

ABSTRAK
**PERAN OMBUDSMAN UNTUK MENDORONG PARTISIPASI WARGA
NEGARA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK**

Aulia Sholichah Iman Nur Chotimah, NIM. 1605582, Supervisor: Prof.Dr. Idrus
Affandi, S.H

Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan
Sekolah Pascasarjana UPI Bandung Tahun 2016

Lembaga Ombudsman seharusnya lebih dikenal oleh masyarakat, namun pada kenyataannya lembaga Ombudsman kurang dikenal oleh masyarakat di Jawa Tengah, hal ini dikarenakan lembaga Ombudsman hanya berada di pusat dan di provinsi, belum sampai menyentuh ke kabupaten bahkan ke desa-desa. Sehingga diperlukan partisipasi dari warga negara untuk membantu dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menggali lebih dalam mengenai; 1) bagaimana upaya penguatan kinerja Ombudsman di Jawa Tengah dalam pengawasan pelayanan publik; 2) bagaimana upaya Ombudsman untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah; 3) bagaimana bentuk-bentuk partisipasi warga negara bersama Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah; d) bagaimana kendala Ombudsman dan cara mengatasi kendala untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Plt Ketua Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, dan Jejaring Ombudsman Jawa Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya penguatan kinerja Ombudsman di Jawa Tengah dalam pengawasan pelayanan publik adalah melalui pelatihan untuk anggota Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, penyempurnaan aturan Hukum, Membangun Jejaring Ombudsman, Kemudian untuk Upaya Ombudsman untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah adalah melalui sosialisasi, pertemuan berkala, merawat jaringan ombudsman, diskusi publik, melakukan koordinasi dan atau kerjasama dengan berbagai Lembaga. Bentuk-bentuk partisipasi warga negara bersama dengan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah adalah memberikan masukan, laporan, evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan publik, pengawasan terhadap penerapan kebijakan, pengawasan terhadap perbaikan pelayanan publik, dan sosialisasi. Kendala Ombudsman dalam mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik adalah sarana dan prasarana yang kurang mendukung, keterbatasan SDM Pelaksana. Upaya Ombudsman dalam menghadapi kendala adalah dengan pertemuan fasilitator tingkat nasional dan bekerjasama dengan jejaring Ombudsman.

**Kata Kunci: Ombudsman, Partisipasi Warga Negara, Pengawasan,
Pelayanan Publik**

ABSTRACT
**THE ROLE OF OMBUDSMAN TO ENCOURAGE CITIZENS’
PARTICIPATION IN PUBLIC SERVICE SUPERVISION**

Aulia Sholichah Iman Nur Chotimah, Student Number: 1605582, Supervisor:
Prof.Dr. IdrusAffandi, S.H

Civic Education Study Program

Graduate School of UPI Bandung 2016

Ombudsman institutions should be better known by the citizen, but in fact the Ombudsman institution is less well known by the citizen especially in Central Java. It happens because the Ombudsman institutions are located only in the central part of Indonesia and in the province, it has not touched the district even the villages yet. Therefore, citizens’ participation is needed to assist in the implementation of public service supervision. The purposes of this study are to explore deeper about; 1) How to strengthen the performance of Central Java Ombudsman in the public services supervision; 2) How do the Ombudsman’s efforts to encourage citizens’ participation in the public service supervision in Central Java; 3) How are the forms of citizens’ participation together with the Ombudsman in the public services supervision in Central Java; d) How are the Ombudsman constrains and how to overcome those obstacles to encourage citizens’ participation in the public services supervision in Central Java. This research is qualitative research with qualitative descriptive approach, data sources used are primary and secondary data; data collection technique used is observation, interview and documentation. The informants in this research are Plt Chairman of Ombudsman RI Representative of Central Java, Ombudsman Assistant RI Representative of Central Java, and Ombudsman Network of Central Java. The results of this research show that the efforts to strengthen the performance of Central Java Ombudsman in the public services supervision are through training for Ombudsman RI Representative of Central Java members, completing the rule of law, and building Ombudsman Network. Then, for Ombudsman’s efforts to encourage citizens’ participation in the public services supervision in Central Java are through doing the socialization, conducting regular meetings, taking care of the ombudsman network, having public discussion, coordinating and or co-operating with various institutions. The forms of citizens’ participation together with the Ombudsman in the public services supervision in Central Java are providing inputs, reports, and evaluation on the implementation of public service standards, supervision of policy implementation, supervision of public service improvement, and socialization. Ombudsman’s constraints in encouraging citizens’ participation in public services supervision are unsupported infrastructure and limited human resources executor. Finally, Ombudsman's efforts to deal with the constraints are conducting national level facilitators meeting and working with the Ombudsman network.

Keywords: Ombudsman, Citizens’ Participation, Supervision, Public Servic