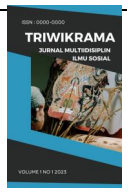
Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 2, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



MEMPELAJARI PELAYANAN PUBLIK DAN MALADMINISTRASI MELALUI MAGANG DI INSTANSI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN BANTEN

Daniel Arnold Ferrero Sinabutar[1]

[1]Program Studi Administrasi Negara, Universitas Pamulang Kampus Serang

ARTICLE INFO

Article history:
Received Juni 2026
Revised Juni 2026
Accepted Juni 2026
Available Juni 2026

email.daniel.afs@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten selama 32 hari kerja dengan tujuan untuk memperoleh pengalaman kerja, memahami secara langsung proses pengawasan pelayanan publik, serta mengidentifikasi kesenjangan antara teori administrasi negara dengan praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan magang adalah observasi, partisipasi langsung dalam kegiatan kerja, dokumentasi, serta diskusi dengan pegawai Ombudsman. Berbagai kegiatan yang dilakukan meliputi penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD), analisis pemberitaan pelayanan publik, pemeriksaan standar pelayanan, penyusunan notulensi rapat, observasi publikasi standar pelayanan, serta mengikuti kegiatan pembelajaran dan diskusi mengenai tugas serta fungsi Ombudsman. Hasil pelaksanaan magang menunjukkan bahwa kegiatan ini memberikan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional mahasiswa dalam bidang administrasi negara, khususnya mengenai pengawasan pelayanan publik dan penanganan dugaan maladministrasi. Mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai mekanisme penerimaan laporan, pemeriksaan, koordinasi, serta pentingnya penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, integritas, dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, pengalaman magang menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan pelayanan publik yang memerlukan pengawasan dan perbaikan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, kegiatan magang menjadi sarana yang efektif dalam menghubungkan teori dengan praktik serta mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja di bidang administrasi publik.

Kata Kunci:***magang*; *Ombudsman Republik Indonesia*; *Pelayanan Publik*; *Maladministrasi*; *Administrasi Negara*; *Pengawasan Pelayanan Publik***

A B S T R A C T

This internship was conducted at the Banten Regional Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia for 32 working days with the aim of gaining work experience, gaining firsthand understanding of the public service oversight process, and identifying gaps between the theory of public administration and the practice of public service delivery. The methods used during the internship included observation, direct participation in work activities, documentation, and discussions with Ombudsman staff. Activities carried out included drafting Document Inspection Reports (LHPD), analyzing media coverage of public services, reviewing service standards, taking meeting minutes, observing the publication of service standards, and participating in training sessions and discussions regarding the duties and functions of the Ombudsman. The

Corresponding author
E-mail addresses: email.daniel.afs@gmail.com

results of the internship demonstrated that this program enhanced students' knowledge, skills, and professional attitudes in the field of public administration, particularly regarding the oversight of public services and the handling of alleged maladministration. Students gained an understanding of the mechanisms for receiving reports, conducting investigations, and coordinating efforts, as well as the importance of applying the principles of accountability, transparency, integrity, and legal certainty in the delivery of public services. Furthermore, the internship experience revealed that there are still various public service issues that require ongoing oversight and improvement. Therefore, the internship serves as an effective means of bridging theory and practice and preparing students to enter the workforce in the field of public administration.

***Keywords**: internship; Ombudsman of the Republic of Indonesia; Public Service; Maladministration; Public Administration; Oversight of Public Services*

1. PENDAHULUAN

Konsep negara kesejahteraan (welfare state) yang dianut Indonesia menempatkan negara sebagai penanggung jawab utama dalam menjamin standar hidup minimum dan hak-hak dasar setiap warga melalui pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan manifestasi dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat untuk menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif yang transparan serta akuntabel. Oleh karena itu, efektivitas pengawasan menjadi pilar krusial untuk memastikan bahwa keadilan sosial benar-benar dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali (Ida, 2025; Ismail et al., 2024; Podungge, 2024; Triantono & Kurniasih, 2023).

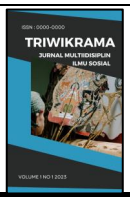
Namun, dalam realita birokrasi, penyelenggaraan pelayanan publik masih sering diwarnai oleh praktik maladministrasi yang merugikan masyarakat, mulai dari penundaan berlarut hingga penyimpangan prosedur. Data menunjukkan bahwa laporan masyarakat terhadap dugaan maladministrasi tetap tinggi, mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang prima belum sepenuhnya tercapai. Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan (gap) yang lebar antara regulasi yang ideal di atas kertas dengan implementasi operasional di berbagai instansi pemerintah (Triantono & Kurniasih, 2023; Ida, 2025).

