



UNIVERSITAS NASIONAL

**OPTIMALISASI FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAKARTA RAYA
DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2020 – 2023**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Administrasi Publik**

TINO RAHARDIAN

226301918042

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

JAKARTA

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**OPTIMIZATION OF THE SUPERVISION FUNCTION OF
THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA
REPRESENTATIVE OF GREATER JAKARTA IN HANDLING
PUBLIC COMPLAINTS IN 2020 – 2023**

TESIS

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the
Master Degree**

TINO RAHARDIAN

226301918042

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

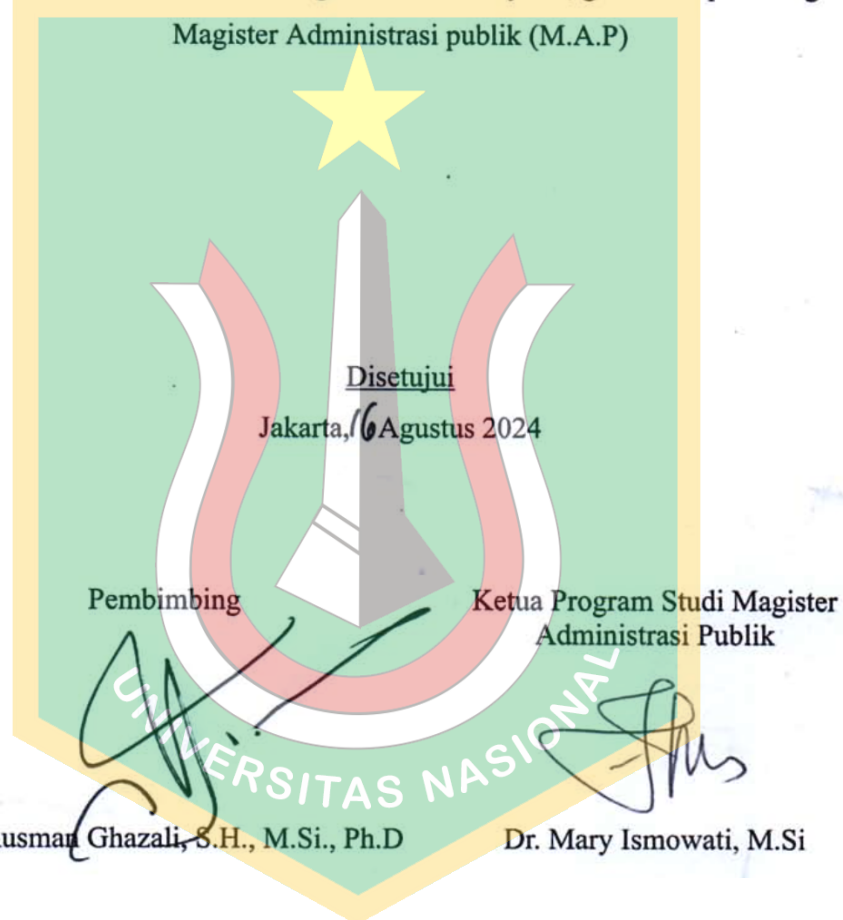
JAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

**OPTIMALISASI FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN JAKARTA RAYA DALAM PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2020 - 2023**

Diajukan untuk memenuhi sebagian salah satu syarat, guna memperoleh gelar



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik Magister, baik di Universitas Nasional maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, dengan arahan Dosen Pembimbing.
3. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis yang jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena tesis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.



Jakarta, 22 Agustus 2024

Tino Rahardian

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Tino Rahardian
NPM : 226301918042
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Optimalisasi Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik
Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penanganan
Pengaduan Masyarakat Tahun 2020 - 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si (.....) 

Pembimbing : Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D (.....) 

Penguji I : Prof. Dr. Drs. A.F. Sigit Rochadi, M.Si (.....) 

Penguji II : Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D (.....) 

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 16 Agustus 2024


LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

**OPTIMALISASI FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN JAKARTA RAYA DALAM PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2020 - 2023**


Benar telah diperbaiki berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam sidang Ujian Tesis pada tanggal 16 Agustus 2024 sebagaimana tertulis dalam berita acara Ujian Tesis.


