



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN DALAM
PROGRAM RESPON CEPAT OMBUDSMAN DI TENGAH
KRISIS PANDEMI COVID-19
(Studi Pada Laporan/Pengaduan Masyarakat Tentang Bantuan
Sosial di Kementerian Sosial Republik Indonesia
Tahun 2020-2021)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)**

**TINO RAHARDIAN
NPM: 173112351540209**

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

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***ENFORCEMENT OF CONTROLLING FUNCTIONS IN THE
OMBUDSMAN QUICK RESPONSE PROGRAM IN THE
MIDDLE OF THE COVID-19 PANDEMIC CRISIS
(Study on Public Reports/Complaints About Social Assistance at the
Ministry of Social Affairs of the Republic of Indonesia
Year 2020-2021)***

SKRIPSI

***Proposed as one of the conditions for obtaining
a Bachelor's of Public Administration (S.AP)***

**TINO RAHARDIAN
NPM: 173112351540209**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tino Rahardian
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351540209
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN
DALAM PROGRAM RESPON CEPAT
OMBUDSMAN DI TENGAH KRISIS
PANDEMI COVID-19 (Studi Pada
Laporan/Pengaduan Masyarakat Tentang
Bantuan Sosial di Kementerian Sosial Tahun
2020-2021)

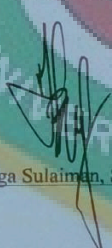
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

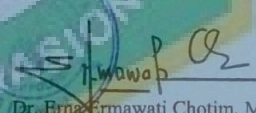
Disahkan

Jakarta, 24 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dekan


Angga Sulaiman, S.IP., M.AP


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Tino Rahardian

Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351540209

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN
DALAM PROGRAM RESPON CEPAT
OMBUDSMAN DI TENGAH KRISIS
PANDEMI COVID-19 (Studi Pada
Laporan/Pengaduan Masyarakat Tentang
Bantuan Sosial di Kementerian Sosial Tahun
2020-2021)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji I : Drs. Suranto, M.Si

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

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Agustus 2022

.....Ttd
.....Ttd
.....Ttd



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Tiho Rahardian
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351540209
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN
DALAM PROGRAM RESPON CEPAT
OMBUDSMAN DI TENGAH KRISIS
PANDEMI COVID-19 (Studi Pada
Laporan/Pengaduan Masyarakat Tentang
Bantuan Sosial di Kementerian Sosial Tahun
2020-2021)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 24 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

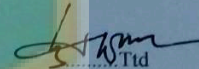
Jakarta, 30 September 2022

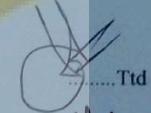
DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji I : Drs. Suranto, M.Si

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


.....Ttd


.....Ttd


.....Ttd

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tino Rahardian
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351540209
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN
DALAM PROGRAM RESPON CEPAT
OMBUDSMAN DI TENGAH KRISIS
PANDEMI COVID-19 (Studi Pada
Laporan/Pengaduan Masyarakat Tentang
Bantuan Sosial di Kementerian Sosial Tahun
2020-2021)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 24 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Tino Rahardian

MOTTO

عَلَيْكُمْ رَقِيبًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu sekalian” (QS an-Nisaa’:1)



Artinya: “Dan adalah Allah Maha Mengawasi segala sesuatu” (QS al-Ahzaab:52)

ABSTRAK

Nama : Tino Rahardian
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351540209
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN DALAM PROGRAM RESPON CEPAT OMBUDSMAN DI TENGAH KRISIS PANDEMI COVID-19 (Studi Pada Laporan/Pengaduan Masyarakat Tentang Bantuan Sosial di Kementerian Sosial Tahun 2020-2021)

<p>Kata Kunci: Pengawasan, Respon Cepat Ombudsman, Pelayanan Publik, Ombudsman, COVID-19</p>	<p>Pandemi <i>Corona Virus Disease</i> 2019 (COVID-19) membawa dampak signifikan terhadap proses pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik (<i>Good Governance</i>), salah satunya adalah fungsi pengawasan. Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal menerima lonjakan laporan/pengaduan masyarakat tentang bantuan sosial. Dalam situasi darurat dan berpotensi membahayakan hak hidup tersebut, maka program Respon Cepat Ombudsman menjadi garda terdepan untuk menyelesaikan persoalan dugaan maladministrasi yang terjadi di lapangan. Keterbatasan sumber daya dan jangkauan organisasi yang belum menjangkau hingga kabupaten/kota, nyatanya berkontribusi negatif bagi pelaksanaan fungsi pengawasan. Disinilah peran penting partisipasi publik dalam bentuk penyampaian laporan/pengaduan terhadap penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendalami pelaksanaan fungsi pengawasan dalam program Respon Cepat Ombudsman di tengah krisis pandemi COVID-19 tahun 2020-2021 dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk itu, teori dari Robbins dan Coulter yang menjelaskan pengawasan melalui empat dimensi: <i>standards, measurements, comparisons</i>, dan <i>action</i> 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. Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan analisis melalui pereduksian,</p>
---	---

