaku dan SOP. Petugas memeriksa identitas pelapor, kronologi, bukti pendukung, kewenangan Ombudsman, dan status laporan sebelum proses dilanjutkan. Pada tahap pemeriksaan, permintaan klarifikasi, pemeriksaan dokumen, dan tahapan tindak lanjut dilakukan berdasarkan dasar hukum yang jelas. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan prosedural menjadi mekanisme penting untuk menjaga objektivitas dan kepastian dalam penyelesaian laporan. Hal tersebut sejalan dengan prinsip aturan hukum UNDP yang dirujuk melalui Cahyono dan Indartuti (2022).

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi diterapkan melalui penyampaian informasi mengenai prosedur, persyaratan, tahapan, dan perkembangan laporan. Masyarakat dapat memperoleh informasi melalui petugas, WhatsApp, telepon, surat pemberitahuan, maupun media informasi lainnya. Namun, transparansi belum sepenuhnya optimal karena masyarakat belum dapat memantau perkembangan laporan secara mandiri melalui sistem pelacakan real-time. Salah satu pelapor mengharapkan adanya aplikasi atau sistem yang memungkinkan posisi laporan diketahui tanpa harus menghubungi petugas. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa keterbukaan informasi merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan publik (Mursyidah and Choiriyah, 2020).

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap terlihat dari adanya respons awal terhadap laporan, komunikasi dengan pelapor ketika dokumen kurang, dan koordinasi dengan instansi terlapor pada tahap pemeriksaan. Petugas berupaya mempercepat verifikasi melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan pembagian tugas. Namun, kecepatan penyelesaian laporan belum selalu optimal karena proses klarifikasi dari instansi terlapor dapat berlangsung lama. Beberapa masyarakat menilai respons petugas sudah baik, tetapi berharap waktu penyelesaian lebih singkat. Dengan demikian, responsivitas pada tahap penerimaan relatif baik, sedangkan pada tahap penyelesaian akhir masih dipengaruhi faktor eksternal.

5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Prinsip berorientasi konsensus tampak pada upaya Ombudsman menjadi penghubung antara pelapor dan pihak terlapor. Ketika terdapat kekurangan dokumen atau perbedaan informasi, petugas tidak langsung mengambil kesimpulan, tetapi meminta penjelasan dan bukti tambahan. Dalam pemeriksaan, pelapor dan instansi terlapor diberikan kesempatan menyampaikan keterangan masing-masing. Ombudsman juga mendorong penyelesaian yang konstruktif melalui koordinasi dan perbaikan pelayanan apabila masalah masih dapat diselesaikan tanpa proses yang lebih panjang. Temuan ini sesuai dengan konsep consensus orientation dalam Cahyono dan Indartuti (2022).

6. Berkeadilan (*Equity)*

Penerapan prinsip berkeadilan terlihat dari perlakuan yang sama terhadap pelapor tanpa membedakan status sosial, pekerjaan, pendidikan, maupun posisi pihak yang dilaporkan. Penentuan kelayakan laporan dilakukan berdasarkan persyaratan, fakta, dokumen, dan kewenangan Ombudsman. Pada tahap pemeriksaan, pelapor dan terlapor diberi kesempatan untuk menyampaikan keterangan sehingga pemeriksa tidak hanya menggunakan satu sumber informasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa objektivitas dan independensi menjadi instrumen utama untuk menjaga keadilan. Prinsip ini juga selaras dengan asas kesamaan hak dalam pelayanan publik yang dibahas Mursyidah dan Choiriyah (2020).

