

**“OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM
PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK MENURUT
UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK.”**



OLEH:

BILLOIS OVA SEKAR SARI
NPM. 17071010034

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
SURABAYA
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI
PENELITIAN FAKULTAS HUKUM**

**OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN JAWA TIMUR
DALAM PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK MENURUT UNDANG – UNDANG NOMOR 25
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**

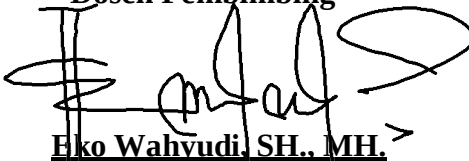
Disusun oleh:

BILLQIS OVA SEKAR SARI
NPM. 17071010034

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Eko Wahyudi, SH., MH.
NPT. 3 7808 07 0222

**Mengetahui,
DEKAN**

Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum.
NPT. 19601212 198803 1 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

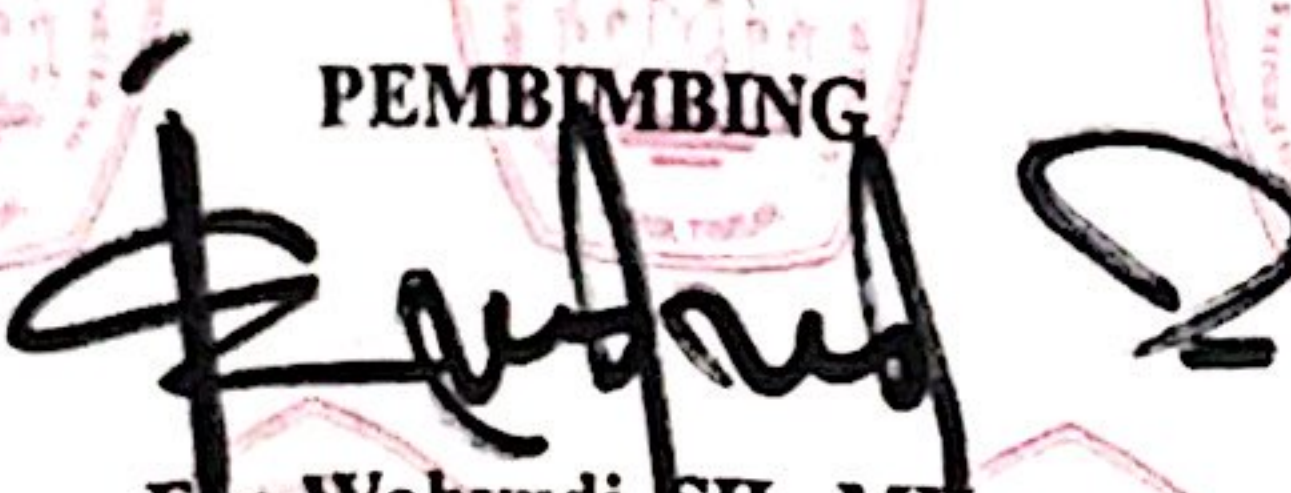
**OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN JAWA TIMUR
DALAM PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK MENURUT UNDANG - UNDANG NOMOR 25
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**

Disusun oleh:

BILLOIS OVA SEKAR SARI
NPM. 17071010034

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji
Skrripsi Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 7 Mei 2021

PEMBIMBING


Eko Wahyudi, SH., MH.
NPT. 3 7808 07 0222

TIM PENGUJI:

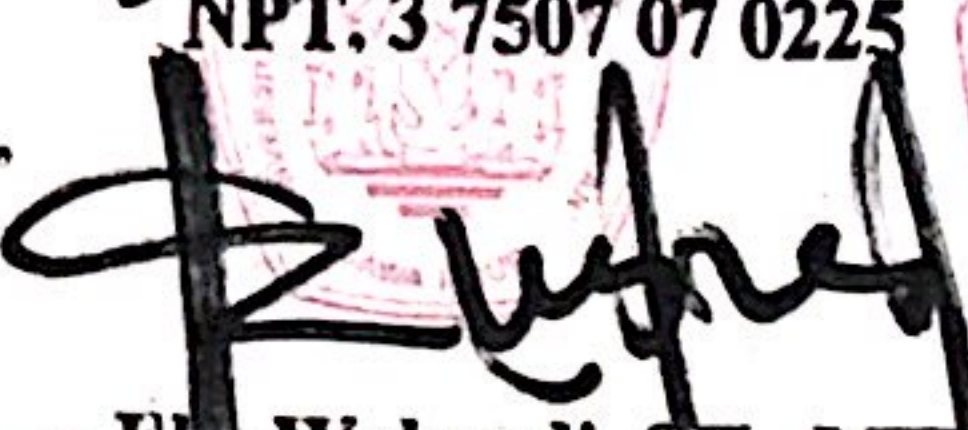
1.


Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum.
NPT. 19601212 198803 1 001

2.


Wiwin Yulianingsih, SH., MKN.
NPT. 3 7507 07 0225

3.


Eko Wahyudi, SH., MH.
NPT. 3 7808 07 0222

Mengetahui,
DEKAN


Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum.
NPT. 19601212 198803 1 001

REVISI

**OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN JAWA TIMUR
DALAM PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK MENURUT UNDANG - UNDANG NOMOR 25
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

Ditinjau oleh:

BILLOIS OYA SEKAR SARI
NPM. 17071010014

Telah direvisi dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada tanggal 7 Mei 2021

PEMBIMBING

Eko Wahyudi, SH., MH.
NPT. 3 7808 07 0222

TIM PENGUJI

1.

Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum.
NPT. 19601212 198803 1 001

2.

Wiwini Yulianingsih, SH., MKN.
NPT. 3 7507 07 0225

3.

Eko Wahyudi, SH., MH.
NPT. 3 7808 07 0222

Mengetahui,
DEKAN

Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum.
NPT. 19601212 198803 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Billqis Ova Sekar Sari
Tempat/Tanggal Lahir : Magetan, 28 November 1999
NPM : 17071010034
Konsentrasi : Hukum Tata Negara
Alamat : Dkh. Sampung, Kec. Sidorejo, Kab. Magetan

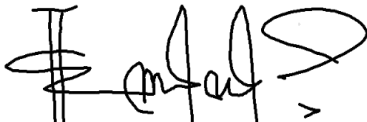
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul **“OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar – benar hasil karya cipta saya sendiri, yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya ini hasil jiplakan (plagiat) maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibatnya hukumnya.

Surabaya, 3 Mei 2021

**Mengetahui,
PEMBIMBING**



Eko Wahyudi, SH., MH.
NPT. 3 7808 07 0222



Billqis Ova Sekar Sari
NPM. 17071010034

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

Nama Mahasiswa : Billqis Ova Sekar Sari
NPM : 17071010034
Tempat Tanggal Lahir : Magetan, 28 November 1999
Program Studi : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi :

**“OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM
PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK MENURUT
UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK.”**

ABSTRAKSI

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dari undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui Ombudsman Jawa Timur dan juga untuk mengetahui kendala - kendala apa saja yang dihadapi dalam optimalisasi pelayanan publik di Jawa Timur beserta upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk menghadapi kendala tersebut. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam Pelayanan Publik belum sepenuhnya memenuhi standar dikarenakan Ombudsman Jawa Timur melihat hasil dari uji kepatuhan yang belum sempurna atau belum sesuai dengan standar pelayanan publik yang baik menurut Undang – Undang nomor 25 tahun 2009, Ombudsman Jawa Timur menjelaskan bahwa kualitas Pelayanan Publik di Jawa Timur tidak bisa atau belum diukur karena Ombudsman Jawa Timur masih berfokus dalam menilai pemenuhan standar pelayanan publik yang masih sangat jauh dari yang dicita – citakan serta belum tercapainya kepuasan masyarakat dari pelayanan publik. Minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Ombudsman Jawa Timur mengakibatkan penanganan laporan dan pengawasan pelayanan publik kurang optimal dikarenakan tidak berbanding lurusnya laporan dengan sumber daya manusia yang ada di Ombudsman Jawa Timur.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Ombudsman, Sumber Daya Manusia.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puja dan Puji Syukur atas Kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga Penulis mampu menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini. Disini Penulis mengambil Judul **“OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.”**

Penulisan Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan dalam menerapkan serta membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Disamping itu juga, diharapkan dapat memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian guna Penulisan skripsi.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka dikesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Mas Anienda Tien F, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan I Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Fauzul Aliwarman, SHI., M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Eko Wahyudi, SH., MH selaku Koordiantor Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Dan juga selaku Dosen Pembimbing Penulis dalam Menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum beserta Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Terima kasih kepada Kedua Orang Tua Penulis, yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan selalu mendukung kegiatan Penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Dan juga untuk kakak-kakak Penulis yang juga turut memberikan beberapa referensi berkenaan dengan isi skripsi Penulis.
9. Terima kasih untuk I Putu Arya Pradhana Putra, karena telah menjadi *support system* terbaik dari semua *support system* yang ada.
10. Terakhir, buat semua teman-teman penulis yang sudah ada dan menemani penulis sejak semester I hingga semester akhir ini, terima

kasih sudah hadir dalam dunia perkuliahanku, terima kasih telah memberi warna dan terima kasih atas segala bantuan yang pernah kalian berikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih guna memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya sehingga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan.

