



***Konco* Ombudsman : Jejaring Informal Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat
dalam Pengawasan Pelayanan Publik**

Skripsi

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

**Penyusun :
Rindra Herlambang
14010115120013**

**DEPARTEMEN 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 : Rindra Herlambang

NIM : 14010115120013

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

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

**“Konco Ombudsman : Jejaring Informal Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat
dalam Pengawasan Pelayanan Publik”**

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

Rindra Herlambang
NIM. 14010115120013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : *Konco* Ombudsman : Jejaring Informal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik

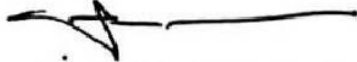
Nama Penyusun : Rindra Herlambang

NIM : 14010115120013

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.


Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001

Semarang, Juni 2019

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudi Santoso, M.Si
NIP. 196105101989021002

Dosen Pembimbing :

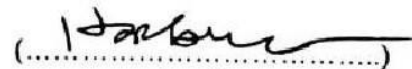
1. Dr. Drs. Muhammad Adnan, MA
NIP. 196009161987031001



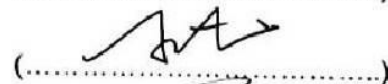
(.....)

Dosen Penguji :

1. Drs. Priyatno Harsasto, MA
NIP. 196106211987031001
2. Wijayanto, S.IP, M.Si, Ph.D
NIP. 198309282006041002
3. Dr. Drs. Muhammad Adnan, MA
NIP. 196009161987031001



(.....)



(.....)



(.....)

MOTTO

“Maka sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan”
(Qs. Al-Insyirah : 5)

“The more we value things, the less we value ourselves”
- Bruce Lee -

“Takdir adalah kepastian, tapi hidup harus tetap berjalan. Proses kehidupan adalah hakikat, sementara hasil akhir adalah syariat. Gusti Allah akan menilai ketulusan perjuangan manusia, bukan hasil akhirnya”
- Pangeran Diponegoro -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Allah Subahanahu 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 Ibuk, Bapak dan Kakak tersayang yang selalu memberi dukungan baik moral maupun materil. Terima kasih Ibuk, Bapak dan Mbak Gita yang 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 Ibuk, Bapak dan Mbak Gita.
3. Keluarga besar Ilmu Pemerintahan 2015, teman-teman seperjuanganku. Terimakasih atas segala hal yang kalian lakukan dan berikan.
4. Divisi Lingkungan & Alam HIMPS FISIP UNDIP yang sudah menjadi teman dan keluarga selama di Semarang
5. Keluarga besar HIMPS FISIP UNDIP yang telah memberikan kesempatan untuk berproses dan belajar banyak hal.
6. Kucluk Team yang selalu menghibur dikala kejenuhan dan tekanan sebagai mahasiswa banyak berdatangan.
7. Sahabat seperjuanganku Ikbal, Fuad, Reitania, yang banyak memberikan *support* dan menyumbang waktu serta pemikiran untuk skripsi

ini. Terimakasih banyak, kalian terbaik. Semoga kita semua diberikan yang terbaik.

8. Partnerku Nurul Lutfiana, yang selalu menjadi motivasiku, pengingat dan penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Orang-orang penting lain Pras, Hakim, Finky, Fathur, Rani, Afriska, Zaky, Kafid, Mas Danny, Mbak Azmi, Mbak Septi yang telah memberikan banyak bantuan selama ini.
10. Teman seperbimbingan dan seperjuangan Arum, Ria, Adel, Bimo, Alay yang sudah saling menguatkan.
11. KKN TIM II Desa Rejosari Kabupaten Pekalongan, yang sudah menjadi teman 42 hari, dan memotivasi untuk segera lulus.
12. Dan terimakasih untuk teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai syarat kelulusan Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir ini telah diselesaikan dengan baik karena bimbingan, petunjuk, saran dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang mengabulkan doa dan memudahkan urusan hamba-Nya dalam penyelesaian skripsi.
2. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Dr. Drs. Kushandajani, M.Si selaku Kepala Departemen Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
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. Drs. Muhammad Adnan, MA selaku Dosen Pembimbing penulisan skripsi. Terimakasih banyak atas kesediannya dengan sangat sabar meluangkan waktunya untuk membimbing saya.