7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Efektivitas dan efisiensi merupakan indikator yang paling belum optimal. Ombudsman telah memiliki pembagian tugas, sistem administrasi, penggunaan teknologi komunikasi, dan koordinasi antarbidang yang mendukung pekerjaan. Akan tetapi, peningkatan jumlah laporan tidak sepenuhnya sebanding dengan sumber daya manusia yang tersedia. Selain itu, proses klarifikasi dengan instansi terlapor, kelengkapan bukti, dan tahapan administrasi dapat memperpanjang waktu penyelesaian. Temuan ini menunjukkan bahwa efisiensi tidak hanya ditentukan oleh kerja internal Ombudsman, tetapi juga oleh respons pihak eksternal. Dalam konteks pelayanan publik, kondisi tersebut penting diperhatikan karena efektivitas dan efisiensi menuntut penggunaan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas telah berjalan baik melalui dokumentasi setiap tahapan laporan, pelaporan hasil verifikasi dan pemeriksaan kepada pimpinan, penyampaian hasil kepada pelapor, serta monitoring terhadap tindak lanjut instansi terlapor. Dokumentasi tidak hanya berfungsi sebagai arsip, tetapi juga menjadi instrumen pengendalian dan evaluasi. Masyarakat juga memperoleh penjelasan mengenai perkembangan dan hasil laporan. Namun, aspek akuntabilitas masih dapat diperkuat melalui penyampaian informasi yang lebih cepat dan mudah diakses secara digital. Hal ini sejalan dengan konsep akuntabilitas *Good Governance* yang menuntut lembaga publik mempertanggungjawabkan tindakan dan hasil pelaksanaan tugas kepada masyarakat (Cahyono and Indartuti, 2022).

9. Visi Strategis (Strategic Vision)

Visi strategis tercermin dari rencana peningkatan kualitas layanan melalui pengembangan kompetensi pegawai, pelatihan, evaluasi, penyederhanaan prosedur, dan

ISSN : 3063-3664
Vol. 3, No. 3, 2026

pemanfaatan teknologi informasi. Bidang pemeriksaan juga berupaya memperkuat koordinasi antarbagian dan mengembangkan dokumentasi digital. Dari sisi masyarakat, kebutuhan ke depan terutama berkaitan dengan sistem pelacakan laporan, percepatan koordinasi dengan instansi terlapor, dan perluasan sosialisasi. Dengan demikian, Ombudsman telah memiliki arah perbaikan, tetapi implementasinya perlu dilakukan secara konsisten agar strategi tersebut menghasilkan perubahan nyata dalam kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Idrus et al. (2024) bahwa optimalisasi pelayanan melalui *Good Governance* memerlukan perbaikan berkelanjutan dari perspektif organisasi dan kebutuhan masyarakat.

Faktor Penghambat Penerapan Good Governance

Keterbatasan sumber daya manusia dan meningkatnya jumlah laporan

Jumlah laporan meningkat dari 187 pada 2023 menjadi 208 pada 2025, sementara jumlah asisten yang menangani laporan relatif terbatas. Kondisi tersebut meningkatkan beban kerja dan dapat memengaruhi kecepatan verifikasi serta pemeriksaan.

Lamanya klarifikasi dari instansi terlapor

Pemeriksaan memerlukan informasi dari instansi yang dilaporkan. Ketika klarifikasi terlambat, Ombudsman tidak dapat serta-merta mengambil kesimpulan sehingga waktu penyelesaian ikut bertambah.

Dokumen pendukung pelapor belum lengkap

Sebagian masyarakat belum mengetahui dokumen yang harus dipersiapkan. Petugas harus meminta bukti atau dokumen tambahan sebelum laporan dapat diproses lebih lanjut, sehingga menambah waktu verifikasi.

Pemanfaatan teknologi informasi belum optimal

Teknologi telah digunakan untuk komunikasi dan administrasi, tetapi belum tersedia sistem pelacakan laporan yang memungkinkan masyarakat memantau perkembangan secara langsung. Kondisi ini memengaruhi transparansi, efisiensi, dan kemudahan akses informasi.

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pelaporan

Masih terdapat masyarakat yang belum memahami kewenangan Ombudsman, jenis permasalahan yang dapat dilaporkan, dan prosedur penyampaian laporan. Karena itu, sosialisasi perlu diperluas melalui media sosial, pendidikan, pemerintah daerah, dan kegiatan langsung di masyarakat.

Kelima hambatan tersebut saling berkaitan. Keterbatasan SDM dan meningkatnya volume laporan memengaruhi efektivitas, sedangkan keterlambatan klarifikasi dan ketidaklengkapan dokumen memengaruhi daya tanggap serta efisiensi. Di sisi lain, belum optimalnya digitalisasi dan keterbatasan pemahaman masyarakat berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan visi strategis. Karena itu, penyelesaian hambatan tidak cukup dilakukan hanya dengan menambah tenaga, tetapi perlu disertai penguatan koordinasi, digitalisasi, serta sosialisasi.