Di Provinsi Banten, permasalahan pelayanan publik diperumit oleh dinamika ketimpangan antar daerah yang cukup tajam. Pusat-pusat pertumbuhan ekonomi di wilayah urban sering kali memiliki akses layanan yang jauh lebih baik dibandingkan daerah-daerah yang terpinggirkan secara geografis. Ketimpangan ini berisiko menurunkan kepercayaan publik (public trust) terhadap komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan pemerataan pembangunan (Triantono & Kurniasih, 2023). Tanpa pengawasan yang proaktif dan merata, masyarakat di pelosok Banten akan terus menghadapi hambatan dalam mengakses hak-hak dasar mereka (Triantono & Kurniasih, 2023).

Guna menjaga integritas dan profesionalitas dalam mengawal pelayanan publik, Ombudsman RI menerapkan sistem Manajemen Mutu Terpadu berbasis ISO 9001:2015. Penerapan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) dan pengawasan internal melalui unit Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM) menjadi sangat krusial agar setiap laporan masyarakat ditangani secara tepat waktu, tepat prosedur, dan tepat substansi (Rafinus et al., 2025). Manajemen mutu ini memastikan bahwa Ombudsman tidak hanya mengawasi instansi lain, tetapi juga terus mengevaluasi kinerjanya sendiri demi menjaga marwah lembaga pengawas yang kredibel (Rafinus et al., 2025).

Pentingnya peran Ombudsman sebagai pengawas eksternal semakin diperkuat dengan adanya mandat hukum yang memberikan kewenangan besar, termasuk kekuasaan pemanggilan paksa (subpoena power) dengan bantuan kepolisian (Ismail et al., 2024; Triantono & Kurniasih, 2023). Dalam konteks pengawasan yang responsif, Ombudsman juga memiliki diskresi untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (own-motion investigation) tanpa harus menunggu laporan formal. Diskresi ini sangat vital untuk mendeteksi potensi maladministrasi sistemik di daerah-daerah terpencil di Banten sebelum isu tersebut berkembang menjadi konflik yang lebih luas (Ida, 2025; Triantono & Kurniasih, 2023).

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Selain melalui jalur formal, Ombudsman berfungsi sebagai mediator untuk menyelesaikan sengketa pelayanan publik melalui jalur ajudikasi khusus, mediasi, dan konsiliasi (Tim Penyusun Pusat Data dan Analisa Tempo, 2022a). Meskipun demikian, Ombudsman sering kali menghadapi tantangan terkait sifat rekomendasinya yang dianggap hanya bersifat moral binding. Rekomendasi Ombudsman kerap tidak segera direspons oleh instansi pemerintah karena hambatan anggaran atau kurangnya kemauan politik (political will) (Ida, 2025; Tim Penyusun Pusat Data dan Analisa Tempo, 2022b). Hal ini menuntut analisis kritis dan pemikiran kreatif dari insan Ombudsman untuk mengoptimalkan tekanan publik melalui media massa serta kolaborasi lintas sektoral guna memastikan setiap rekomendasi dijalankan sepenuhnya (Ida, 2025; Tim Penyusun Pusat Data dan Analisa Tempo, 2022a).

Berdasarkan latar belakang tersebut, identifikasi masalah dalam pelaksanaan magang ini meliputi: (1) masih bermunculannya maladministrasi dalam instansi-instansi pemerintahan; (2) masih kurangnya kualitas atau optimalnya pelayanan publik; dan (3) masih ditemukannya ketidakpatuhan terhadap hukum atau penyimpangan prosedur. Adapun tujuan pelaksanaan magang adalah untuk memperoleh pengalaman dan meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap dunia kerja khususnya di bidang administrasi publik, mengetahui secara langsung mekanisme laporan, pengawasan, koordinasi, dan tindak lanjut di Ombudsman Republik Indonesia, serta mengetahui kesenjangan antara teori ideal dengan realitas pelayanan publik di lapangan. Melalui kegiatan ini, diharapkan mahasiswa mampu menerapkan dan mengembangkan teori Administrasi Negara ke dalam kondisi nyata di lingkungan pemerintahan, sekaligus memberikan kontribusi berupa pemikiran dan masukan berdasarkan perspektif akademik kepada instansi mitra.

