

**RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
DALAM PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT  
TERHADAP PEMERINTAH DAERAH DKI JAKARTA**



**Disusun Guna Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai**

**Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik**

**Jurusan Ilmu Administrasi**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2013**

*commit to user*

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul :

**RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
DALAM PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT  
TERHADAP PEMERINTAH DAERAH DKI JAKARTA**

Disetujui Untuk Dipertahankan di Hadapan Panitia Penguji Skripsi

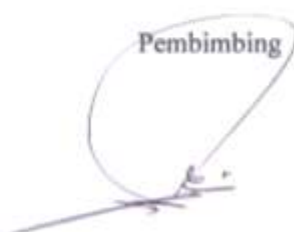
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pembimbing



Drs. Suharsono, MS

NIP. 19510701 197903 1 001

*commit to user*

**HALAMAN PENGESAHAN**

Telah Diuji dan Disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

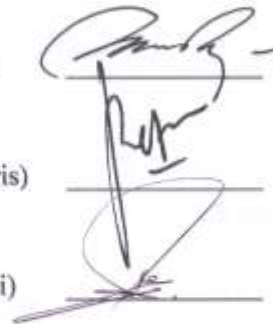
Surakarta

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 17 Juli 2013

Panitia Penguji

1. Drs. Sonhaji, M.Si (Ketua)  
NIP. 19591206 198803 1 004
2. Dra. Retno Suryawati, M.Si (Sekretaris)  
NIP. 19600106 198702 2 001
3. Drs. Suharsono, MS (Penguji)  
NIP. 19510701 197903 1 001



Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Prof. Drs. Pawito, Ph.D

DEKAN  
NIP. 19540805 198503 1 002

## MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesukaran ada kemudahan”

(QS. AL Insyiraah: 6)

“Change you life today. Don’t gamble on the future, act now, without delay”

(Simone de Beauvoir)

“Cogito ergo sum (Aku berfikir maka aku ada)”

(Rene Decartes)

“Seribu orang tua hanya bisa memikirkan dunia, tetapi satu anak muda mampu mengubah dunia”

(Soekarno)

“Yakinlah dengan apa yang kau cita-citakan dan berjuanglah sampai titik darah penghabisan untuk mewujudkannya”

(Penulis)

*commit to user*

## PERSEMBAHAN

Skripsi sederhana ini kupersembahkan untuk :

- 1) Daddy dan Mama tercinta, yang tiada hentinya memberikan doa, cinta, dan kasih sayang yang tulus serta motivasi yang tak ternilai.
- 2) Kakak-kakakku tersayang Hilaliyah-Bachtiar, Tedyansyah-Yuliana dan Shandy Maulana yang selalu memberikan semangat dan doa untuk terus maju.
- 3) Keponakan-keponakan yang lucu-lucu Syamil Al-fath, Yasmina Khaira Syahidah, Bazyly Raisha Dhafir dan Airani Nabila Faiza yang selalu memberikan warna di setiap keadaan.
- 4) *The One and Only* Yossi Soko Prabowo, yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan semangatnya untukku.
- 5) Sahabat-sahabatku Aiko, Nay, Nesha, Icha, Vina, Yuyun dan Edyta yang selalu memberikan motivasi satu sama lain.
- 6) Teman-teman Administrasi Negara 2009, terima kasih sudah mau berbagi ilmu dan pengalamannya,
- 7) Almamater UNS.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas nikmat dan hidayah-NYA, penulis dapat diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT TERHADAP PEMERINTAH DAERAH DKI JAKARTA”** ini dibuat untuk diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar strata satu atau sarjana sosial Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari sejak awal proses pembuatan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Tetapi berkat bantuan, dorongan dan bimbingan dari beberapa pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan yang berbahagia ini ijinkan penulis untuk dapat memberikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Suharsono, M.S selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah rela memberikan waktu, tenaga dan pikiran serta masukan-masukannya dengan penuh sabar dan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Drs. Sudarmo, MA, Ph.D. selaku pembimbing akademik yang banyak memberikan bimbingan dan konsultasinya dalam proses perkuliahan selama ini.

