

**EFEKTIVITAS KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN RI
PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI
MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

**JENNIFER
NPM. 18041010020**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINITRASI PUBLIK
SURABAYA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN


**EFEKTIVITAS KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
JAWA TIMUR DALAM MENANGANI MALADMINISTRASI
PELAYANAN PUBLIK**

Disusun Oleh:

JENNIFER
NPM. 18041010020


Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penilai serta
dipublikasi pada jurnal *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*,
Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan (Terakreditasi Sinta 5)
Volume 8, Nomor 1, Bulan Februari 2023.
Pada Tanggal 22 Desember 2022

PEMBIMBING

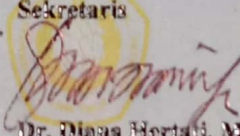

Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

TIM PENGUJI,


1. Ketua


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005

2. Sekretaris

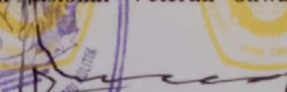

Dr. Diana Hertalia, M.Si
NIP. 196603031989032081

3. Anggota


Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Drs. Ee. Gendut Sukarno, M.S., CHRA
NIP. 19507011987031001

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
JAWA TIMUR DALAM MENANGANI MALADMINISTRASI
PELAYANAN PUBLIK**

Disusun Oleh:

**JENNIFER
NPM. 18041010020**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian Penilaian Skripsi/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,

Pembimbing



Dr. Agus Widivarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jennifer

NPM : 18041010020

Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/FISIP

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN RI
PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI
MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 22 November 2022
Yang membuat pernyataan



Jennifer
18041010020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, berkat dan anugerah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan kurikulum Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selesainya penyusunan Skripsi tidak terlepas dari adanya arahan dan bimbingan dari Bapak Dr. Agus Widiyarta S.Sos., M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat dan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur periode 2018-sekarang
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dr. Ertien Rining N., M.Si, selaku Koor Progdi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

5. Keluarga terdekat penulis, Ibu Yulaikah dan Kakak Arinda yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa-doa dan dukungan.
6. Teman nugas yaitu Nesy Hari Pratiwi, Diaz Virdani, RB Akbar T.A.P., Dimas Adhi yang selalu memberikan semangat.
7. Teman baik penulis yaitu AAJ dan BTS yang senantiasa memberikan motivasi.
8. Seluruh teman-teman dari Program Studi Administrasi Publik yang telah menemani selama kuliah di UPN “Veteran” Jawa Timur
9. Dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu besar harapan penulis, Skripsi ini dapat dilanjutkan di penelitian selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis menyampaikan terima kasih.

Surabaya, 22 November 2022

Penulis

ABSTRAK

EFEKTIVITAS KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

JENNIFER
NPM. 18041010020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik. Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-Undang tersebut menjelaskan mengenai pembentukan lembaga ombudsman yang bertujuan untuk mengawasi sistem pelayanan publik di Indonesia dan undang-undang tersebut menjelaskan mengenai tugas dan fungsi ombudsman yang memiliki tupoksi sebagai badan pengawas dan pihak yang menindak lanjuti atau menangani segala bentuk kasus dari tindakan maladministrasi pelayanan publik. Masalah difokuskan pada efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam Menangani Maladministrasi pelayanan publik. Teori yang digunakan yaitu teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers dengan menggunakan empat indikator yaitu produktivitas, kemampuan untuk beradaptasi, kepuasan kerja, pencarian sumber daya. Data-data dikumpulkan melalui metode penelitian deskriptif kualitatif yang mana teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Kajian ini menyimpulkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah memenuhi keempat indikator efektivitas tersebut, sehingga kinerja lembaga yang dilakukan dapat dikatakan cukup efektif dalam menangani maladministrasi pelayanan publik sesuai prosedur serta selalu berusaha menyelesaikan aduan maladministrasi sesuai target meskipun, terdapat kekurangan pada pegawai atau personil yang ada saat ini.

