



**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM  
RANGKA PERCEPATAN GOOD GOVERNANCE DI  
LINGKUNGAN INSPEKTORAT PROVINSI JAWA  
TENGAH BERDASARKAN PERATURAN MENTERI  
DALAM NEGERI NO. 25 TAHUN 2007**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum**

**Oleh**

**Fitria Dwi Mulyani**

**8111414221**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**2018**

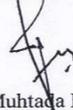
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Analisis Yuridis Sosiologis Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Percepatan Good Governance, Clean Government Di Lingkungan Inspektorat Provinsi Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 2007 (Studi Di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah )”, disusun oleh Fitria Dwi Mulyani (8111414221) telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Sidang Ujian skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 18 Mei 2018

Dosen Pembimbing



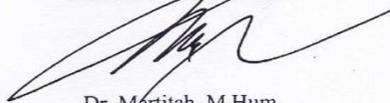
Dani Muhtada Ph.D

NIP. 197804152008121002

Mengetahui,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Hukum UNNES



Dr. Martitah, M.Hum.

NIP. 196205171986012001

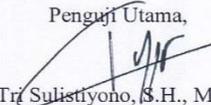
## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Percepatan Good Governance Di Lingkungan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 2007”, disusun oleh Fitria Dwi Mulyani (8111414221), telah dipertahankan di hadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada :

Hari : Rabu

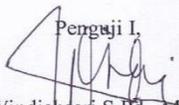
Tanggal : 4 Juli 2018

Penguji Utama,

  
Tri Sulistyono, S.H., M.H.

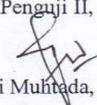
NIP. 197505242000031002

Penguji I,

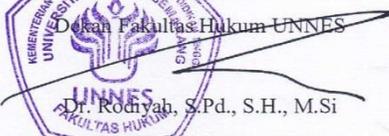
  
Windiansari S.Pd., M.Pd

NIP. 198041282008122001

Penguji II,

  
Dani Muhtada, Ph. D

NIP. 197804152008121002

  
Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum UNNES  
  
Dr. Rodiyah, S.Pd., S.H., M.Si  
NIP. 197206192000032001

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fitria Dwi Mulyani

NIM : 8111414221

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Percepatan Good Governance Di Lingkungan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 2007” adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari diketahui adanya plagiasi maka saya siap mempertanggungjawabkan secara hukum.

Semarang,

Yang Menyatakan,



Fitria Dwi Mulyani

8111414221

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Negeri Semarang, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fitria Dwi Mulyani

NIM : 8111414221

Program Studi : Ilmu Hukum (S1)

Fakultas : Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Semarang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free right*) atas skripsisaya yang berjudul :

“Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Percepatan Good Governance Di Lingkungan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 2007”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Negeri Semarang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada Tanggal : 15 Mei 2018

Yang menyatakan,



Fitria Dwi Mulyani

8111414221

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

Fighting corruption is not just good governance. It's self defense. It's patriotism  
(memerangi korupsi itu bukan hanya lewat Pemerintahan yang bersih. Ini pertahanan  
diri. Ini aksi patriotism. Ini aksi kepahlawanan)

Joe Biden

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua sayatercinta, Bapak Slamet Safrudin dan Ibu Tapsiyah yang selalu mendukung dan mendoakan anaknya.
2. Kakak saya, Rahmat Imam Mulyono yang selalu memberikan semangat kepada saya.
3. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang angkatan 2014

## ABSTRAK

Mulyani, Fitria, Dwi. 2018. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Percepatan Good Governance Di Lingkungan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 2007*. Skripsi, Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing :Dani Muhtada Ph.D

Kata Kunci :Penanganan Pengaduan Masyarakat, Inspektorat

Pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan menuju pemerintah yang baik maka perlunya system pengawasan dari pemerintah pusat kepada daerah untuk mandiri, cerdas, dan bertanggungjawab. Salah satu lembaga pengawas internal adalah Inspektorat Provinsi, Salah satu kegiatan pengawasan di lingkungan pemerintah Provinsi dan kabupaten/kota adalah penanganan pengaduan masyarakat. Namun belum banyak masyarakat yang memahami mengenai layanan pengaduan masyarakat itu sendiri serta wewenang Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dalam menangani aduan masyarakat.

Permasalahan yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah : 1). Bagaimana penerapan penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah ? 2). Faktor apa saja yang menjadi kendala Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dalam menangani aduan masyarakat ?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatanYuridis Sosiologis. Fokus penelitian yaitu mengenai penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah serta kendala yang dialami dalam menanganai aduana masyarakat. Analisis data, Instrumen dan Teknik Pengambilan Data dengan wawancara, studi pustaka dan observasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dilaksanakan dengan berpedoman pada Permendagri No. 25 Tahun 2007 serta SOP penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah. Kendala yang dialami oleh Inspektorat Provinsi Jawa Tengah adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara pengaduan yang baik dan benar serta belum adanya SOP penanganan pengaduan masyarakat yang baru sehingga masih menggunakan SOP yang lama.

Simpulannya adalah penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah belum dilaksanakan dengan maksimal dikarenakan masih ditemukannya kendala-kendala yang dialami saat penanganan pengaduan masyarakat, oleh karena itu perlu adanya tindakan-tindakan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut dengan peningkatan SDM serta sarana prasarana untuk menunjang penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.

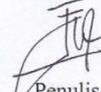
## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga Penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Percepatan Good Governance Di Lingkungan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 2007”. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Rodiyah, SP.d., S.H., M.Si, Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
3. Dani Muhtada Ph.D, Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan penuh tanggung jawab memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih pula atas ide dan masukan yang telah diberikan.
4. Tri Andari Dahlan, SH., M.Kn., Dosen Wali yang telah membimbing selama penulis belajar di jurusan Ilmu Hukum ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Hukum yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama belajar di UNNES.
6. Siswo Laksono, S.H., M.Kn, Plt. Inspektur Inspektorat Provinsi Jawa Tengah yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Drs. Suharsono, M.Si Inspektur Pembantu Khusus Inspektorat Provinsi Jawa Tengah atas bantuan, dukungan, dan kerjasamanya dalam penelitian.
8. Intan Oktaviarti, Staff Bagian Inspektur Pembantu (Irbansus), terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari keterbatasan kemampuan yang dimiliki sehingga skripsi ini jauh dari sempurna. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Semarang, 15 Mei 2018



Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN .....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Pembatasan Masalah.....	10
1.4. Rumusan Masalah.....	10
1.5. Tujuan Penelitian.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	11

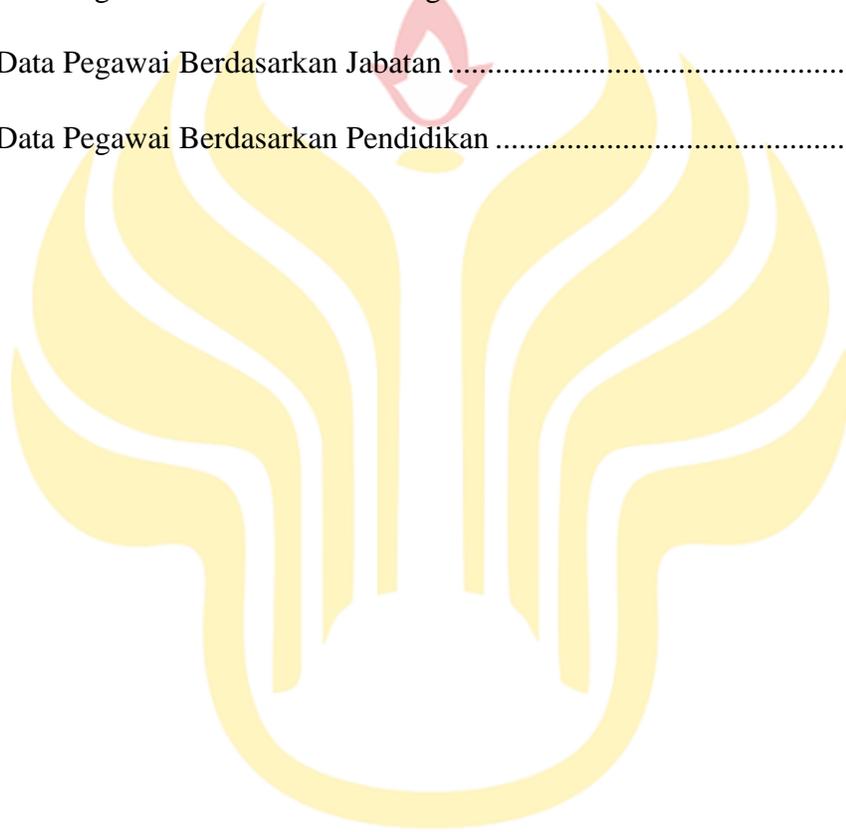
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori.....	18
2.2.1. Penyelenggara Negara.....	18
2.2.2. Pengawasan.....	21
2.2.3. Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.....	31
2.2.4. Pengaduan Masyarakat.....	33
2.2.5. Good Governance.....	35
2.2.6. Clean Government.....	49
2.3. Kerangka Berfikir.....	41
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	43
3.2. Jenis Penelitian.....	44
3.3. Fokus Penelitian.....	45
3.4. Lokasi Penelitian.....	46
3.5. Sumber Data.....	46
3.6. Teknik Pengambilan Data.....	48
3.7. Validitas Data.....	50
3.8. Analisis Data.....	51
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1. Deskripsi Fokus Penelitian.....	54
4.1.1. Deskripsi Umum Provinsi Jawa Tengah.....	54

