

**MEKANISME PELAKSANAAN PENYELESAIAN
MALADMINISTRASI OLEH OMBUDSMAN**

**(Studi Deskriptif pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta
Raya)**

**Saiful Hidayat
4115161788**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN
KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2020

ABSTRAK

Saiful Hidayat, Mekanisme Pelaksanaan Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman (Studi Deskriptif pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya), *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis - jenis laporan maladministrasi apa saja dalam bentuk penundaan berlarut kemudian untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya dalam menyelesaikan laporan pengaduan pelayanan publik penundaan berlarut sebagai bentuk peran Ombudsman dalam pemenuhan kembali hak warga negara dalam menerima pelayanan publik yang baik. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini didapatkan melalui wawancara yang dilakukan dengan informan dan Key informan kemudian untuk melengkapi data dilakukan studi dokumentasi. Informan penelitian ini adalah Asisten pemeriksaan pada Unit Pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya. Sedangkan Key Informannya adalah Kepala Keasistenan Pemeriksaan dan Kepala Perwakilan Ombudsman Jakarta Raya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jenis - jenis laporan maladministrasi dalam bentuk penundaan berlarut diklasifikasikan berdasarkan substansinya. Diantaranya adalah substansi agrarian, kepolisian dan adminduk. Dalam mekanisme penyelesaian maladministrasi yang dilakukan Ombudsman sudah sesuai pada Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017. Akses bagi masyarakat dalam melaporkan kasus dugaan maladministrasi pun mudah. Pelaporan dapat dilakukan melalui datang langsung, whatsapp, email, surat, telepon dan media sosial. Keterlibatan pelapor saat mekanisme pelaksanaan penyelesaian malaadministrasi yaitu permintaan keterangan dan informasi, Selain itu juga keterlibatannya merupakan salah satu bentuk pengawasan dalam pelayanan publik, namun dalam pelaksanaan proses penyelesaian atau secara substansial belum sepenuhnya memenuhi tahapan-tahapan yang dimiliki. Hal tersebut terjadi karena ada beberapa kendala yang mempengaruhi proses penyelesaian maladministrasi yang dilakukan Ombudsman. Kendala tersebut berasal dari internal dan eksternal. Kendala internalnya meliputi anggaran dana, serta sumber daya manusia yang belum proporsional. Kemudian untuk kendala eksternalnya adalah kurangnya kesadaran masyarakat terkait dengan kewenangan dan fungsi Ombudsman.

Kesimpulan yang dapat dikemukakan berdasarkan hasil penelitian ini adalah terdapat jenis - jenis laporan maladministrasi dalam bentuk penundaan berlarut yang diklasifikasikan berdasarkan substansinya. Diantaranya adalah substansi agrarian, kepolisian dan adminduk. Kemudian Ombudsman dalam melaksanakan mekanisme penyelesaian maladministrasi sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017. Namun masih terdapat kendala dilapangan dalam melaksanakan mekanisme penyelesaian maladministrasi tersebut. Dengan kendala yang ada tersebut berpengaruh pada proses penyelesaian maladministrasi, yang berakibat pada terhambatnya proses pemenuhan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik.

Kata kunci : Ombudsman, Pelayanan publik, Maladministrasi

ABSTRACT

Saiful Hidayat, The Mechanism of Implementation of Maladministration Resolution by Ombudsman (Descriptive Study on Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Jakarta Raya), *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2020.

The purpose of this study is to determine the types of maladministration reports in the form of protracted delays and to find out how the implementation of the authority of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in Jakarta Raya Representatives in completing reports of protracted public service complaints as a form of Ombudsman's role in fulfilling the rights of citizens to receive public services the good one. The research method used in this research is descriptive qualitative research method. The data in this study were obtained through interviews with informants and key informants. Then, to complete the data, a documentation study was carried out. The informant of this research is the assistant examination at the Ombudsman Examination Unit of the Republic of Indonesia Representative of Jakarta Raya. Meanwhile, the key informants are the Head of the Audit Assistant and the Head of the Ombudsman Representative Office for Jakarta Raya.

