



**“Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun
2016 - 2021 sebagai Pengawasan Pelayanan Publik”**

SKRIPSI

Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan

Penyusun :

Nama : Dwi Anggraeni Septianingtyas

NIM : 14010117120009

Program Studi : S-1 Ilmu Pemerintahan

DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2020



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Dwi Anggraeni Septianingtiyas
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010117120009
3. Tempat / Tanggal Lahir : Wonosobo, 2 September 1998
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Kalijeruk RT02/RW04, Garung, Wonosobo,
Jawa Tengah

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

**Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021
sebagai Pengawasan 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, 6 November 2020
Pembuat Pernyataan,

Dwi Anggraeni Septianingtiyas
NIM. 14010117120009

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 sebagai Pengawasan Pelayanan Publik**


Nama Penyusun : Dwi Anggraeni Septianingtiyas

Departemen : Politik dan Ilmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 1 Desember 2020

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



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

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Priyatno Harsastro, Dipl.Arts.,M.A
2. Dra. Sulistyowati M,Si

()

Dosen Penguji :

1. Drs. Ahmad Taufiq, M.Si.

()

2. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si.

()

HALAMAN MOTTO

“Dan janganlah kamu putus asa dari rahmat Allah SWT. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang –orang yang kufur”

-Q.S Yusuf : 87-

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”

-Q.S Al Imran : 139-

“Kehebatan dan Kesuksesan seseorang bukan karena terlahir namun usaha yang mahir, begitupun sebuah Ilkhtiar yang tidak bisa dibayar. Jika sekarang kamu masih merasa pilu, sendu, percayalah itu suratan takdir manusia untuk melewati liku. Janganlah berhenti, karena kendati hanya keyakinan diri untuk meraih mimpi “

-Reni /Dwi Anggraeni S-

SEMANGAT DAN SYUKURI NIKMAT !

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan besarnya rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang telah berperan dalam kesuksesan serta kelancaran skripsi dan perkuliahan selama ini, khususnya kepada :

1. Allah SWT atas nikmat, hidayah, lindungan serta kemudahan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu dan Bapak tersayang, yang telah memberikan kasih dan doa di setiap detiknya. Hingga saya bisa berdiri dengan berani sampai sekarang.
3. Mbak Ika, Kakak kandung satu-satunya yang telah memberikan banyak pelajaran hidup
4. Keluarga Besar Bani Sachuri yang turut memberikan semangat serta dukungan dalam setiap langkah yang saya tempuh, dan Keluarga Besar Bani Komari yang telah memberikan doa dan dukunnya.
5. Alm Bapak Priyatno Harsastro, Dosen Pembimbing Tercinta yang sudah membawa saya hingga detik ini dengan segala pengetahuan yang diberikan.
6. Wildan, Bagas dan Rifa Sahabat dari SMP yang terus menemani perjalanan hidup saya.
7. Yohanna Florensia dan Dwi Nur Rachmawati yang telah kebersamai hidup ditanah perantauan, menjadi sahabat sambat, dan terus bersama-sama berjuang untuk meraih masa depan.
8. Nur Rohmawati, Sahabat rantau satu atap yang selalu ada disebelahku dan terus saling menyemangati