4.1.2. Deskripsi Umum Inspektorat Provinsi Jawa Tengah .....	56
4.1.3. Struktur Organisasi Inspektorat Provinsi Jawa Tengah .....	60
4.2. Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah .....	71
4.3. Kendala Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah .....	91
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	96
5.1. Simpulan .....	96
5.2. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	98



## DAFTAR TABEL

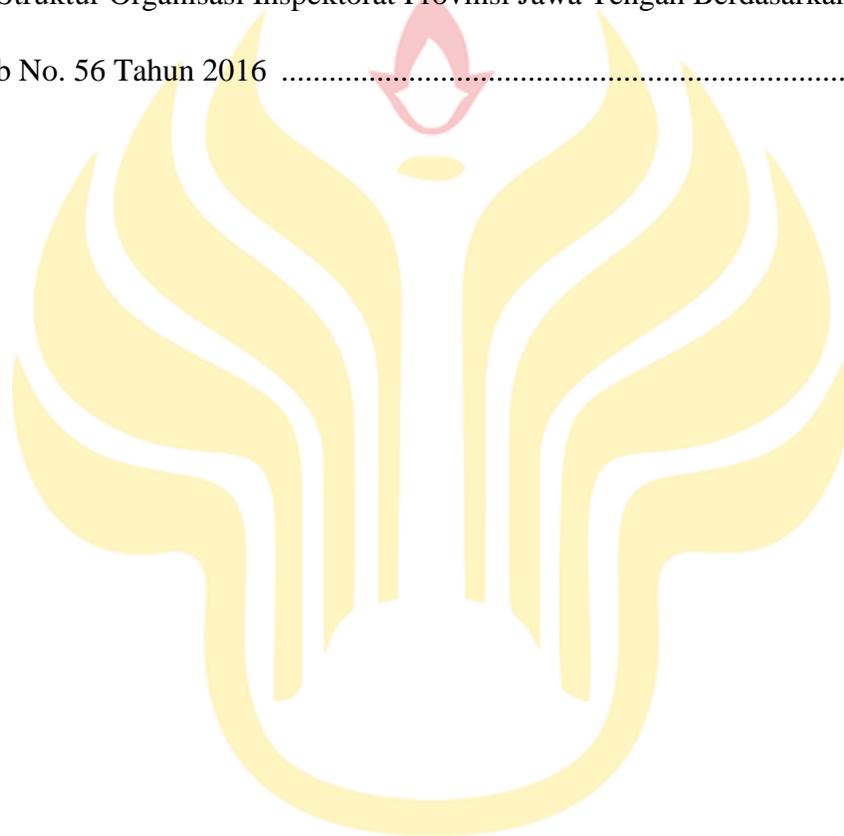
2.1. Penelitian Terdahulu .....	15
4.1. Data Pegawai Berdasarkan Golongan .....	58
4.2. Data Pegawai Berdasarkan Jabatan .....	59
4.3. Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan .....	59



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR BAGAN

3.1. Metode Analisis Data .....	54
4.1. Struktur Organisasi Inspektorat Provinsi Jawa Tengah Berdasarkan Pergub No. 56 Tahun 2016 .....	71



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR GRAFIK

4.1. Jumlah Aduan Di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah	
Per 30 September 2017 .....	76
4.2. Jenis Aduan Di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah	
Per 30 September 2016.....	77
4.3. Jenis Aduan Di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah	
Per 30 September 2017 .....	78
4.4. Status Penanganan Aduan Di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah	
Per 30 September 2016.....	79
4.5. Status Penanganan Aduan Di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah	
Per 30 September 2017 .....	80
4.6. Status Tindaklanjut Aduan Di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah	
Per 30 September 2016.....	81
4.7. Status Tindaklanjut Aduan Di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah	
Per 30 September 2017.....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Tugas Pembimbing
- Lampiran 2. Formulir Usulan Topik Skripsi
- Lampiran 3. Usulan Pembimbing
- Lampiran 4. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6. Permendagri No. 25 Tahun 2007
- Lampiran 7. Penyampaian Pengaduan
- Lampiran 8. Halaman Download Form Pengaduan
- Lampiran 9. Form Pengaduan
- Lampiran 10. SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah Negara dan Penyelenggara Negara memiliki arti yang sama, menurut UUD 1945 penyelenggara Negara meliputi penyelenggara Negara dalam berbagai bidang pemerintahan. Dalam arti luas, penyelenggara Negara meliputi bidang eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Dalam arti sempit, Penyelenggara Negara adalah pemerintah (eksekutif).

Penyelenggara negara adalah pejabat negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif, atau yudikatif, dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seorang penyelenggara negara haruslah bersih, artinya penyelenggara negara yang menaati asas-asas umum penyelenggaraan negara, bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta perbuatan tercela lainnya. (Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme Pasal 1).

Namun dalam kenyataannya di Indonesia Korupsi dan penyelenggaraan negara merupakan dua hal yang memang sulit dipisahkan. Di Indonesia, korupsi sudah menjadi penyakit sosial yang merugikan semua aspek kehidupan di masyarakat. Korupsi akan menjadi hambatan bagi Pemerintah dalam melaksanakan pembangunan

di Indonesia. Kasus-kasus korupsi yang sudah banyak terjadi di Indonesia benar-benar sudah mengkhawatirkan. Korupsi terjadi karena adanya penyalahgunaan wewenang dari pejabat dengan mengatasnamakan pribadi / keluarga.

Wilayah Indonesia yang cukup luas dan banyaknya tugas pemerintah, serta untuk menjamin terlaksananya tujuan Negara Indonesia, maka Penyelenggaraan Pemerintah dibentuk pemerintah-pemerintah daerah baik di Provinsi, Kabupaten dan Kota. Hal tersebut berdasarkan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan Kota yang tiap-tiap Provinsi, Kabupaten dan Kota mempunyai pemerintah daerah yang diatur dengan Undang- Undang.

Definisi Pemerintahan Daerah di dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 1 ayat 2, adalah sebagai berikut:

“Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Dalam skripsi Adha Dewi (2006: 1), dituliskan bahwa Tujuan pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dan memajukan pelayanan daerah.