Kata Kunci: Efektivitas, Ombudsman RI, Maladministrasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

EFFECTIVENESS PERFORMANCE OF INSTITUTION OMBUDSMAN RI REPRESENTATIVE OF EAST JAVA IN HANDLING MALADMINISTRATION PUBLIC SERVICES

**JENNIFER
NPM. 18041010020**

This study aims to determine and analyze the performance effectiveness of the Indonesian Ombudsman RI Representative for East Java in Handling Public Service Maladministration. In Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman Republic of Indonesia. The law explains the establishment of an ombudsman institution that aims to oversee the public service system in Indonesia and the law explains the duties and functions of the ombudsman who has the main function as a supervisory body and parties who follow up or handle all forms of cases of maladministration of public services . The problem is focused on the effectiveness of the performance of the Indonesian Ombudsman RI Representative for East Java in Handling Public Service Maladministration. The theory used is the theory of organizational effectiveness according to Richard M. Steers using four indicators, namely productivity, ability to adapt, job satisfaction, resource search. The data were collected through a qualitative descriptive research method in which the data collection techniques used observation, interviews and documentation. The data sources used are primary and secondary data. This study concludes that based on the results of research conducted by the author shows that the performance of the Indonesian Ombudsman RI Representative for East Java has fulfilled these four indicators of effectiveness, so that the performance of the institutions carried out can be said to be quite effective in dealing with maladministration of public services according to procedures and always trying to resolve maladministration complaints according to the target even though, there are deficiencies in existing employees or personnel this.

Keywords: *Effectiveness, Ombudsman RI, Maladministration, Public Service*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, berkat dan anugerah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan kurikulum Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selesainya penyusunan Skripsi tidak terlepas dari adanya arahan dan bimbingan dari Bapak Dr. Agus Widiyarta S.Sos., M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat dan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur periode 2018-sekarang
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dr. Ertien Rining N., M.Si, selaku Koor Progdi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

5. Keluarga terdekat penulis, Ibu Yulaikah dan Kakak Arinda yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa-doa dan dukungan.
6. Teman nugas yaitu Nesy Hari Pratiwi, Diaz Virdani, RB Akbar T.A.P., Dimas Adhi yang selalu memberikan semangat.
7. Teman baik penulis yaitu AAJ dan BTS yang senantiasa memberikan motivasi.
8. Seluruh teman-teman dari Program Studi Administrasi Publik yang telah menemani selama kuliah di UPN “Veteran” Jawa Timur
9. Dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu besar harapan penulis, Skripsi ini dapat dilanjutkan di penelitian selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis menyampaikan terima kasih.

Surabaya, 22 November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	10
1.3 Tujuan penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Teori Efektivitas.....	15
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Konsep Maladministrasi	20
2.3 Kerangka Berpikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Fokus Penelitian.....	26
3.4 Sumber Data	28

3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis Data	30
3.7 Teknik Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Profil Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.....	34
4.1.2 Kedudukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur	34
4.1.3 Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur	37
4.1.4 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur	37
4.1.5 Rincian Tugas dan Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur..	39
4.1.6 Komposisi Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.....	41
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.3 Pembahasan	58
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
Daftar Pustaka.....	74
Lampiran.....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik di Ombudsman RI.....	3
Gambar 2.1 Gambar Kerangka Berpikir.....	22
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data.....	32
Gambar 4.1 Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.....	34
Gambar 4.2 Logo Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.....	36
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.....	38
Gambar 4.4 Alur Penanganan Aduan Maladministrasi di Ombudsman Jatim.....	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Laporan Maladministrasi Masyarakat di Ombudsman RI Jawa Timur	7
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang	13
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai berdasarkan Jabatan di Ombudsman Jatim	42
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan Ombudsman Jatim.....	43
Tabel 4.3 Penyelesaian Laporan Maladministrasi di Ombudsman Jatim	49
Tabel 4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Penanganan Maladministrasi di Ombudsman Jawa Timur	54