9. Kos Rasa Asrama 46 c Baskoro Raya (Mba Imas, Mba Yuni, Mba Nindi, Yoca, dan Nur) yang sudah saling menjaga dalam rumah dan tembok yang sama. Love You Guys !
10. Seluruh Sahabat Ilmu Pemerintahan Angkatan 2017 FISIP Undip, terus melangkah dan banyak perjalanan yang dilalui bersama. Semangat !
11. Seluruh anggota Himpunan Mahasiswa Peduli Sosial FISIP Undip Periode 2018/2019-2019/2020, Khususnya Progresif Revolusioner (Farih,Fithri, Ifa, Lina, Azifa, Innas, Vicky, Mukhib dan Ervin). Terimakasih atas support dan kekeluargaannya selama ini.
12. Keluarga KPSDM BEM UNDIP 2019, Thankyou So Much buat semuanya pengalaman, pembelajaran dan segala kebaikannya, sukses terus untuk kita ya Mas Yoga, Mba Rizka, Mas Fajar, Kevin, Razin, Vivi, Asa, Kiky, Divia, Melani, Kezia, Arin, Saras, Syahrul, Adiyaksa, Ridha, Safriko, Ziyad, Ristan, dan Shavira (termasuk Syanin dan Fatima)
13. Keluarga Mahasiswa Wonosobo-Semarang, terimakasih sudah menjadi rumah selama berjuang ditanah rantau bersama-sama. Khususnya untuk kawan-kawan angkatan 2017 (Atha, Yakub, Ati Fadz, Intan, Ratna, dan Viria, dan semuanya) terimakasih atas segala kebaikannya.
14. Rekan KKN kluster Temanggung-Wonosobo dan Bapak Eko Ariyanto yang sudah kebersamai selama 42 hari di desa masing-masing akibat pandemi COVID-19, namun kesan kebersamaan tidak pernah luntur. Terimakasih Banyak.
15. Kakak Tingkat Terbaik sepanjang masa yaitu Mba Uli, Mba Lintang dan Mba Lala yang sudah memberikan banyak arahan dan bantuan.

ANALISIS PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERIODE TAHUN 2016-2021 SEBAGAI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Dra. Sulistyowati M,Si /Dwi Anggraeni Septianingtyas

ABSTRAK

Abstrak. Pengawasan Pelayanan Publik merupakan salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan publik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menjadi lembaga independen atau tambahan yang memiliki tugas sebagai pengawas pelayanan publik dan mengatasi segala kasus maladministrasi di Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis peran Ombudsman RI dengan memastikan seluruh laporan ditindaklanjuti dan kekuatan rekomendasi yang dikeluarkan. Penelitian ini menggunakan teori *Institutionalism* yang terdiri dari *Rasional choice*, *Sociological Institutionalism*, dan *Historical Institutionalism*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan model triangulasi yaitu membandingkan hasil wawancara, hasil pengamatan dan telaah dokumentasi yang ada.

Hasil penelitian tersebut antara lain yang pertama berkaitan dengan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia masih lebih dari 50% instansi terlapor tidak melaksanakan rekomendasi yang dikeluarkan. Yang kedua bahwa dari total 14333 laporan yang masuk, seluruhnya mendapat tindaklanjut dari Ombudsman RI tanpa adanya penundaan atau kegagalan investigasi. Yang ketiga sekitar 67% masyarakat belum mengerti apa itu Ombudsman, hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman belum sepenuhnya maksimal dalam mendapatkan segala laporan, jika masyarakat tidak mengetahui tugas Ombudsman Republik Indonesia. Yang keempat bahwa instansi mendapatkan sanksi apabila tidak menjalankan rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman yaitu sanksi sosial berupa publikasi kasus beserta instansi terlapor pada media massa dan sanksi politik berupa laporan Ombudsman Republik Indonesia kepada DPR atau Presiden untuk memberikan tindakan tegas kepada instansi terlapor. Seluruh hambatan yang terjadi dalam lembaga independen negara yaitu Ombudsman Republik Indonesia perlu adanya perubahan tatanana birokrasi untuk memberikan penguatan lembaga dalam menjalankan kewenangan dan kekuatan sanksi yang dikeluarkan.

Kata Kunci : Institutionalisme, Ombudsman Republik Indonesia, Pelayanan Publik

**ANALYSIS OF THE ROLE OMBUDSMAN REPUBLIC OF INDONESIA
FOR THE YEAR 2016-2021 IN SUPERVISING PUBLIC SERVICES**

Dra. Sulistyowati M,Si /Dwi Anggraeni Septianingtyas

ABSTRACT

Abstract. Supervision of Public Services is one way to improve the quality of Indonesian public services. The Ombudsman of the Republic of Indonesia through constitution number 37 of 2008 has become an independent or additional institution that has the task of supervising public services and overcoming all cases of maladministration in Indonesia. The purpose of this study is to analyze the role of the Indonesian Ombudsman by ensuring that all reports are followed up and the theory of Institutionalism which consists of rational choice, sociological institutionalism, and historical institutionalism. The research method used in this research is descriptive qualitative with interview data collection techniques and documentation. The data obtained were then analyzed using a triangulation model, namely comparing the results of interviews, observations and review of existing documentation.