Surabaya, Mei 2021

Penulis

Billqis Ova Sekar Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN REVISI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Tinjauan Pustaka	6
1.5.1 Tinjauan Umum Tentang Ombudsman.....	6
1.5.1.1 Sejarah dan Pengertian Ombudsman	6
1.5.1.2 Fungsi, Tugas serta Tujuan Pembentukan Ombudsman	9
1.5.1.3 Kewenangan Ombudsman	11

1.5.2	Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik.....	13
1.5.2.1	Pengertian Pelayanan Publik	13
1.5.2.2	Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	14
1.5.2.3	Pelaksana Pelayanan Publik	16
1.5.2.4	Asas – Asas Pelayanan Publik	18
1.5.2.5	Prinsip Pelayanan Publik.....	19
1.5.2.6	Jenis Pelayanan Publik.....	21
1.5.2.7	Norma Terkait Pelayanan Publik	25
1.5.3	Tinjauan Umum tentang Pengawasan.....	26
1.5.3.1	Pengertian Pengawasan	26
1.5.3.2	Tujuan Pengawasan.....	27
1.5.4	Tinjauan Umum tentang Kualitas	30
1.5.4.1	Pengertian Kualitas	30
1.5.4.2	Tujuan dan Fungsi Kualitas	34
1.5.5	Tinjauan Umum tentang Kebijakan Publik.....	36
1.5.5.1	Pengertian Kebijakan Publik.....	36
1.5.6	Tinjauan Umum tentang <i>Good Governance</i>	47
1.5.6.1	Pengertian <i>Good Governance</i>	47
1.5.6.2	Praktik <i>Good Governance</i>	51
1.6	Metode Penelitian.....	52
1.6.1	Jenis Penelitian.....	52
1.6.2	Sumber Data	53
1.6.3	Metode Pengumpulan Data dan Pengolaan Data	55

1.6.4	Metode Analisis Data	57
1.6.5	Lokasi Penelitian.....	58
1.6.6	Waktu Penelitian	58
1.6.7	Sistematika Penulisan.....	58
 BAB II OPTIMALISASI PELAKSANAAN PERAN OMBUDSMAN JAWA		
TIMUR DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK		
MENURUT UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009		
TENTANG PELAYANAN PUBLIK.....60		
2.1	Pengaturan Umum Pengawasan Pelayanan Publik Oleh	
	Ombudsman Jawa Timur	60
2.2	Optimalisasi Pelaksanaan Peran Ombudsman Jawa Timur dalam	
	Pengawasan Pelayanan Publik menurut Undang – Undang Nomor	
	25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	63
 BAB III KENDALA DALAM OPTIMALISASI PELAKSANAAN PERAN		
OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM PENGAWASAN		
PELAYANAN PUBLIK.....77		
3.1	Kendala Dalam Optimalisasi Pelaksanaan Peran Ombudsman	
	Jawa Timur dalam Pengawasan Pelayanan Publik	77
3.2	Upaya Yang Dilakukan Oleh Ombudsman Dalam Mengatasi	
	kendala Dalam Optimalisasi Pelaksanaan Peran Ombudsman	
	Jawa Timur Dalam Pengawasan Pelayanan Publik	79

BAB IV PENUTUP	82
4.1 Kesimpulan	82
4.2 Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Tata Kerja Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi ...	62
Bagan 2 : Metode Penilaian Kepatuhan Tentang Standar Pelayanan Publik	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Survei Uji Kepatuhan Tahun 2019.....	3
Tabel 2.1	Variabel dan Indikator Kepatuhan tentang Standar Pelayanan Publik.....	66
Tabel 2.2	Survey Kepatuhan Terhadap Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 di tahun 2018	67
Tabel 2.3	Survey Kepatuhan Terhadap Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 di tahun 2019	68
Tabel 2.4	Jumlah Laporan Dugaan Maladministrasi tahun 2018	71
Tabel 2.5	Jumlah Laporan Dugaan Maladministrasi tahun 2019	72
Tabel 2.6	Jumlah Laporan Dugaan Maladministrasi tahun 2020	72
Tabel 2.7	Jumlah Laporan Masuk tahun 2018	73
Tabel 2.8	Jumlah Laporan Masuk tahun 2019	74
Tabel 2.9	Jumlah Laporan Masuk tahun 2020	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penugasan Dosen

Lampiran 2 : Formulir Pengajuan Judul Proposal Skripsi

Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 : Transkrip Sementara

Lampiran 5 : Kartu Rencana Studi Semester 7

Lampiran 6 : Bukti Penyerahan Laporan PKL Magang

Lampiran 7 : Lembar Revisi