

**IMPLEMENTASI PROGRAM PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP
STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR**

SKRIPSI

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



OLEH:

FANNY ANDRIANTO IRAWAN

NPM. 17041010084

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

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI PROGRAM PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP
STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR

Disusun Oleh :

Fanny Andrianto Irawan
NPM. 17041010084

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi.

Menyetujui,

Pembimbing



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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PROGRAM PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP
STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR

Disusun Oleh:

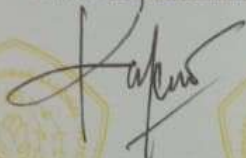
FANNY ANDRIANTO IRAWAN

NPM. 17041010084

Skripsi telah diterbitkan pada Jurnal Religion Education Social Laa Roiba
(Reslaj) Volume 6 Nomor 3, 30 Desember 2023 dan telah dikonfirmasi
dihadapan Tim Penilai pada tanggal 15 Desember 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



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

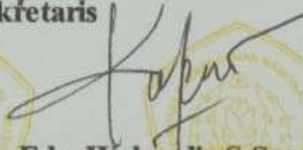
TIM PENGUJI

1. Ketua



Drs. Ananta Prathama, M.Si.
NIP. 196004131990031001

2. Sekretaris



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

3. Anggota



Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP.
NPT. 21219941014318

Mengetahui,

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196802182021211006

LEMBAR REVISI

**IMPLEMENTASI PROGRAM PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP
STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR**

Disusun Oleh :

Fanny Andrianto Irawan
NPM. 17041010084

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 10 Januari 2024

Tim Penilai

Ketua

Sekretaris

Anggota

Drs. Ananta Prathama, M.Si.
NIP. 196004131990031001

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

Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP.
NPT. 21219941014318

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fanny Andrianto Irawan

NPM : 17041010084

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PROGRAM PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi yang dibuktikan melalui cek turnitin dengan ketentuan maksimal 30% untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata-1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan didalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini bukan karya saya atau merupakan hasil dari orang lain, saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 10 Januari 2024



[Handwritten Signature]
anto Irawan

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE COMPLIANCE ASSESSMENT PROGRAM WITH PUBLIC SERVICE STANDARDS BY THE REPRESENTATIVE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA OF EAST JAVA

arranged by :

Fanny Andrianto Irawan
NPM : 17041010084

This research aims to describe the implementation of compliance assessments with public service standards by the Republic of Indonesia Ombudsman representing East Java. The research method uses descriptive qualitative. Assessing compliance with public service standards is the duty and authority of the Ombudsman of the Republic of Indonesia as the supervisor of public services. This program for assessing compliance with public service standards has been designed as a form of supervision by the Ombudsman of the Republic of Indonesia regarding public service standards. This compliance assessment program is used to ensure that in public services there are no more maladministrative activities so that service recipients can be provided with the best service in order to provide a feeling of comfort and security to service recipients. The implementation of the compliance assessment carried out by the Ombudsman representative for East Java has been very good although there are still slight deficiencies in terms of employee resources in carrying out the compliance assessment. It can be concluded that the implementation carried out by the Ombudsman representing East Java has gone very well.

Keywords: Implementation, Public Services, Ombudsman.

ABSTRAK

**IMPLEMENTASI PROGRAM PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP
STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR**

Di susun oleh :
Fanny Andrianto Irawan
NPM: 17041010084

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik oleh ombudsman republik indonesia perwakilan jawa timur. metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik merupakan tugas serta wewenang Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik. Program penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik ini telah di rancang sebagai bentuk pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap standar pelayanan publik. Program penilaian kepatuhan ini digunakan untuk menekan supaya didalam pelayanan publik tidak ada lagi kegiatan-kegiatan mal administrasi supaya penerima pelayanan dapat diberikan pelayanan terbaik agar memberikan rasa nyaman dan aman terhadap penerima pelayanan. Pada implementasi penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman perwakilan Jawa Timur sudah sangat baik walaupun masih ada sedikit kekurangan dalam hal sumberdaya pegawai dalam melaksanakan penilaian kepatuhan. Dapat disimpulkan bahwa implementasi yang dilakukan Ombudsman perwakilan Jawa Timur dapat di simpulkan telah berjalan dengan sangat baik.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik, Ombudsman.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayahnya kepada kita semua sehingga penulis mendapatkan kesempatan serta kemampuan dalam menyelesaikan tugas akhir/skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PROGRAM PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR”**. Skripsi pada kali ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Selama Proses penulisan skripsi ini penulis juga mengucapkan kepada Bapak Calvin Edo Wahyudi, S.Sos.,M.kp. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan segala perhatian, pujian, ide, arahan, kritik, serta saran selama proses bimbingan Skripsi yang telah di jalani oleh penulis serta dengan rela meluangkan waktunya untuk mengadakan pertemuan bimbingan. Pada kesempatan kali ini penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan pola pikir terhadap penulis pada saat perkuliahan.
5. Orang Tua penulis yakni Ayah Moch. Chudori dan Ibu Satikhah yang senantiasa mendoakan serta memberikan *support* berupa mental maupun materi kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Teman-teman perkuliahan penulis, baik untuk kakak tingkat maupun teman seangkatan yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan serta membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

Dengan ditulisnya skripsi ini, penulis berharap supaya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 12 September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Kebijakan Publik	16
2.2.2 Implementasi	24

2.2.3	Program Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik	38
2.2.4	Ombudsman Republik Indonesia	41
2.3	Kerangka Berpikir.....	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Jenis Penelitian	44
3.2	Fokus Penelitian.....	44
3.3	Lokasi Penelitian.....	45
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data	47
3.6	Teknik Penentuan Informan	49
3.7	Teknik Analisis Data.....	50
3.8	Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Gambaran Umum Instansi.....	54
4.1.1	Sejarah Ombudsman di Indonesia.....	54
4.1.2	Sejarah Ombudsman Perwakilan Jawa Timur.....	55
4.1.3	Visi – Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur	56
4.1.4	Tujuan, Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur	57
4.1.5	Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur	59
4.2	Hasil Penelitian	61
4.2.1	Komunikasi.....	61
4.2.2	Sumber Daya	66

4.2.3 Disposisi	71
4.2.4 Struktur Birokrasi	75
4.3 Pembahasan	82
4.3.1 Komunikasi.....	83
4.3.2 Sumber Daya	84
4.3.3 Disposisi	86
4.3.4 Struktur Birokrasi	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Finalisasi Penilaian oleh Ombudsman Pusat Tahun 2021	7
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	14
Tabel 3.1 Fokus dan Sub Kajian Fokus Penelitian Berdasarkan Dimensi Implementasi Kebijakan Menurut Edward III	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap-tahap Pembuatan Kebijakan Publik	23
Gambar 2.2 Model Implementasi Kebijakan Jeffrey Pressman dan Aaron Wildavsky	28
Gambar 2.3 Model Implementasi Kebijakan Donald Van Meter dan Carl Van Horn.....	30
Gambar 2.4 Model Implementasi Kebijakan Merilee S. Grindle	31
Gambar 2.5 Model Hubungan Antar Variabel Implementasi Kebijakan Edward III	34
Gambar 2.6 Kerangka Berpikir Penelitian	43
Gambar 3.1 Analisis Data oleh Miles, Huberman, dan Saldana	51