

**KINERJA KELEMBAGAAN OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA DALAM PENANGANAN
KERUGIAN MASYARAKAT DARI PRAKTIK
MALADMINISTRASI TAHUN 2021-2022**

**MIFTAH FIRDAUS
NPM: 206301718076**



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMISTRASI PUBLIK**

**JAKARTA
TAHUN 2023**

**KINERJA KELEMBAGAAN OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA DALAM PENANGANAN
KERUGIAN MASYARAKAT DARI PRAKTIK
MALADMINISTRASI TAHUN 2021-2022**

**MIFTAH FIRDAUS
NPM: 206301718076**

Tesis ini Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMISTRASI PUBLIK**

**JAKARTA
TAHUN 2023**

PERNYATAAN

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 Tim Pembimbing;
3. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau 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 di kemudian hari terdapat ketidakbenaran 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, 2 September 2022

Yang Membuat Pernyataan



Miftah Firdaus

NPM 206301718076

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

KINERJA KELEMBAGAAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENANGANAN KERUGIAN MASYARAKAT DARI PRAKTIK MALADMINISTRASI TAHUN 2021-2022

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat, guna penelitian Tesis pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional.

Disetujui,

Jakarta, 2 September 2023

Ketua Program Studi Magister
Ilmu Administrasi Publik

Pembimbing

Dr. Rusman Ghazali

Dr. Rusman Ghazali, M.Si.



TANDA PERSETUJUAN TESIS

**KINERJA KELEMBAGAAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DALAM PENANGANAN KERUGIAN MASYARAKAT DARI PRAKTIK
MALADMINISTRASI TAHUN 2021-2022**

Tesis ini telah kami setujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional, dalam Sidang Tesis dan Ujian Komprehensif pada tanggal 2 September 2023.

Jakarta, 2 September 2023

TIM PENGUJI

Ketua Sidang Dr. Drs. Firdaus Syam, M.Si. (.....)

Penguji 1 Dr. Rusman Ghazali, M.Si. (.....)

Penguji 2 Dr. Syaipudin, M.Si (.....)



HASIL UJIAN TESIS

Tesis yang ditulis oleh Miftah Firdaus pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik dengan judul:

KINERJA KELEMBAGAAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DALAM PENANGANAN KERUGIAN MASYARAKAT DARI PRAKTIK
MALADMINISTRASI TAHUN 2021-2022

telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 2 September 2023 dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan nilai 88 (Delapan Puluh Delapan) dengan huruf A dan Predikat **Sangat Memuaskan**.

Jakarta, 2 September 2023

TIM PENGUJI

Ketua Sidang	Dr. Drs. Firdaus Syam, M.Si.	(.....)
Penguji 1	Dr. Rusman Ghazali, M.Si.	(.....)
Penguji 2	Dr. Syaipudin, M.Si	(.....)



LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

KINERJA KELEMBAGAAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENANGANAN KERUGIAN MASYARAKAT DARI PRAKTIK MALADMINISTRASI TAHUN 2021-2022

Benar telah diperbaiki berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional, dalam Sidang Tesis dan Ujian Komprehensif pada tanggal 2 September 2023, sebagaimana tertulis dalam Berita Acara Sidang.

Jakarta, 2 September 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Rusman Ghazali, M.Si.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang Dr. Drs. Firdaus Syam, M.Si. (.....)

Penguji 1 Dr. Rusman Ghazali, M.Si. (.....)

Penguji 2 Dr. Syaipudin, M.Si (.....)

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : MIFTAH FIRDAUS
NPM : 206301718076
Fakultas/Akademi : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Tanggal : 2 September 2023

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA:

KINERJA KELEMBAGAAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DALAM PENANGANAN KERUGIAN MASYARAKAT DARI PRAKTIK
MALADMINISTRASI TAHUN 2021-2022

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS:

*INSTITUTIONAL PERFORMANCE OF OMBUDSMAN OF REPUBLIC
INDONESIA IN HANDLING SOCIETAL LOSSES FROM
MALADMINISTRATION IN 2021-2022*

TANDA TANGAN DAN TANGGAL:

Pembimbing	Ketua Program Studi	Mahasiswa
Tanggal: 2 September 2023	Tanggal: 2 September 2023	Tanggal: 2 September 2023
 Dr. Rusman Ghazali, M.Si.	 Dr. Rusman Ghazali, M.Si.	 Miftah Firdaus

ABSTRAK

Universitas Nasional
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Program Magister Ilmu Administrasi Publik
TESIS, 2 September 2023

Nama : Miftah Firdaus
NPM : 206301718076

KINERJA KELEMBAGAAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENANGANAN KERUGIAN MASYARAKAT DARI PRAKTIK MALADMINISTRASI TAHUN 2021-2022