Pada dasarnya terkandung tiga misi utama pelaksanaan otonomi daerah yaitu:

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat.
2. Menciptakan efisiensi dan efektifitas pengelolaan sumber daya daerah.
3. Memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat (publik) untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan,

Untuk melaksanakan tiga misi pelaksanaan otonomi daerah tersebut diatas sebagai perwujudan menuju pemerintah yang baik maka perlunya sistem pengawasan dari pemerintah pusat kepada daerah untuk mandiri, cerdas, dan bertanggung jawab. Seperti sudah dikatakan diatas bahwa Penyelenggaraan Pemerintahan tidaklah lepas dari korupsi dan pelanggaran-pelanggaran lainnya, maka untuk mengatasi masalah tersebut dibentuklah suatu badan pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan, dimana pengawasan ini merupakan proses kegiatan yang ditujukan untuk menjamin agar pemerintahan berjalan secara efisien dan efektif sesuai rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Ali (2004), dengan pengawasan dapat diketahui sampai dimana penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, pemborosan, penyelewengan, dan lain-lain kendala di masa yang akan datang. Jadi keseluruhan dari pengawasan adalah kegiatan membandingkan apa yang sedang atau sudah dikerjakan dengan apa yang direncanakan sebelumnya, karena itu perlu kriteria, norma, standar, dan ukuran tentang hasil yang ingin dicapai. Pelaku dalam penyelenggaraan pemerintahan ini adalah

birokrasi yang bertindak sebagai mesin dalam penyelenggaraan pemerintahan. Untuk itu pentingnya pengawasan terhadap birokrasi sebagai bentuk akuntabilitas publik dalam mewujudkan *good governance* dan *clean governance*.

Menurut Handoko (2014;3366), Arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian. Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

*Good governance* menunjuk pada suatu penyelenggaraan negara yang bertanggung jawab serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergisan interaksi konstruktif diantara institusi negara/ pemerintah (*state*), sektor swasta/ dunia usaha (*private sector*) dan masyarakat (*society*). *Good governance* di Indonesia mulai dirintis dan diterapkan sejak era reformasi yang telah mengakibatkan terjadinya sistem Pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *good governance* menjadi salah satu alat reformasi yang diterapkan dalam Pemerintahan baru.

Sedangkan *Clean government* adalah pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Upaya mewujudkan *clean government* melalui instrumen dan perangkat hukum di atas juga harus dibarengi dengan upaya mengurangi atau menghilangkan kelemahan-kelemahan yang ada pada birokrasi. Istilah *clean government* pada dasarnya menunjukkan pada penyelenggara pemerintahan yang mendapatkan amanat

dan tanggung jawab bersama elemen terkait untuk merumuskan kebijakan dan melakukan tindakan / cara untuk mengarahkan, mengendalikan dan menyelesaikan masalah dalam masyarakat.

Untuk mewujudkan *good governance* dan *clean government* sangat ditentukan oleh penyelenggara pemerintahan yang mempunyai kompetensi yang memahami tugas dan fungsinya, keterpaduan langkah dan koordinasi yang optimal serta partisipasi masyarakat agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan efektif, stabil, dan dinamis.

Pengawasan merupakan salah satu cara untuk menciptakan suatu *good governance* dan *clean government*. Pada dasarnya pengawasan dilakukan bukan untuk mencari-cari kesalahan dari penyelenggara Negara, namun pengawasan dilakukan sebagai upaya untuk menemukan apa yang tidak benar dalam pencapaian hasil kerja para penyelenggara Negara.

Muchan (1992), berpendapat bahwa pengawasan adalah kegiatan untuk menilai suatu pelaksanaan tugas *de facto*, sedangkan tujuan pengawasan hanya terbatas pada pencocokan apakah kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam Pasal 1 (1) Peraturan Pemerintah No. 79 Tahun 2005 yang menyatakan bahwa pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah proses kegiatan yang ditujukan untuk

menjamin agar Pemerintahan daerah berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan pengawasan adalah membandingkan antara pelaksanaan dan rencana serta instruksi yang telah dibuat, untuk mengetahui ada tidaknya kesulitan, kelemahan atau kegagalan serta efisiensi dan efektivitas kerja dan untuk mencari jalan keluar apabila ada kesulitan, kelemahan dan kegagalan atau dengan kata lain disebut tindakan korektif.

Ditinjau dari ruang lingkupnya (Situmorang,1998:8), pengawasan penyelenggara Negara dibagi menjadi pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Lembaga pengawasan internal terdiri atas BPKP, Itjen Departemen, LPND, dan Bawasda/Inspektorat Provinsi/Kabupaten. Sementara lembaga pengawasan eksternal adalah BPK, dan DPR/D.

Ismail Mohamat dalam Siahaan (2004:6), menyatakan bahwa peran dan fungsi lembaga pengawasan eksternal dan internal meskipun berbeda tetapi keduanya saling mengisi dan melengkapi. Keduanya merupakan unsur penting yang diperlukan untuk terselenggaranya good governance dalam pemerintahan Negara. Lembaga pengawasan internal diperlukan untuk mendorong terselenggaranya manajemen pemerintahan yang bersih, efektif, dan efisien pada tingkatan pemerintahan, pengawasan internal tidak hanya dilakukan pada saat akhir proses manajemen saja, tetapi pada setiap tingkatan proses manajemen.

Salah satu lembaga pengawas internal adalah Inspektorat Provinsi, Inspektorat merupakan unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur dan secara teknis administratif mendapat pembinaan dari Sekretaris Daerah. Inspektorat mempunyai tugas pokok melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah, pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah kabupaten/kota dan pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah kabupaten/kota.

Dalam Pasal 6 ayat (3) Permendagri No. 71 Tahun 2015, disebutkan bahwa kegiatan Inspektorat Provinsi meliputi 3 hal, yakni :

1. Kegiatan pengawasan internal di lingkungan pemerintah Provinsi;
2. Kegiatan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten/Kota;
3. Kegiatan pengawasan umum di Kabupaten/kota.

Hasil dari pengawasan tersebut kemudian dibahas bersama dengan gubernur dan hasil dari pembahasan tersebut dilaporkan kepada menteri. Laporan tersebut berisi tentang hasil pengawasan teknis urusan penyelenggaraan pemerintahan, hasil pengawasan umum, dan hasil pengawasan dalam rangka percepatan menuju *good governance, clean government*, dan pelayanan publik.

Salah satu kegiatan pengawasan dalam rangka percepatan menuju *good governance, clean government*, dan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Provinsi dan kabupaten/kota adalah penanganan pengaduan masyarakat.

Dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah, Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan atau aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Partisipasi masyarakat dalam pembangunan khususnya dalam bidang pengawasan sangat dibutuhkan karena pemerintah mempunyai keterbatasan dalam melakukan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan baik tenaga maupun anggaran dengan hanya mengandalkan aparat pengawasan secara berjenjang. Oleh karena itu, keberadaan pengaduan masyarakat sangat dibutuhkan.

Pengaduan masyarakat tersebut kemudian ditangani dengan melewati beberapa proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan. Pelayanan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi merupakan pekerjaan yang dilakukan secara integral mulai dari sekretariat sampai dengan Inspektur Pembantu Wilayah (Irbanwil). Sekretariat melakukan pelayanan administrasi sedangkan Irwilban yang dibantu oleh auditor melakukan pemeriksaan lapangan yang hasilnya diadministrasikan oleh sekretariat.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Tahun 2017 Inspektorat Provinsi Jawa Tengah, tercatat pelanggaran yang ditemukan pada Tahun

2017 sejumlah 2.571 pelanggaran dengan jumlah pelanggaran terbanyak adalah korupsi sebanyak 82%. Layanan pengaduan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik Inspektorat Provinsi Jawa Tengah bersifat langsung dan terutama ditujukan kepada masyarakat maupun PNS di lingkungan Provinsi Jawa Tengah. Mengingat adanya batas kewenangan dan tanggung jawab antar entitas pemerintahan, Inspektorat Provinsi hanya akan menangani pengaduan yang terkait dengan entitas di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah kecuali ada pelimpahan wewenang/permintaan dari entitas pemerintahan terkait. Materi pengaduan yang berada di luar kewenangan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah akan diteruskan kepada entitas pemerintahan lain yang lebih berwenang. Inspektorat Provinsi Jawa Tengah hanya melayani pengaduan yang telah memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

Namun belum banyak masyarakat yang memahami mengenai layanan pengaduan masyarakat itu sendiri serta wewenang Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dalam menangani aduan masyarakat serta masih banyaknya pelanggaran yang terjadi di lingkungan Pemerintahan, maka dari itu penulis mengangkat tema skripsi dengan judul “PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PERCEPATAN GOOD GOVERNANCE DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT PROVINSI JAWA TENGAH BERDASARKAN PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NO. 25 TAHUN 2007”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Masih banyaknya pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara Pemerintah daerah Provinsi Jawa Tengah;
2. Masih banyak orang belum mengetahui mengenai pengaduan masyarakat dan penanganannya;
3. Masih ada kendala dalam penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.

