

**KINERJA OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM  
MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT**

**SKIRIPSI**



**Oleh:**

**HILMI IZAZ ROBBANI**

**NPM. 17041010086**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**SURABAYA**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KINERJA OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI  
PENGADUAN MASYARAKAT**

**Disusun Oleh:**

**HILMI IZAZ ROBBANI**

**17041010086**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,  
Pembimbing**



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

**Mengetahui,**

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



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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KINERJA OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI PENGADUAN  
MASYARAKAT**

Disusun Oleh:

**HILMUZAZ ROBBANI**  
NPM. 17041010086

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada DIA: Jurnal  
Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1954 Surabaya  
(Terakreditasi Sinta 3)  
Volume 20 Nomor 2, edisi Desember 2022


Menyetujui,

Dosen Pembimbing

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

TIM PENGUJI

1.

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

2. Sekretaris

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

3. Anggota

  
**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
NIP. 196601031989032001

Mengetahui,

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



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

**LEMBAR REVISI**

**KINERJA OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI  
PENGADUAN MASYARAKAT**

**Disusun Oleh:**

**HILMI IZAZ ROBBANI**  
**17041010086**

**Telah Direvisi dan Disahkan Pada Tanggal:**  
**06 Juli 2022**

**TIM PENILAI**

**Penilai 1**



**Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si**

**NIP. 197108082021211005**

**Penilai 2**



**Drs. Ananta Prathama, M.Si**

**NIP. 196004131990031001**

**Penilai 3**



**Dr. Diana Hertati, M.Si**

**NIP. 196601031989032001**

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS  
SKRIPSI**

**Yang bertanda tangan dibawah ini:**

Nama : Hilmi Izaz Robbani  
NPM : 17041010086  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik  
Judul Skripsi

Judul Skripsi

**KINERJA OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI  
PENGADUAN MASYARAKAT**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I 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 dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya 28 Juni 2022  
Yang Membuat Pernyataan



**HILMI IZAZ ROBBANI**  
**NPM. 17041010086**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan Alhamdulillah kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas limpahan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek magang yang berjudul “MOTIVASI KINERJA OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT”.

Dengan tersusunnya proposal ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Ananta Prathama, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta bimbingannya yang telah meluangkan waktu untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini, khususnya kepada: Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan praktek magang ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
3. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;

5. Abah Bashor dan Syaikh Aulia yang selalu memberikan semangat dalam bermujahada serta doa.
6. Orang tua, adik, dan Keluarga penulis yang senantiasa menemani, memberikan doa, dukungan, serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini;
7. Teman-teman jamaah AL-MUBASHIROH yang selalu mensupport saya dalam mengerjakan skripsi
8. Kebraon Crew yang selalu memberikan saya bimbingan mental dan kata-kata bijak memotivasi diri saya
9. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik UPN “Veteran” Jawa Timur Angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis;
10. Saudari Faradilla dan Regita yang menjadi motivasi saya untuk menyelesaikan proposal ini;

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan proposal skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Oktober 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	12
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	12
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	14
<b>2.1. Penelitian Terdahulu</b> .....	14
<b>2.2. Landasan Teori</b> .....	22
<b>2.2.1. Pengetian Kinerja</b> .....	22
<b>2.2.2. Pengetian Organisasi</b> .....	22
<b>2.2.3. Pengertian Kinerja Organisasi</b> .....	23
<b>2.2.4. Indikator Kinerja Organisasi</b> .....	23
<b>2.2.5. Faktor-Faktor Kinerja</b> .....	25
<b>2.2.6. Pengelolaan Pelayanan Pengaduan</b> .....	25
<b>2.3. Kerangka Berfikir</b> .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	28
<b>3.1. Jenis Penelitian</b> .....	28
<b>3.2. Lokasi Penelitian</b> .....	28
<b>3.3. Fokus Penelitian</b> .....	28
<b>3.4. Jenis dan Sumber Data</b> .....	30
<b>3.5. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	32
<b>3.6. Teknik Analisis Data</b> .....	33