Jumlah halaman: xv, 118, 2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik maladministrasi pada Pelayanan Publik di Sektor Perekonomian I Tahun 2021-2022. Kinerja Lembaga dinilai dengan menggunakan indikator Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Sedangkan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja lembaga dinilai dengan faktor personal/individual, kepemimpinan, tim, sistem, kontekstual dan regulasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif dengan teknik analisis data Triangulasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Ombudsman RI berdasarkan indikator Produktivitas dan Responsivitas belum cukup baik, karena dipengaruhi oleh faktor regulasi, personal, sistem dan kontekstual. Indikator Produktivitas, dibuktikan dari rendahnya jumlah penyelesaian laporan masyarakat, yang hanya terselesaikan 67 atau 47,18 % dari total 142 laporan masyarakat di Tahun 2021-2022. Indikator Responsivitas, dilihat dari minimnya kegiatan Kajian Pencegahan Maladministrasi yang hanya dilakukan sekali dalam setahun. Sementara itu, Kinerja Ombudsman RI berdasarkan indikator Kualitas Layanan, Responsibilitas dan Akuntabilitas dapat dinyatakan sudah cukup baik, dengan dipengaruhi faktor regulasi, personal, tim dan kepemimpinan. Pada indikator Kualitas Layanan, dibuktikan dengan adanya respon positif dan kepuasan dari masyarakat (Pelapor) yang laporan atau permasalahannya telah memperoleh penyelesaian. Indikator Responsibilitas, bahwa proses penanganan laporan yang dilakukan telah mengacu pada aturan di internal Ombudsman RI. Terakhir, dari sisi Akuntabilitas, dibuktikan dengan adanya penyampaian laporan kinerja Ombudsman RI terhadap Publik, DPR maupun Presiden.

Daftar Pustaka: 36, 2002-2023

Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.

Kata Kunci: Kinerja, Ombudsman, Pelayanan Publik, Maladministrasi, Kerugian Masyarakat

ABSTRACT

National University
Faculty of Social and Political Sciences
Master of Public Administration Program
THESIS, 2 September 2023

Name : Miftah Firdaus
NPM : 206301718076

INSTITUTIONAL PERFORMANCE OF OMBUDSMAN OF REPUBLIC INDONESIA IN HANDLING SOCIETAL LOSSES FROM MALADMINISTRATION IN 2021-2022

Number of pages: xv, 118, 2023

This study aims to determine and analyze the institutional performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in handling societal losses from maladministration in Public Services in Economic Sector I during the period spanning 2021-2022. The institution's performance will be evaluated using crucial indicators such as productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. Meanwhile, to find out the supporting and inhibiting factors that influence institutional performance, it is assessed using personal/individual, leadership, team, systemic, contextual and regulatory factors. The study method will utilize a qualitative research approach with employ triangulation as a data analysis strategy. The findings of the research indicate that there is a need for the Indonesian Ombudsman to enhance its productivity and responsiveness indicators. This necessity arises due to the influence of multiple factors, such as regulatory, individual, systemic, and contextual elements. The tiny proportion of finalised community reports, accounting for merely 47.18% of the overall 142 complaints throughout 2021-2022, indicates the necessity for enhancing productivity metrics. Likewise, the infrequency of Maladministration Prevention Study activities, which occur annually, suggested to improve responsiveness indicators. However, the Indonesian Ombudsman's performance in Service Quality, Responsibility, and Accountability is commendable since it is influenced by various elements such as regulatory frameworks, individual attributes, team dynamics, and effective leadership. The Service Quality indicator is demonstrated by the positive response and satisfaction of the public whose concerns or problems have been remedied. The Responsibility Indicator verifies that the procedure of handling reports aligns with the internal norms of the Indonesian Ombudsman. Concerning accountability, presenting the performance report of the Indonesian Ombudsman to the general public, the Legislature, and the President serves as evidence of its accountability.

*Bibliography: 36, 2002-2023
Rusman Ghazali, M.Sc., Ph.D.*

Key Words: Performance, Ombudsman, Public Service, Maladministration, Societal Losses

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dalam memberikan petunjuk tuntunan kepada Peneliti sehingga Tesis dengan judul “Kinerja Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia dalam Penanganan Kerugian Masyarakat dari Praktik Maladministrasi Tahun 2021-2022” dapat Peneliti selesaikan sebagai syarat memperoleh gelar Magister Adminitrasi Publik.

