

***COLLABORATIVE GOVERNANCE PENGAWASAN  
PELAYANAN PUBLIK (IMPLEMENTASI  
KERJASAMA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
DAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI)***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam  
Bidang Ilmu Administrasi Negara



Oleh

**ADINDA FITRI EMILIA**

41183522190025

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : *Collaborative Governance* Pengawasan Pelayanan Publik  
(Implementasi Kerjasama Ombudsman Republik Indonesia dan  
Kementerian Dalam Negeri)

Penyusun : Adinda Fitri Emilia

NPM : 41183522190025

Bekasi, 20 Juli 2023

Menyetujui:

Pembimbing,



**Dila Novita, S.Sos.,M.Si**

Mengetahui:

Ketua Program Studi,



**Dila Novita, S.Sos.,M.Si**

## LEMBAR PENGESAHAN

*Collaborative Governance* Pengawasan Pelayanan Publik (Implementasi  
Kerjasama Ombudsman Republik Indonesia dan Kementerian Dalam Negeri)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Adinda Fitri Emilia

NPM 41183522190025

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada tanggal: 20 Juli 2023

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

Di Bekasi

Pada tanggal: 20 Juli 2023

Dosen Penguji

Ketua : Dila Novita, S.Sos.,M.Si

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti,Dra.,M.Si

Anggota : 1. Adi Susila, Drs.,M.Si

2. Abdul Muis, Drs.M.Si



(Dila Novita)  
(Dr. Mita Widyastuti)  
(Adi Susila)  
(Abdul Muis)

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Fitri Emilia

NPM : 41183522190025

Judul Skripsi : *Collaborative Governance* Pengawasan Pelayanan Publik  
(Implementasi Kerjasama Ombudsman Republik Indonesia  
dan Kementerian Dalam Negeri)

Menyatakan bahwa:

1. Baik di Universitas Islam'45 Bekasi maupun di institut lainnya, skripsi ini belum pernah diajukan demi meraih gelar akademik;
2. Gagasan, penelitian dan perumusan dalam skripsi ini sepenuhnya milik saya, yang diarahkan oleh pembimbing skripsi yang ditunjuk atau dosen lain yang ahli;
3. Skripsi ini terhindar dari:
  - a. Falsifikasi, yang melibatkan pengubahan data agar sesuai dengan keinginan peneliti, termasuk memanipulasi alat, teknik, atau bahan penelitian dan mengalihkan atau menyingkirkan data atau hasil serupa itu kemudian peneliti tidak terwakili secara valid dalam penelitian;
  - b. Fabrikasi, yaitu aksi menciptakan data dari sumber yang tidak ada melahirkan seolah-olah ada. Termasuk membuat, merekam dan/atau mengumumkan temuan penelitian tanpa memberikan bukti bahwa proses penelitian benar-benar terjadi;
  - c. Plagiarisme, yang didefinisikan sebagai pengambilan ide, pemikiran, metode, objek kajian dan temuan, baik berupa kata-kata atau data, tergolong data yang ditemukan melewati sumber tertentu, proposal

rencana penelitian, atau naskah orang lain tanpa mengakui penciptanya.

4. Secara tegas disebutkan pada referensi dokumen dengan menyebutkan nama penulis dan dicantumkan dalam daftar pustaka, tidak ada karya atau sudut pandang dalam skripsi ini yang telah diproduksi atau diiterbitkan oleh orang lain;
5. Dengan ini saya mengutarakan bahwa hal tersebut di atas adalah benar dan dengan ini saya menyetujui sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang diperoleh sebagai hasil dari skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam '45 Bekasi apabila terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini.

Bekasi, 20 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Adinda Fitri Emilia

NPM 41183522190025

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kami panjatkan kepada kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Collaborative Governance Pengawasan Pelayanan Publik (Implementasi Kerjasama Ombudsman Republik Indonesia dan Kementerian Dalam Negeri)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang strata 1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak karena tanpa adanya bimbingan, bantuan serta dorongan skripsi ini tidak dapat terselesaikan, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dila Novita, S.Sos.,M.Si. selaku Dosen mata kuliah Seminar Penelitian Ilmu Administrasi Negara yang sudah dengan rela membagi waktu, pengetahuan dan segala pengalamannya untuk mahasiswa agar mampu menyusun skripsi dengan tetap semangat selama masa bimbingan proses penyusunan skripsi. Dan juga selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi yang selalu menjadi penyemangat dan sumber berbagi pengetahuan bagi mahasiswa.