ISSN : 3063-3664
Vol. 3, No. 3, 2026

Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan pola bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau telah membangun proses penyelesaian laporan yang berlandaskan prinsip *Good Governance*, terutama dalam akses pelaporan, kepatuhan prosedur, keterbukaan informasi dasar, perlakuan yang adil, dokumentasi, dan pengembangan kapasitas. Namun, kualitas implementasi belum merata pada semua prinsip. Aspek yang paling membutuhkan perhatian adalah efektivitas dan efisiensi, khususnya kecepatan penyelesaian laporan. Dengan demikian, *Good Governance* dalam konteks penelitian ini tidak hanya berarti prosedur telah dijalankan, tetapi juga bagaimana prosedur tersebut mampu menghasilkan penyelesaian yang tepat waktu, mudah dipahami, dapat dipantau, dan memberi kepastian kepada masyarakat. Temuan ini memperkuat penelitian Henvianto dan Widowati (2024) mengenai relevansi prinsip *Good Governance* dalam penyelesaian laporan maladministrasi, tetapi menunjukkan bahwa karakteristik kendala di setiap perwakilan Ombudsman dapat berbeda sesuai volume laporan, kapasitas sumber daya, dan hubungan koordinasi dengan instansi terlapor.

Penelitian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menempatkan *Good Governance* sebagai pendekatan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian laporan maladministrasi. Namun, penelitian pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau menunjukkan bahwa persoalan implementasi tidak hanya berada pada aspek prosedural internal. Kapasitas sumber daya, kelengkapan dokumen masyarakat, koordinasi dengan instansi terlapor, pemanfaatan teknologi, dan pemahaman masyarakat turut menentukan kelancaran penyelesaian laporan. Hal ini menjadi temuan penting karena menunjukkan bahwa penerapan *Good Governance* membutuhkan dukungan organisasi dan partisipasi masyarakat secara bersamaan.

Berdasarkan temuan penelitian, upaya perbaikan dapat diarahkan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan koordinasi dengan instansi terlapor, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi penting agar masyarakat memahami fungsi dan kewenangan Ombudsman serta dokumen yang perlu dipersiapkan sebelum laporan diproses. Sementara itu, pemanfaatan teknologi dapat diarahkan untuk mendukung komunikasi, administrasi, dan pemberian informasi perkembangan laporan. Upaya tersebut dapat memperkuat partisipasi, transparansi, daya tanggap, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis secara bersamaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kendala pada satu tahapan dapat memengaruhi prinsip lainnya. Ketika dokumen pelapor belum lengkap, proses verifikasi membutuhkan waktu tambahan. Ketika klarifikasi dari instansi terlapor belum diterima, proses pemeriksaan juga belum dapat segera diselesaikan. Kondisi tersebut pada akhirnya berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi, sementara kebutuhan masyarakat untuk mengetahui perkembangan laporan berkaitan dengan transparansi dan akuntabilitas. Oleh sebab itu, perbaikan pelayanan perlu dilakukan secara terpadu, bukan hanya berfokus pada satu indikator.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa penerapan *Good Governance* dalam penyelesaian laporan pengaduan maladministrasi perlu dilihat sebagai satu rangkaian proses yang saling berkaitan. Partisipasi masyarakat pada tahap awal harus didukung oleh transparansi informasi agar pelapor memahami persyaratan dan tahapan laporan. Selanjutnya, daya tanggap petugas dan kepatuhan terhadap aturan hukum menjadi dasar agar proses verifikasi dan pemeriksaan berjalan terarah. Pada tahap penyelesaian, efektivitas dan efisiensi menjadi ukuran penting karena masyarakat membutuhkan kepastian mengenai proses dan hasil laporan. Dengan demikian, keberhasilan penerapan *Good Governance* tidak hanya ditentukan oleh tersedianya prosedur, tetapi juga oleh kemampuan organisasi menjalankan prosedur tersebut secara konsisten dan memberikan pelayanan yang dapat dipahami masyarakat.

