UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Diskresi Ombudsman dalam Penanganan Laporan Non-Maladministrasi: Analisis Perspektif Street Level
Bureaucrats Pada Studi Kasus Ombudsman Perwakilan DIY Tahun 2024**
Gita Laksmi Anindhita, Dr. Novi Paramita Dewi, S.I.P., MDP.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Daftar isi

Lembar pernyataan ii
Lembar Pengesahan iii
Kata Pengantar iv
Abstrak vi
Abstract viii
Daftar isi x
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Pertanyaan Penelitian 10
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Manfaat Penelitian 11
1.4.1 Manfaat akademis 11
1.4.2 Manfaat Praktis 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
2.1 Pelayanan Publik dalam perspektif NPS 12
2.2 Diskresi 14
2.2.1 *Street level discretion* 18
2.2.2 Indikator *street level discretion* 20
2.3 Keluhan dalam pelayanan publik 21
2.3.1 Penanganan keluhan 22
2.3.2 Keluhan maladministrasi 23
2.3.3 Keluhan non maladministrasi 24
2.4 Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik 25
2.4.1 Ombudsman dan keluhan non maladministrasi 26
2.5 Kerangka Berpikir Penelitian 27
2.6 Operasionalisasi penelitian 29
BAB III METODE PENELITIAN 32
3.1 Jenis Penelitian 32
3.2 Lokus Penelitian 33
3.3 Sumber Data 33

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Diskresi Ombudsman dalam Penanganan Laporan Non-Maladministrasi: Analisis Perspektif Street Level
Bureaucrats Pada Studi Kasus Ombudsman Perwakilan DIY Tahun 2024**
Gita Laksmi Anindhita, Dr. Novi Paramita Dewi, S.I.P., MDP.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.4 Teknik pengumpulan data 34
3.5 Teknik Analisis Data 35
3.6 Etika Penelitian 36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 38
4.1 Gambaran umum Ombudsman Republik Indonesia 38
4.2 Laporan kasus non maladministrasi dan mekanisme penanganan yang ditempuh 39
4.2.1 Kronologi laporan kasus 39
4.2.2 Identifikasi kasus non maladministrasi 41
4.3 Tahapan penanganan laporan non maladministrasi 42
4.3.1 Penerimaan dan Keputusan tindak lanjut laporan 42
4.3.2 Pemeriksaan laporan 43
4.3.3 Penyelesaian laporan 46
4.4 Justifikasi dan Analisis *Street Level Discretion* 47
4.4.1 Identifikasi Tindakan diskresioner dalam penanganan laporan 47
4.4.2 Kebebasan institusional 50
4.4.3 Fleksibilitas dalam menafsirkan peraturan 52
4.4.4 Tindakan memprioritaskan Masyarakat 54
4.4.5 Tekanan birokrasi dan nilai moralitas pribadi 57
4.5 Implikasi *Sreet Level Discretion* ORI Perwakilan DIY dalam penanganan kasus non-maladministrasi 58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 61
5.1 Kesimpulan 61
5.2 Saran 62
5.2.1 Bagi ORI 62
5.2.2 Bagi BPJS Kesehatan 64
5.2.3 Bagi penelitian selanjutnya 64
Daftar Pustaka 66