2. Bapak Yanto Supriyatno, Drs.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi yang telah membantu dan mengarahkan dalam memberikan berbagai ilmu bagi penulis.
4. Seluruh jajaran Ombudsman Republik Indonesia dan Kementerian Dalam Negeri yang sudah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi dan data terkait penelitian ini.
5. Teristimewa kedua orang tua tersayang Mamah dan Almarhum Bapak yang tiada pernah henti untuk selalu memberikan doa dan kasih sayang terbaik sepanjang masa serta dukungan moril maupun materil untuk kesuksesan putri kecilnya. Terimakasih karena tidak pernah ada kata lelah memberikan motivasi dan memenuhi segala kebutuhan penulis, sehingga penulis sampai pada titik ini.
6. Kakak tercinta, Ferry Anggriawan, Herry Andika dan Alm. Kak Rizal yang selalu memberikan perhatian penuh dan memenuhi segala kebutuhan penulis, terimakasih pula penulis ucapkan karena kalian selalu berusaha semaksimal mungkin untuk saya tidak merasa kekurangan satu hal apapun baik secara materil maupun kasih sayang sehingga penulis sampai pada titik ini.
7. Teh Dila Novita selaku Teteh panutanku yang telah memberikan arahan, motivasi, semangat dan kasih sayangnya dengan merelakan banyak

waktunya untuk penulis selama masa perkuliahan sampai proses penyusunan skripsi.

8. Mas Budi Nasrullah yang selalu senantiasa menemani dan selalu menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi, terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penelitian ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi maupun bantuan lainnya dan selalu sabar menghadapi saya, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya hingga penyusunan skripsi ini.
9. The Bebs (Mediatul Zahra, Bella Anggraini dan Lintang Ayu) selaku sahabat tercinta saya yang telah membantu penulis untuk tetap semangat.
10. Teman-teman seperjuanganku Rika Tasya, Shanty Deffiany, Juwita Chandra Kinanti dan Fitri Fauziati di masa kuliah yang penuh dengan suka duka perjuangan dari masa awal perkuliahan, KKN, magang dan sampai pada titik penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat FISIP UNISMA, yang telah membantu banyak hal untuk penulis terus berkembang dan menambah ilmu semasa perkuliahan, sehingga penulis mempunyai rumah yang bisa menampung penulis untuk terus belajar dan belajar sehingga segala pencapaian penulis sampai hari ini salah satu faktor pendukungnya adalah karena himpunanku tersayang.



12. Seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 yang sangat luar biasa dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.

13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis membutuhkan segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat dikembangkan lagi untuk penelitian selanjutnya.

Bekasi, 22 Januari 2023

Adinda Fitri Emilia

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Mamahku, yang telah tiada hentinya memberikan kasih sayang dan penuh perhatiannya. Terimakasih telah menjadi sosok terindah dalam hidupku dan terimakasih atas semua doa baikmu yang tidak pernah berhenti untuk putri kecilnya.
2. Alm. Bapak, yang telah mendidikku dengan sangat luar biasa meskipun raganya sudah tidak ada lagi di dunia ini. Namun skripsi ini adalah bentuk persembahan dan pembuktianku untuk Bapak, meskipun dalam perjalanannya teramat banyak suka dan duka, aku bisa sampai selesai memenuhi impianmu terhadapku sewaktu Bapak masih ada.
3. Alm. Kak Rizal, Kak Ferry dan Kak Dika, terimakasih kalian selalu berusaha melindungi dan memenuhi segala kebutuhan saya.
4. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si, salah satu sosok yang paling sangat berjasa bagi kehidupan saya di masa perkuliahan dan sangat banyak bantuan serta kasih sayang beliau yang tiada hentinya diberikan untuk saya agar saya tetap bisa terus belajar dan belajar.

