



**Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah
Terkait Maladministrasi Pelayanan Publik. Studi Kasus: Penyelenggaraan
Program Nasional Agraria (Prona) di Kabupaten Kudus Tahun 2017**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Strata 1
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun :

Achmad Nur Fuad

14010115120030

DEPARTEMEN ILMU POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2019

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Achmad Nur Fuad

NIM : 14010115120030

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis berjudul :

**“Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah
Terkait Maladministrasi Pelayanan Publik. Studi Kasus: Penyelenggaraan
Program Nasional Agraria (Prona) di Kabupaten Kudus Tahun 2017”**

Adalah benar-benar hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Demikianlah Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, Juni 2019

Pembuat Pernyataan

Achmad Nur Fuad
NIM. 140101151200130

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Terkait Maladministrasi Pelayanan Publik. Studi Kasus: Penyelenggaraan Program Nasional Agraria (Prona) di Kabupaten Kudus Tahun 2017

Nama Penyusun : Achmad Nur Fuad

NIM : 14010115120030

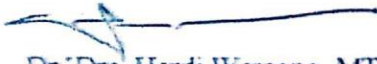
Departemen : Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Semarang, Juni 2019

Dekan

Wakil Dekan I


Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001


Dr. Hedi Fudiyanto, M.Si
NIP. 196105101989021002

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dewi Erowati, M.Si
NIP. 197501012003122001


(.....)

Dosen Penguji :

1. Hendra Try Ardianto, S.IP, M.A.
NIP. 198803122018031001
2. Drs. Turtiantoro, M.Si
NIP. 195804181984031002
3. Dr. Dewi Erowati, M.Si
NIP. 197501012003122001


(.....)


(.....)


(.....)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan karunia serta rahmat-Nya yang begitu besar. Tanpa Ridho-Mu penelitian ini tidak akan menemui kelancaran dan kemudahan.
2. Kedua Orang Tua saya, Bapak Darlim dan Almarhumah Ibu Sukasih serta Adikku Tercinta Affiani Fika Rizqiyah yang selalu memberi dukungan baik moral maupun materil. Terima kasih karena selalu menjadi pengingat dan pemberi semangat untuk menyelesaikan skripsi. Terima kasih banyak atas pengorbanan, doa dan dukungannya selama ini. Semoga Allah SWT selalu memberi kesehatan dan rahmat-nya kepada Bapak, Ibu dan Adikku. Tetaplah menjadi keluarga yang penuh dengan berkah.
3. Pak Dhe Hadi, Bu Dhe Rukana, Pak Dhe Ilyas dan Bu Dhe Dharma yang telah membantu saya baik dalam memberikan dukungan moral maupun materil.
4. Bapak dan Ibu Donatur Karya Salemba Empat yang telah memberikan saya dukungan berupa Beasiswa. Terima kasih karena berkat beasiswa tersebut saya tetap bisa melanjutkan kuliah saya.
5. Seluruh teman-teman Paguyuban KSE Undip yang telah menerima dan memberikan kesempatan buat saya untuk berkembang.
6. Keluarga besar Ilmu Pemerintahan 2015, teman-teman seperjuanganku. Terimakasih karena sudah bersedia kebersamai dalam setiap proses yang dilalui.

7. Febryan dan Maman, Teman perjuangan dari SMA dan satu Kosan yang saling memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan perkuliahan.
8. Rindra, Finky, Ikkal, Pras yang telah bersedia memberikan tumpangan kontrakan dan Wi-Fi.
9. Teman seperbimbingan dan seperjuangan Yasmin, Indah, Zaki, dan Tasya yang sudah saling memberikan semangat.
10. Dan terimakasih untuk teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala berkah, rahmat dan hidayahNya kepada penulis, sehingga peneliti diberikan kekuatan dan kesabaran untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat kelulusan Departemen Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Skripsi ini telah diselesaikan dengan baik atas dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesabaran, kekuatan, dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi.
2. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Drs. Kushandajani, M.Si selaku Kepala Departemen Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Dra. Pudji Astuti, M.Si selaku Sekretaris Departemen Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
5. Dr. Dewi Erowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang senantiasa sabar meluangkan waktunya untuk membimbing saya mulai dari awal sampai skripsi ini dibukukan.

6. Dra. Sulistyowati, M.Si selaku Dosen Wali, Hendra Try Ardianto, S.IP, M.A selaku Dosen Penguji 1 serta Drs. Turtiantoro, M.Si selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan selama ini.
7. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah beserta jajarannya yang telah bersedia menerima saya untuk melakukan magang, penelitian dan memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh informan yang telah membantu dalam memberikan data dan informasi dalam menyelesaikan skripsi.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Semoga jasa dan amal baik kalian dibalas oleh Allah SWT dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga diharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak.