TINJAUAN PUSTAKA

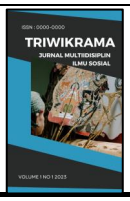
Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara independen yang diberi mandat untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menjalankan fungsinya, Ombudsman memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara negara maupun lembaga pelayanan publik lainnya berjalan berdasarkan prinsip akuntabilitas, profesionalitas, keadilan, dan tidak diskriminatif (Bamba et al., 2025). Keberadaan lembaga ini menjadi penting dalam sistem pemerintahan modern sebagai kontrol eksternal yang tidak berada di bawah pengaruh kekuasaan mana pun.

Sebagai lembaga pengawas, Ombudsman menjalankan fungsinya melalui mekanisme penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan laporan, investigasi, serta pemberian rekomendasi kepada instansi terkait (Pranoto & Peso, 2022). Ombudsman juga memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri (own-motion investigation) tanpa harus menunggu laporan formal dari masyarakat, sehingga potensi maladministrasi dapat dideteksi lebih awal sebelum berkembang menjadi persoalan yang lebih luas (Ida, 2025). Selain itu, Ombudsman memiliki kewenangan hukum yang kuat, termasuk kekuasaan pemanggilan paksa (subpoena power) dengan bantuan kepolisian untuk menembus resistensi birokrasi yang tidak kooperatif (Ismail et al., 2024).

Dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik, Ombudsman tidak hanya mengandalkan jalur rekomendasi formal, tetapi juga berfungsi sebagai mediator melalui jalur ajudikasi khusus, mediasi, dan konsiliasi (Podungge, 2024). Jalur-jalur alternatif ini menawarkan solusi yang lebih cepat dan substantif dibandingkan proses peradilan konvensional. Meskipun demikian,

Corresponding author
E-mail addresses: email.daniel.afs@gmail.com



efektivitas Ombudsman masih menghadapi tantangan karena sifat rekomendasinya yang kerap dianggap hanya bersifat moral binding, sehingga tidak sedikit instansi yang lambat merespons akibat hambatan anggaran maupun kurangnya kemauan politik (political will) (Ida, 2025; Tim Penyusun Pusat Data dan Analisa Tempo, 2022b).

Guna menjaga kualitas kinerjanya sendiri, Ombudsman RI menerapkan sistem Manajemen Mutu Terpadu berbasis ISO 9001:2015 dengan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) melalui unit Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM). Sistem ini memastikan setiap laporan masyarakat ditangani secara tepat waktu, tepat prosedur, dan tepat substansi, sekaligus menjaga kredibilitas Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang profesional (Rafinus et al., 2025).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan manifestasi dari kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga melalui penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif yang transparan serta akuntabel. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Dalam undang-undang yang sama, Ombudsman mendapat mandat untuk mendorong kepatuhan pemerintah daerah terhadap ketentuan pelayanan publik melalui fungsi pengawasan dan pemberian rekomendasi perbaikan (Hakim, 2015).

Kualitas pelayanan publik yang baik mensyaratkan terpenuhinya beberapa asas utama, yaitu keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kemudahan, serta tidak diskriminatif. Namun dalam praktiknya, masih terdapat kesenjangan yang lebar antara regulasi yang ideal di atas kertas dengan implementasi operasional di berbagai instansi pemerintah, yang pada akhirnya menurunkan kepercayaan publik (public trust) terhadap pemerintah (Triantono & Kurniasih, 2023).

Maladministrasi

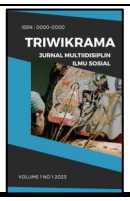
Maladministrasi merupakan tindakan atau perilaku penyelenggara pelayanan publik yang menyimpang dari ketentuan yang berlaku, baik berupa tindakan yang melampaui kewenangan, penyalahgunaan kewenangan, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, maupun penyimpangan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Persoalan maladministrasi yang terus bermunculan mencerminkan bahwa mekanisme pengawasan internal di banyak instansi belum berjalan secara optimal (Triantono & Kurniasih, 2023).

