

**STRATEGI PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN JAWA TIMUR
DALAM MENANGANI MALADMINISTRASI PENUNDAAN BERLARUT**

SKRIPSI



Oleh :

JAUHARUDDIN AHMAD AKFIYAN

NIM ; 18221688

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

**STRATEGI PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN JAWA
TIMUR DALAM MENANGANI MALADMINISTRASI PENUNDAAN
BERLARUT**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi tugas akhir dan untuk memenuhi syarat-syarat mencapai gelar sarjana dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Studi Ilmu Pemerintahan.



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : Jauharuddin Ahmad Akfiyan
NIM : 18221688
Judul : Strategi Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur
Dalam Menangani Maladministrasi Penundaan Berlarut
Disahkan pada :


Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Ponorogo, 07 Juli 2022


Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Bambang Widiyanseno, M.Si
NIDN. 0722116201



Dr. Jusuf Harsono, M.Si
NIDN. 0713016201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Strategi Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Penundaan Berlarut.

Disusun Oleh : Jauharuddin Ahmad Akfiyan

NIM : 18221688

Telah dipertahankan

Di depan penguji pada

Hari : Jumat, 22 Juli 2022

Pukul : 08.30-09.30 WIB

Ruang : A203

Dewan Penguji

Penguji 1

Penguji 2

Penguji 3



Dr. Jusuf Harsono, M.Si
NIDN. 0713016201



Robby Darwis Nasution, S.IP., M.A
NIDN. 0728028603



Dr. Bambang Widiyahsero, M.Si
NIDN. 0722116201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Ayub Dwi Anggoro, M.Si., Ph.D

NIK.19860325 201309 12

LEMBAR PERSEMBAHAN

Assalamualaikaum Warahmatullahi Wabarakatuh

Teriring salam dan doa semoga Allah Subhanallahu Wata'ala memberikan kekuatan kepada kita dalam menjalani aktivitas sehari-hari, Aamiin. Sebagai wujud syukur atas nikmat berfikir yang telah Tuhan berikan, maka sudah selayaknya bagi manusia memberikan kebermanfaatan terhadap sesama manusia dan seluruh isi bumi lainnya sesuai dengan peran dan posisi masing-masing. Dalam proses tersebut, bagi experientasi pribadi, syukur terhaturkan dengan selesainya naskah penelitian ini yang semoga terkandung nilai kebermanfaatan yang semata-mata untuk kemaslahatan umat. Hal ini tidak lain dipersembahkan terkhusus kepada :

1. Bapak Kamiran dan Ibu Intisaroh yang telah memberikan kepada saya segalanya sehingga saya dapat berada dititik ini.
2. Guru-guru saya yang telah memberikan asupan mental sehingga berdampak pada perkembangan intelektual yang hari ini saya syukuri.
3. Kawan-kawan sehimpun dan seperjuangan yang selalu memberikan support untuk selalu berada dilajur insan akademis.
4. Ombudsman Perwakilan Jatim yang telah menerima permohonan penelitian saya.
5. Hariz Nasution yang selalu memberi dukungan.
6. Datul sebagai sosok perempuan hebat yang tak pernah lelah menemani dan selalu membantu untuk tetap berdiri tegak ditengah hujan problema.
7. Bapak Ayub Dwi Anggoro, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
8. Bapak Robby Darwis Nasution, S.IP,.MA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
9. Bapak Dr. Bambang Widyahseno, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Demikian ucapan terimakasih yang dapat terhatur.

Billahitaufiq Walhidayah

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

MOTTO

**“YAKINKAN DENGAN IMAN, USAHAKAN DENGAN ILMU, SAMPAIKAN
DENGAN AMAL. MAKA YAKIN USAHA SAMPAI. YAKUSA”**



ABSTRAK

Maladministrasi penundaan berlarut menjadi salah satu tindakan maladministrasi yang berdampak domino. Artinya terjadinya penundaan berlarut berakibat pada terbelenggunya proses prosedural dan administrasi. Ombudsman sebagai salah satu lembaga pengawas yang lahir di era reformasi dan independen memiliki peran penting dalam penyelenggaraan reformasi birokrasi, untuk mengawal pelayanan publik serta mencegah terjadinya maladministrasi tanpa memiliki hubungan struktural dengan lembaga negara maupun instansi pemerintahan yang lain.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur pertanyaan dan jawaban yang telah disusun dapat berkembang sesuai dengan situasi dan kondisi yang terjadi. Selain itu untuk menentukan informan berikutnya dari informan pertama menggunakan teknik Snowball sesuai dengan rekomendasi informan yang dinilai memiliki kapasitas untuk menjawab. Dari hasil wawancara ditemukan data mentah untuk kemudian dianalisis dan selanjutnya diproses menjadi bahan analisis.

Berdasarkan hasil analisis data, dengan berbagai macam variabel meliputi strategi pengawasan, maladministrasi penundaan berlarut hingga metode penanganannya ditemukan hasil bahwa dalam spesifikasi strategi terhadap maladministrasi penundaan berlarut masih belum ada. Namun proyeksi untuk terus meningkatkan efektifitas dan efisiensi strategi yang dijalankan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur terus dilakukan.

Kata kunci : Strategi Pengawasan, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur, Maladministrasi Penundaan Berlarut

ABSTRACT

Maladministration of protracted delays is one of the acts of maladministration that has a domino effect. This means that the occurrence of protracted delays results in the shackles of procedural and administrative processes. The Ombudsman as one of the supervisory institutions that was born in the reform era and is independent has an important role in implementing bureaucratic reform, to oversee public services and prevent maladministration without having structural relationships with state institutions or other government agencies.