## 1.3. Pembatasan Masalah

Agar masalah yang akan penulis bahas tidak meluas sehingga dapat mengakibatkan ketidakjelasan pembahasan masalah, maka penulis akan membatasi masalah yang akan dikaji antara lain :

1. Penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah;
2. Kendala yang dialami Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dalam penanganan pengaduan masyarakat.

## 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan diatas, maka ada beberapa permasalahan yang akan dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah ?

2. Faktor apa saja yang menjadi kendala Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dalam menangani aduan masyarakat ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan penerapan penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.
2. Untuk menemukan kendala apa saja yang dihadapi Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dalam menangani aduan masyarakat.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna atau bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis;
  - a. Untuk memberikan pengetahuan tentang penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah kepada masyarakat.
  - b. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk perkembangan ilmu hukum, khususnya dalam Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara.
  - c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi perkembangan dan wawasan serta dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan

menambah referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya tentang penanganan pengaduan masyarakat dalam rangka percepatan good governance, celan government di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Pemerintah khususnya Inspektorat Provinsi Jawa Tengah

- 1) Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal penanganan pengaduan masyarakat.

### b. Bagi masyarakat

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta penjelasan bagi masyarakat luas tentang Inspektorat Provinsi Jawa Tengah terutama dalam hal pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian ini yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fransiska Tampanguma pada tahun 2010 dengan judul “Pengawasan Inspektorat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Minahasa Selatan”, penelitian ini berawal dari masih adanya praktek-praktek tidak terpuji yang dilakukan oleh aparat pemerintah umumnya dan aparat daerah khususnya. Penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di kalangan aparat pemerintah daerah disebabkan oleh kurang efektifnya pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh badan yang ada dalam pemerintah daerah. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengawasan Inspektorat baik dilihat dari pemeriksaan, pengujian hingga penyelidikan ternyata belum efektif, hal ini disebabkan karena adanya ketidaktepatan waktu dalam melakukan pengawasan serta belum akuratnya data penyimpangan yang ditemukan untuk aparatur pengawas di kantor Inspektorat Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini diharapkan lembaga pengawasan terhadap pemerintah daerah lebih memaksimalkan pengawasannya agar tidak terjadi lagi penyimpangan-penyimpangan oleh penyelenggaraan pemerintah daerah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Via Fitria M. Saleh dengan judul “Analisis Yuridis Pelaksanaan Kewenangan Inspektorat Daerah dalam Pengawasan Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah di Kota Makasar”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian berupa tehnik wawancara langsung dengan melakukan Tanya jawab dengan pihak informan dari Inspektorat Kota Makasar serta melakukan studi pustaka dengan membaca, menelaah sejumlah buku, literature dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kewenangan Inspektorat Daerah dalam Pengawasan pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah di Kota Makasar dan untuk mengetahui faktor pendukung serta penghambat dalam pengawasannya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan oleh Inspektorat Kota Makasar dalam pelaksanaan APBD belum terlaksana dengan optimal karena kurangnya sumber daya manusia yakni terbatasnya jumlah auditor serta ketepatan waktu dari objek pemeriksaan yang masih rendah. Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada peningkatan dalam pengawasan pelaksanaan APBD oleh Inspektorat di Kota Makasar dengan salah satu caranya yakni penambahan jumlah auditor di Inspektorat Kota Makasar.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Wisnu Agung Wijayanto pada tahun 2011 dengan judul “Penguatan Peran Inspektorat Kabupaten Pati dalam Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)”. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian ini berawal dari lemahnya peran

Inspektorat dalam pengawasan penyelenggaraan Negara di Kabupaten Pati. Penelitian ini bertujuan untuk menguatkan peran Inspektorat Kabupaten Pati dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Hasil dari penelitian ini adalah Inspektorat Kabupaten Pati dalam pencapaian *good governance* sudah berperan sebagai lembaga pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kabupaten Pati yang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 79 Tahun 2005 dan Peraturan Menteri dalam Negeri No. 23 Tahun 2007. Saran dalam penelitian ini adalah supaya pengawasan dapat diselenggarakan secara optimal maka membutuhkan peningkatan sumber daya manusia, peningkatan anggaran pengawasan dan peningkatan kerja pengawasan.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

	NAMA PENELITIAN			KEBARUAN
	“Pengawasan Inspektorat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Minahasa Selatan” (Fransiska Tampanguma;2010)	Persamaannya adalah kedua penelitian ini sama sama mengkaji suatu masalah di tempat yang sama, yakni Inspektorat	Dalam penelitian ini hanya mengkaji mengenai pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat dalam penyelenggaraan pemerintahan saja, sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis lebih menitik beratkan kepada kewenangan Inspektorat dalam	Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan meneliti lebih detail mengenai kewenangan Inspektorat dalam Penanganan pengaduan masyarakat bukan hanya mengenai pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintah, karena pengaduan masyarakat pada dasarnya merupakan

			penanganan pengaduan masyarakat.	pengawasan penyelenggaraan pemerintah namun melibatkan keikutsertaan dari masyarakat untuk memberikan aduannya.
	<p>“Analisis Yuridis Pelaksanaan Kewenangan Inspektorat Daerah dalam Pengawasan Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah di Kota Makasar” (Via Fitria M. Saleh, Universitas Hasanudin Makasar, 2013)</p>	<p>Dalam penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis memiliki persamaan mengenai objek dari penelitian yakni mengkaji masalah kewenangan Inspektorat.</p>	<p>Perbedaannya adalah dalam penelitian ini mengkaji mengenai kewenangan Inspektorat dalam pengawasan APBD sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah kewenangan Inspektorat dalam penanganan pengaduan masyarakat.</p>	<p>Dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan mengkaji lebih mengenai kewenangan Inspektorat dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat.</p>
	<p>“Penguatan Peran Inspektorat Kabupaten Pati dalam Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (<i>Good Governance</i>)” (Wisnu Agung wijayanto, Universitas Negeri Semarang, 2011)</p>	<p>Dalam penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis memiliki kesamaan peran Inspektorat dalam menuju Pemerintahan yang baik (<i>Good Governance</i>)</p>	<p>Perbedaannya adalah dalam penelitian ini hanya membahas secara umum mengenai pengawasan Inspektorat menuju Pemerintahan yang baik (<i>Good Governance</i>), sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti</p>	<p>Dalam penelitian yang akan penulis lakukan akan mengkaji mengenai bagaimana penanganan pengaduan itu untuk mewujudkan <i>good governance</i> di lingkungan Pemerintahan.</p>

			adalah penanganan pengaduan masyarakat untuk mencapai <i>good governance</i> itu.	
--	--	--	---	--

Dari ketiga penelitian terdahulu di atas terdapat beberapa persamaan dan juga perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Persamaannya adalah ketiga penelitian terdahulu dan juga penelitian ini terletak pada subjek hukumnya yakni Inspektorat Provinsi. Semua penelitian yang dilakukan berhubungan dengan Inspektorat Provinsi dan peran serta kewenangan Inspektorat dalam berbagai bidang. Perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya dan metode penelitian yang dilakukan, dari ketiga penelitian terdahulu diatas terlihat bahwa masing-masing penelitian memiliki fokus yang berbeda ada yang mengenai pelaksanaan pengawasan Inspektorat, Kewenangan Inspektorat serta peran Inspektorat. Sedangkan penelitian ini memfokuskan penelitian pada penanganan pengaduan masyarakat yang merupakan salah satu pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Provinsi dalam rangka percepatan menuju *good governance* dan *clean government* di lingkungan pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah.

## 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1. Penyelenggara Negara

Menurut pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme Penyelenggara Negara adalah Pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislative, atau yudikatif dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggara Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelenggara Negara yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme adalah penyelenggara Negara yang menaati asas-asas umum penyelenggaraan Negara dan bebas dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam pasal 3 Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 dijelaskan mengenai asas-asas umum penyelenggaraan Negara, yaitu :

1. Asas kepastian hukum, adalah asas dalam Negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara Negara.
2. Asas tertib penyelenggara Negara, adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keselarasan, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara Negara.
3. Asas kepentingan umum, adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
4. Asas keterbukaan, adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang

penyelenggaraan Negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara.