The results of this study include the first one related to the recommendation of the Ombudsman Republic of Indonesia, still more than 5-% of the reported agencies did not implement the recommendations issued. The second is that of that total 14333 reports submitted, all of them receive follow up from the Ombudsman Republic of Indonesia without any delay or failure of the investigation. Third, about 67% of the public don't understand what an Ombudsman is, this shows that the Ombudsman hasn't been fully maximized in obtaining all reports, if the public doesn't know the duties of the Ombudsman Republic of Indonesia. The fourth is that the institution will receive sanctions if it does not carry out the recommendations issued by the Ombudsman, namely social sanctions in the form of publication of cases and reported agencies in the mass media and political sanctions in the form of the Ombudsman report of the Republic of Indonesia to the DPR or the President to take firm action against the reported agencies. All obstacles that occur in an independent state institution, namely the Ombudsman of the Republic of Indonesia, need a change in the bureaucratic order to provide institutional strengthening in exercising the authority and strength of the sanctions issued.

Keywords: Institutionalism, Ombudsman of the Republic of Indonesia, Public Service

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis peran Ombudsman Republik Indonesia periode tahun 2016-2021 dalam pengawasan pelayanan publik. Skripsi yang saya ajukan ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Dalam penyelesaian skripsi ini, tentunya penulis mendapat banyak bimbingan, rekomendasi, bantuan serta pengarahan dari berbagai pihak, sehingga penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
2. Ibu Dr. Dra. Kushandayani, MA selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
3. Alm Bapak Drs. Priyatno Harsastro, Dipl.Arts.,M.A selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak pengarahan, masukan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi
4. Ibu Dra Sulistyowati M,Si selaku dosen pembimbing pengganti yang telah memberikan banyak arahan, masukan, dan bimbingannya
5. Ibu Dr. Rina Martini, selaku ketua program studi Ilmu pemerintahan sekaligus dosen wali pengganti yang telah memberikan dukungan selama penulis menjadi mahasiswa Ilmu Pemerintahan

6. Bapak Dr. Drs. Edi Santosa, SU , selaku dosen wali yang telah memberikan banyak dukungan selama penulis menjadi mahasiswa Ilmu Pemerintahan hingga semester enam
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, serta dukungan
8. Bapak Agus Ardiansyah selaku kepala bagian pencegahan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah yang telah berkenan memberikan banyak bantuan dalam penulisan skripsi ini
9. Bapak Alvin Lie Ling Piao, M.Sc, selaku Anggota Ombudsman Republik Indonesia dan Bapak Patnuaji Agus Indarto selaku Asisten Utama Ombudsman Republik Indonesia yang telah memberikan banyak bantuan dan kebaikannya dalam proses pengambilan data sehingga mempermudah penulis dalam menyusun Skripsi
10. Orang tua dan kakak tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, kebaikan, dan dukungan sepenuhnya dalam setiap langkah penulis selama menjalani segala hal
11. Sahabat-sahabat saya yang telah memberikan banyak bantuan dan sebagai penyemangat dalam proses penyusunan skripsi
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa dalam penyelesaian skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, apabila terdapat kekeliruan dalam skripsi ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai perbaikan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi penulis dan pembaca.

Semarang, 1 Desember 2020

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dwi Anggraeni Septianingtiyas', written in a cursive style.

