



UNIVERSITAS NASIONAL

**KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENANGANAN
KASUS DUGAAN MALADMINISTRASI (STUDI PADA PENUNDAAN
BERLARUT OLEH PEMERINTAH PENUKAL ABAB LEMATANG ILIR
(PALI))**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

KESHA NABILLA

NPM. 213515516113

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FEBRUARI, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

***ANALYSIS OF OMBUDSMAN REPUBLIC OF INDONESIA'S
PERFORMANCE IN HANDLING CASES OF ALLEGED
MALADMINISTRATION (A STUDY ON PROLONGED DELAYS BY THE
GOVERNMENT OF PENUKAL ABAB LEMATANG ILIR (PALI))***

THESIS

*Submitted to fulfill some of the requirements for obtaining a
Bachelor's Degree in Public Administration Science (S.A.P)*

KESHA NABILLA

NPM. 213515516113

***DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE***

FEBRUARY, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kesha Nabilla
NPM : 213515516113
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Kasus Dugaan Maladministrasi (Studi Pada Penundaan Berlarut oleh Pemerintah Penukal Abab Lematang Ilir (PALI))
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Kesha Nabilla
NPM : 213515516113
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dalam
Penanganan Kasus Dugaan Maladministrasi (Studi
Pada Penundaan Berlarut oleh Pemerintah Penukal
Abab Lematang Ilir (PALI))

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si

Penguji 1 : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Penguji 2 : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 27 Februari 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kesha Nabilla
NPM : 213515516113
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Kasus Dugaan Maladministrasi (Studi Pada Penundaan Berlarut oleh Pemerintah Penukai Abab Pematang Ilir (PALI))
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 7 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Kesha Nabilla

NPM : 213515516113

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Kasus Dugaan Maladministrasi (Studi Pada Penundaan Berlarut oleh Pemerintah Pematang Ilir (PALI))

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan, dan hasil analisis asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, Februari 2025

Yang membuat pernyataan


METTRAI
TEMPER
002AMX184133909

Kesha Nabilla

ABSTRAK

Nama : Kesha Nabilla
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Kasus Dugaan Maladministrasi (Studi Pada Penundaan Berlarut oleh Pemerintah Penukal Abab Lematang Ilir (PALI))

Kata Kunci Kinerja, Maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia, Penukal Abab Lematang Ilir	Maladministrasi merupakan Tindakan melanggar hukum yang dilakukan oleh Pejabat Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya Lembaga pengawasan untuk melakukan pemantauan terhadap jalannya pemerintahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Ombudsman dalam penanganan kasus dugaan maladministrasi studi pada penundaan berlarut oleh Pemerintah Penukal Abab Lematang Ilir (PALI). Penelitian ini mengacu pada indikator teori yang dikemukakan oleh Robbins dalam Bintoro, yaitu Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas dan Kemandirian. Metode penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data-data primer yang diperoleh langsung dan data sekunder sebagai data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman dalam penanganan kasus maladministrasi studi pada penundaan berlarut oleh Pemerintah Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) telah dilakukan dengan cukup baik sesuai dengan ketentuan, Meskipun menghadapi tantangan, langkah strategis Ombudsman membuahkan hasil positif, dan diharapkan terus meningkatkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel.
Pembimbing	Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.
Referensi	15 Buku, 10 Jurnal, 8 Regulasi, 2 Website

ABSTRACT

Name : Kesha Nabilla
Study Program : Administrasi Publik
Title : Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Kasus Dugaan Maladministrasi (Studi Pada Penundaan Berlarut oleh Pemerintah Penukal Abab Lematang Ilir (PALI))