Jakarta, 16 Agustus 2024

Pembimbing,


Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si  (.....)

Pembimbing : Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D  (.....)

Penguji I : Prof. Dr. Drs. A.F. Sigit Rochadi, M.Si  (.....)

Penguji II : Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D  (.....)


Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 Agustus 2024

LEMBAR PENGESAHAN DAN PENILAIAN TESIS

**OPTIMALISASI FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN JAKARTA RAYA DALAM PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2020 - 2023**

Tesis ini dipertahankan dihadapan Tim Penguji pada tanggal ¹⁶..... Agustus 2024 dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **A**..



TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si (.....) 

Pembimbing : Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D (.....) 

Penguji I : Prof. Dr. Drs. A.F. Sigit Rochadi, M.Si (.....) 

Penguji II : Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D (.....) 

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : ¹⁶..... Agustus 2024

LEMBAR PERSETUJUAN YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

Nama : Tino Rahardian
NPM : 226301918042
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Tanggal Sidang : 16 Agustus 2024

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA:

**OPTIMALISASI FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAKARTA RAYA DALAM PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT TAHUN 2020 – 2023**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS:

**OPTIMIZATION OF THE SUPERVISION FUNCTION OF THE OMBUDSMAN OF
THE REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF GREATER JAKARTA IN
HANDLING PUBLIC COMPLAINTS IN 2020 – 2023**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

PEMBIMBING	Ka. PRODI	MAHASISWA
Tgl 16 Agustus 2024	Tgl 16 Agustus 2024	Tgl 16 Agustus 2024
 Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D	 Dr. Mary Ismowati, M.Si	 Tino Rahardian

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tino Rahardian
NPM : 226301918042
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional hak bebas royalti non-eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**OPTIMALISASI FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN JAKARTA RAYA DALAM PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2020 - 2023**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 22 Agustus 2024

Yang Menyatakan



Tino Rahardian

ABSTRAK

Nama : Tino Rahardian
Nomor Pokok Mahasiswa : 226301918042
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Skripsi : Optimalisasi Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2020-2023

Kata Kunci: Ombudsman, Pengaduan Masyarakat, Pengawasan, Penanganan Pengaduan	Periode 2020-2023 menjadi periode yang menantang bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya. Pandemi <i>Corona Virus Disease</i> 2019 yang melanda dunia, termasuk Indonesia, telah memberikan dampak serius terhadap pelayanan publik dan hak-hak masyarakat. Di tengah kondisi ini, Ombudsman Republik Indonesia, khususnya Perwakilan Jakarta Raya harus menghadapi tantangan baru dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawas. Dalam konteks ini, penting untuk mengkaji upaya Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya untuk mengoptimalkan fungsi pengawasannya dalam penanganan pengaduan. Studi ini bertujuan untuk mengoptimalkan fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya dalam penanganan pengaduan masyarakat periode tahun 2020-2023, serta menemukan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk itu, teori-teori terkait sangat tepat digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan peristiwa kejadian maupun keadaan faktual. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen yang diperoleh dari sejumlah informan dan sumber pendukung lain yang relevan. Data yang digunakan meliputi laporan pengaduan masyarakat, proses penanganan pengaduan, serta evaluasi kinerja Ombudsman dalam menangani pengaduan masyarakat. Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan analisis melalui pereduksian, penyajian, pemeriksaan dan penarikan kesimpulan. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> . Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pengawasan Ombudsman masih memiliki beberapa keterbatasan, seperti kurangnya sumber daya dan infrastruktur yang memadai, serta kebutuhan akan sistem informasi yang lebih efektif untuk mengelola pengaduan,
--	--