5. Asas proporsionalitas, adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara Negara.
6. Asas profesionalitas adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelenggara Negara menurut Pasal 2 Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 meliputi:

1. Pejabat Negara pada Lembaga Tertinggi Negara;
2. Pejabat Negara pada Lembaga Tinggi Negara;
3. Menteri;
4. Gubernur;
5. Hakim;
6. Pejabat Negara yang lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
7. Pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan penyelenggara Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Seorang penyelenggara Negara memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang Besih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Dalam pasal 4 disebutkan mengenai hak penyelenggara Negara yakni :

1. Menerima gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Menggunakan hak jawab terhadap setiap teguran, tindakan dari atasannya, ancaman hukuman, dan kritik masyarakat.
3. Menyampaikan pendapat di muka umum secara bertanggungjawab sesuai dengan wewenangnya, dan
4. Mendapatkan hak-hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kewajiban penyelenggara Negara diatur dalam pasal 5 Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 yaitu setiap penyelenggara Negara berkewajiban untuk :

1. Mengucapkan sumpah atau janji sesuai dengan agamanya sebelum memangku jabatannya;
2. Bersedia diperiksa kekayaannya sebelum, selama, dan setelah menjabat;
3. Melaporkan dan mengumumkan kekayaannya sebelum dan setelah menjabat;
4. Tidak melakukan perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
5. Melaksanakan tugas tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan;
6. Melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak melakukan perbuatan tercela, tanpa pamrih baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, krooni,

- maupun kelompok. Dan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
7. Bersedia menjadi saksi dalam perkara korupsi, kolusi, dan nepotisme serta dalam perkara lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **2.2.2. Pengawasan**

Istilah pengawasan dan pengendalian dalam bahasa Indonesia memiliki arti yang berbeda meskipun dalam literature manajemen yang berbahasa Inggris kedua pengertian tersebut tidak dibedakan dan tercakup dalam kata “*controlling*” yang diterjemahkan dengan istilah pengawasan dan pengendalian, sehingga istilah *controlling* lebih luas artinya dari pengawasan. Menurut Siagian dalam (Sujamto, 1986:24), pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Soekarno dalam (Situmorang & Juhir, 1998:20), mendefinisikan pengawasan merupakan suatu proses yang menentukan tentang apa yang harus dikerjakan, agar apa yang diselenggarakan sejalan dengan rencana. Pengawasan merupakan proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut. Dengan adanya pengawasan maka perencanaan yang diharapkan dapat terpantau dan

berjalan dengan baik. Pada dasarnya pengawasan diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai, melalui pengawasan diharapkan dapat membantu pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien.

Melalui pengawasan akan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pemimpin dilaksanakan dan penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut.

Konsep pengawasan sebenarnya menunjukkan bahwa pengawasan adalah bagian dari fungsi manajemen, dimana pengawasan dianggap sebagai bentuk pemeriksaan atau pengontrolan dari pihak yang lebih atas kepada pihak di bawahnya. Dalam ilmu manajemen pengawasan merupakan pengamatan atas pelaksanaan seluruh kegiatan unit organisasi yang diperiksa untuk menjamin agar seluruh pekerjaan yang sedang dilaksanakan sesuai dengan rencana dan peraturan.

Dalam hukum administrasi Negara pengawasan dimaknai sebagai proses kegiatan yang membandingkan apa yang dijalankan, dilaksanakan, atau diselenggarakan itu dengan apa yang dikehendaki, direncanakan, atau diperintahkan. Hasil dari pengawasan itu harus dapat menunjukkan sampai dimana terdapat kecocokan dan ketidakcocokan dan menemukan penyebab ketidakcocokan tersebut.

Menurut Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 71 Tahun 2015, pengawasan terhadap pemerintahan daerah adalah proses kegiatan agar pemerintahan

daerah berjalan efektif dan efisien sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan daerah dilakukan dengan maksud dan tujuan tertentu, secara umum maksud dan tujuan penyelenggaraan pemerintahan daerah diadakan adalah supaya apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Dengan pengawasan akan diketahui apakah tujuan yang akan dicapai telah dilakukan sesuai dengan rencana atau tidak.

Menurut Situmorang dan Juhir (1998: 22), Pengawasan diadakan dengan maksud :

1. Mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak;
2. Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan yang sama atau timbul kesalahan baru;
3. Mengetahui apakah penggunaan budget yang telah ditetapkan dalam rencana terarah kepada sasarannya dan sesuai dengan yang direncanakan;
4. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak;
5. Mengetahui hasil pekerjaan dibandingkan dengan yang telah ditetapkan dalam planning.

Menurut Arifin Abdul Rachman (2001:19), maksud dari diadakannya pengawasan adalah :

1. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan;
2. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu telah berjalan sesuai dengan intruksi serta prinsip-prinsip yang ditetapkan;
3. Untuk mengetahui apakah kelemahan-kelemahan serta kesulitan dan kegagalannya, sehingga dapat diadakan perubahan untuk memperbaiki serta mencegah;
4. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan dengan efisien dan apakah tidak dapat diadakan perbaikan-perbaikan lebih lanjut. Sehingga mendapat efisiensi yang lebih benar.

Menurut penjelasan dari Pasal 18 Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan daerah, Pengawasan yang dimaksud dalam ketentuan ini dimaksudkan agar pelaksanaan berbagai urusan pemerintahan di daerah tetap dapat berjalan sesuai dengan standard an kebidakan pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan untuk mengetahui tujuan pengawasan maka terlebih dahulu harus diketahui batasan definisi dari pengawasan. Tujuan pengawasan pada dasarnya untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan tugas atau pekerjaan, apakah terlaksana sesuai dengan rencana atau tidak.

Menurut Situmorang dan Juhir (1998:22), Dalam rangka pelaksanaan pekerjaan dan untuk mencapai tujuan dari pemerintah yang telah direncanakan maka perlu ada pengawasan, karena dengan pengawasan tersebut serta tujuan akan dicapai

yang dapat dilihat dengan berpedoman pada rencana yang ditetapkan terlebih dahulu oleh Pemerintah sendiri.

Menurut Arifin Abdul Rachman (2001:23), Pengawasan mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Menjamin ketetapan pelaksanaan sesuai dengan rencana, kebijakan dan perintah;
2. Menertibkan koordinasi kegiatan – kegiatan;
3. Mencegah pemborosan dan penyelewengan;
4. Menjamin terwujudnya kepuasan masyarakat atas barang atau jasa yang dihasilkan;
5. Membina kepercayaan masyarakat terhadap kepemimpinan organisasi.

Menurut Wardoyo (1986), tujuan pengawasan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu atau yang dilaksanakan sesuai dengan instruksi yang ditetapkan;
2. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu telah berjalan secara efektif dan efisien;
3. Untuk mengetahui apakah kegiatan telah berjalan sesuai dengan rencana;
4. Untuk mencari jalan keluar apabila ternyata ada kesulitan dan kegagalan kearah perbaikan.

Dari beberapa maksud dan tujuan pengawasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah bertujuan untuk menjamin agar pemerintahan diselenggarakan sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Artinya bahwa pengawasan penyelenggaraan pemerintahan ditujukan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih.

Selain itu pengawasan dari internal pemerintah juga diharapkan dapat mendorong instansi pemerintah meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerja yang tinggi, serta pembangunan nasional berjalan sebagaimana mestinya, termasuk pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi dalam mengembangkan inisiatif dan kreativitas daerah dan sumber dayanya demi mendorong perumbuhan ekonomi, meningkatkan pelayanan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.(Siahaan,2004:13).

Terdapat beberapa jenis pengawasan diantara adalah sebagai berikut :

#### 1. Pengawasan Langsung dan tidak Langsung

Situmorang dan Juhir (1998:28), mengatakan bahwa Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pemimpin atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “ *on the spot*” di tempat pekerjaan, dan menerima laporan-laporan secara langsung pula dari pelaksana. Hal ini dilakukan dengan inspeksi. Sedangkan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana baik lisan maupun tulisan, mempelajari pendapat masyarakat dan sebagainya tanpa “ *on the spot*”.