## RIWAYAT HIDUP



Nama : Adinda Fitri Emilia

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 27 November 2001

No. Telepon : 089637549121

Alamat : Perum. Griya Setu Permai Blok A3 No.30 Jl. Anggrek 4,  
Desa Ciledug, Kecamatan Setu, Kabupaten Bekasi, 17320

Nama Orangtua

- a. Ayah : Alm. Muslimin
- b. Ibu : Carliah

Kakak Kandung :

1. Alm. Mohamad Efrizal Maulana
2. Ferry Anggriawan
3. Herry Andika

Riwayat Pendidikan:

1. SD Negeri Telajung 01 (2007-2013)
2. MTs Negeri 01 Setu (2013-2016)
3. SMA Negeri 01 Setu (2016-2019)

Riwayat Organisasi:

1. Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat FISIP UNISMA Bekasi – Ketua Bidang Pemberdayaan Perempuan (Periode 2021-2022)
2. Korps HMI-Wati Komisariat FISIP UNISMA Bekasi – Ketua Umum (Periode 2021-2022)
3. Korps HMI-Wati Cabang Bekasi - Ketua Bidang Internal (Periode 2022-2023)

## **MOTTO**

“Perjalanan seribu mil, selalu dimulai dengan langkah pertama.” - Sun Tzu

“Jadilah seperti padi yang kian tumbuh serta berisi tapi makin merunduk dan  
jadilah cahaya yang terang benderang tanpa meredupkan cahaya lain.”

Yakinkan dengan iman, Usahakan dengan ilmu, Sampaikan dengan amal.

**Yakin Usaha Sampai!**

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Islam 45 Bekasi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Fitri Emilia  
NPM : 41183522190025  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam 45 Bekasi Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non exclusive royalty – free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

***Collaborative Governance* Pengawasan Pelayanan Publik (Implementasi Kerjasama Ombudsman Republik Indonesia dan Kementerian Dalam Negeri)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Islam 45 Bekasi berhak menyimpan, mengalihmedia atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat publikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bekasi, 20 Juli 2023

Yang menyatakan,



Adinda Fitri Emilia

***COLLABORATIVE GOVERNANCE* PENGAWASAN PELAYANAN  
PUBLIK (IMPLEMENTASI KERJASAMA OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA DAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI)**

Adinda Fitri Emilia

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam '45 Bekasi

[Adindafitriemilia27@gmail.com](mailto:Adindafitriemilia27@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penyelenggaraan pelayanan publik sering terdapat maladministrasi sehingga membutuhkan pengawasan pelayanan publik yang mengacu pada Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Nota kesepahaman antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 18/ORI-MOU/V/2022 dan Nomor 119/2515/SJ merupakan bentuk dari *collaborative governance* dengan tujuan kerjasama terkait pengawasan pelayanan publik untuk mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terkait *collaborative governance* pengawasan pelayanan publik, implementasi kerjasama Ombudsman Republik Indonesia dengan Kementerian Dalam Negeri, serta partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan menerapkan metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Teknik perolehan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi. Dalam penelitian ini untuk perekrutan informan pada awalnya menggunakan *purposive sampling* namun seiring berjalannya penelitian berubah menjadi *snowball sampling* dengan menerapkan teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian menyatakan bahwa implementasi kerjasama proses kolaborasi terkait pengawasan pelayanan publik yang telah berjalan ini meliputi ruang lingkup pertukaran data dan informasi serta penyelesaian pengaduan masyarakat. Monitoring dan evaluasi nota kesepahaman yang telah dilakukan Ombudsman Republik Indonesia kemudian menghasilkan tahapan penyusunan perjanjian kerjasama dengan Direktorat Jenderal Kependudukan Pencatatan Sipil tentang pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan dan Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri tentang investigasi gabungan terkait tindak lanjut nota kesepahaman yang berupa perjanjian kerjasama.

**Kata kunci:** *Collaborative Governance*; Pengawasan Pelayanan Publik

**COLLABORATIVE GOVERNANCE PENGAWASAN PELAYANAN  
PUBLIK (IMPLEMENTASI KERJASAMA OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA DAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI)**

Adinda Fitri Emilia

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam '45 Bekasi

[Adindafitriemilia27@gmail.com](mailto:Adindafitriemilia27@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The implementation of public services often involves maladministration, requiring oversight of public services, which refers to Article 35 of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. The memorandum of understanding between the Ombudsman of the Republic of Indonesia and the Ministry of Home Affairs of the Republic of Indonesia Number 18/ORI-MOU/V/2022 and Number 119/2515/SJ is a form of collaborative governance with the aim of cooperation related to oversight of public services to prevent maladministration in the delivery of public services. This study aims to analyze related to collaborative governance oversight of public services, implementation of cooperation between the Ombudsman of the Republic of Indonesia and the Ministry of Home Affairs, as well as community participation in oversight of public services. This study uses the constructivism paradigm and applies a qualitative research method with a case study research design. Data acquisition techniques in this study were through observation, in-depth interviews, documentation and triangulation. In this study, the recruitment of informants initially used purposive sampling but over time the research changed to snowball sampling by applying data analysis techniques through data collection, data reduction, data presentation and conclusions. The results of the study state that the implementation of the collaboration process related to the ongoing supervision of public services includes the scope of exchanging data and information as well as resolving public complaints. Monitoring and evaluation of the memorandum of understanding that was carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia then resulted in the stages of drafting a cooperation agreement with the Directorate General of Population Civil Registration regarding the use of Population Identification Numbers and the Inspectorate General of the Ministry of Home Affairs concerning joint investigations related to the follow-up of the memorandum of understanding in the form of a cooperation agreement.*

