

**TATA KELOLA LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN NUSA TENGGARA TIMUR DALAM MENCEGAH
PELANGGARAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan**



FRANSISKUS DEMON KODA LAMANELE

NIM. 41121030

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2025



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Prof. Herman Johanes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
Kupang 85225 – Timor – NTT Email : pemerintahan@unwira.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Senin Tanggal 16 Juni 2025, Pukul 09.00 WITA*, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Fransiskus Démon Koda Lamanele

NIM : 41121030

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi :
"Tata Kelola Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur Dalam Mencegah Pelanggaran Pelayanan Republik Di Kota Kupang"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
2. Sekretaris : Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.I.P
3. Penguji Materi I : Dr. Urbanus Ola, M.Si
4. Penguji Materi II : Eusabius Separera Niron, S.IP., M.IP
5. Penguji Materi III : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
6. Pembimbing I : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
7. Pembimbing II : Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.I.P

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 93
Penguji II = 95
Penguji III = 93
= A / 93.67

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang

Mengesahkan :

Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Kupang, 16 Juni 2025
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Bapa Tokan, MA

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, 16 Juni 2025

**TATA KELOLA LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN NUSA TENGGARA TIMUR DALAM MENCEGAH
PELANGGARAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA KUPANG**

DIAJUKAN OLEH

Farniskus Demon Koda Lamanele
NIM. 41121030

DIERIKSA OLEH :

Pembimbing I


Drs. Frans Bapa Tokan, MA
NIDN.0811116701

Pembimbing II


Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.I.P
NIDN.1526029501

**DISETUJUI OLEH :
KETUA PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**


Eusabius Separera Niron, S.IP., M.IP
NIDN.1527128301

**MENGETAHUI
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**


Drs. Frans Bapa Tokan, MA
NIDN.0811116701

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransiskus Demon Koda Lamanele

Nomor Registrasi : 41121030

Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyetakan bahwa karya tulis ini (Skripsi) dengan judul: Tata Kelola Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur Dalam Mencegah Pelanggaran Pelayanan Publik Di Kota Kupang, adalah benar hasil karya sendiri dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya, kecuali yang secara tertulis diavu dalam skripsi ini dan disebut dalam daftar pustaka. Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sangsi sesuai yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, 6 Juni 2025


Fransiskus Demon Koda Lamanele
NIM : 41121030



MOTTO

Vivi Servire
“Hidup Untuk Melayani”

(REFLEKSI PRIBADI)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Tuhan yang Maha Esa skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta Bapak Agustinus Igo Nama dan Maria Amaliana Nata Belang serta Adik Gabriel Beda Masan Lamanele, Kristian Koda Resi Lamanele, dan Katarina Boda Lamanele.
2. Suku Lamanele Satu dan Lewotanah Helanlangowuyo.
3. Almamater tercinta, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: Tata Kelola Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur Dalam Upaya Mencegah Pelanggaran Pelayanan Publik Di Kota Kupang. Masalah yang diteliti adalah Bagaimana upaya Ombudsman RI Perwakilan NTT dalam menurunkan jumlah pelanggaran pelayanan publik di Kota Kupang untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, secara efektif dan efisien bagi masyarakat Kota Kupang.

Tujuan Penelitian ini adalah mendeskripsikan Tata Kelola Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam mencegah pelanggaran pelayanan publik di Kota Kupang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Kupang.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa, yang secara holistik (utuh) dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memperoleh data skunder dan primer dalam mengkoorelasikan dengan analisis masalah yang diteliti pada upaya pencegahan pelanggaran pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur di Kota Kupang.

Variabel dalam penelitian ini yaitu Tata Kelola Pencegahan Pelanggaran pelayanan publik. Tata Kelola Pencegahan yang dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan tata cara Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam upaya mencegah pelanggaran pelayanan publik. Upaya pencegahan yang dilakukan adalah pengawasan standar pelayanan publik dan penilaian standar pelayanan publik.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa upaya pencegahan pelanggaran pelayanan publik di Kota Kupang yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur dengan melakukan Pengawasan Pelayanan Publik dan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik. Upaya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan NTT dengan melakukan monitoring dan membuat rekomendasi. Monitoring dilakukan baik secara aktif maupun secara pasif. Monitoring yang dilakukan untuk memastikan secara langsung proses alur pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara. Dalam melakukan monitoring jika ada temuan atau identifikasi terjadinya pelanggaran maka Ombudsman RI perwakilan NTT akan membuat rekomendasi kepada penyelenggara untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik. Dalam upaya pencegahan Ombudsman RI

Perwakilan NTT melakukan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dan mengeluarkan Opini Pelayanan Publik. Penilaian bertujuan untuk mengukur tingkat kepatuhan dan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Opini Pelayanan Publik sebagai hasil dari penilaian pelayanan publik yang kemudian akan menjadi acuan penyelenggara pelayanan publik.