The method used in this research is descriptive qualitative. By using a semi-structured interview technique, questions and answers that have been prepared can develop according to the situation and conditions that occur. In addition, to determine the next informant from the first informant using the Snowball technique in accordance with the recommendations of the informant who is considered to have the capacity to answer. From the results of the interviews found raw data to be analyzed and then processed into material for analysis.

Based on the results of data analysis, with various variables including monitoring strategies, protracted delay maladministration to the handling method, it was found that the strategy specification for protracted delay maladministration still did not exist. However, projections to continue to improve the effectiveness and efficiency of the strategy carried out by the East Java Representative Ombudsman continue to be made.

Keywords: Supervision Strategy, East Java Representative Ombudsman, Maladministration Prolonged Delay

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Teriring salam dan doa semoga Allah Subhanallahu Wata'ala memberikan kekuatan kepada kita dalam menjalani aktivitas sehari-hari, Aamiin. Sebagai wujud syukur atas nikmat berfikir yang telah Tuhan berikan, maka sudah selayaknya bagi manusia memberikan kebermanfaatan terhadap sesama manusia dan seluruh isi bumi lainnya sesuai dengan peran dan posisi masing-masing. Dalam proses tersebut, bagi experientasi pribadi, syukur terhaturkan dengan selesainya naskah penelitian ini yang semoga terkandung nilai kebermanfaatan yang semata-mata untuk kemaslahatan umat.

Naskah skripsi ini dibuat dengan beberapa latar belakang mempengaruhinya. Pertama, untuk menuntaskan kewajiban akademik, yakni tugas akhir sebagaimana starta pertama pendidikan di perguruan tinggi. Kedua, hasil penelitian dari skripsi ini diharapkan mampu memberikan kebermanfaatan bagi siapapun yang nantinya akan berkimpung dalam penelitian yang serupa untuk dapat melakukan penelitian yang dapat lebih berkembang. Ketiga, kepada pihak Ombudsman Perwakilan Jawa Timur semoga dapat memberikan kebermanfaatan sehingga pengabdian untuk memberantas maladministrasi di instansi penyelenggaraan pelayanan publik dapat berdampak pada kemashlahatan umat, yakni masyarakat adil makmur yang diridhoi Allah SWT.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis haturkan, semoga apa yang menjadi harapan penulis atas selesainya naskah skripsi ini dapat terwujud sebagaimana angan-angan yang menjelma implementatif dalam aktivitas sehari-hari manusia. Jika ada kurangnya itu murni kesalahan saya dan jika ada baiknya semata-mata karena Tuhan yang maha kuasa.

Billahitaufiq Walhidayah

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : JAUHARUDDIN AHMAD AKFIYAN
NIM : 18221688
Prodi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa :

1. Skripsi dengan Judul "STRATEGI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI MALADMINISTRASI PENUNDAAN BERLARUT DI PROVINSI JAWA TIMUR adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia skripsi ini DIGUGURKAN dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai

Ponorogo, 11/08/2022



(Jauharuddin Ahmad Akfiyan)
NIM:18221688

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	1
<u>LEMBAR PENGESAHAN</u>	II
<u>LEMBAR PERSEMBAHAN</u>	III
<u>MOTTO</u>	IV
<u>ABSTRAK</u>	VI
<u>KATA PENGANTAR</u>	VI
<u>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</u>	VIII
<u>Daftar Gambar</u>	XII
<u>Daftar Tabel</u>	XIII
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
1.1 <u>Latar Belakang</u>	1
1.2 <u>Rumusan Masalah</u>	5
1.3 <u>Tujuan Penelitian</u>	6
1.4 <u>Manfaat Penelitian</u>	6
1.5 <u>Penegasan Istilah</u>	6
1. <u>Fungsi</u>	6
2. <u>Pengawasan</u>	6
3. <u>Ombudsman</u>	6
4. <u>Maladministrasi</u>	7
5. <u>Pelayanan Publik</u>	7
6. <u>Strategi</u>	8
1.6 <u>Landasan Teori</u>	8
1. <u>Konsep Implementasi</u>	8
2. <u>Konsep Pengawasan</u>	9

<u>3. Konsep Pelayanan Publik</u>	9
<u>1.7 Definisi Operasional</u>	10
<u>1.8 Metodologi Penelitian</u>	11
<u>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</u>	16
<u>2.1 Kondisi Geografis Objek Penelitian</u>	16
<u>2.2 Kondisi Demografis Objek Penelitian</u>	17
<u>2.3 Data Teknis Objek Penelitian</u>	18
<u>a. Sejarah Singkat Ombudsman Perwakilan Jawa Timur</u>	18
<u>b. Visi Misi Ombudsman</u>	19
<u>c. Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur</u>	19
<u>d. Tugas dan Fungsi</u>	20
<u>e. Maklumat Pelayanan</u>	22
<u>BAB III</u>	24
<u>PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA</u>	24
<u>3.1 Penyajian Data</u>	24
<u>3.3 Analisis Data</u>	36
<u>BAB IV</u>	44
<u>PENUTUP</u>	45
<u>4.1 Kesimpulan</u>	45
<u>4.2 Saran</u>	46
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	48

Daftar Gambar

<u>Gambar 2. 1</u> <u>Peta Wilayah Jawa Timur</u>	16
<u>Gambar 2. 2</u> <u>Maklumat Ombudsman Republik Indonesia</u>	22
<u>Gambar 3. 1</u> <u>Dugaan Maladministrasi</u>	24
<u>Gambar 3. 2</u> <u>Aur Penyelesaian Laporan</u>	39
<u>Gambar 3. 3</u> <u>Proyeksi Alur Strategi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur</u>	43
<u>Gambar 3. 4</u> <u>Dampak Domino Maladministrasi Penundaan Berlarut</u>	44



Daftar Tabel

Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	24
Tabel 3. 2 Hasil Wawancara	36