Dwi Anggraeni Septianingtiyas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR DIAGRAM	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	14
1.5 Penelitian Terdahulu	14
1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis	18
1.7 Operasional Konsep	30
1.8 Metode Penelitian	34
1.8.1 Desain Penelitian	34
1.8.2 Situs Penelitian	35
1.8.3 Subjek Penelitian	35
1.8.4 Jenis Data	36
1.8.5 Sumber Data	36
1.8.6 Teknik Pengambilan Data	37

1.8.7	Analisis dan Interpretasi Data	38
1.8.8	Kualitas Data	39
BAB II	GAMBARAN UMUM OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	40
2.1	Sejarah Ombudsman di Dunia	40
2.2	Sejarah Ombudsman Republik Indonesia	43
2.3	Ombudsman RI dalam Ketatanegaraan Indonesia	46
2.4	Ombudsman Republik Indonesia	48
2.4.1	Visi dan Misi Ombudsman	48
2.4.2	Fungsi, Tugas, dan Wewenang	49
2.4.3	Struktur Kelembagaan Ombudsman RI	51
2.4.4	Profil Ombudsman RI	53
BAB III	ANALISIS PENGAWASAN DALAM PENYELENGGARAAN	
	PELAYANAN PUBLIK	60
3.1	Perjalanan Pelayanan Publik Indonesia	60
3.1.1	Cerminan Kualitas Pelayanan Prima	61
3.1.2	Kelompok Subjek Pelayanan Publik	64
3.1.3	Dimensi Pelayanan Publik	67
3.2	Persoalan Pelayanan Publik	73
3.3	Urgensi Pengawasan dalam Pelayanan Publik	79
BAB IV	ANALISIS PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK	
	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	83
4.1	Hambatan Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia	83
4.1.1	Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia	83
4.1.2	Batasan Kewenangan Ombudsman RI	85
4.1.3	Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia	87
4.2	Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia	103
4.2.1	Kewajiban melaksanakan Rekomendasi	103
4.2.2	Keberadaan dan Kerahasiaan Rekomendasi	107
4.3	Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia	110
4.4	Mutu Pelayanan oleh Ombudsman RI	116
BAB V	PENUTUP	120
5.1	Kesimpulan	120

5.2	Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125
DAFTAR LAMPIRAN	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dinamika Jumlah Laporan Ombudsman pertahun	7
Gambar 4.1 Sebaran Jumlah Aduan Internal Tahun 2019	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Contoh Kasus Maladministrasi 2013-2014	8
Tabel 3.1 Waktu yang dibutuhkan dalam mengurus KTP	74
Tabel 3.2 Perhitungan indeks Kepuasan Masyarakat LIPI Tahun 2015	75
Tabel 3.3 Tingkat Kualitas Pelayanan PPTSP Kota Semarang	76
Tabel 4.1 Status respon laporan Ombudsman RI 2019/2020	91
Tabel 4.2 Rekapitulasi Cara Penyampaian Laporan kepada Ombudsman RI 2019/2020	94
Tabel 4.3 Kantor Penerima Laporan berdasarkan Provinsi dan Akses Laporan 2019/2020	95
Tabel 4.4 Kelompok Terlapor Ombudsman RI 2019/2020	99
Tabel 4.5 Alasan Penutupan kasus Ombudsman RI 2019/2020	101

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Realitas Struktur kelembagaan Republik Indonesia	22
Bagan 1.2 Kerangka Kelembagaan Ombudsman RI	28
Bagan 2.1 Struktur Kelembagaan Republik Indonesia	49
Bagan 2.2 Struktur Organisasi Ombudsman RI	52
Bagan 2.3 Struktur Organisasi Sekretaris Jenderal	53
Bagan 4.1 Kondisi Ombudsman Republik Indonesia	119

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Jenis Akses Laporan Ombudsman RI 2019/2020	90
Diagram 4.2 Kategori Pelapor Ombudsman RI 2019/2020	92

DAFTAR LAMPIRAN

1.1 Surat Tanggapan Ombudsman Republik Indonesia	
Perwakilan Jawa Tengah	133
1.2 Surat Selesai Pengambilan Data	
Ombudsman Republik Indonesia (Pusat)	134
1.3 Transkrip Wawancara dengan Alvin Lie Ling Piao	135