	<p>penyajian, pemeriksaan dan penarikan kesimpulan. Informan kunci dalam penelitian ini adalah satu orang komisioner Ombudsman Republik Indonesia, ditambah informan lain yaitu 1 orang Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat, 1 orang Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Tim Substansi Unit VI, dan beberapa staf/karyawan pelaksana di lingkungan Ombudsman, serta sejumlah informan pendukung dari masyarakat yang mengalami dampak langsung di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman sudah dibekali sejumlah peraturan dan perundang-undangan yang lengkap, memiliki perencanaan strategis (<i>renstra</i>) dan <i>grand design</i> yang tersusun detail, Standar Operasional Prosedur (SOP), visi dan misi yang jelas, peningkatan partisipasi publik dalam bentuk penyampaian laporan dan konsultasi non-laporan, sehingga tindakan korektif yang diambil menjadi terukur dan sistematis. Terkait laporan bantuan sosial, Ombudsman menerbitkan sejumlah rekomendasi yang disampaikan kepada Kementerian Sosial Republik Indonesia, Dinas Sosial di daerah, dan lembaga lain yang terkait. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang belum berjalan optimal dan hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang menghambat seperti keterbatasan sumber daya dan jangkauan struktur organisasi di tingkat kabupaten dan kota. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan fungsi pengawasan sudah berjalan baik pada beberapa dimensi, namun masih ada yang belum optimal. Disarankan agar dalam pengawasan terus memperkuat partisipasi publik secara menyeluruh dengan memperluas kantor-kantor perwakilan Ombudsman hingga tingkat Kota dan Kabupaten, serta diperlukan upaya-upaya konstruktif untuk menambah jumlah personil, anggaran, sarana dan prasarana.</p>
Pembimbing	Angga Sulaiman, S.IP., M.AP
Rujukan	35 Buku, 18 Peraturan & Perundang-Undangan, 10 Jurnal Ilmiah, 11 <i>Website</i>

ABSTRACT

Nama : Tino Rahardian
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351540209
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : ENFORCEMENT OF CONTROLLING FUNCTIONS IN THE OMBUDSMAN QUICK RESPONSE PROGRAM IN THE MIDDLE OF THE COVID-19 PANDEMIC CRISIS
(Study on Public Reports/Complaints About Social Assistance at the Ministry of Social Affairs of the Republic of Indonesia Year 2020-2021)

<p>Kata Kunci: Controlling, Ombudsman Quick Response, Public Service, Ombudsman, COVID-19</p>	<p>The Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) pandemic has had a significant impact on the process of developing good governance, one of which is the supervisory function. The Ombudsman as an external monitoring agency receives stories/complaints from the public about social assistance. In an emergency situation and endangering the right to life, the Ombudsman's Quick Response program is to resolve allegations of maladministration in the field. The limited resources and reach of the organization that has not yet reached districts/cities, in fact contribute negatively to the implementation of the supervisory function. This is where the important role of public participation in the form of submitting reports/complaints against irregularities committed by public service providers. This study aims to identify and explore the implementation of the supervisory function in the Ombudsman's Quick Response program in the midst of the COVID-19 pandemic crisis and the factors that influence it. For this reason, the theory from Robbins and Coulter which explains supervision through four dimensions: standards, measurement, comparison, and action is very appropriate to be used in this study. The research method used is an approach approach by describing factual events and circumstances. Data collection techniques used are in-depth interviews, observations, and studies obtained from a number of informants and other relevant supporting sources. After the data is collected, then an analysis is carried out through reduction, presentation, examination and drawing conclusions. The key informant in this study was one commissioner of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, plus other informants, namely 1 Head of the</p>
--	--