SIMPULAN

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelesaian laporan pengaduan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau secara umum telah berjalan baik, tetapi belum optimal. Partisipasi didukung oleh beragam saluran pengaduan dan kesempatan melengkapi dokumen; aturan hukum diterapkan melalui prosedur dan ketentuan yang berlaku; transparansi dilakukan melalui pemberian informasi mengenai prosedur dan perkembangan laporan; daya tanggap terlihat dari respons awal dan koordinasi; berorientasi konsensus diterapkan melalui komunikasi dan pemberian kesempatan kepada para pihak; keadilan dijaga melalui perlakuan yang tidak diskriminatif dan pemeriksaan objektif; akuntabilitas diperkuat melalui dokumentasi dan pelaporan; sedangkan visi strategis terlihat dari upaya peningkatan kompetensi, teknologi, dan evaluasi pelayanan.

Indikator efektivitas dan efisiensi merupakan aspek yang paling belum optimal karena beberapa laporan membutuhkan waktu relatif lama untuk diselesaikan. Hambatan utamanya adalah keterbatasan sumber daya manusia, meningkatnya jumlah laporan, lamanya klarifikasi dari instansi terlapor, dokumen pendukung yang belum lengkap, pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal, dan masih terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi serta mekanisme pelaporan Ombudsman. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM, penguatan koordinasi, pengembangan sistem digital untuk pemantauan laporan, dan perluasan sosialisasi menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas penyelesaian laporan pengaduan maladministrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Alfiandy, W.D. (2021) Koordinasi Pemerintah Daerah dalam Melakukan Penertiban Pelanggaran Disiplin Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Karimun. Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau.

Berman, E.M. (2022) Performance and Innovation in the Public Sector. New York.

Cahyono, D.P. and Indartuti, E. (2022) ‘Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance: Suatu Studi Tentang SILOKDES di Desa Mancon Kecamatan Wilangan Kabupaten Nganjuk’, PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(05), pp. 56–61.

Creswell, J.W. (2014) Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. 4th edn. Sage Publications.

Dwiyanto, A. (2021) Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: UGM Press.

Febriyanti, A., Kanti, Y.S., Pratama, S.G. and Ridwan (2025) 'Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi pada Mal Pelayanan Publik Surabaya', JAPS, 6, pp. 168–180. doi:10.46730/japs.v6i2.231.

Gie, T.L. (1993) Pertumbuhan Pemerintahan Daerah di Negara Republik Indonesia. Yogyakarta: Liberti.

Hadi, F., Gandryani, F. and Afifah, F. (2025) 'Konsep Pemerintahan Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014', 4, pp. 83–98.

Henvianto, M.Z. and Widowati, N. (2024) 'Analisis Prinsip Good Governance dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah'. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, pp. 1–16.

Holle, E.S. (2011) 'Pelayanan Publik melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service', 17(3), pp. 21–30.

Idrus, S.H., Akib, H. and Kurniawan, A.I. (2024) 'Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Penerapan Prinsip Good Governance: Tinjauan dari Perspektif Lokal dan Global', pp. 2194–2205.

Karso, A.J. (2022) Buku Ajar Good Governance. Samudra Biru.

Moleong, L.J. (2017) Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mursyidah, L. and Choiriyah, I.U. (2020) Manajemen Pelayanan Publik. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Ndraha, T. (2003) Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru).

Padol, M. (2022) 'Pengaturan Penyelesaian Tindakan Maladministrasi dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan', 3(2), pp. 138–156.

Rauf, R. (2018) Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah: Dekonsentrasi, Desentralisasi, dan Tugas Pembantunya.

Riani, N.K. (2021) 'Strategi Peningkatan Pelayanan Publik', Inovasi Penelitian, 1(11), pp. 2443–2452.

Sari, H.D. (2022) Asas dan Fungsi Pemerintahan: Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) serta Fungsi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik.

Sebayang, R.A.B. and Hartati (2021) 'Peran Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia', Administrasi Hukum, 2(2), pp. 63–75.

Sugiyono (2018) Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.

Syafiie, I.K. (2022) Ilmu Pemerintahan. Bumi Aksara.

Yunus, R. (2022) Memahami Ilmu Pemerintahan. Humanities Genius.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

ISSN : 3063-3664
Vol. 3, No. 3, 2026

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.