



**ANALISIS PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM MENANGANI  
LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**HAFIZHA NI'AMILLAH**

**NIM. 14020119140178**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo  
Kampus Universitas Diponegoro  
Tembalang Semarang Kode Pos 50275  
Tel./Faks. (024) 74605407  
Laman: [www.fisip.unidip.ac.id](http://www.fisip.unidip.ac.id)  
Pos-el: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Hafizha Ni'amillah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119140178
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pangkalpinang, 9 September 2001
4. Jurusan / Program Studi : S1-Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Kelapa Sawit VIII No. 714, Pedurungan, Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**ANALISIS PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA  
TENGAH DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 1 September 2023

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Dr. Augustin Rina Herawati, M.Si

Pembuat Pernyataan,

Hafizha Ni'amillah

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dra. Maesaroh, M.Si

## PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia  
Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani  
Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik

Nama Penyusun : Hafizha Ni'amillah

Departemen : Administrasi Publik

Semarang, 19 September 2023

Dekan

Wakil Dekan I

Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.  
NIP. 19640827.199001.1.001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 19690822.199403.1.003

#### Dosen Pembimbing :

3. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati M.Si.

(.....)

4. Teuku Afrizal S.E., M.ENV.MGT., Ph.D.

(.....)

#### Dosen Penguji :


4. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M.

(.....)

5. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati M.Si.

(.....)

6. Teuku Afrizal S.E., M.ENV.MGT., Ph.D.

(.....)

## MOTTO

“WA WAJADAKA ĐĀLLĀAN FAHADAÁ”

And He found you lost and guided you.

(aḍ-Ḍuḥā 93:7)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rahmat dari Allah SWT yang diberikan oleh penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, maka penulis persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Orang tua tercinta. Terimakasih kepada ayahanda Bapak Mufarikin dan Ibunda Waginah Alifah atas doa, kasih sayang, semangat dan pengorbanan yang diberikan untuk penulis.
2. Yang terhormat Ibu Dr. Dra. Augustin Rina Herawati M.Si. dan Bapak Teuku Afrizal, S.E.,M.ENV.MGT.,Ph.D yang telah menjadi pembimbing penulis selama penyusunan skripsi ini. Dan kepada seluruh Dosen Program Studi S1 Administrasi Publik yang telah mengajar penulis, semoga ilmu yang diberikan bisa bermanfaat dan berkah, amin.
3. Kakak tersayang Arina El-Haque Mafazatin dan Qonita Amanatillah, serta dua keponakan yang paling saya sayangi Ahmad Haikal Fatih dan Emir Haque Winindya Putra
4. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2019, terima kasih sudah mau berjuang bersama-sama hingga kita sampai di titik ini.
5. Terakhir, untuk diri saya sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Terima kasih, untuk selalu berusaha dan tidak pernah menyerah dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin.

**ANALISIS PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
PROVINSI JAWA TENGAH DALAM MENANGANI LAPORAN  
MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**

**ABSTRAK**

*Good governance* atau tata pemerintahan yang baik merupakan harapan seluruh warga negara. Selain harus bersih dan efisien, pemerintah juga diharapkan memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat, namun kenyataannya masih banyak kesenjangan dan penyimpangan dalam pemberian pelayanan publik. Dari sudut pandang ini, Ombudsman dibutuhkan untuk berperan aktif dalam penanganan maladministrasi pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Ombudsman Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat perannya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di kantor Ombudsman Jawa Tengah dengan melibatkan sejumlah informan kunci yang diyakini relevan dengan penelitian. Teori yang diterapkan adalah teori peran yang dikemukakan oleh Jam Ife dan Frank Tesoriero yang meliputi peran fasilitatif, peran edukasional, peran representatif, dan peran teknis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Ombudsman Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik secara keseluruhan sudah baik, kecuali pada satu peran yaitu peran edukasional. Faktor pendorong peran Ombudsman Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik adalah kompetensi, sosialisasi dan perilaku peran, sedangkan faktor penghambatnya adalah *role transition* dan *role distance*.

Kata kunci : *Good governance*, peran Ombudsman, maladministrasi pelayanan publik

**ANALYSIS OF THE ROLE OF THE REPUBLIC OF INDONESIA  
OMBUDSMAN REPRESENTING THE PROVINCE OF CENTRAL JAVA IN  
HANDLING REPORTS OF PUBLIC SERVICE MALADMINISTRATION**

**ABSTRACT**

*Good governance is the hope of all citizens. Apart from being clean and efficient, the government is also expected to provide excellent service to the community, but in reality there are still many gaps and irregularities in the provision of public services. From this point of view, the Ombudsman is needed to play an active role in handling maladministration of public services. The aim of this research is to determine the role of the Central Java Ombudsman in handling reports of public service maladministration and identify factors that encourage and hinder its role. In this research the author used a qualitative descriptive research method using observation, interview and documentation data collection techniques. The research was conducted at the Central Java Ombudsman office involving a number of key informants who were believed to be relevant to the research. The theory applied is the role theory put forward by Jam Ife and Frank Tesoriero which includes the facilitative role, educational role, representative role and technical role. The results of this research show that the role of the Central Java Ombudsman in handling reports of public service maladministration as a whole is good, except for one role, namely the educational role. The driving factors for the role of the Central Java Ombudsman in handling reports of public service maladministration are competence, socialization and role behavior, while the inhibiting factors are role transition and role distance.*

*Keywords :Good governance, the role of the Ombudsman, maladministration of public services*

## KATA PENGANTAR

Puji Allah Tuhan semesta alam, atas ridho-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis meyakini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hardi Warsono, MT, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Dra. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dr. Dra. Augustin Rina Herawati M.Si. selaku dosen pembimbing pertama sudah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi arahan serta



masukan kepada penulis agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Bapak Teuku Afrizal, S.E.,M.ENV.MGT.,Ph.D selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, arahan, selama penulis menyusun skripsi ini.
6. Ibu Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M selaku dosen penguji dan dosen wali yang sudah memberikan masukan untuk penulisan skripsi penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Administrasi Publik yang sudah memberi ilmu yang bermanfaat bagi peneliti selama belajar di prodi ini.
8. Informan-informan penelitian yang sangat membantu guna memperoleh data untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga tercinta yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi serta semua teman-teman yang menjadi salah satu motivator utama dengan pertanyannya yang konsisten “kapan lulus?”