	<p>Main Assistant for Public Complaints, 1 Head of Assistant for Examination of the Substance Team of Unit VI, and several implementing staff/employees within the Ombudsman, as well as a number of supporting informants. from people who experience direct impacts in the field. The results showed that the implementation of the Ombudsman's supervisory function was equipped with a number of complete regulations and laws, had a detailed strategic plan (renstra) and grand design, Standard Operating Procedures (SOP), a clear vision and mission, increased public participation in the form of submission of reports and non-report consultations, so that the corrective actions taken are measurable and systematic. Regarding reports on social assistance, the Ombudsman issues a number of recommendations which are submitted to the Ministry of Social Affairs of the Republic of Indonesia, Regional Social Services, and other relevant institutions. However, there are several aspects that have not run optimally and this is caused by several inhibiting factors such as limited resource structure and organizational reach at the district and city levels. It can be concluded that the implementation of the supervisory function has been running well on several dimensions, but there are still some that are not optimal. It is recommended that in supervision continue to strengthen overall public participation by expanding the representative offices of the Ombudsman to the City and District levels, and constructive efforts are needed to increase the number of personnel, budget, facilities and infrastructure.</p>
Mentor	Angga Sulaiman, S.IP., M.AP
References	35 Books, 18 State Documents, 10 Scientific Journals, 11 Website

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji syukur ke Hadirat *Ar-Raqiib*, Tuhan Yang Maha Mengawasi, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Dalam Program Respon Cepat Ombudsman di Tengah Krisis Pandemi COVID-19 (Studi Pada Laporan/Pengaduan Masyarakat Tentang Bantuan Sosial di Kementerian Sosial Tahun 2020-2021) tepat pada waktunya dan terlaksana dengan lancar tanpa gangguan yang berarti.

Skripsi di Program Studi Administrasi Publik merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa program S1 dalam menyelesaikan masa studinya. Oleh karena itu, penyusunan Skripsi merupakan kegiatan yang wajib dilakukan oleh mahasiswa program S1 menjelang akhir masa studinya. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi lapangan dan studi dokumentasi. Ini adalah serangkaian aktivitas yang melelahkan, pemusatan pikiran dan tindakan, melibatkan jaringan dan penggunaan sumber daya yang dimiliki sehingga diharapkan mampu menghasilkan sebuah penelitian yang berkualitas, ilmiah, dan dapat dipertanggungjawabkan di hadapan Dewan Penguji. Lebih dari itu adalah di hadapan sejarah dan Tuhan Yang Maha Mengetahui.

Oleh karena itu, Skripsi sederhana ini sesungguhnya merupakan produk sosial yang mengedepankan kebermanfaatan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat secara keseluruhan. Dengan segala kerendahan hati, penulis yakin dan percaya ada banyak tangan, kepala dan doa-doa pengharapan

dari orang lain yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Skripsi ini dan kepada merekalah ucapan terima kasih terbaik penulis akan berikan. Indira Febriyani, S.Kom, istri terkasih dengan kesabaran seluas samudera yang harus menanggung beban hati dan tenaga mengurus dua lelaki super aktif Bagasditya Ganendra Vidar dan Patra Juangga El Afghani sementara suaminya ini sudah merenggut banyak waktu dalam tumpukkan tugas penyelesaian penelitian. Kepada mereka bertiga, saya berutang liburan berkualitas. Ibunda dan adik perempuan tercinta yang selalu siap membantu mengisi keterbatasan penulis. Saya juga melambungkan doa terbaik untuk almarhum Ayahanda, Skripsi ini saya persembahkan kepada beliau demi sejuta kenangan indah di masa lalu.

Pada kesempatan ini juga penulis ingin menyampaikan terima kasih setinggi-tingginya kepada seorang kakak, sahabat, guru kehidupan, Dr. Pius Lustrilanang, S.IP., M.Si., CFrA., CSFA, Anggota BPK RI Periode 2019-2024. Karena hanya berkat kemurahan hati dan bantuan tangan beliaulah, semua ini dapat terwujud. Rasanya, tak cukup kata-kata untuk mendeskripsikan kebaikannya. Semoga Tuhan selalu melindunginya, sekarang dan selamanya.

Terlalu banyak utang terima kasih yang belum dilunasi oleh penulis. Maka, melalui ruang sederhana ini dengan segala kerendahan hati yang dimiliki penulis mempersembahkan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas hidayah, petunjuk, dan cinta-Nya yang telah diberikan kepada penulis;
2. Rasulullah SAW atas syafaat dan kecintaan terhadap umatnya;
3. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional;
4. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
5. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum;
6. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik;
7. Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam persetujuan skripsi;
8. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi dan sekaligus dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, kritik, revisi dan terutama yang dengan kesabarannya sudah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi;
9. Bapak dan Ibu dosen, asisten dosen, dan seluruh staf karyawan/karyawati di lingkungan Universitas Nasional, khususnya sekretariat FISIP/Administrasi Publik yang telah memberikan pelayanan terbaik selama penulis mengikuti proses pendidikan hingga sekarang;

10. Hery Susanto, S.Pi., M.Si, selaku Komisioner Ombudsman Republik Indonesia Periode 2021-2026, yang sangat terbuka memberikan informasi dan bantuan lainnya selama penulis berada di lingkungan Ombudsman;
11. Patnuaji Agus Indrarto, SS, selaku Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI;
12. Ahmad Sobirin, S.Hum, selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Tim Substansi Unit VI Ombudsman RI;
13. Seluruh staf/karyawan di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, khususnya Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat.
14. Rekan-rekan mahasiswa S1 Administrasi Publik dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini berlangsung.