#### 2. Pengawasan Preventif dan Represif

Secara harfiah pengawasan preventif adalah pengawasan yang bersifat mencegah. Mencegah artinya menjaga jangan sampai suatu kegiatan itu terjerumus pada kesalahan. Pengawasan preventif adalah pengawasan yang bersifat mencegah agar pemerintah daerah tidak mengambil kebijakan yang bertentangan dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku. Dalam pengertian yang lebih operasional Nurcholis (2007: 313), menjelaskan bahwa pengawasan preventif adalah pengawasan terhadap pemerintah daerah agar tidak menetapkan kebijakan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, atau peraturan perundang-undangan lainnya.

Pengawasan Preventif lebih dimaksudkan sebagai pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan itu dilaksanakan, sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan. Pengawasan ini dimaksudkan untuk menghindari adanya penyimpangan pelaksanaan keuangan Negara yang akan membebankan dan merugikan Negara lebih besar. Pengawasan preventif akan lebih bermanfaat jika dilakukan oleh atasan langsung, sehingga penyimpangan yang kemungkinan dilakukan akan terdeteksi lebih awal.

Pengawasan represif yaitu pengawasan berupa penangguhan atau pembatalan terhadap kebijakan yang ditetapkan daerah baik berupa Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah, Keputusan DPRD, maupun keputusan pimpinan DPRD dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pengawasan represif berupa penangguhan dan pembatalan terhadap kebijakan daerah yang dinilai bertentangan dengan kepentingan umum, Peraturan Perundang-Undangan yang lebih tinggi, dan/atau peraturan perundang-undangan lainnya. (Nurcholis, 2007: 314)

Pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan setelah kegiatan itu dilakukan. Pengawasan model ini dilakukan setelah kegiatan dilakukan pada akhir tahun anggaran, dimana anggaran yang telah ditentukan

kemudian disampaikan laporannya. Setelah itu, dilakukan pemeriksaan dan pengawasan untuk mengetahui kemungkinan terjadinya penyimpangan.

### 3. Pengawasan Internal dan Eksternal

Pengawasan internal menurut Situmorang & Juhir (1998: 28), adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam organisasi itu sendiri. Pengawasan internal lebih dikenal dengan pengawasan fungsional. Pengawasan fungsional merupakan pengawasan terhadap pemerintah daerah yang dilakukan secara fungsional oleh lembaga yang dibentuk untuk melaksanakan pengawasan fungsional yang kedudukannya merupakan bagian dari lembaga yang diawasi seperti Inspektorat Jenderal, Inspektorat Provinsi, Kabupaten/ Kota.

Pengawasan internal dapat dilakukan dengan cara pengawasan atasan langsung atau pengawasan melekat atau pengawasan yang dilakukan secara rutin untuk setiap daerah yang ada di Indonesia dengan menempatkannya dibawah pengawasan Kementrian Dalam Negeri.

Pengawasan eksternal adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh unit pengawasan yang berada di luar unit organisasi yang diawasi. Di Indonesia lembaga ini adalah Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), yang merupakan lembaga tinggi Negara yang terlepas dari pengaruh kekuasaan manapun. Dalam menjalankan tugasnya. BPK tidak mengabaikan hasil laporan pemeriksaan pengawasn internal Pemerintah, sehingga sudah sepatutnya diantara keduanya perlu terwujud harmonisasi dalam proses pengawasan keuangan Negara.

#### 4. Pengawasan Aktif dan Pasif

Pengawasan aktif dilakukan sebagai bentuk pengawasan yang dilaksanakan di tempat kegiatan yang bersangkutan. Hal ini berbeda dengan pengawasan pasif yang melakukan pengawasan melalui penelitian dan pengujian terhadap surat-surat pertanggungjawaban yang disertai dengan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran. Winardi (1983:96) mengatakan bahwa proses pengawasan terdiri dari empat langkah yaitu :

- a. Menetapkan standar atau dasar untuk pengawasan;
- b. Meneliti hasil yang dicapai;
- c. Membandingkan pelaksanaan dengan standar, dan menetapkan perbedaannya apabila ada;
- d. Memperbaiki penyimpangan dengan tindakan-tindakan korektif.

Lubis (1985:160) mengemukakan proses pengawasan sebagai berikut :

- a. Penentuan ukuran atau pedoman baku (standar);
- b. Penilaian atau pengukuran terhadap pekerjaan yang sudah senyatanya dikerjakan;
- c. Perbandingan antara pelaksanaan pekerjaan dengan ukuran atau pedoman baku yang telah ditetapkan untuk mengetahui penyimpangan yang terjadi;
- d. Perbaikan atau pembetulan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi, sehingga pekerjaan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa proses pengawasan adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan standar;
2. Mengukur hasil pekerjaan;
3. Membandingkan hasil pekerjaan dengan standar;
4. Melakukan tindakan koreksi.

Standar pengawasan merupakan alat pembanding di dalam pengawasan (Sembiring,2016:414), alat pengukur untuk menjawab pertanyaan seberapa besar suatu kegiatan atau sesuatu hasil telah dilaksanakan dari keseluruhan rencana dicapai. Standar itu menjadi pernyataan tujuan dari organisasi atau bagian daripada tujuan dengan mana tugas-tugas yang dilaksanakan dapat diukur.

Sujamto (1983:97), mengatakan bahwa standar pengawasan itu mengandung 3 aspek yaitu :

1. Rencana yang telah ditetapkan;
2. Ketentuan serta kebijakan yang berlaku;
3. Prinsip-prinsip daya guna dan hasil guna dalam melaksanakan pekerjaan.

Pengawasan dalam hal ini bukan membuat standar, tetapi memilih antara materi yang sudah ada dan sudah dibuat oleh orang lain yang kompeten. Langkah selanjutnya adalah mengukur hasil pekerjaan yang sedang atau telah dilaksanakan. Aktivitas ini dapat ditempuh melalui laporan tertulis dan laporan lisan, buku catatan

harian, inspeksi langsung, pertemuan dan sebagainya. Membandingkan hasil pekerjaan dengan standar bertujuan untuk mengetahui apakah diantaranya terdapat perbedaan dan jika ada perbedaan seberapa besar perbedaan tersebut, dan juga untuk menentukan perbedaan itu perlu diperbaiki atau tidak. Proses membandingkan itu harus dilaksanakan secara obyektif dan penuh kejujuran sehingga hasil kerja dapat diketahui sesuai dengan semestinya atau tidak.

Jika telah diketahui adanya perbedaan tersebut maka selanjutnya adalah mengusahakan dan melaksanakan tindakan perbaikan. Perbaikan tersebut ada yang mudah untuk dilaksanakan ada yang tidak mungkin untuk diperbaiki dalam jangka waktu rencana yang telah ditentukan. Jika tidak memungkinkan untuk dilaksanakan perbaikan pada jangka waktu rencana tersebut maka dapat dilaksanakan perbaikan pada periode berikutnya dengan penyusunan rencana baru.

### **2.2.3. Inspektorat Provinsi**

Dalam Pasal 24 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah No. 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah menentukan :

1. Pengawasan terhadap urusan pemerintahan di daerah dilaksanakan Aparat

Pengawas Intern Pemerintah sesuai dengan fungsi dan kewenangannya.

2. Aparat Pengawas Intern Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Inspektorat Jenderal Departemen, Unit Pengawasan Lembaga Non Departemen, Inspektorat Provinsi dan Inspektorat Kabupaten/Kota.

Inspektorat Provinsi menurut Permendagri No. 64 Tahun 2007 adalah aparat pengawas fungsional yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada gubernur. Inspektorat provinsi mempunyai tugas melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah provinsi, pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah kabupaten/kota dan pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah kabupaten/kota.

Untuk melaksanakan tugasnya, maka Inspektorat Provinsi menyelenggarakan fungsi :

1. Perencanaan program pengawasan;
2. Perumusan kebijakan dan fasilitasi pengawasan; dan
3. Pemeriksaan, pengusutan pengujian dan penilaian tugas pengawasan

Berdasarkan Pasal 6 Permendagri No. 71 Tahun 2015 Tentang Kebijakan Pengawasan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2016, kegiatan pengawasan oleh Inspektorat Provinsi meliputi :

1. Kegiatan pengawasan internal di lingkungan pemerintah provinsi;

2. Kegiatan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di kabupaten/kota; dan
3. Kegiatan pengawasan umum di kabupaten/kota.