Atas segala bantuan, arahan, masukan serta kerjasama yang baik yang penulis dapatkan selama penyusunan skripsi ini, maka penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin Ya Rabbal' Alamin*

Semarang, 12 September 2023

Hafizha Ni'amillah

14020119140178

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PENGESAHAN .....	ii
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR BAGAN .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	11
1.3    Tujuan Penelitian.....	11
1.4    Kegunaan Penelitian.....	11
1.5    Kerangka Penelitian Teoritis .....	13
1.5.1    Penelitian Terdahulu .....	13
1.5.2    Administrasi Publik .....	23
1.5.3    Paradigma Administrasi Publik .....	24
1.5.4    Pelayanan Publik.....	26
1.5.5    Manajemen Publik .....	30
1.5.6    Teori Peran.....	31
1.5.7    Faktor Pendorong dan Penghambat Peran .....	33

1.5.8	Teori Organisasi.....	34
1.6	Kerangka Teori.....	37
1.7	Operasionalisasi Konsep .....	38
1.7.1	Peran.....	38
1.7.2	Faktor Pendorong dan Penghambat Peran .....	39
1.8	Argumen Penelitian .....	40
1.9	Metode Penelitian.....	41
1.9.1	Tipe Penelitian .....	41
1.9.2	Situs Penelitian.....	42
1.9.3	Subjek Penelitian.....	42
1.9.4	Jenis Data .....	44
1.9.5	Sumber Data.....	45
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	46
1.9.7	Analisis dan Interpretasi Data .....	47
1.9.8	Kualitas Data.....	49
BAB II.....		51
GAMBARAN UMUM .....		51
2.1	Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah . .....	51
2.2	Visi, Misi, dan Tujuan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah .....	54
2.3	Fungsi, Tugas, dan Kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah .....	55
2.4	Peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah .....	58
2.5	Pedoman Dasar dan Etika Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah .....	59
2.6	Falsafah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah .....	62
2.7	Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah .....	63

2.8	Penjenjangan Jabatan serta Sarana dan Prasarana Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah .....	66
2.9	Standar Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah .....	68
BAB III .....		71
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		71
3.1	Profil Informan.....	72
3.2	Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik .....	73
3.2.1	Peran Fasilitatif .....	73
3.2.2	Peran Edukasional.....	86
3.2.3	Peran Representatif .....	97
3.2.4	Peran Teknis.....	104
3.2.5	Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik .....	116
3.3	Faktor Pendorong dan Penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menjalankan Perannya. ....	117
3.3.1	Faktor Pendorong Peran.....	118
3.3.2.	Faktor Penghambat Peran .....	135
BAB IV .....		144
PENUTUP.....		144
4.1	Kesimpulan.....	144
4.1.1	Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik .....	144
4.1.2	Faktor Pendorong dan Penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menjalankan Perannya Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik. ....	146
4.2	Saran.....	148
DAFTAR PUSTAKA .....		150

LAMPIRAN..... 153

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Substansi pengaduan tahun 2022.....	9
Grafik 2. Jenis aduan dugaan maladministrasi .....	10

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Laporan dan Konsultasi Non Laporan 2022 .....	8
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3. Jenjangan Jabatan Asisten Ombudsman Republik Indonesia .....	66
Tabel 4. Standar Pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah .....	68
Tabel 5. Profil Informan Penelitian.....	72
Tabel 6. Data Mekanisme Penyampaian Laporan dan Konsultasi Tahun 2022 .....	80
Tabel 7. Jumlah Laporan dan Konsultasi Non Laporan Tahun 2022 .....	108
Tabel 8. Data Penerimaan Laporan oleh bidang PVL tahun 2022 .....	110



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah .....	53
Gambar 2. Struktur Organisasi Ombudsman Jawa Tengah .....	63
Gambar 3. Asisten PVL menerima aduan dari masyarakat .....	75
Gambar 4. Ombudsman On The Spot di DKUKMP Klaten.....	80
Gambar 5. Sosialisasi dan Diskusi Publik di Kabupaten Pati.....	87
Gambar 6. Konten edukatif di instagram Ombudsman Jateng .....	93
Gambar 7. Penandatanganan MoU antara Ombudsman RI dan Pemerintah Kota Semarang.....	98
Gambar 8. Kunjungan dari Komisi Nasional Disabilitas.....	100
Gambar 9. Monitoring Pelayanan Publik di MPP Kota Semarang.....	107
Gambar 10. Permintaan klarifikasi kepada Kakanwil Hukum dan HAM Jateng .....	114

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Teori.....	37
------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian.....	153
Lampiran 2. Surat Keterangan Menyelesaikan Penelitian.....	155
Lampiran 3. Pedoman Wawancara.....	156
Lampiran 4. Transkrip Hasil Wawancara.....	161