6. Drs. Turtiantoro, M.Si selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji 2 serta Drs. Priatno Harsasto, MA selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan selama ini.
7. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yang telah bersedia memberikan bantuan dan informasi selama ini.
8. Serta seluruh informan yang telah meluangkan waktunya untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk penulisan karya ilmiah selanjutnya. Semoga penelitian yang dilakukan penulis dapat bermanfaat.

Semarang, Juni 2019

Penulis

***Konco* Ombudsman : Jejaring Informal Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat
dalam Pengawasan Pelayanan Publik**

Rindra Herlambang

rindraherlambang03@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan Fisip Undip Semarang

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana *networking* antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman dan mengetahui peran *konco* Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah membentuk *networking* dengan *konco* Ombudsman untuk lebih mengenalkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada masyarakat dan sarana sharing informasi mengenai pelayanan publik di Jawa Tengah sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan observasi. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan metode triangulasi dengan cara membandingkan hasil wawancara, hasil pengamatan dan telaah dokumen.

Hasil penelitian tersebut adalah yang pertama berkaitan dengan desain *network* yang digunakan dalam jejaring *konco* Ombudsman ini, dimana jejaring ini menggunakan desain *information diffusion network* yaitu suatu desain jejaring dengan tujuan sharing informasi diantara lembaga pemerintah mengenai suatu hal atau permasalahan. Selain itu, peran dari *konco* Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di jejaring ini yaitu melakukan pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik di Jawa Tengah, memberikan masukan serta saran terkait perbaikan pelayanan publik dari kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah serta berbagi informasi mengenai dugaan maladministrasi pelayanan publik di daerah.

Kata Kunci : Jejaring, Ombudsman, Pelayanan Publik

***Konco Ombudsman: Informal Network Ombudsman of the Republic of Indonesia
Representative of Central Java with Media and Society
in Supervision of Public Service***

Rindra Herlambang

rindraherlambang03@gmail.com

Department of Politics and Government of Fisip Undip Semarang

ABSTRACT

This study aims to examine how networking between the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java and the konco Ombudsman and examine the role of the konco Ombudsman in supervision public services. The Ombudsman of the Republic of Indonesia Central Java Representative formed networking with the konco Ombudsman to more introduce the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java to the society and means of sharing information about public services in Central Java so that it can increase community participation in monitoring public services.

The research method used in this study is descriptive qualitative with interview data collection techniques and observation. The data obtained were then analyzed using the triangulation method by comparing the results of the interviews, the results of observations and document review.

The results of the study are the first relating to the network design used in the Ombudsman's network, where this network uses information diffusion network design that is a network design with purpose to sharing information between government institutions regarding a matter or problem. In addition, the role of the konco Ombudsman in the supervision of public services on this network is to conduct external supervision of public services in Central Java, provide input and suggestions related to improving public services from the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java and sharing information about suspected public service maladministration.

Key Word : Network, Ombudsman, Public Service

DAFTAR ISI

COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Penelitian Terdahulu.....	10
1.6 Kerangka Teori.....	13

1.6.1	Networking	13
1.6.2	Pelayanan Publik.....	19
1.7	Metode Penelitian	22
1.7.1	Desain Penelitian	22
1.7.2	Situs Penelitian	23
1.7.3	Subjek Penelitian	24
1.7.4	Jenis Data.....	24
1.7.5	Teknik Pengumpulan Data	25
1.7.6	Analisis dan Interpretasi Data	26
1.7.7	Kualitas Data	28
BAB II	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA	
	TENGAH	30
2.1	Sejarah Ombudsman Republik Indonesia.....	30
2.2	Ombudsman dalam Demokrasi Pancasila.....	31
2.3	Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	33
2.4	Tujuan, Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia. ..	34
2.5	Diskripsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah	37
2.6	Fungsi dan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah	38
2.7	Kelompok Keasistenan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.....	38
2.8	Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.....	41