Tingginya laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi menjadi indikator bahwa kualitas layanan prima belum sepenuhnya tercapai. Fenomena ini mendorong Ombudsman untuk tidak hanya bersikap reaktif terhadap laporan yang masuk, tetapi juga proaktif dalam melakukan pemantauan dan pencegahan agar persoalan maladministrasi tidak terus berulang (Ida, 2025; Rafinus et al., 2025).

2. METODE

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan magang ini mencakup empat pendekatan utama. Pertama, observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap mekanisme kerja, prosedur penanganan laporan, dan praktik pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Ombudsman, termasuk observasi terhadap kelengkapan publikasi standar pelayanan publik.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Kedua, partisipasi langsung, yaitu keterlibatan aktif dalam berbagai kegiatan administratif dan analitis, seperti penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD), pemeriksaan standar pelayanan Samsat, analisis pemberitaan pelayanan publik di media cetak dan online, penyusunan notulensi rapat mediasi, serta pengisian formulir pengecekan kelengkapan publikasi standar pelayanan. Ketiga, dokumentasi, yaitu pencatatan dan pengolahan data dalam bentuk tabel Excel maupun dokumen tertulis sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan kegiatan. Keempat, diskusi, yaitu dialog informal maupun formal dengan pegawai Ombudsman dan peserta magang lainnya guna memperoleh wawasan mengenai tugas, fungsi, nilai-nilai kerja, serta pengalaman nyata di lingkungan Ombudsman.

Pengayaan wawasan dan internalisasi nilai diperoleh secara langsung melalui dialog dengan pegawai Ombudsman RI Perwakilan Banten, dan secara tidak langsung melalui analisis kasus-kasus yang dikerjakan selama magang. Contoh nilai-nilai yang dipelajari meliputi sikap tidak berpihak (impartialitas) saat mengamati proses mediasi antara pelapor dan terlapor, serta pemahaman mengenai integritas kelembagaan melalui analisis kasus-kasus penyimpangan etika di lembaga publik.*coding*, peneliti merangkai cerita berdasarkan hubungan antar kategori yang telah dibuat dan mengembangkan hipotesis untuk menjelaskan keterkaitan antar kategori tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil yang Dicapai dalam Pelaksanaan Magang

Secara keseluruhan, pelaksanaan magang selama 32 hari kerja memberikan hasil yang positif bagi mahasiswa dalam empat aspek utama.

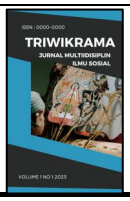
Dari aspek pengetahuan, mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai fungsi dan peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, termasuk alur penanganan laporan masyarakat mulai dari penyusunan LHPD, pencarian kronologi, identifikasi peraturan yang relevan, hingga penyusunan analisis berdasarkan ketentuan hukum. Mahasiswa juga memperoleh wawasan mengenai standar pelayanan publik, mekanisme tindak lanjut instansi pemerintah, serta berbagai persoalan pelayanan publik yang terjadi di lapangan, baik yang berkaitan dengan instansi pemerintahan maupun sektor lain yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat.

Dari aspek keterampilan, mahasiswa mengalami peningkatan dalam kemampuan administrasi dan analisis, meliputi kemampuan menginput dan memeriksa data, menyusun kronologi secara sistematis, mencari dasar hukum yang sesuai, menulis analisis kasus, membuat notulensi rapat, memeriksa kelengkapan publikasi standar pelayanan publik, serta mengolah data dalam bentuk tabel Excel. Selain itu, kemampuan berpikir kritis dalam memilah informasi dari media massa dan keterampilan komunikasi publik melalui pembuatan konten kelembagaan turut berkembang.

Dari aspek sikap, mahasiswa belajar untuk lebih disiplin, bertanggung jawab, teliti, dan mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja birokrasi. Interaksi dengan pegawai Ombudsman serta keterlibatan dalam rapat dan diskusi membentuk sikap kerja sama, sopan santun, dan keterbukaan terhadap masukan, sekaligus memperkuat kesadaran mengenai pentingnya etika kerja dalam lembaga publik.

Dari aspek nilai-nilai, mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih kuat mengenai integritas, akuntabilitas, transparansi, dan kepedulian terhadap pelayanan publik. Kegiatan

Corresponding author
E-mail addresses: email.daniel.afs@gmail.com



magang menanamkan kesadaran bahwa pelayanan publik tidak hanya berhubungan dengan prosedur administratif, tetapi juga dengan tanggung jawab moral dalam melayani masyarakat.