	<p>sehingga rata-rata waktu dalam menyelesaikan laporan masih terbilang lambat. Selain itu, meski Ombudsman memiliki instrumen pemanggilan paksa dan dapat memberikan rekomendasi pemberian sanksi, namun Ombudsman tidak memiliki otoritas untuk menjatuhkan sanksi kepada pihak Terlapor yang terbukti menyeleweng. Namun demikian, penelitian ini menemukan adanya faktor-faktor pendukung, yaitu regulasi, partisipasi masyarakat, koordinasi dan kerja sama, serta akuntabilitas dan transparansi. Sedangkan, faktor-faktor penghambat, adalah tenaga dan sarana, kapasitas organisasi, dukungan, keterpaduan sistem pengawasan, dan otoritas. Dalam upaya mengoptimalkan fungsi pengawasan, penelitian ini merekomendasikan beberapa saran, yaitu: (1) peningkatan sumber daya manusia dan infrastruktur, serta pemberian otoritas yang lebih besar dalam menjatuhkan sanksi; (2) Mereviu kembali pelayanan yang tidak sesuai standar dalam penanganan pengaduan, seerta peningkatan sistem informasi yang lebih canggih untuk mengelola pengaduan; dan (3) memperkuat mekanisme pengawasan internal, agar kompetensi pelaksana pengawasan dan pelayanan menjadi lebih baik. Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menangani pengaduan masyarakat, sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengawasan, serta mengurangi patologi birokrasi yang saat ini terasa sangat memprihatinkan. Kesimpulan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan sistem pengawasan di Indonesia, terutama dalam konteks penanganan pengaduan masyarakat, serta dapat menjadi acuan bagi lembaga pengawasan lainnya untuk meningkatkan kinerja mereka.</p>
Pembimbing	Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D
Rujukan	35 Buku, 18 Peraturan & Perundang-Undangan, 10 Jurnal Ilmiah, 11 <i>Website</i>

ABSTRACT

Name : Tino Rahardian
Student Identity Number : 226301918042
Program : Master of Public Administration
Title : Optimization Of The Supervision Function Of The Ombudsman Of The Republic Of Indonesia Representative Of Greater Jakarta In Handling Public Complaints In 2020 – 2023

Keywords:
Ombudsman,
Public Complaints,
Supervision,
Complaint
Handling

The 2020-2023 period is a challenging period for the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Jakarta Raya Representative Office. The Corona Virus Disease 2019 pandemic that has hit the world, including Indonesia, has had a serious impact on public services and public rights. In the midst of this condition, the Ombudsman of the Republic of Indonesia, especially the Jakarta Raya Representative Office, must face new challenges in carrying out its duties as a supervisor. In this context, it is important to examine the efforts of the Ombudsman of the Jakarta Raya Representative Office to optimize its supervisory function in handling complaints. This study aims to optimize the supervisory function of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Jakarta Raya Representative Office in handling public complaints for the 2020-2023 period, and to find the factors that influence it. For this reason, related theories are very appropriate to be used in this study. The research method used is a qualitative approach by describing events and factual conditions. The data collection techniques used are in-depth interviews, observations, and document reviews obtained from a number of informants and other relevant supporting sources. The data used include public complaint reports, the complaint handling process, and the Ombudsman's performance evaluation in handling public complaints. After the data is collected, then analysis is carried out through reduction, presentation, examination and drawing conclusions. The determination of informants in this study used a purposive sampling technique. The results of the study indicate that the Ombudsman's supervisory function still has several limitations, such as the lack of adequate resources and infrastructure, as well as the need for a more effective information system to manage complaints,

	<p>so that the average time to complete reports is still relatively slow. In addition, although the Ombudsman has an instrument for forced summons and can provide recommendations for imposing sanctions, the Ombudsman does not have the authority to impose sanctions on the Reported Party who is proven to have committed irregularities. However, this study found supporting factors, namely regulation, community participation, coordination and cooperation, and accountability and transparency. Meanwhile, the inhibiting factors are manpower and facilities, organizational capacity, support, integration of the supervisory system, and authority. In an effort to optimize the supervisory function, this study recommends several suggestions, namely: (1) increasing human resources and infrastructure, and providing greater authority in imposing sanctions; (2) Reviewing services that are not in accordance with standards in handling complaints, as well as improving more sophisticated information systems to manage complaints; and (3) strengthening internal supervision mechanisms, so that the competence of supervisory and service implementers becomes better. With the implementation of these suggestions, it is hoped that the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Jakarta Raya Representative Office, can increase effectiveness and efficiency in handling public complaints, so that it can improve the quality of public services and increase public trust in supervisory institutions, as well as reduce bureaucratic pathologies that are currently very concerning. The conclusion of this study can provide a significant contribution to the development of the supervisory system in Indonesia, especially in the context of handling public complaints, and can be a reference for other supervisory institutions to improve their performance.</p>
Supervisor	Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D
References	35 Books, 18 State Documents, 10 Scientific Journals, 11 Website

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul Optimalisasi Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2020-2023 ini tepat pada waktunya dan terlaksana dengan lancar tanpa gangguan yang berarti.