Susunan organisasi Inspektorat Provinsi Jawa Tengah berdasarkan Peraturan gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 56 Tahun 2016 yaitu sebagai berikut:

1. Inspektur;
2. Sekretariat;
3. Inspektur Pembantu Wilayah I;
4. Inspektur Pembantu Wilayah II;
5. Inspektur Pembantu Wilayah II;
6. Inspektur Pembantu Khusus; dan
7. Kelompok jabatan Fungsional

#### **2.2.4. Pengaduan Masyarakat**

Aduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai kinerja seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berisi keluhan/ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi PNS dan/atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin yang dilakukan oleh PNS.

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung yang terkait dengan perilaku seorang PNS yang diduga melakukan pelanggaran kode etik dan/atau disiplin pegawai. Penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan cara :

1. Pengaduan Secara langsung, Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang ke meja pengaduan dan/atau bertemu dengan pejabat yang berwenang yang menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi mengenai adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai yang kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.
2. Pengaduan secara tidak langsung, Pengaduan secara tidak langsung ini dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang menangani aduan masyarakat, namun pengaduan secara tidak langsung ini dapat dilakukan melalui:
  - a. Short Message Service (SMS);
  - b. Surat;
  - c. Faximili;
  - d. Email;
  - e. Telepon;
  - f. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan secara online; dan

g. Kotak pengaduan.

Materi pengaduan masyarakat dibedakan menjadi :

- a. Pengaduan masyarakat terkait dengan penyalahgunaan wewenang/pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai;
- b. Pengaduan masyarakat yang menyangkut kinerja dan kedinasan;
- c. Pengaduan yang tidak menyangkut kinerja dan kedinasan.

#### **2.2.5. Good Governance**

*Good governance* (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi buruk bagi orang Indonesia, karena pemahaman mereka tentang *good governance* berbeda-beda. Birokrasi pada penyelenggara Negara pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip efisiensi dan efektivitas. Layanan publik merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip sederhana, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan (Sugandi, 2011:123).

Untuk lebih memahami makna dan tujuan yang ingin dicapai dari *Good Governance*, maka ada beberapa pengertian mengenai good governance antara lain:

1. Menurut Bank Dunia (World Bank), *good governance* merupakan cara kekuasaan yang digunakan dalam mengelola berbagai sumber daya sosial dan ekonomi untuk pengembangan masyarakat. (Adisasmita:2011)
2. Menurut UNDP (United National Development Planning), *good governance* merupakan praktek penerapan kewenangan pengelolaan berbagai urusan. Penyelenggaraan Negara secara politik, ekonomi, dan administratif,serta informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

UNDP dalam (Rosidin, 2010:179) *good governance* berorientasi meliputi participation, keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat penyalurkan aspirasinya.

Menurut Syafrijal dan Ali (2016:180-181), Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif melalui:

1. Partisipasi (*Participation*), Sebagai pemilik kedaulatan, setiap warga Negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan, serta bermasyarakat. Partisipasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

2. Penegakan Hukum (*Rule Of Law*), *Good governance* dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan tidak pandang bulu. Tanpa penegakan hukum yang tegas tidak akan tercipta suatu kehidupan yang demokratis. Penciptaan *good governance* adalah dengan menghubungkan sistem hukum yang sehat, baik perangkat lunaknya, perangkat kerasnya maupun sumber daya manusia yang menjalankan sistemnya.
3. Transparansi (*Transparency*), Salah satu karakteristik dari *good governance* adalah adanya keterbukaan. Keterbukaan itu mencakup semua aspek aktifitas yang menyangkut kepentingan publik, proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik, sampai tahap evaluasi.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Sebagai konsekuensi logis dari keterbukaan, setiap komponen yang terlibat dalam proses pembangunan *good governance* harus memiliki daya tanggap terhadap keinginan atau keluhan dari masyarakat.
5. Berorientasi pada konsensus (*concensus orientation*), Kegiatan bernegara, berpemerintahan, bermasyarakat pada dasarnya merupakan aktifitas politik, yang berisi dua hal yakni konflik dan konsensus. Dalam *good governance* pengambilan keputusan ataupun pemecahan masalah bersama lebih diutamakan berdasarkan konsensus, yang dilanjutkan dengan kesediaan untuk konsisten dalam melaksanakan putusan tersebut.
6. keadilan (*Equity*), Melalui *good governance* setiap warga Negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan. Akan tetapi, karena

kemampuan masing-masing warga Negara berbeda-beda maka penyelenggara Negara harus memainkan peran agar kesejahteraan dan keadilan berjalan secara beriringan.

7. Efisiensi dan Efektivitas (*Efficiency and Effectiveness*), Agar mampu berkompetisi secara sehat, kegiatan dari pemerintah harus mengutamakan efisiensi dan efektivitas. Tekanan perlunya hal tersebut terutama ditunjukkan penyelenggara Negara.
8. Akuntabilitas (*Accountability*), Setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkannya kepada publik. Tanggungjawab ini tidak hanya diberikan kepada atasan saja, tetapi seluruh lapisan penyelenggara Negara.

Arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian. Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian ini *good governance* berorientasi pada ideal Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional dan pemerintah yang berfungsi secara ideal yakni secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. (Adisasmita, 2011:23)

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan serta cita-cita berbangsa dan bernegara, dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan legitimate sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. (Rosidin, 2004:184)

#### **2.2.6. Clean Government**

*Clean government* berasal dari bahasa Inggris yang artinya “Pemerintah yang bersih”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pemerintah adalah sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggungjawab terbatas untuk menggunakan kekuasaannya, menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu Negara atau bagian-bagiannya.

Istilah *clean government* menunjukkan pada penyelenggara pemerintahan yang mendapatkan amanat dan tanggung jawab bersama elemen terkait untuk merumuskan kebijakan dan melakukan tindakan atau cara untuk mengarahkan, mengendalikan dan menyelesaikan masalah masyarakat dalam suatu Negara.