Semarang, Juni 2019

Achmad Nur Fuad

Judul : Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terkait Maladministrasi Pelayanan Publik. Studi Kasus: Penyelenggaraan Program Nasional Agraria di Kabupaten Kudus Tahun 2017
Nama : Achmad Nur Fuad (14010115120030)
Departemen : Politik dan Pemerintahan

ABSTRAKSI

Program pendaftaran tanah sistematis lengkap melalui Prona menawarkan kepada masyarakat untuk membuat sertifikat tanah dengan biaya yang murah. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya banyak ditemui permasalahan dan penyimpangan, terutama pemungutan biaya ke masyarakat yang tinggi. Pada tahun 2017, Kabupaten Kudus menjadi salah satu kota yang memiliki kuota sertifikat Prona terbesar dan sering terjadi banyak permasalahan dalam penyelenggaraan Prona. Ombudsman Republik Indonesia hadir sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengawasi pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sebagai perwakilan Ombudsman pusat melakukan pengawasan dan berupaya untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan Prona di Kabupaten Kudus.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Tujuan dari penggunaan metode tersebut adalah untuk menggali data dan informasi dengan akurat dan spesifik, supaya data dan informasi yang dihasilkan lengkap dan mendalam. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan delapan informan, kajian pustaka dan telaah dokumen yang berkaitan dengan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam mengawasi Prona di Kabupaten Kudus sudah sesuai dengan fungsi, tugas, dan wewenangnya. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah adalah melakukan investigasi inisiatif sendiri, melakukan pengawasan preventif dan melakukan kerjasama dengan aparat hukum lainnya. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah berupaya untuk menyelesaikan permasalahan Prona yang dilaporkan masyarakat dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah juga mengirimkan saran perbaikan kepada instansi yang terlibat untuk mencegah permasalahan terulang kembali. Hal yang kurang dalam pengawasan tersebut adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kurang melibatkan masyarakat dalam melakukan pengawasan Prona di Kabupaten Kudus.

Kata Kunci : Pengawasan, Prona, Ombudsman Republik Indonesia

Title : Supervision of Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah on Public Service Maladministration. Case Study: Implementation of Agrarian National Programs in Kudus Regency in 2017
Name : Achmad Nur Fuad (14010115120030)
Department : Politic and Government Diponegoro University

ABSTRACT

The complete systematic land registration program offers to people to make land certificates at a low cost. However, in its implementation there were many problems and irregularities encountered, especially the high collection of costs to the community. In 2017, Kudus Regency became one of the cities with the largest Prona certificate quota and there were often many problems in the implementation of Prona. Ombudsman Republik Indonesia is present as an institution that functions to oversee public services. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah as the representative of the central Ombudsman supervised and tries to resolve the problems that occurred during the implementation of Prona in Kudus Regency.

This study uses qualitative research methods with a case study approach. The purpose of using this method is to dig up data and information accurately and specifically, so that the data and information produced is complete and in-depth. Data collection techniques used were interviews with eight informants, literature review and review of documents relating to the supervision of the Ombudsman Republik Indonesia.

The results of this study indicate that the supervision carried out by Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah in supervising Prona in Kudus Regency was in accordance with its functions, duties, and authority. Supervision carried out by the Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah is to conduct an investigation of its own initiative, conduct preventive supervision and cooperate with other law enforcement agencies. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tries to resolve the Prona problem reported by the public and Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah also sent suggestions for improvements to stakeholders to prevent problems from recurring. The thing that was lacking in the supervision was Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah did not involve the community in supervising Prona in Kudus Regency.

Keywords: Supervision, Prona, Ombudsman Republik Indonesia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Kajian Pustaka	10
1.6 Landasan Teori	13
1.6.1 Pengawasan Dalam Tata Kelola Pemerintahan.....	13
1.6.3 Pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan.....	18
1.7 Definisi Konsep	22
1.8 Operasionalisasi Konsep	23
1.9 Metode Penelitian	25
1.9.1 Desain Penelitian	25
1.9.2 Situs Penelitian	26
1.9.3 Subjek Penelitian.....	26

1.9.4 Sumber Data	26
1.9.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
1.9.5 Analisis dan Interpretasi Data	29
1.9.6 Kualitas Data	30

BAB II GAMBARAN UMUM OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

PERWAKILAN JAWA TENGAH	31
2.1 Ombudsman Republik Indonesia.....	31
2.1.1 Sejarah Ombudsman Republik Indonesia.....	31
2.1.2 Tujuan, Visi dan Misi	32
2.1.3 Fungsi, Tugas dan Wewenang	34
2.2 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah	36
2.2.1 Struktur Organisasi.....	36
2.2.2 Fungsi dan Tugas	37
2.2.3 Tata Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah	38
2.2.4 Infografis Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.....	40

BAB III PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

PERWAKILAN JAWA TENGAH TERHADAP PENYELENGGARAAN PRONA DI KABUPATEN KUDUS TAHUN 2017

3.1 Hasil Temuan Permasalahan Penyelenggaraan Prona di Kabupaten Kudus oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah	43
3.2 Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Maladministrasi PTSL Prona	48
3.2.1 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri.....	48
3.2.2 Strategi Pengawasan Preventif Ombudsman RI Jawa Tengah	59

3.2.3 Strategi Pengawasan Kolaboratif Melalui Kerjasama Antar Lembaga	63
3.2.4 Analisa Pengawasan Yang Dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Penyelenggaraan Prona di Kabupaten Kudus	70
3.3 Cara Penyelesaian Maladministrasi Program Prona oleh Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah di Kabupaten Kudus	79
3.3.1 Penyelesaian Maladministrasi Prona dari Laporan Masyarakat	79
3.3.2 Upaya Ombudsman RI Jawa Tengah Dalam Perbaikan Dan Pencegahan Maladministrasi Dalam Program Prona	91
3.3.3 Analisa Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Program Prona di Kabupaten Kudus	97
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	103
4.1 Simpulan	103
4.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Laporan Masyarakat Ke ORI Perwakilan Jawa Tengah.....	40
Tabel 2.2 Tindak Lanjut ORI Jawa Tengah Tahun 2015-2017.....	41
Tabel 2.3 Substansi Laporan ORI Jawa Tengah Tahun 2016-2018	42

DAFTAR BAGAN

2.1 Struktur Organisasi ORI Perwakilan Jawa Tengah	36
3.1 Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan	81