



**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TENGAH DALAM MENDORONG
PARTISIPASI MASYARAKAT UNTUK PENCEGAHAN
MALADMINISTRASI DAN PENGAWASAN PELAYANAN
PUBLIK DI KOTA SEMARANG**

Skripsi

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

Penyusun

Rifqi Diagesta Wirananda

14010117140024

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Rifqi Diagesta Wirananda
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010117140024
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

“Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat untuk Pencegahan Maladministrasi Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Semarang”


Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran dan tanggungjawab.

Semarang, 25 Februari 2022

Pembuat Pernyataan



Rifqi Diagesta Wirananda
14010117140024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat untuk Pencegahan Maladministrasi Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Semarang

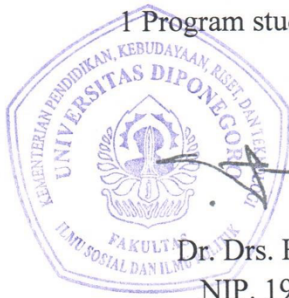
Nama Penyusun : RIFQI DIAGESTA WIRANANDA

NIM : 14010117140024

Departemen / Prodi : Politik dan Pemerintahan/IlmU Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata

I Program studi Ilmu Pemerintahan.



Dekan

Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827199011001

Wakil Dekan 1

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Achmad Taufiq, M.si
2. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si

(.....
.....
.....)

Dosen Penguji :

1. Wijayanto, S.IP, M.Si, PhD
2. Drs. Achmad Taufiq, M.si
3. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si

(.....
.....
.....)

HALAMAN MOTTO

“Dimanapun engkau berada selalulah menjadi yang terbaik dan berikan yang terbaik dari yang bisa kita berikan”

B. J. Habibie

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas rahmat dan hidayah Allah Subhanahu Wa Ta'ala, sehingga saya masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak dan Ibu, Ridwan Agus Prihartono dan Diana Fridayani yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil. Terima kasih atas do'a, pengorbanan dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan rahmat-Nya kepada Bapak dan Ibu.
2. Adikku Dimas Ariiq Satyo terimakasih telah menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Mbak Agni, Mbak Fina, dan Mas Ifan. Terima kasih telah memberikan nasehat dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Alya Farras Azzahra. Terima kasih atas kesabaran dan kasih sayangnya selama masa perkuliahan, dan terima kasih banyak untuk selalu memberi dukungan serta semangat, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluarga Besar Ilmu Pemerintahan angkatan 2017, terutama untuk Bagus, Ilham, Ario, Ravi, Andi, Dimas, Agung, Alif, Afrian, Fandy, Gayuh, Reza, Abi, Farhan, Khilman, Nanta, Terimakasih sudah bersedia menjadi teman dan berproses bersama selama kuliah.
6. Keluarga Besar HMJ Ilmu Pemerintahan terimakasih sudah bersedia menerima dan mengajari saya tentang berorganiasi yang baik, serta memberikan pengalaman yang luar biasa sehingga saya bisa menjadi lebih baik lagi.

7. Mas Muchlas, Mas Arif Mas Ijat, Mas Adit, Mas Yazid, Adit, Taufiqi, Faiz, Ulil, Irfan, Bagas, Ifan, Angga. Terima kasih sudah kebersamai kehidupan di Tembalang, semoga silaturahmi kita senantiasa terjaga dan sukses dijalannya masing-masing.
8. Danang, Tejo, Jawa, Yoga, Faiz, Datu, Kukuh, Fikri, Terimakasih sudah berjuang bersama hingga sampai di titik ini. Semoga disukseskan selalu kalian.
9. Dan ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada teman teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah
dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat untuk Pencegahan Maladministrasi
dan Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Semarang

Rifqi Diagesta Wirananda

e-mail : rifqidiagesta767@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan teori peran, pengawasan, pelayanan publik, partisipasi, dan maladministrasi dalam menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang serta menganalisis hambatan yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan teknik observasi dan teknik wawancara dengan Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dan masyarakat yang berdomisili di Kota Semarang.

Hasil Penelitian ini menemukan bahwa (1) Peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk mencegah maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang masih kurang optimal, dikarenakan kegiatan sosialisasi melalui media sosial Ombudsman masih kurang dinamika interaksi antara Ombudsman dengan masyarakat dibuktikan dalam program *Pripun Kabaripun*, *Konco Ombudsman* dan *Kamis Kuis Manis* masih belum sepenuhnya tanggapan yang diberikan masyarakat melalui kolom komentar respon semuanya oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah (2) Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang adalah kurangnya sumber daya manusia serta anggaran dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, yang mengakibatkan Ombudsman kurang maksimal dalam melakukan sosialisai menggunakan media sosial.