The results of this study indicate that the types of maladministration reports are in the form of a protracted change in classification based on their substance. Among them are the substance of agrarian, police and administration. In resolving maladministration by the Ombudsman, it is in accordance with the Ombudsman Regulation Number 26 of 2017. Access for the public in reporting suspected cases of maladministration is also easy. Reporting can be done by coming in person, WhatsApp, email, letter, telephone, and social media. The involvement of the reporter at the completion of the settlement of mal-administration, namely requests for information and information. In addition, the interaction is a form of supervision in public services, but in the implementation of the settlement process or substantially does not meet the stages that are owned. This happened because there were several problems that affected the Ombudsman's resolution of maladministration. These constraints come from internal and external. Internal constraints include the disproportionate budget for funds and human resources. Ombudsman.

The conclusion that can be put forward based on the results of this study is that there are types of maladministration reports in the form of protracted reports classified based on their substance. Among them are the agrarian substance, the police, and the administration. Then the Ombudsman implements maladministration resolution in accordance with Ombudsman Regulation Number 26 of 2017. With the existing obstacles affecting the process of resolving maladministration, which results in obstruction of the process of fulfilling citizens' rights to get good public services.

Keywords: Ombudsman, Public Service, Maladministration

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta



TIM PENGUJI

No. Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Tiipto Sumadi, M.Si, M.Pd</u> NIP. 196108061989031002 Ketua		15 Agustus 2020
2. <u>Asep Rudi Casmana, MA.</u> NIP. 8838580018 Sekretaris		15 Agustus 2020
3. <u>Yuyus Kardiman, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 197509072008121003 Penguji Ahli		10 Agustus 2020
4. <u>Irawaty, SH., MH., Ph.D.</u> NIP. 197706042005012001 Dosen Pembimbing I		10 Agustus 2020
5. <u>Dwi Afrimetty T., SH., MH.</u> NIP. 197304301998032001 Dosen Pembimbing II		11 Agustus 2020

Tanggal Lulus : 30 Juli 2020

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan adanya lembar pernyataan orisinilitas, saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya yang dibuat oleh diri saya sendiri dan seluruh sumber yang menjadi referensi dalam penulisan seperti halnya pengutipan telah saya cantumkan dan nyatakan dengan sebenar-benarnya. Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Saiful Hidayat

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 15 Juni 1998

NIM : 4115161788

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Fakultas : Ilmu Sosial

Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Jenis Strata : Strata 1 / S1 (Sarjana Pendidikan / S.Pd)

Tanda Tangan



Saiful Hidayat

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Saiful Hidayat
NIM : 4115161788
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/PPKn
Alamat email : saifullhdyt@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Mekanisme Pelaksanaan Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman (Studi Deskriptif pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Agustus 2020

Penulis

(Saiful Hidayat)
nama dan tanda tangan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“If something is meant to go elsewhere, it will never come on your way, but if it is yours by destiny, from you it cannot flee”

Umar bin Khattab

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk diriku sendiri yang telah berusaha dengan baik dan terus menerus konsisten serta tidak menyerah dalam segala kondisi. Terima kasih.

Persembahan untuk Mama dan Bapak yang telah sabar merawat, menjaga, serta membesarkan dan melindungi aku dan adiku.

Untuk adik dan seluruh keluarga tercinta yang tak kenal lelah memberi dukungan serta mendoakan segala bentuk kebaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas berkat rahmat serta karunianya sehingga skripsi yang berjudul Mekanisme Pelaksanaan Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman (Studi Deskriptif pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya) dapat diselesaikan peneliti. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pendidikan pada program studi PPKN, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.

Banyak kendala yang dihadapi peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Namun, berkat semangat, dukungan, bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak semua hambatan dapat teratasi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

Kedua orang tua saya yaitu Bapak Saaepudin dan Ibu Suparti yang selalu memberi dukungan, serta doa dalam proses penyusunan skripsi ini. *It is such a blessing to have you as my family.*

Ibu Dr. Umasih, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta,

Bapak Dr. Tjipto Sumadi, M.Si., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta atas waktu, saran, dan bimbingan, yang diberikan kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini,

Ibu Irawaty, S.H., M.H., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I atas arahan, bimbingan, waktu, saran, dan semangat yang selalu diberikan kepada saya dan teman-teman seperjuangan lainnya.