*commit to user*

3. Bapak Drs. Is Hadri Utomo M.Si selaku Kepala Jurusan Ilmu Administrasi,
4. Bapak Prof. Drs. H. Pawito, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Para Anggota dan Asisten Ombudsman Bapak Hendra Nurtjahjo selaku Asisten Utama Bidang Pencegahan, Bapak Aji Indrarto selaku Asisten Madya Konsultasi dan Verifikasi Laporan, Ibu Nadia Dewangga selaku Asisten Penerimaan Laporan, yang telah memberikan informasi, kesediaan waktu serta keterbukaannya terkait penelitian.
6. Bapak R. Subagiono selaku Sekretaris Kelurahan Ciracas dan Bapak Syopwani selaku Sekretaris Kelurahan Kebagusan yang sudah mau memberikan informasi dan kesediaan waktu terkait penelitian.
7. Serta seluruh pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam memberikan dorongan dan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis untuk keberlanjutan bagi penelitian selanjutan dan bermanfaat bagi seluruh pihak.

Surakarta, Juni 2013

Penulis

*commit to user*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
 <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR</b>	
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Kinerja.....	12
2.1.1.1. Indikator Pengukur Kinerja Birokrasi Publik.....	13
	<i>commit to user</i>



2.1.2. Responsivitas.....	14
2.1.3. Ombudsman.....	20
2.1.4. Kerangka Berpikir.....	27

### BAB III METODE PENELITIAN

1.1. Lokasi Penelitian .....	28
1.2. Bentuk Penelitian .....	28
1.3. Sumber Data dan Teknik Sampling .....	29
1.4. Validitas Data.....	30
1.5. Teknik Analisis Data .....	31

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Wilayah DKI Jakarta.....	36
4.1.1. Kondisi Geografis Wilayah DKI Jakarta.....	36
4.1.2. Kondisi Demografi DKI Jakarta.....	38
4.1.3. Pemerintahan DKI Jakarta.....	39
4.1.3.1. Pembagian Administratif.....	40
4.2. Deskripsi Ombudsman Republik Indonesia.....	41
4.2.1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia.....	41
4.2.2. Fungsi, Tugas dan Wewenang .....	42
4.2.2.1. Fungsi Ombudsman Republik Indonesia.....	42
4.2.2.2. Tugas Ombudsman Republik Indonesia.....	43
4.2.2.3. Wewenang Ombudsman Republik Indonesia.....	44
4.2.3. Visi dan Misi.....	45

*commit to user*

4.2.3.1. Visi Ombudsman Republik Indonesia.....	45
4.2.3.2. Misi Ombudsman Republik Indonesia.....	46
4.2.4. Struktur Organisasi.....	47
4.2.5. Prosedur Penanganan Laporan Masyarakat.....	52
4.3. Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia dalam Penanganan Laporan Masyarakat Terhadap Pemerintah Daerah DKI Jakarta .....	54
4.4. Hambatan Ombudsman dalam Penanganan Laporan Masyarakat.....	80
4.4.1. Eksternal.....	80
4.4.2. Internal.....	81
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	88
5.2. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

<b>Daftar Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Januari- Desember 2011.....	5
Tabel 4.1 Data Laporan Masyarakat Tahun 2011 Terhadap instansi di Lingkungan Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta.....	65
Tabel 4.2 Matriks Penyelesaian Laporan Masyarakat Terhadap Pemerintah Daerah DKI Jakarta Tahun 2011.....	71
Tabel 4.3 Matriks Hasil Penelitian Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia dalam Penanganan Laporan Masyarakat Terhadap Pemerintah Daerah DKI Jakarta.....	84

## DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar	Halaman
Gambar 4.1 Peta DKI Jakarta.....	37
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Ombudsman .....	51
Gambar 4.3 Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan.....	53



## ABSTRAK

**Hildania. D0109045. Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia dalam Penanganan Laporan Masyarakat dengan Instansi Terlapor Pemerintah Daerah DKI Jakarta. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2013. 96 halaman.**

Rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia yang salah satunya diberikan oleh Pemerintah Daerah DKI Jakarta sudah lama menjadi keluhan masyarakat banyak. Buruknya pelayanan publik yang ada mendorong terbentuknya lembaga Ombudsman yang dimaksudkan untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di Indonesia. Sejak terbentuk, presentase laporan masyarakat setiap tahunnya semakin meningkat. Tingginya laporan masyarakat kepada Ombudsman harus diimbangi dengan sikap responsif yang tinggi pula dari pihak Ombudsman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan laporan masyarakat terhadap pemerintah daerah DKI Jakarta.