Key Words <i>Performance, Maladministration, Indonesian Ombudsman, Penunkal Abab Lematang Ilir</i>	<i>Maladministration is an unlawful act committed by Government Officials in providing services to the community. This research is motivated by the importance of supervisory institutions to monitor the course of government. The purpose of this study is to determine the performance of the Ombudsman in handling cases of alleged maladministration studies on protracted delays by the Government of Penukal Abab Lematang Ilir (PALI). This research refers to the theoretical indicators put forward by Robbins in Bintoro, namely Work Quality, Quantity, Timeliness, Effectiveness and Independence. The research method uses descriptive research method using qualitative method. The data sources used are primary data obtained directly and secondary data as supporting data. The results showed that the performance of the Ombudsman in handling cases of maladministration studies on protracted delays by the Government of Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) has been carried out quite well in accordance with the provisions, despite facing challenges, the Ombudsman's strategic steps produced positive results, and it is hoped that it will continue to improve fair, transparent and accountable services.</i>
Advisor	Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.
Reference	15 Books, 10 Journals, 8 Regulation, 2 Websites

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah hanya kepada Allah SWT., setelah melewati perjuangan Panjang melawan masa-masa perkuliahan, pada akhirnya selesai sudah karya tulis yang berbentuk skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi yang berjudul “Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Kasus Dugaan Maladministrasi (Studi Pada Penundaan Berlarut oleh Pemerintah Penukal Abab Lematang Ilir (PALI))”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai sebuah gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Hal yang perlu disadari dari penulis bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Disisi lain, terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya pihak yang membantu dan memberi semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tiada hentinya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan.
4. Bapak Dr (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M. A.P. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing, saya ingin mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis selama masa penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional dan sekaligus Bapak selalu mendukung dan memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M. A. P. selaku sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.

7. Bapak Aberar Guridno, S.Tr.Pi.,M.AP. selaku dosen Pembimbing Akademik, atas bantuan serta arahan yang selalu diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Bapak/Ibu Dosen Pengajar yang Namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan banyak dukungan, pengajaran, kritik dan saran selama masa perkuliahan.
9. Kepada Bapak dan Ibu di Ombudsman Republik Indonesia yang telah bersedia menjadi informan sekaligus membantu untuk memberikan data-data terkait.
10. Kepada kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan doa, cinta, dorongan, semangat, kasih sayang serta pengorbanan. Kepada Ayah penulis, Sugeng Santoso yang sudah membimbing penulis dan menjadi guru pertama bagi penulis, selaku pihak yang selalu memberikan dukungan secara moral dan materiil. Kepada Ibu penulis, Yetti Silvia yang sudah memberikan dukungan kepada penulis dengan tidak ada hentinya selalu mendukung penulis. Terima kasih tiada hentinya penulis bisa katakan. Pencapaian yang saat ini bisa penulis capai, tidak lain tdak bukan adalah persembahan istimewa yang bisa penulis berikan.
11. Kepada adik penulis, Muhammad Gian Albiansyah selaku pihak yang selalu menghibur, menyayangi dan peduli kepada penulis. Semoga kelak bisa menjadi lebih baik dibandingkan dengan penulis.
12. Kepada Hasan Al Bana yang telah kebersamai penulis, selalu mendukung penulis pada masa-masa sulit, mendoakan untuk mencapai hal baik serta menemani penulis dalam keadaan apapun, selalu sabar dengan segala kondisi yang dialami. Yang selalu merasa bangga dengan semua pencapaian kecil penulis hingga skripsi ini bisa rampung “*you make everything feel easier just by being here*” semoga segala hal baik selalu kebersamainya.
13. Kepada “Leslar Family” Intan, Sabina, Alsya, Zakiya, Nadilla, Elza, Anisa, Najmi dan Aiga yang telah banyak membantu penulis pada masa perkuliahan. Yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta ilmu yang dimiliki sehingga kami bisa bersama sampai dengan akhir masa perkuliahan.

