

# **HALAMAN JUDUL**

**Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah  
Istimewa Yogyakarta (LO DIY) Terkait Kasus Maladministrasi Di Kota  
Yogyakarta Tahun 2019**

## **SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program  
Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

**Musdalifah Masry**

**20130520087**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Musdalifah Masry

NIM : 20130520087

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) Terkait Kasus Maladministrasi Di Kota Yogyakarta Tahun 2019”** merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya maupun pendapat orang lain yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan di sebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari saya terbukti terdapat duplikasi serta pada pihak lain yang merasa di rugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 10 Desember 2019

Musdalifah Masry

## PERSEMBAHAN

Halaman persembahan ini berisi ungkapan terima kasih saya kepada :

Pertama-tama dan yang paling utama saya sangat bersyukur kepada Allah SWT yang sampai detik ini memberikan saya kekuatan dan hidayah untuk menyelesaikan tugas akhir saya sebagai mahasiswa serta tanggung jawab saya kepada orang tua, jika tanpa tuntunan-Nya diri ini tidak akan mampu menyelesaikannya, sholawat serta salam saya haturkan kepada nabi Muhammad SAW sebab beliau saya banyak belajar kebaikan dari membaca sirah nya, hingga saya pun memiliki motivasi dan tujuan untuk melakukan ibadah.

- Marzuki nama bapa saya yang senangtiasa memberikan motivasi hidup dan semangat bagi putrinya ini agar bisa menyelesaikan tanggung jawabnya.
- Sri Husbani Nurmala Sari nama mama saya, sosok yang suka marah-maraha hanya beisikan gula kapas alasan diri ini bersemangat untuk tetap melakukan yang terbaik bagi diri sendiri.
- Bu Erni Zuhriati dosen pembimbing saya, sosok yang dengan sabar dan telaten dalam membimbing menyelesaikan penelitian saya, selain itu beliau juga yang membantu saya dalam menyembuhkan trauma kecil yang saya pernah alami.
- Mbak Lucky sosok yang membantu saya untuk melakukan penelitian.
- Mbak Dewi konsultan kedua saya setelah dosen pembimbing saya.
- Alviana Nabila Zimam salah satu teman dari pesantren hingga kuliah hanya kami beda jurusan yang tiap kali bertemu selalu mengaja untuk ngerjain karya tulis ilmiah bareng.
- Aditsa Amalia M teman rasa saudara yang tak pernah berhenti memberi semangat untuk saya dengan caranya yang lucu.
- Responden penelitian saya yang tak bisa saya sebut satu-satu namanya sebab jumlahnya yang banyak tapi mereka adalah masyarakat kota Yogya, tanpa keluangan waktu yang kalian berikan saya pasti akan mendapatkan jalan yang buntu untuk menyelesaikan penelitian ini

## KATA PENGANTAR

### **Assalamualaikum Wr.Wb**

Alhamdulillahirobbil'alamin, bersyukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah-Nya yang merupakan perwujudan kasih sayang kepada hamba-Nya sehingga sebagai hamba merasa jika bukan karena-Nya penulisan karya ilmiah saya tak akan selesai dengan baik. Sholawat serta salam saya haturkan kepada Nabi terakhir yakni Muhammad SAW beserta kepada keluarga dan sahabat-sahabat yang berjuang menegakkan agama Allah SWT dan kita bisa merasakan nikmatnya berislam hingga detik ini.

Penulisan skripsi ini di ajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dan memperoleh gelarsarjana (SI) pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun judul dari skripsi ini ialah **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) Terkait Kasus Maladministrasi Di Kota Yogyakarta Tahun 2019”**.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyaknya kekurangan dan kelemahan dalam penulisan sehingga penulis tidak akan mengelak jika nanti terdapat kesalahan di dalamnya dan penulis sangat menerima kritik yang membangun demi meningkatkan keilmuan bersama, adapun penulis juga menyadari bahwa butuhnya penarahan dan pembimbingan dalam menyusun sebuah karya ilmiah ini hingga selesai maka dari itu penulis sendiri sangat berterima kasih kepada pihak-pihak yang membantu.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoritis.....	4
2. Manfaat Peraktis.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	5
F. Landasan Teori.....	14
1. Persepsi.....	14
2. Kinerja.....	24
3. Maladministrasi.....	28
4. Ombudsman.....	31
G. Definisi Konseptual.....	34
H. Definisi Operasional.....	35
I. Metode Penelitian.....	41
1. Jenis Penelitian.....	41
2. Populasi dan Sample.....	41
3. Teknik Pengumpulan Data.....	42
4. Teknik Analisa Data.....	46
5. Rancangan Kuesioner.....	48
6. Lokasi dan waktu Penelitian.....	48
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Kota Yogyakarta.....	49
1. Sejarah berdirinya Kota Yogyakarta.....	49

2. Kondisi Geografis Kota Yogyakarta.....	52
3. Visi dan Misi.....	57
4. Identitan Kota Yogyakarta.....	58
B. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) .....	59
1. Sejarah Pembentukan LO DIY.....	59
2. Penggabungan Lembaga Ombudsman Daerah (LO DIY) dan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS DIY) .....	63
3. LO DIY.....	64
4. Landasan Hukum.....	64
5. Peran Lembaga Ombudsman DIY.....	66
6. Tugas, Fungsi, dan Wewenang LO DIY.....	67
7. Visi dan Misi LO DIY.....	68
8. Bidang-bidang LO DIY.....	69

### **BAB III PEMBAHASAN**

A. Hasil.....	74
Penelitian.....	74
1. Karakteristik Responden.....	74
2. Tugas Pokok Ombudsman.....	77
3. Faktor yang mempengaruhi Persepsi.....	83
4. Pengukuran Kinerja.....	89
5. Bentuk-bentuk Maladministrasi.....	91
B. Pembahasan.....	103
1. Bahasan secara khusus.....	103
2. Bahasan secara umum.....	107

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	110
B. Saran.....	111

### **DAFTAR PUSTAKA**