3.7. Keabsahan Data .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>4.1.1. Profil Ombudsman Perwakilan Jawa Timur .....</b>	<b>39</b>
<b>4.1.1.1. Kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Timur.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1.1.2. Kedudukan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur .....</b>	<b>39</b>
<b>4.1.1.3. Visi dan Misi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1.1.4. Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1.1.5. Tugas Pokok Fungsi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1.1.6. Komposisi Pegawai Ombudsman Perwakilan Jawa Timur .....</b>	<b>46</b>
<b>4.2. Hasil Penelitian.....</b>	<b>48</b>
<b>4.2.1. Dukungan Organisasi .....</b>	<b>49</b>
<b>4.2.1.1. Kelengkapan Sarana Prasarana.....</b>	<b>49</b>
<b>4.2.1.2. Struktur Organisasi .....</b>	<b>50</b>
<b>4.2.1.3. Penerapan Teknologi Dalam Bekerja .....</b>	<b>52</b>
<b>4.2.1.4. Lingkungan Kerja .....</b>	<b>54</b>
<b>4.2.2. Kemampuan dan Efektifitas Manajemen.....</b>	<b>55</b>
<b>4.2.2.1. Perencanaan Dalam Bekerja .....</b>	<b>56</b>
<b>4.2.2.2. Pengorganisasian.....</b>	<b>57</b>
<b>4.2.2.3. Pengawasan.....</b>	<b>58</b>
<b>4.2.3. Kinerja Setiap Orang Dalam Organisasi.....</b>	<b>59</b>
<b>4.2.3.1. Kompetensi Individu .....</b>	<b>59</b>
<b>4.2.3.2. Dukungan Manajemen.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.3. Pembahasan.....</b>	<b>62</b>
<b>4.3.1. Dukungan Organisasi .....</b>	<b>63</b>
<b>4.3.2. Kemampuan dan Efektifitas Manajemen.....</b>	<b>67</b>
<b>4.3.3. Kinerja Setiap Orang dalam Organisasi .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
<b>5.1. Kesimpulan .....</b>	<b>73</b>
<b>5.2. Saran .....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1.....	9
Tabel 1.2.....	12
Tabel 2.1.....	15
Tabel 4.1.....	46
Tabel 4.2.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 .....	35
Gambar 4.1 .....	39
Gambar 4.2 .....	42
Gambar 4.3 .....	53
Gambar 4.4 .....	54

## ABSTRAK

### KINERJA OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT

HILMI IZAZ ROBBANI

NPM. 17041010086

Pelayanan pemerintah masih sering terjadi suatu permasalahan, terutama dalam administratif yang membutuhkan lembaga pengawas dalam menampung keluhan dari masyarakat akan kualitasnya dan menjaga agar tetap pada aturan yang berlaku. Pemerintah membentuk Lembaga non-struktural yang memiliki tupoksi sebagai pengawas pelayanan publik bernama Ombudsman didirikan disetiap Provinsi Indonesia dan kewenagannya diatur pada UU No 37 Tahun 2008. Pada setiap provinsi Ombudsman memiliki beban tugas yang berbeda. Terutama Provinsi Jawa Timur yang memiliki kota dan kabupaten terbanyak se-Indonesia yang berdampak pada pengaduan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja instansi Ombudsman Jawa Timur dalam menangani pengaduan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus pada penelitian ini menggunakan faktor-faktor kinerja Organisasi yang dikemukakan oleh Simanjuntak yang dikutip oleh Haryono (2018) yaitu dukungan organisasi yang terdiri dari struktur organisasi, penerapan teknologi, dan lingkungan kerja. Kemampuan dan efektivitas manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengawasan. Serta kinerja setiap orang dalam organisasi dapat dilihat melalui kompetensi individu dan dukungan manajemen. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu dari narasumber yang telah ditentukan dengan menggunakan Teknik snowball sample, dokumentasi, dan observasi sedangkan untuk sumber data sekunder bertujuan untuk melengkapi kebutuhan penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Jawa Timur cukup bagus sebagaimana dapat dilihat penyelesaian pengaduan dapat diselesaikan dengan baik. Meskipun adanya kekurangan dalam sumber daya manusia yang dimana terjadi pada bidang-bidang tertentu dan kekurangan printer. Itu tidak menjadi masalah dalam menyelesaikan pengaduan dari masyarakat

**Kata Kunci:** *kinerja, Ombudsman Jawa Timur, pengaduan masyarakat.*

## ABSTRACT

### EAST JAVA OMBUDSMAN PERFORMANCE IN HANDLING PUBLIC COMPLAINTS

HILMI IZAZ ROBBANI

NPM. 17041010086

Government services are still often a problem, especially in the administration that requires a supervisory agency in accommodating complaints from the public about its quality and keeping it in line with the applicable rules. The government establishes a non-structural institution that has the main task of supervising public services named Ombudsman. It is established in every province of Indonesia and its authority is regulated in Law No. 37 of 2008. In each province the Ombudsman has a different task load. Especially East Java Province which has the most cities and regencies in Indonesia which has an impact on public complaints. This study aims to determine the performance of the East Java Ombudsman in handling public complaints. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The focus in this study uses organizational performance factors proposed by Simanjuntak cited by Haryono (2018), namely organizational support consisting of organizational structure, application of technology, and work environment. Ability and effectiveness of management which consists of planning, organizing, supervising. As well as the performance of everyone in the organization can be seen through individual competence and management support. The data sources in this study used primary data sources, namely from sources who had been determined using the snowball sample technique, documentation, and observation, while secondary data sources aimed to complete the research needs. The results of this study indicate that the performance of the East Java Ombudsman is quite good as can be seen from the settlement of complaints that can be resolved properly. Despite the shortage in human resources which occurs in certain fields and printer shortages. That's not a problem in resolving complaints from the community

**Keywords:** performance, East Java Ombudsman, public complaints.