Tesis ini merupakan hasil dari serangkaian kerja lapangan yang melelahkan dan memakan waktu cukup lama. Untuk itu, kepada Indira Febriyani, S.Kom, istri terkasih dengan kesabaran seluas samudera yang harus menanggung beban hati dan tenaga mengasuh dua lelaki super aktif Bagasditya Ganendra Vidar dan Patra Juangga El Afghani, dan satu bayi perempuan terkasih Mufazza Aishanka Rahardianara, sementara suaminya ini sudah merenggut banyak waktu dalam tumpukkan tugas penyelesaian penelitian. Kepada mereka berempat, penulis berutang liburan berkualitas. Ibunda dan adik perempuan tercinta yang selalu siap membantu mengisi keterbatasan penulis. Penulis juga melambungkan doa terbaik untuk almarhum Ayahanda, Tesis ini saya persembahkan kepada beliau demi sejuta kenangan indah di masa lalu.

Pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

- a. Allah SWT, atas hidayah, petunjuk, dan cinta-Nya yang telah diberikan kepada saya selaku penulis;
- b. Rasulullah SAW atas syafaat dan kecintaan terhadap umatnya;
- c. Orang Tua dan seluruh keluarga yang waktunya sudah terampas sepanjang kegiatan dan penyusunan tesis;
- d. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional;
- e. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
- f. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan;

- g. Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia;
- h. Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Nasional;
- i. Aberar Guridno, M.A.P selaku Sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Nasional;
- j. Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing sekaligus dosen penguji II yang dengan ketegasan dan kesabarannya seluas samudera memberikan banyak masukan, kritik dan bimbingan.
- k. Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si selaku ketua sidang;
- l. Prof. Dr. Drs. A.F. Sigit Rochadi, M.Si selaku dosen penguji I;
- m. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf karyawan/karyawati di lingkungan Universitas Nasional, khususnya Program Studi Magister Administrasi Publik yang telah memberikan pelayanan terbaik selama penulis mengikuti proses pendidikan hingga sekarang
- n. Rekan-rekan mahasiswa S2 Magister Administrasi Publik dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi dalam penulisan tesis ini.

Dalam tesis ini penulis menyadari masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini dapat disempurnakan dengan baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 22 Agustus 2024



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN DAN PENILAIAN TESIS	v
LEMBAR PERSETUJUAN YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii-ix
ABSTRACT	x-xi
KATA PENGANTAR	xii-xiii
DAFTAR ISI	xiv-xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1-13
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah	13-14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14-15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15-17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18-33
2.2 Kerangka Konseptual	33
2.2.1 Konsep Pengawasan.....	33-59
2.2.2 Konsep Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	59-62
2.2.3 Konsep Pelayanan Publik	62-70
2.2.4 Konsep Partisipasi Masyarakat.....	70-71
2.2.5 Konsep Optimalisasi	71-73
2.3 Kerangka Pemikiran	74-75
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	76-79
3.2 Jenis dan Sumber Data	79-80
3.3 Teknik Pengumpulan Data	80-83
3.4 Informan Penelitian	83-86
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	86-94
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	95
BAB IV PENGAWASAN OMBUDSMAN DALAM PENANGANAN PENGADUAN	
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	96
4.1.1 Profil Ombudsman Jakarta Raya	96-99