14. Kepada “BPH Himapublik 23/24” Bayu dan Aresty yang sudah menjadi teman dalam segala banyak hal baik dan sulit yang dihadapi.
15. Kepada sepupu penulis, Adelya Putri yang sudah menemani penulis untuk melakukan penelitian.
16. Kepada teman semasa SMK “Kepdul” Mahsya, Amanda, Marshanda, Annida, Kay, Sarah. Serta teman semasa SMP Aldia, yang telah selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
17. Kepada keluarga besar “Himapublik 23/24” yang sudah banyak memberikan kesan dan pelajaran berharga pada masa-masa kuliah penulis.
18. Kepada Ka Amira dan Ka Widi yang telah membantu dan memberikan banyak informasi sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi
19. Teman-teman seper bimbingan yang sudah menjadi teman seperjuangan selama mengerjakan skripsi ini.
20. Kepada diri saya sendiri, yang tidak menyerah ditengah jalan perkuliahan hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi hingga akhir. Terima kasih untuk segala kerja keras, tekad dan ketekunan yang dimiliki, walaupun tidak ada perjalanan yang mudah untuk dihadapi, namun terima kasih sudah bisa bertahan hingga saat ini.

Akhir kata peneliti berharap, semoga Allah SWT berkenan untuk membalas segala kebaikan pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 7 Februari 2025

Penulis

Kesha Nabilla

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kerangka Teori	18
2.2.1 Kinerja	18
2.2.2. Kinerja Pegawai	20
2.2.3 Ombudsman Republik Indonesia	23
2.2.3 Maladministrasi	27
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Penentuan Informan	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1 Observasi (Pengamatan)	36

3.3.2 Wawancara	36
3.3.3. Dokumentasi	36
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	37
3.4.1. Triangulasi Data	37
3.4.2 Teknik Analisis Data	37
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia	41
4.1.2 Dasar Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia	43
4.1.3 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	43
4.1.4 Tugas Ombudsman Republik Indonesia	44
4.1.5 Fungsi Ombudsman Republik Indonesia	45
4.1.6 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia	47
4.1.7 Alur Proses Penyelesaian Laporan Maladministrasi	51
4.2 Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Kasus Dugaan Maladministrasi (Studi Pada Penundaan Berlarut oleh Pemerintah Penukal Abab Lematang Ilir (PALI))	54
4.2.1 Kualitas Kerja	55
4.2.2 Kuantitas	60
4.2.3 Ketepatan Waktu	65
4.2.4 Efektivitas	70
4.2.5. Kemandirian	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
5.2.1 Saran Teoritis	86
5.2.2 Saran Praktis	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	90
DOKUMENTASI	126
LAMPIRAN SURAT	129

HASIL PLAGIARISME.....	131
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	133



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Dugaan Maladministrasi 2023	6
Tabel 1. 2 Kategori Pengadu	7
Tabel 1. 3 Klasifikasi Terlapor.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Sasaran Penelitian	33
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4. 1 Jumlah Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI berkaitan dengan Pelaksanaan Putusan PTUN Tahun 2019-2023.....	62
Tabel 4. 2 Unit Kerja Ombudsman Republik Indonesia	72
Tabel 4. 3 Hasil Observasi Penelitian	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tahap Melakukan Pelaporan.....	5
Gambar 1. 2 Survei Kepuasan Masyarakat	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia	47
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Keasistenan Utama II	50
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring	51
Gambar 4. 4 Pelatihan Bela Negara Pegawai Ombudsman Republik Indonesia	57
Gambar 4. 5 Standar Operasional Prosedur Ombudsman Republik Indonesia	59
Gambar 4. 6 Pihak Ombudsman mendatangi Pemerintah Penukal Abab Lematang Ilir (PALI).....	64
Gambar 4. 7 Website SIMPel Ombudsman RI	66
Gambar 4. 8 Pemanfaatan Teknologi Zoom untuk Koordinasi dengan Pihak Terkait.....	75
Gambar 4. 9 Rapat Koordinasi dengan Pimpinan.....	76
Gambar 4. 10 Penyelesaian Laporan Masyarakat dengan Terlapor.....	80
Gambar 4. 11 Ikrar Insan Ombudsman Republik Indonesia.....	81