Peneliti menyadari bahwa dari awal sampai terselesaikannya Tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini Peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya, antara lain kepada:

1. Dr. Rusman Ghazali, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik dan Pembimbing Tesis;
2. Dr. Drs. Firdaus Syam, M.Si., selaku Penguji Tesis;
3. Dr. Syaipudin, M.Si., selaku Penguji Tesis;
4. Bapak Mokhammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D., selaku Ketua Ombudsman RI Periode 2021-2026 dan Narasumber/Informan dalam Penelitian Tesis ini;
5. Bapak Yeka Hendra Fatika, selaku Anggota/Pimpinan Ombudsman RI Periode 2021-2026 dan Narasumber/Informan dalam Penelitian Tesis ini;
6. Rekan-rekan seluruh Asisten Ombudsman RI;
7. Istri dan anak tercinta, serta Keluarga besar di Garut, Bandung dan Pringsewu yang telah memberikan dukungan dan doa.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu Peneliti dalam menuntaskan Tesis ini. Peneliti menyadari bahwa Tesis ini tidaklah sempurna, namun dengan segala kekurangan dan keterbatasannya, Peneliti berharap Tesis ini bisa memberikan manfaat bagi banyak pihak. Terima kasih.

Jakarta, 15 September 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iv
TANDA PERSETUJUAN TESIS	v
HASIL UJIAN TESIS.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penelitian	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Konsep Kelembagaan.....	15
2.3 Konsep Kinerja.....	17
2.4 Kerangka Konseptual	20
BAB III	21
METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Sumber Data.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	24

3.5	Instrumen Penelitian.....	26
3.6	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	26
BAB IV	30
KINERJA KELEMBAGAAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	30
DALAM PENANGANAN PRAKTIK MALADMINISTRASI	30
4.1	Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia	30
4.1.1	Sejarah	30
4.1.2	Tugas, Fungsi dan Kewenangan.....	33
4.1.3	Sumber Daya Lembaga	39
4.1.4	Mekanisme Pencegahan Maladministrasi.....	58
4.2	Kinerja Ombudsman RI dalam Penanganan Kerugian Masyarakat dari Praktik Maladministrasi pada Pelayanan Publik di Sektor Perekonomian I.....	60
4.2.1	Penanganan Laporan Masyarakat atas dugaan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Sektor Perekonomian I.....	60
4.2.2	Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Sektor Perekonomian I	81
4.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja.....	92
4.3.1	Faktor Pendukung Kinerja.....	92
4.3.2	Faktor Penghambat Kinerja.....	97
4.4	Dialog Teoritik	102
4.4.1	Konsepsional Kelembagaan	102
4.4.2	Konsepsional Kinerja	103
BAB V	110
PENUTUP	110
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Implikasi Konseptual.....	113
5.3	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Lingkup Sektor pada Keasistenan Utama di Ombudsman RI.....	4
Tabel 1.2.	Data Laporan Masyarakat di Ombudsman RI Tahun 2021-2022.....	4
Tabel 1.3.	Data Laporan Masyarakat di Keasistenan Utama, Kantor Pusat Ombudsman RI Tahun 2021-2022.....	6
Tabel 1.4.	Bentuk Maladministrasi pada Laporan Masyarakat yang telah diselesaikan oleh Keasistenan Utama III Ombudsman RI Tahun 2021-2022.....	7
Tabel 3.1.	Daftar Informan Penelitian.....	24
Tabel 4.1.	Lingkup Substansi pada Keasistenan Utama di Ombudsman RI.....	47
Tabel 4.2.	Asiten Ombudsman RI pada Keasistenan Utama III.....	49
Tabel 4.3.	Data Laporan Masyarakat pada Keasistenan Utama di Kantor Pusat Ombudsman RI Tahun 2021-2022.....	61
Tabel 4.4.	Data Status Penyelesaian Laporan Masyarakat pada Keasistenan Utama III Ombudsman RI Tahun 2021-2022.....	64
Tabel 4.5.	Data Hasil Pemeriksaan Laporan Masyarakat yang telah diselesaikan oleh Keasistenan Utama III Ombudsman RI Tahun 2021-2022.....	65
Tabel 4.6.	Data Laporan Masyarakat Keasistenan Utama III Ombudsman RI yang ditemukan Maladministrasi dan Mekanisme Penyelesaiannya Tahun 2021-2022.....	66
Tabel 4.7.	Kajian Pencegahan Maladministrasi Keasistenan Utama III Ombudsman RI Tahun 2021-2022.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia.....	40
Gambar 4.2.	Alur Penanganan Laporan Masyarakat di Ombudsman RI.....	50
Gambar 4.3.	Alur Kajian Pencegahan Maladministrasi di Ombudsman RI.....	58
Gambar 4.4.	Data Sebaran Laporan Masyarakat pada Keasistenan Utama III Ombudsman RI berdasarkan Substansi Pengaduan Tahun 2021-2022.....	62
Gambar 4.5.	Data Sebaran Laporan Masyarakat pada Keasistenan Utama III Ombudsman RI berdasarkan Dugaan Maladministrasi Tahun 2021-2022.....	62
Gambar 4.6.	Data Sebaran Laporan Masyarakat pada Keasistenan Utama III Ombudsman RI berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2021-2022.....	63