4.1.2	Dasar Pembentukan	99-101
4.1.3	Visi dan Misi.....	101
4.1.4	Tujuan, Fungsi, Tugas, dan Wewenang.....	102-104
4.1.5	Struktur Organisasi	104-108
4.1.6	Produk Hukum Ombudsman.....	109-111
4.2	Penanganan Pengaduan Masyarakat	111-113
4.2.1	Peningkatan Kualitas	113-119
4.2.2	Keterbukaan Menerima Pengaduan	119-122
4.2.3	Komitmen	122
4.2.4	Aksesibilitas	122-123
4.2.5	Responsif.....	124-125
4.2.6	Transparansi dan Bertanggung Jawab	125-126
4.2.7	Privasi dan Kerahasiaan.....	126-131
4.2	Fungsi Pengawasan Ombudsman.....	132-133
4.3.1	Penetapan Standar	133-142
4.3.2	Perbandingan.....	143-145
4.3.3	Tindakan	146-158
4.3.4	Motivasi	158-161
4.3.5	Kemampuan Adaptasi.....	161-163
4.3.6	Jaringan	163-174
4.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Optimalisasi.....	174
4.4.1	Faktor Pendukung	174-175
4.4.2	Faktor Penghambat	175-188
4.4	Dialog Teoritik	189-190
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	191-193
5.2	Implikasi Konseptual	193-195
5.2	Saran.....	195-196
 DAFTAR PUSTAKA		197-201
 LAMPIRAN-LAMPIRAN		
 RIWAYAT HIDUP PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah dan Jenis Laporan Masuk	4
Tabel 2.1 Daftar nama pangkalan data yang digunakan	19
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Informan penelitian	85
Tabel 3.5 Bentuk dan sumber data kualitatif.....	91
Tabel 3.8 Matrik jadwal penelitian.....	95
Tabel 4.3 Pengaduan masyarakat berdasarkan substansi	112
Tabel 4.5 Resume penanganan pengaduan OJR 2020-2023	127
Tabel 4.6 Perbandingan jumlah penyelesaian laporan 2020-2023.....	132
Tabel 4.10 Perbandingan Jumlah penyelesaian laporan 2020-2022	143
Tabel 4.11 Pengaduan masyarakat berdasarkan substansi	145
Tabel 4.15 Daftar gaji Asisten ORI	159
Tabel 4.16 Resume fungsi pengawasan OJR 2020-2023	166
Tabel 4.17 Optimalisasi pada organisasi publik.....	169
Tabel 4.18 Rentang fase optimalisasi.....	170
Tabel 4.19 Nilai unsur pelayanan 2020-2023	173
Tabel 4.20 Faktor-faktor pendukung dan penghambat.....	187



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat	5
Gambar 1.3 Anggaran Ombudsman RI 2017-2021.....	9
Gambar 2.3 Keterkaitan Antarfungsi Manajemen	36
Gambar 2.4 Siklus Proses Dasar Pengawasan	47
Gambar 2.5 Penentuan Kisaran Variasi yang Dapat Diterima	49
Gambar 2.6 Diagram Pengambilan Keputusan dalam Sistem Pengawasan	50
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran.....	74
Gambar 3.2 Pola Triangulasi Sumber.....	88
Gambar 3.3 Pola Triangulasi Teknik.....	89
Gambar 3.4 Model Strategi Analisis Data Deskriptif-Kualitatif.....	90
Gambar 3.6 Timbal-Balik Data-Teori Dalam Tahap Reduksi Data	92
Gambar 3.7 Proses Analisis Data Kualitatif.....	94
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Ombudsman RI	105
Gambar 4.2 Bagan Struktur Sekretariat Jenderal Ombudsman RI	108
Gambar 4.4 Kegiatan PVL on the spot	116
Gambar 4.7 Foto penulis dengan komisioner ORI dan Kepala OJR	132
Gambar 4.8 Foto Ruang Kerja Keasistenan Utama Dumas	142
Gambar 4.9 Foto Ruang Tunggu sekaligus perpustakaan.....	142
Gambar 4.12 Alur Kerja Respon Cepat Ombudsman	150
Gambar 4.13a Tahap penanganan laporan	152
Gambar 4.13b Lanjutan.....	153
Gambar 4.14 Tahap resolusi dan monitoring	157

DAFTAR SINGKATAN

NO	: Nomor
UU	: Undang-Undang
Bansos	: Bantuan Sosial
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Prosedur
Inpres	: Instruksi Presiden
Keppres	: Keputusan Presiden
Perppu	: Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang
ORI	: Ombudsman Republik Indonesia
OJR	: Ombudsman Jakarta Raya
PVL	: Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan
LAHP	: Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan
LHPD	: Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen
LM	: Laporan Masyarakat
RCO	: Respon Cepat Ombudsman