Ibu Dwi Afrimetty Timoera, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II atas saran, waktu, bimbingan, arahan, dan semangat yang selalu diberikan kepada saya dan teman-teman seperjuangan lainnya..

Seluruh Dosen Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan yang selama ini telah menjadi wadah dan payung dalam menuntun ilmu. Kepada seluruh staff tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dan mempermudah saya dalam perkuliahan

Alika Mutiara Shadina, Ganes Harpendya, Rifqi Azhar, Qonita Sungsang, Dhymas Nur Fauzi, Dio Wibisana, Arif Sulaiman, Hafiz Taufiqurahman yang selama penelitian banyak membantu dan memberikan masukan kepada peneliti dan setia mendengarkan keluh kesah peneliti.

Kepada teman-teman seperjuangan PPKN 2016, khususnya teman-teman PPKN A 2016 sebagai teman seperjuangan yang sangat supportif dan menciptakan lingkungan belajar yang sangat positif dan nyaman.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus dan Subfokus	8
C. Pertanyaan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoretis	9
2. Manfaat Praktis	9
E. Kerangka Konseptual	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Mekanisme	11
1. Mekanisme Kerja Organisasi	11
B. Ombudsman Republik Indonesia	12
1. Lembaga Ombudsman	12
2. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya	14

3.	Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman	17
4.	Perwakilan Daerah Ombudsman Republik Indonesia.....	20
C.	Pelaksanaan Penyelesaian Maladministrasi	23
1.	Penyelesaian Konflik	23
2.	Pelayanan Publik.....	25
3.	Maladministrasi.....	28
D.	Penelitian yang Relevan.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
A.	Tujuan Penelitian	39
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	39
C.	Jenis Penelitian.....	39
D.	Teknik Kalibrasi.....	41
E.	Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN		44
A.	Deskripsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya.....	44
1.	Situasi dan Kondisi	44
2.	Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	44
3.	Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia.....	45
B.	Temuan Penelitian.....	47
1.	Jenis laporan maladministrasi penundaan berlarut yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya oleh masyarakat.....	47
2.	Mekanisme pelaksanaan penyelesaian maladministrasi bentuk penundaan berlarut oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya.....	52
C.	Pembahasan Penelitian.....	68
1.	Jenis laporan maladministrasi penundaan berlarut yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya oleh masyarakat.....	68
2.	Mekanisme pelaksanaan penyelesaian maladministrasi bentuk penundaan berlarut oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya.....	73
D.	Matriks Penelitian	91
E.	Keterbatasan.....	94
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....		95
A.	Kesimpulan	95
B.	Implikasi	96
C.	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		103

LAMPIRAN I	103
LAMPIRAN II	106
LAMPIRAN III.....	107
LAMPIRAN IV.....	108
LAMPIRAN V	117
LAMPIRAN VI.....	119
LAMPIRAN VII	121
LAMPIRAN VIII.....	123
LAMPIRAN IX.....	146
LAMPIRAN X.....	202
LAMPIRAN XI.....	218
LAMPIRAN XII.....	234
LAMPIRAN XIII.....	260
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	268



DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1.....	260
Bagan 4.2.....	261
Bagan 4.3.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	104
Tabel 4.2.....	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	5
Gambar 1.2	6



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	103
LAMPIRAN II	106
LAMPIRAN III.....	107
LAMPIRAN IV.....	108
LAMPIRAN V	117
LAMPIRAN VI.....	119
LAMPIRAN VII.....	121
LAMPIRAN VIII.....	123
LAMPIRAN IX.....	146
LAMPIRAN X.....	202
LAMPIRAN XI.....	202
LAMPIRAN XII.....	234
LAMPIRAN XIII.....	260