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

Depok, 24 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.4.1. Secara Teoritis.....	18
1.4.2. Secara Praktis.....	18
1.5 Sistematika Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Kerangka Teori.....	40
2.2.1 Teori Pengawasan.....	41
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	75
2.2.3 Konsep Partisipasi Masyarakat.....	89
2.2.4 Bantuan Sosial.....	91
2.3 Kerangka Pemikiran.....	97
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	100
3.1 Pendekatan Penelitian.....	100
3.2 Informan Penelitian.....	104
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	108
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	108
3.3.2 Sumber Data.....	113

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	115
3.4.1 Triangulasi Data.....	116
3.4.2 Analisis Data.....	118
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	127
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	127
3.5.2 Jadwal Penelitian.....	128
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	129
4.1 Hasil Penelitian.....	129
4.1.1 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia.....	129
4.1.2 Dasar Pembentukan.....	133
4.1.3 Visi dan Misi.....	135
4.1.4 Tujuan, Fungsi, Tugas, dan Wewenang.....	136
4.1.5 Struktur Organisasi.....	140
4.1.6 Produk Hukum Ombudsman.....	145
4.2 Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Dalam Program Respon Cepat Ombudsman.....	149
4.2.1 <i>Standards</i> (Penetapan Standar).....	151
4.2.2 <i>Measurements</i> (Pengukuran).....	158
4.2.3 <i>Comparisons</i> (Perbandingan).....	159
4.2.4 <i>Action</i> (Tindakan).....	162
4.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....	176
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	183
5.1 Kesimpulan.....	183
5.2 Saran.....	184
DAFTAR PUSTAKA.....	185
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	192
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	208

DAFTAR TABEL

2.1	Daftar Nama Pangkalan Data yang Digunakan.....	25
2.3	Penelusuran Publikasi Ilmiah Terdahulu Pada <i>garuda.kemdikbud.go.id</i>	36
2.3	Penelitian Sebelumnya.....	37
3.1	Informan Penelitian.....	107
3.2	Bentuk dan Sumber Data Kualitatif.....	122
3.3	Tabel Tematik.....	125
3.4	Matrik Jadwal Penelitian.....	128
4.1	Hasil Observasi Penelitian.....	173



DAFTAR GAMBAR

1.1 Fluktuasi Aduan, Penyelesaian dan Konsultasi.....	5
1.2 Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat.....	7
1.3 Laporan Pengaduan Berdasarkan Substansi.....	8
1.4 Klasifikasi Pelapor.....	8
1.5 Lima Instansi Pemerintah yang Paling Banyak Dilaporkan.....	9
1.6 Anggaran Ombudsman RI 2017-2021.....	12
2.1 Keterkaitan Antarfungsi Manajemen.....	44
2.2 Siklus Proses Dasar Pengawasan.....	56
2.3 Penentuan Kisaran Variasi yang Dapat Diterima.....	58
2.4 Diagram Pengambilan Keputusan dalam Sistem Pengawasan.....	59
2.5 Kerangka Pemikiran.....	98
3.1 Pola Triangulasi Sumber.....	117
3.2 Pola Triangulasi Metode.....	118
3.3 Model Strategi Analisis Data Deskriptif-Kualitatif.....	120
3.4 Hubungan Timbal-Balik Data-Teori Dalam Tahap Reduksi Data.....	123
3.5 Proses Analisis Data Kualitatif.....	127
4.1 Bagan Struktur Organisasi Ombudsman RI.....	140
4.2 Bagan Struktur Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.....	145
4.3 Foto Penulis dengan Komisioner Ombudsman RI Bpk. Hery Susanto.....	150
4.4 Foto Ruang Kerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat.....	157
4.5 Foto Ruang Tunggu Sekaligus Perpustakaan.....	157
4.6 Alur Kerja Respon Cepat Ombudsman.....	168
4.7 Alur Pemeriksaan Laporan/Pengaduan Masyarakat.....	169

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
PVL	: Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan
LAHP	: Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan
LHPD	: Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen
LM	: Laporan Masyarakat
RCO	: Respon Cepat Ombudsman