Tinjauan pustaka meliputi hal-hal yang berkaitan dengan penilaian responsivitas yaitu terdapat tidaknya keluhan selama satu tahun terakhir, sikap Ombudsman dalam merespon laporan dilihat dari rentang waktu penanganan laporan dan tindakan Ombudsman dalam penyelesaian permasalahan guna memberikan kepuasan kepada pelapor.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan mengambil lokasi di Kantor Ombudsman Republik Indonesia. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Uji validitas data menggunakan teknik triangulasi data. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kurang responsifnya kinerja Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat dilihat dari selalu adanya keluhan dari pelapor kepada Ombudsman untuk setiap substansi laporan. Dari penilaian sikap Ombudsman dalam merespon laporan dilihat dari rentang waktu penanganan laporan hasilnya juga kurang responsif. Hal tersebut dikarenakan masih berbelit-belitnya proses yang harus dipenuhi oleh pelapor sehingga tindak lanjut penanganan laporan membutuhkan waktu yang lama. Begitu pula jika dilihat dari tindakan Ombudsman dalam penyelesaian permasalahan guna memberikan kepuasan kepada pelapor. Upaya Ombudsman dalam menyelesaikan permasalahan pada tahun 2011 ini bisa dikatakan cukup besar, namun hasil yang ada masih kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih lebih banyaknya jumlah kasus yang selesai hanya pada pemutusan sepihak oleh Ombudsman dibanding kasus yang benar-benar selesai pada tindak lanjut penyelesaian laporan.

*Kata kunci : maladministrasi, responsivitas, ombudsman  
commit to user*

## ABSTRACT

**Hildania. D0109045. Responsiveness of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in Handling People with Agency Reports Local Government of DKI Jakarta. Thesis. Department of Administration. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University of Surakarta. 2013. 96 pages.**

The low quality of public services in Indonesia, one of which was given by the Regional Government of DKI Jakarta has long been a complaint of society. Poor public services provided to encourage the formation of Ombudsman institutions intended to oversee of public services in Indonesia. For that formed a state agency that has the authority to oversee the implementation of the public service agency is the Ombudsman. Since the establishment of this institution, the percentage reporting each year is increasing. The high public statements to the Ombudsman must be balanced with the higher the responsiveness of the Ombudsman in dealing with these reports. This study aims to determine the responsiveness of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in the handling of citizen complaints against the local government of DKI Jakarta.

Literature review covering matters relating to the responsiveness assessment covering whether there are complaints in past year, stance in response to the report of Ombudsman reporting timecales handling from the report, and Ombudsman acts completion issues in order to give satisfaction to the complainant.

The research is descriptive qualitative using Ombudsman Republik Indonesia office to the location. Techniques of data collection using interviews and documentation. Techniques of sampling using purposive sampling techniques dan snowball sampling techniques. Test the validity of the data using data triangulation technique. While the data analysis using interactive analysis model.

Results of this study showed lack of response performance of the Ombudsman in dealing with the public report are, there is always a complaint from the complainant for any substance of the report. If viewed from the time of receipt of the report range up to Ombudsman report can still be said to be responding less responsive. That is because they kink-secondly, the process must be met by a reporter that the report be acted upon by the Ombudsman so that follow-up of reports takes a long time. Similarly, when seen from the benchmark assessment Ombudsman action in solving problems in order to give satisfaction to the complainant. Ombudsman attempts to solve the problems that exist in the year 2011 could be quite large. However, the results indicate that there is still responsiveness Ombudsman can still say less than the maximum. That is because the still large number of cases completed only on the unilateral termination by the Ombudsman is only considered complete than cases actually finished at the completion of the follow-up report.

*Keywords: maladministration, responsiveness, ombudsman*

*commit to user*