BAB III NETWORKING KONCO OMBUDSMAN DALAM UPAYA PENGAWASAN PUBLIK	44
3.1 Membangun Networking dengan Konco Ombudsman.....	45
3.1.1 Alasan yang Mendasari dan Tujuan Dibentuknya <i>Networking</i> dengan Konco Ombudsman.	45
3.1.2 Strategi Membangun <i>Networking</i> dengan <i>Konco</i> Ombudsman	50
3.1.3 Strategi Menjaga Keberlangsungan <i>Networking</i> dengan <i>Konco</i> Ombudsman.....	56
3.1.4 Hambatan dalam Membangun dan Merawat <i>Networking</i> dengan <i>Konco</i> Ombudsman.....	72
3.2 Hasil <i>Networking</i> Ombudsman Republik Indonesia dengan <i>Konco</i> Ombudsman	74
3.2.1 Bentuk Pengawasan Pelayanan Publik oleh <i>Konco</i> Ombudsman	75
3.2.2 Keuntungan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan Adanya <i>Networking</i>	82
3.2.3 Keuntungan bagi <i>Konco</i> Ombudsman dengan adanya <i>Networking</i>	85
3.3 Analisis Jejaring <i>Konco</i> Ombudsman.....	91
3.3.1 Contoh Kasus Partisipasi <i>konco</i> Ombudsman sebagai bentuk Pengawasan Eksternal.....	91
3.3.2 Analisis Desain dan Unsur pada <i>Networking Konco</i> Ombudsman.....	95
3.3.3 Analisis Keuntungan Jejaring <i>Konco</i> Ombudsman/ Advantages of Network.....	98
3.4 Temuan dan Matrik Hasil Penelitian	100
BAB IV PENUTUP.....	102
4.1 Kesimpulan	102

4.2	Saran	103
	DAFTAR PUSTAKA	105
	LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Jumlah Laporan Dugaan Maladministrasi di Jawa Tengah.....	5
Tabel 3.1 Program dan Kegiatan Bidang Pencegahan Tahun 2016	63
Tabel 3.2 Program dan Kegiatan Bidang Pencegahan Tahun 2017.....	66
Tabel 3.3 Program dan Kegiatan Bidang Pencegahan Tahun 2018.....	68
Tabel 3.4 Temuan hasil penelitian.....	100

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Posisi Ombudsman dalam Demokrasi Pancasila.....	32
Bagan 2.2 Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Pekan Anti Maladministrasi Tahun 2018.....	52
Gambar 3.2 Kegiatan Ombudsman <i>Goes to Campus</i> Tahun 2017 di Universitas Diponegoro Tahun 2017.....	53
Gambar 3.3 Kegiatan <i>Training og Trainer (ToT) Konco</i> Ombudsman Tahun 2018.....	54
Gambar 3.4 Gup WhatsApp.....	57
Gambar 3.5 Kegiatan Lokakarya Nasional ParMas Tahun 2018.....	59
Gambar 3.6 Kegiatan Diskusi Publik Refleksi Akhir Tahun 2018.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara berhak untuk memperoleh pelayanan publik yang baik dari negara dan negara berkewajiban memenuhi hak serta kebutuhan dasar warga negaranya. Hal ini tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 ayat 1). Pelayanan publik menjadi hal yang penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat luas yang mempunyai tujuan dan kepentingan yang berbeda-beda. Pelayanan publik secara substantif dikaitkan dengan proses atau kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

Dikutip dari www.republika.co.id pada hari Senin, 22 Oktober 2018, Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, Sabarudin Hulu mengungkapkan praktik pelayanan publik di