**Keywords:** *Collaborative Governance; Oversight Public Service*

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Signifikansi Penelitian .....	11
1.4.1 Signifikansi Akademik .....	11
1.4.2 Signifikansi Praktis .....	25
1.5 Sistematika Penulisan .....	26
BAB II KERANGKA TEORI .....	29
2.1 <i>Collaborative Governance</i> .....	29
2.2 Implementasi Kebijakan Publik .....	35
2.3 Konsep Pengawasan Pelayanan Publik .....	38
2.2.1 Pengawasan .....	38
2.2.2 Pelayanan Publik .....	40
2.2.3 Pengawasan Pelayanan Publik .....	42
2.4 Partisipasi Masyarakat .....	43
2.5 Kerangka Pemikiran .....	47
2.6 Asumsi Penelitian .....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	50
3.1 Paradigma Penelitian .....	50
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme .....	51
3.2 Metodologi Penelitian .....	52
3.3 Desain Penelitian .....	53
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data .....	54



3.4.1	Teknik Perolehan Data .....	54
3.4.2	Teknik Perolehan Informan .....	56
3.5	Teknik Analisis Data .....	60
3.6	<i>Goodness</i> dan <i>Quality Criteria</i> Penelitian.....	61
3.6.1	<i>Trustworthiness</i> .....	62
3.6.2	Otentisitas.....	63
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian .....	64
3.8	Jadwal Penelitian .....	65
3.9	Keterbatasan Penelitian .....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		68
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
4.1.1	Profil Objek Penelitian .....	68
4.1.2	Visi dan Misi Objek Penelitian .....	70
4.1.3	Tugas dan Fungsi Objek Penelitian.....	71
4.1.4	Struktur Organisasi .....	74
4.1.5	Dasar Hukum .....	75
4.2	Hasil Penelitian.....	76
4.2.1	<i>Collaborative Governance</i> Pengawasan Pelayanan Publik .....	76
4.2.2	Implementasi Kerjasama Ombudsman Republik Indonesia dan Kementerian Dalam Negeri terkait Pengawasan Pelayanan Publik.....	91
4.2.3	Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik .....	104
4.3	Pembahasan .....	108
4.3.1	Perbedaan Hasil Penelitian.....	108
4.3.2	Persamaan Hasil Penelitian .....	111
BAB V KESIMPULAN.....		116
5.1	Kesimpulan.....	116
5.2	Rekomendasi .....	119
5.2.1	Rekomendasi Akademik .....	120
5.2.2	Rekomendasi Praktis.....	120
DAFTAR PUSTAKA .....		122

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Instansi Terlapor Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 .....	4
Gambar 1.2 Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Dugaan Maladministrasi Tahun 2022.....	5
Gambar 1.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Tahun 2022.....	6
Gambar 2. 1 Model Penerapan <i>Collaborative Governance</i> Menurut Ansell & Gash (2008).....	32
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir.....	47
Gambar 3. 1 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif .....	60
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia.....	74
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.....	75
Gambar 4. 3 Laporan Masyarakat terhadap Dugaan Maladministrasi di Pemerintah Daerah Tahun 2022 .....	79
Gambar 4. 4 Dugaan Maladministrasi terhadap Laporan Masyarakat di Pemerintah Daerah Tahun 2022 .....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria Informan <i>Purposive Sampling</i> .....	57
Tabel 3. 2 Informan Teknik <i>Snowball Sampling</i> .....	58
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Bimbingan Skripsi .....	127
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi .....	128
Lampiran 3 Surat Perizinan Penelitian.....	129
Lampiran 4 Pedoman Wawancara .....	132
Lampiran 5 <i>Open Coding</i> Wawancara Penelitian.....	139
Lampiran 6 <i>Axial Coding</i> Wawancara Penelitian .....	170
Lampiran 7 <i>Selective Coding</i> Wawancara Penelitian .....	174
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	179
Lampiran 9 Persentase Plagiarisme .....	180