PEMBAHASAN

Analisis Pelaksanaan Magang

A. Sosialisasi Organisasi

Kegiatan perkenalan dengan mentor dan presentasi laporan magang batch Februari dapat dianalisis sebagai proses socialization into organization, yaitu tahap pengenalan budaya kerja dan nilai organisasi. Dalam administrasi negara, proses adaptasi awal penting karena birokrasi berjalan dengan struktur, prosedur, dan norma kerja tertentu. Dari sini mahasiswa belajar bahwa menjunjung aturan yang berlaku.

B. Pembuatan LHPD

Kegiatan penyusunan LHPD sangat relevan dengan tugas utama Ombudsman dalam menerima laporan dugaan maladministrasi, memeriksa substansi laporan, dan menindaklanjutinya. Penyusunan LHPD dapat dianalisis sebagai praktik administratif yang mendukung fungsi pengawasan pelayanan publik berbasis bukti dan prosedur, selaras dengan fungsi Ombudsman sebagai lembaga kontrol eksternal yang melakukan pengawasan melalui mekanisme penerimaan laporan, pemeriksaan, investigasi, serta pemberian rekomendasi kepada instansi terkait (Pranoto & Peso, 2022).

C. Analisis Pemberitaan Pelayanan Publik

Kegiatan pencarian dan analisis berita pelayanan publik di Banten—termasuk analisis sektor jalan tol, Astra Tol, Jasa Marga, dan BPJT dalam rangka persiapan libur panjang lebaran—menunjukkan penerapan konsep responsivitas dalam administrasi publik. Responsivitas menuntut organisasi publik mampu menangkap persoalan masyarakat secara cepat dan tepat. Kegiatan ini melatih mahasiswa mengidentifikasi masalah pelayanan publik yang muncul di ruang publik dan menghubungkannya dengan prinsip pelayanan yang seharusnya diberikan pemerintah, sekaligus memperlihatkan bahwa persoalan pelayanan publik tidak terbatas pada kantor pemerintahan tetapi juga mencakup sektor infrastruktur yang berdampak langsung pada masyarakat.

D. Penyusunan Excel Standar Pelayanan Samsat

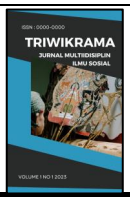
Kegiatan ini sangat erat kaitannya dengan konsep standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP Nomor 96 Tahun 2012. Penyusunan dokumen Excel yang memuat dasar hukum, komponen layanan, biaya, waktu, dan publikasi menunjukkan penerapan prinsip keterbukaan, ketepatan waktu, dan akuntabilitas dalam administrasi pelayanan. Hal ini mencerminkan bahwa Ombudsman tidak hanya bersifat reaktif terhadap laporan, tetapi juga proaktif dalam memantau kepatuhan standar pelayanan.

E. Rapat, Notulensi, dan Pengecekan Publikasi Standar Pelayanan

Kegiatan mengikuti rapat mediasi antara pelapor dan terlapor, menyusun notulensi, dan mengisi formulir pengecekan publikasi standar pelayanan dapat dianalisis sebagai praktik akuntabilitas administratif. Notulensi dan formulir pengecekan merupakan bukti kerja yang mendukung ketertiban administrasi dan dokumentasi keputusan. Pengecekan publikasi standar pelayanan berkaitan erat dengan prinsip transparansi, karena masyarakat berhak mengetahui standar layanan yang disediakan. Literatur pelayanan publik menegaskan bahwa keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, dan kemudahan adalah asas yang harus melekat dalam penyelenggaraan pelayanan.

F. Diskusi, Pembelajaran, dan Transfer Pengetahuan

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Kegiatan diskusi informal dan formal antara peserta magang dengan pegawai dan pimpinan Ombudsman RI Perwakilan Banten, termasuk mendengarkan ceramah dan cerita kasus, menegaskan bahwa tidak semua pengetahuan administrasi diperoleh dari buku atau peraturan. Sebagian besar muncul dari pengalaman kerja, cerita, dan contoh kasus nyata dari pegawai. Dalam perspektif administrasi publik, proses ini penting sebagai transfer of knowledge yang membantu mahasiswa memahami praktik birokrasi secara lebih realistis dan kontekstual.