Maka dari itu, direkomendasikan bahwa Ombudsman RI Perwakilan NTT tetap mengoptimalkan dan memastikan proses pelayanan publik tetap dijalankan secara baik untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Kupang. Upaya pengawasan ditingkatkan dan penilaian serata koordiansi ke setiap penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan publik yang bermutu.

Kata kunci : Ombudsman, Mencegah, Pelanggaran Pelayan Publik.

ABSTRACT

This research is entitled : Governance of the Ombudsman Institution of the Republic of Indonesia Representative office of East Nusa Tenggara in an effort to prevent public service violations in Kupang City. The problem studied is how the efforts Ombudsman of the Republic of Indonesia representative of East Nusa Tenggara in reducing the number of public service violations in Kupang City to realize quality public service, effectively and efficiently for the people to Kupang City.

The purpose of this study is to describe the governance of the Ombudsman institution of the Republic of Indonesia representative office of East Nusa Tenggara in preventing violations of public services in Kupang City to improve the quality of public services in Kupang City.

In this study, a descriptive qualitative research method is used which aims to understand the phenomenon of the what, which is holistic (whole) by means of obtaining secondary and primary data correlating with the analysis of the problems studied in efforts to prevent violations of public services by the Ombudsman of the Republic of Indonesia representative office of East Nusa Tenggara in Kupang City.

The variables in this study are the governance of prevention of public services violation. The governance of prevention in this study is related to the procedures of the Ombudsman institutions of the Republic of Indonesia representative office of East Nusa Tenggara in effort to prevent violations of public services. The prevention efforts carried out are supervision of public service standards and assessment of public service standards.

For the research results, it can be concluded the efforts to prevent violations of public services in Kupang City carried out by the Ombudsman Republic of Indonesia institution, Representative of East Nusa Tenggara by conducting public service supervision and public standards compliance assessment. Supervision efforts carried out by the Ombudsman RI representative office of East Nusa Tenggara by monitoring and making recommendations, monitoring is carried out both actively and passively. Monitoring is carried out to directly ensure the process of public service flow carried out by the organizers. In carrying out monitoring, if there are findings of identification of violations, the Ombudsman RI representative office of East Nusa Tenggara will make recommendations to the organizers in to improve and enhance public services. In efforts to prevent this, the Ombudsman RI Representative office of NTT conducts a public service standards compliance and issues a public service opinion. The assessment aims to measure the level of

compliance and quality of public services carried out by public service organizers. Public service opinion as a result of the service assessment public which will then become a reference for public service providers.

Therefore, it is recommended that the Ombudsman Republic of Indonesia Representative office of East Nusa Tenggara continue to optimize and ensure that the public service process continues to be carried out properly to realize the quality of public service to the people of Kupang City. Supervision efforts are increased and assessment and coordination to each public service providers to improve the quality of public services.

Keywords : Ombudsman, Preventing, Public Service Violations.

KATA PENGANTAR

Pujian dan rasa syukur atas anugerah Tuhan yang Maha Esa telah memberikan kasih karunia-Nya penulisan skripsi yang berjudul Tata Kelola Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur Dalam Mencegah Pelanggaran Pelayanan Publik dapat dirampungkan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu dan mendukung dalam penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukkan kepada yang terhormat:

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekretaris Program Ilmu Pemerintahan
4. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku dosen pembimbing I dan Ibu Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.I.P selaku dosen pembimbing II yang memberikan bimbingan, masukan dan saran kepada penulis dalam penulisan proposal penelitian ini.
5. Bapak Dr. Urbanus Ola, M. Si selaku penguji I dan Bapak Eusabius Saparera Niron, S.IP., M.IP selaku penguji II yang telah memberikan dedikasi kepada penulis dalam menyusun skripsi.
6. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku penasihat akademik yang telah membimbing saya dari awal semester sampai akhir semester perkuliahan.

7. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
8. Kepala tata usaha FISISP UNWIRA bersama seluruh staf yang dengan setia memberikan pelayanan administrasi.
9. Kaka Yanuaria Ema Hingi yang sudah membiaya kuliah penulis, Bapak Besar dan Mama Besar Petrus Boli Bali, Tarsisius Sili Taka, Fransiska Tuto Nugi, Ester Tuto Seran, Kaka Pat dan Kaka Uba Lebe, dan Seluruh Keluarga Besar Lamanele Satu dan Keluarga Besar Belang.
10. Semua teman-teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 2021, IPMI Kupang angkatan TAPOA'21, AMA Kupang angkata GELEKAT, API Reinha Rosari angkatan 43, PMKRI Cabang Kupang angkatan Integritas59 dan TM'TG Kupang.
11. Semua pihak yang tidak sempat disebutkan namanya satu persatu yang telah membatu dengan caranya masing-masing kepada penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu pantaslah penulis berterima kasih, jika terdapat saran dan kritik bagi penyempurnaan pada tingkat laporan penyelesaian tulisan ini. Kiranya tulisan ini dapat berguna bagi pembaca.

Kupang, 16 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xxvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.2 Tinjauan Teori	22
2.2.1 Tata Kelola	22
2.2.2 Pengelola	24
2.2.3 Penyelenggara Pelayanan Publik.....	26
2.2.4 Pelayanan Publik	29
2.2.5 Ombudsman Republik Indonesia	43
2.2.6 Good Governance.....	49
2.3 Kerangka Berpikir	52
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Pendekatan Penelitian.....	55
3.2 Jenis Penelitian.....	55
3.3 Operasionalisasi Variabel	55
3.4 Lokasi Penelitian.	57

3.5 Informan Penelitian.....	57
3.6 Sumber Data.....	58
3.7 Teknik Pengumpulan Data	59
3.8 Teknik Analisis Data.....	60
BAB IV DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	622
4.1 Letak Geografis.....	62
4.2 Sejarah Singkat Ombudsman Republik Indonesia Provinsi NTT.....	62
4.4 Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman RI Perwakilan NTT.....	64
4.5 Pembagian Bidang Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTT.....	67
4.6 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTT. ...	70
4.7 Profil Kota Kupang.....	72
BAB V ANALISA HASIL PENELITIAN	75
5.1 Pengawasan Standar Pelayanan Publik.....	765
5.1.1 Monitoring.....	76
5.1.2 Rekomendasi.....	89
5.2 Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik.....	94
5.2.1 Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik.....	955
5.2.2 Opini Ombudsman Republik Indonesia.....	1055
BAB VI PENUTUP	111
6.1 Kesimpulan.....	1111
6.2 Saran.....	11312
DAFTAR PUSTAKA	11413
RIWAYAT HIDUP.....	116
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 1.1	Jumlah Laporan Kasus Pelanggaran Pelayanan Publik Tahun 2019 Sampai 2022 Di Provinsi Nusa Tenggara Timur.....	8
Gambar 1.2	Grafik Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Kota Kupang Tahun 2019-2022.....	13
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	54
Gambar 5.1	Ombudsman RI Perwakilan NTT melakukan Monitoring Aktif.....	86
Gambar 5.2	Ombudsman Ri Perwakilan NTT melakukan Monitoring Pasif.....	87
Gambar 5.3	Walikota Kupang melakukan kunjungan ke Dinas Dukcapil.....	88
Gambar 5.4	Hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di Kota Kupang tahun 2023 dan 2024.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah laporan dan bentuk penggaran pelayanan publik di Provinsi NTT tahun 2019-2022.....	9
Tabel 1.2	Unit kerja terlapor dan pelanggaran pelayanan publik di Kota Kupang tahun 2022.....	10
Tabel 3.1	Jumlah Informan Penelitian.....	57
Tabel 4.1	Sumber Daya Manusia Ombudsman RI Perwakilan NTT	70
Tabel 4.2	Jumlah sektor pelayanan publik di Kota Kupang	73
Tabel 5.1	Item Penilaian Standar Pelayanan Publik.....	102
Tabel 5.2	Interval Tingkat Kepatuhan pada Standar Pelayanan Publik.....	105