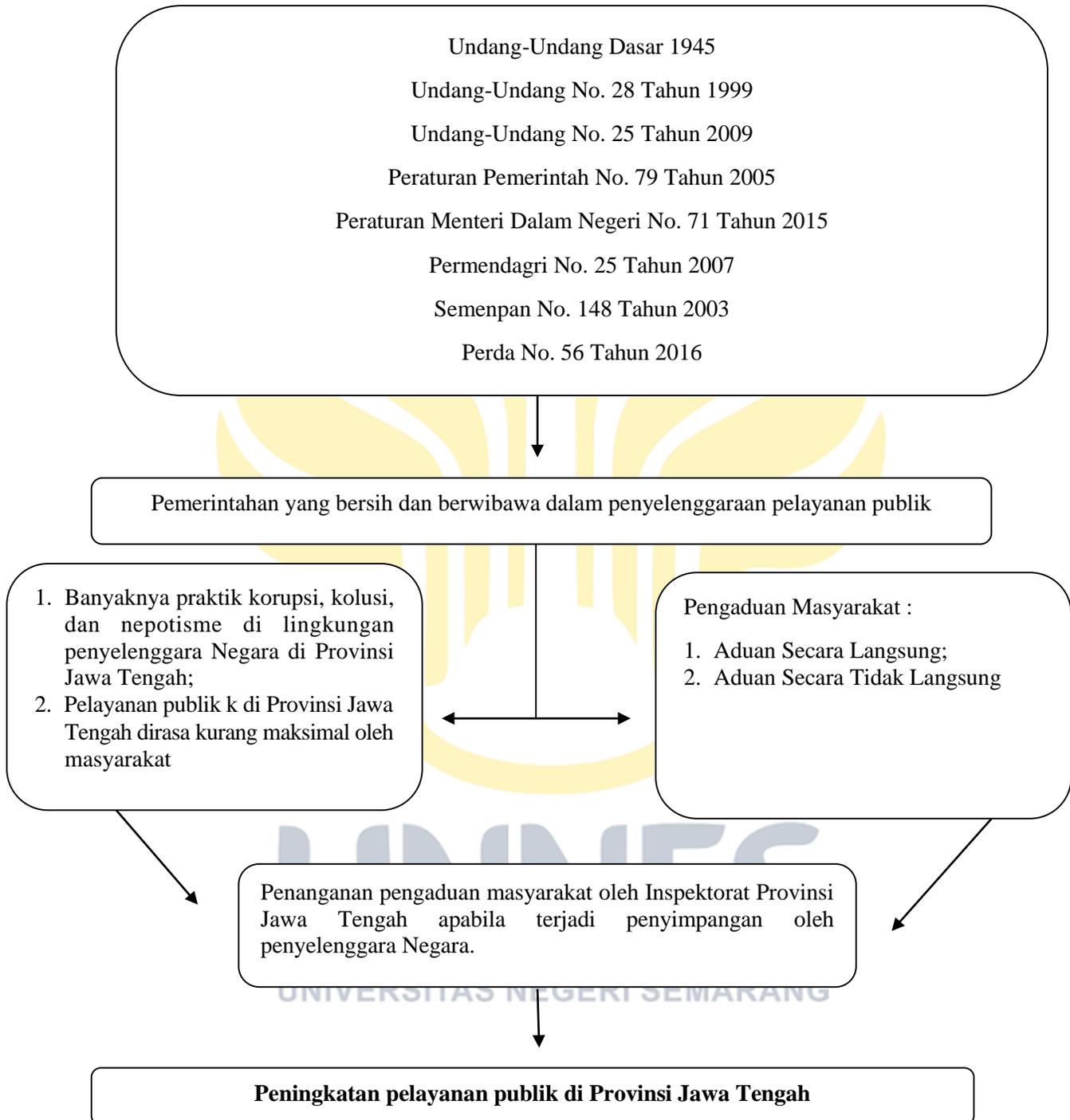
Penyelenggara Negara pada lembaga-lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif harus melaksanakan fungsi dan tugasnya dengan baik dan bertanggungjawab kepada masyarakat, bangsa dan Negara. Untuk menjalankan fungsi dan tugasnya

tersebut penyelenggaraan Negara harus jujur, terbuka adil dan terpercaya serta mampu membebaskan diri dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Asas-asas umum penyelenggaraan *clean government* adalah :

1. Asas kepastian hukum, adalah asas dalam Negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara Negara;
2. Asas tertib penyelenggaraan Negara, adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan Negara;
3. Asas kepentingan umum, adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif;
4. Asas keterbukaan, adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan Negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak pribadi, golongan dan rahasia Negara;
5. Asas profesionalitas, adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Asas akuntabilitas, adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 2.3. Kerangka Berfikir



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dalam bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dilakukan dengan bekerjasama dengan Kabupaten, Kota, dan juga Struktur Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Hal ini dilakukan agar mempermudah dan mempercepat penanganan aduan dari masyarakat tersebut. Pengaduan yang sudah masuk kemudian dianalisa untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Materi pengaduan masyarakat dibedakan menjadi : a. Pengaduan masyarakat terkait penyalahgunaan wewenang / pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai; b. Pengaduan masyarakat yang menyangkut kinerja dan kedinasan; c. Pengaduan yang tidak menyangkut kinerja dan kedinasan. Penanganan pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah masih berpedoman pada SOP lama, dimana dahulu penanganan pengaduan masyarakat merupakan tupoksi bagian evaluasi dan pelaporan namun semenjak tahun 2018 penanganan pengaduan masyarakat menjadi tupoksi Inspektur Pembantu Khusus (Irbansus). Setelah penanganan pengaduan masyarakat

dilaksanakan maka dilakukan tindak lanjut untuk pelapor dan terlapor sesuai dengan hasil dari penanganan pengaduan masyarakat tersebut.

2. Dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat, Inspektorat Provinsi Jawa Tengah mengalami kendala-kendala yang selama ini dirasakan. Kendala yang paling dirasakan saat ini adalah belum keluarnya Standar Operating Prosedur (SOP) yang baru dan masih menggunakan SOP yang lama. Selain itu, kendala juga bukan hanya terletak pada penanganannya saja, melainkan kurangnya sosialisasi yang menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.

## 5.2. Saran

Dari kesimpulan yang diperoleh, peneliti mengajukan saran-saran yang dapat membantu Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dalam meningkatkan kualitas penanganan pengaduan masyarakat. Saran yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Inspektorat Provinsi Jawa Tengah harus lebih memaksimalkan fungsi kotak saran sebagai sarana masuknya pengaduan;
2. Inspektorat Provinsi Jawa Tengah harus lebih memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pengaduan masyarakat agar masyarakat lebih mengetahui mengenai tata cara pengaduan masyarakat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah;
3. Inspektorat Provinsi Jawa Tengah harus segera membuat SOP yang baru mengenai penanganan pengaduan masyarakat;

4. Inspektorat Provinsi Jawa Tengah harus lebih memaksimalkan pengelolaan pengaduan dengan membuat tim kerja atau struktur organisasi khusus yang menangani pengaduan masyarakat.



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Wijayanto, 2011. Penguatan Peran Inspektorat Kabupaten Pati Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (Good Governance). Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Ali, Zainudin, 2009. Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Sinar Grafika
- Chalder, Richie, 1955. Science In Our Lives. New York: New American Library
- Fitria M. Saleh, 2013. Analisis Yuridis Pelaksanaan Kewenangan Inspektorat Daerah Dalam Pengawasan. Makasar: Universitas Hasanudin
- Handoyo Joko, 2014. Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur. Ilmu Pemerintahan: Vol. 2 No.4
- Jurnal Ilmiah Korpri Kopertis wilayah IV, 2016. Sistem Pengawasan Pemerintah Daerah. Tekno Efisiensi: vol. 1 No.1
- Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan, 2016. Unsyiah: Vol. 1 No. 1
- Marzuki Mahmud, 2005. Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana
- Nasution Johan, 2008. Metode Penelitian Hukum. Bandung: CV. Mandar Maju
- Nurcholis Hanif, 2007. Teori & Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah, Jakarta: Grasindo
- Republik Indonesia. 1945. Undang-Undang Dasar 1945
- Republik Indonesia. 1999. Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme
- Republik Indonesia. 2003. Semenan No. 148 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat
- Republik Indonesia. 2005. Peraturan Pemerintah No. 79 Tahun 2005 Tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
- Republik Indonesia. 2007. Permendagri No. 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 71 Tahun 2015 Tentang Kebijakan Pengawasan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Penyelenggaraan Pemerintahan Tahun 2016
- Republik Indonesia. 2016. Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 56 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Inspektorat Provinsi Jawa Tengah
- Seen, Peter R, 1971. Social Science & Method. Holbronk: Boston
- Siahaan R, 2004. Pengawasan Dalam Era Otonomi Daerah. Jakarta: Dalam Diklat Manajerial Pengawasan di Lingkungan Itjen Departemen Setingkat Inspektur
- Situmorang M., dan Juhir Jusuf, 1998. Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah. Jakarta: RinekaCipta

- Soemitro, Ronny Hantijo, 1985. Metode Penelitian Hukum & Jurimetri. Jakarta: Dhalia Indonesia
- Soerjono, 2005. Metode Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta, 1984. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press
- Sugiyono, 2005. Memahami Penelitian. Bandung: CV. Alfabeta
- Sujamto, 1986. Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Tampanguma Fransiska, 2016. Pengawasan Inspektorat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di KabupatenMinahasa Selatan
- Utsman Ali. Pengertian Pengawasan dan Tujuan Pengawasan. <http://www.pengertianpakar.com/2014/12/pengertian-dan-tujuan-pengawasan.html> diakses tanggal 24 November 2017 Pukul 16.00
- Van Peursen, C.A, 1976. Strategi Kebudayaan (Terjemahan Dick Hartono). Jakarta: BPK Graha Mulia & Kanisius
- Wolman Benyamin B, 1973. New York: Dictionary OfBehavioral Science Van Nostrand Reinhold
- [www.Inspektoratprovjateng.com](http://www.Inspektoratprovjateng.com) diakses tanggal 27 November 2017 Pukul 21.05