G. Analisis Kasus Integritas dan Pembuatan Konten

Kegiatan menganalisis kasus penerimaan suap yang melibatkan pimpinan Ombudsman sangat relevan dengan konsep good governance dan integritas birokrasi. Mahasiswa belajar bahwa penyimpangan etika dapat merusak kepercayaan publik dan mengganggu kualitas pelayanan. Sementara itu, kegiatan pembuatan konten dapat dipahami sebagai bagian dari komunikasi publik dan transparansi kelembagaan, sebab lembaga publik perlu menyampaikan informasi secara jelas agar masyarakat memahami fungsi, layanan, dan mekanisme pengaduan yang tersedia (Bamba et al., 2025).

Evaluasi Pelaksanaan Magang

Dalam pelaksanaan magang, peserta magang merasa sudah cukup dapat berdiskusi dengan para pegawai, namun masih kurang percaya diri dalam memulai percakapan secara aktif. Selain itu, terdapat kekurangan dalam hal frekuensi bertanya mengenai perbaikan kinerja yang perlu dilakukan, sehingga umpan balik yang diterima belum optimal. Hal ini menjadi catatan evaluasi penting agar peserta magang pada periode berikutnya lebih proaktif dalam berinteraksi dan menggali masukan dari pegawai Ombudsman..

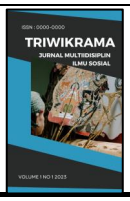
4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pelaksanaan magang di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten, kegiatan magang telah memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam menangani dugaan maladministrasi serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui berbagai kegiatan seperti penyusunan LHPD, analisis pemberitaan pelayanan publik, pemeriksaan standar pelayanan, penyusunan notulensi rapat, hingga observasi terhadap publikasi standar pelayanan, penulis memperoleh pengalaman langsung mengenai proses pengawasan, koordinasi, serta tindak lanjut laporan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa teori administrasi negara yang diperoleh selama perkuliahan dapat dipahami secara lebih nyata melalui praktik di lapangan, meskipun masih ditemukan berbagai permasalahan pelayanan publik dan dugaan maladministrasi pada beberapa instansi pemerintahan.

Pelaksanaan magang juga berhasil mencapai tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional mahasiswa dalam lingkungan kerja. Pengalaman selama magang memperlihatkan bahwa pengawasan pelayanan publik memerlukan ketelitian, integritas, kemampuan analisis, komunikasi, serta kerja sama yang baik agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan sesuai prinsip akuntabilitas, transparansi, dan kepastian hukum. Dengan demikian, kegiatan magang tidak hanya memperluas wawasan mengenai fungsi Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik, tetapi juga membentuk kompetensi mahasiswa agar lebih siap menghadapi dunia kerja serta mampu memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

Corresponding author
E-mail addresses: email.daniel.afs@gmail.com



Saran

a. Ombudsman RI Perwakilan Banten perlu membuka atau memperkuat kerjasama dalam bidang magang untuk memperkenalkan masyarakat tentang instansi Ombudsman melalui mahasiswa

5. DAFTAR PUSTAKA

Bamba, M., Mustafa, D., & Ridha, M. (2025). Peran Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Paradigama Journal of Administration, 3(2), 98–102. https://doi.org/10.35965/pja.v3i2.7655

Hakim, A. (2022). Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan, 1–18.

Ida, Y. E. N. (2025). Memahami Diskresi Lembaga Ombudsman DIY: Perspektif Pelayanan Publik. Penerbit Deepublish Digital.

Ismail, Widiarti, A., Muhadiansyah, D., & Koesumah, E. (2024). Peran Ombudsman Republik Indonesia. TEMPO Publishing.

Podungge, A. M. (2024). Ombudsman: Kewenangan dan Kekuatan Putusan Ajudikasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.

Pranoto, E., & Peso, H. D. (2022). Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Juristic.

Rafinus, B. H., Mahadewi, A., Subandi, Fajarwati, I., & Dkk. (2025). Mengawal Mutu Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman RI. OMBUDSMAN RI.

Tim Penyusun Pusat Data dan Analisa Tempo. (2022a). Ombudsman Republik Indonesia dalam Sederet Kasus. TEMPO PUBLISHING.

Tim Penyusun Pusat Data dan Analisa Tempo. (2022b). Perjalanan Komisi Ombudsman. TEMPO Publishing.

Triantono, & Kurniasih, Y. (2023). Dinamika Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Penerbit Pustaka Rumah Cinta.