Kata Kunci : Peran, Ombudsman Republik Indonesia, Partisipasi, Maladministrasi

The Role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives
of Central Java in Encouraging Community Participation for the
Prevention of Maladministration and Supervision of Public Services in
City Semarang

Rifqi Diagesta Wirananda

e-mail : rifqidiagesta767@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses the role of the Ombudsman RI Representative of Central Java in encouraging community participation for the prevention of maladministration and supervision of public services in the city of Semarang. This study uses the theory of role, supervision, public service, participation, and maladministration in analyzing the role of the Ombudsman RI Representative of Central Java. The purpose of this study was to analyze the role of the Ombudsman RI Representative of Central Java in encouraging community participation for the prevention of maladministration and supervision of public services in the city of Semarang and to analyze the obstacles faced by the Ombudsman RI Representative of Central Java.

This study used qualitative methods and in collecting data the researchers used observation techniques and interview techniques with the Head of the Prevention Assistant Ombudsman RI Central Java Representative and people who live in the city of Semarang.

The results of this study found that (1) the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java in encouraging public participation to prevent maladministration and supervision of public services in the city of Semarang is still less than optimal, because socialization activities through social media Ombudsman still lack the dynamics of interaction between the Ombudsman and the community as evidenced in programs *Pripun Kabaripun*, *Konco Ombudsman* and *Kamis Kuis Manis* still not fully responded to by the community through the comments column. All responses by the Indonesian Ombudsman Representative of Central Java (2) Obstacles faced by the Indonesian Ombudsman Representative of Central Java in encouraging community participation for prevention of maladministration and supervision of public services in Semarang City is the lack of human resources and budget in carrying out their duties and functions, which results in the Ombudsman being less than optimal in conducting socialization using social media.

Keywords: Role, Ombudsman of the Republic of Indonesia, Participation, Maladministration

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat untuk Pencegahan Maladministrasi Dan Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Semarang”** dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata 1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud dengan baik tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak. Dengan itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono., M.TP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Nur Hidayat, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Dr. Dra. Rina Martini., M.Si. selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dan sekaligus Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan kepada peneliti selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
4. Drs. Ahmad Taufiq, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Laila Kholid Alfirdausi, M.PP. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan kepada peneliti selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.

6. Wijayanto., S.IP., M.Si., Ph.D, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
7. Ibu Bellinda Dewanty Selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yang telah memberikan akses penelitian serta informasi dan data kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
8. Para dosen civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
9. Pihak-pihak yang mungkin tidak bisa disebut satu persatu yang telah membantu jalannya proses penelitian sehingga dapat berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang mungkin ditemukan dalam skripsi ini, sehingga penulis memohon maaf dan menerima segala kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Semarang, 25 Februari 2022



Rifqi Diagesta Wirananda

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Landasan Teori	11
1.5.1 Konsep Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas	11
1.5.2 Konsep Pelayanan Publik.....	14
1.5.3 Konsep Partisipasi Masyarakat Dalam Pencegahan Maladministrasi.....	17
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	20
1.7 Metode Penelitian	22
1.7.1 Jenis Penelitian	22
1.7.2 Lokasi Penelitian	22
1.7.3 Subjek Penelitian.....	22
1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	23
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data	23
1.7.6 Teknik Analisis Data.....	24
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	26
2.1 Ombudsman Republik Indonesia.....	26
2.1.1 Sejarah Ombudsman Republik Indonesia	26

2.1.2	Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia.....	29
2.1.3	Tugas, Fungsi dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia.....	30
2.2	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.....	33
2.2.1	Deskripsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.....	33
2.2.2	Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah	34
2.2.3	Kelompok Keasistenan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah	34
2.3	Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Kota Semarang.....	37
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
3.1	Partisipasi Masyarakat dalam Pencegahan Maladministrasi dan Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Semarang.....	40
3.1.1	Penggalangan Partisipasi Masyarakat dalam Pencegahan Maladministrasi dan Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Semarang.....	50
3.1.2	Upaya Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Membangun <i>Engagement</i> dengan Masyarakat.....	61
3.2	Maladministrasi Pelayanan Publik di Kota Semarang Belum Banyak Dilaporkan: Hambatan dan Kendala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.	66
BAB IV PENUTUP		70
4.1	Kesimpulan	70
3.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Laporan Dugaan Maladministrasi di Kota Semarang Tahun 2018..	42
Tabel 3.2 Laporan Dugaan Maladministrasi di Kota Semarang Tahun 2019..	43
Tabel 3.3 Laporan Dugaan Maladministrasi di Kota Semarang Tahun 2020..	45
Tabel 3.4 Laporan Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman Tahun 2020	56
Tabel 3.5 Laporan Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman Tahun 2021	56
Tabel 3.6 Laporan Kamis Kuis Manis Tahun 2021	59

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.....	36
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Instagram Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah	51
Gambar 3.2 Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman	53
Gambar 3.3 Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman	53
Gambar 3.4 Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman	54
Gambar 3.5 Kamis Kuis Manis	58
Gambar 3.6 Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman	62
Gambar 3.7 Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman	62
Gambar 3.8 Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman	63
Gambar 3.9 Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman	63
Gambar 3.10 Kamis Kuis Manis	64
Gambar 3.11 Kamis Kuis Manis	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	76
Lampiran 2 Dokumentasi.....	77
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	79