

**RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI  
LAPORAN MALADMINISTRASI TAHUN 2022-2024**

**SKRIPSI**

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



**OLEH:**

**Nina Karina Maha  
NPM. 22041010055**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2026**

**RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI  
LAPORAN MALADMINISTRASI TAHUN 2022-2024**

**SKRIPSI**

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



**OLEH:**

**Nina Karina Maha  
NPM. 22041010055**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI LAPORAN  
MALADMINISTRASI TAHUN 2022 – 2024**

**Disusun Oleh :**

**Nina Karina Maha**  
**NPM. 22041010055**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah**

**Menyetujui,**  
**Pembimbing**

  
**Muhammad Agus Muljanto, S.E, M.Si**  
**NIP. 196908261989121001**

**Mengetahui.**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**


**MANAJEMEN STRATEGI BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES)  
"SAMBIMADU" DALAM MENGEMBANGKAN AGROWISATA  
(STUDI PADA DESA SAMBIBULU KECAMATAN TAMAN  
KABUPATEN SIDOARJO)**

Disusun oleh:

**Salsabilah Suryaning Tias**  
NPM. 22041010059


Telah diuji kebenarannya oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal  
Publik: Ilmu Administrasi (Terakreditasi Sinta 3) Volume 15 Nomor 2  
Bulan Desember Tahun 2026

**PEMBIMBING**


  
**Bayu Priambodo, S.IP., M.IP**  
NPT. 21119931216319

**TIM PENGUJI**


1. Ketua

  
**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**  
NIP. 196801161994032001

2. Sekretaris

  
**Bayu Priambodo, S.IP., M.IP**  
NPT. 21119931216319

3. Anggota

  
**Muhammad Agus Muljanto, S.E., M.Si**  
NIP. 196908261989121001

Mengetahui.  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR REVISI**  
**RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**  
**PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM MENANGANI LAPORAN**  
**MALADMINISTRASI TAHUN 2022 – 2024**

**Disusun oleh:**

**Nina Karina Maha**  
**NPM. 22041010055**

**Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 01 Juli 2026**

**Ketua**



**Bayu Priambodo, S.IP., M.IP**  
**NPT. 21119931216319**

**Sekretaris**



**Muhammad Agus Muljanto, S.E., M.Si**  
**NIP. 196908261989121001**

**Anggota**



**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**  
**NIP. 196801161994032001**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nina Karina Maha

NPM : 22041010055

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30 Juni 2026  
Yang



Nina Karina Ivilaha  
22041010055

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karna berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2022-2024” dengan baik dan lancar. Penyusunan Proposal penelitian ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak M. Agus Muljanto, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis yang memberikan arahan dan dukungan dalam pengerjaan proposal skripsi ini.
5. Para dosen Administrasi Publik yang telah memberikan banyak wawasan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.

6. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.
7. Kepada AMN Surabaya, selaku donatur penulis selama menempuh pendidikan S1 di Surabaya, tepatnya di UPN “Veteran” Jawa Timur.
8. Kepada teman – teman penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam pengerjaan penelitian skripsi.
9. Kepada pihak lainnya yang tidak mampu penulis sebutkan satu per satu atas bantuan dan dorongannya dalam menyelesaikan penulisan proposal skripsi.
10. Kepada diri saya sendiri, selaku penulis skripsi ini. Terimakasih sudah bertahan dan berjuang demi mendapatkan gelar S.AP.

Penulis sadar bahwa proposal penelitian ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis memerlukan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk di masa mendatang. Harapan penulis kedepannya untuk proposal penelitian ini dapat memberi nilai kemanfaatan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama pada bidang administrasi publik.

Surabaya, 19 Juni 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b><i>xiv</i></b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	15
1.4.2 Manfaat Praktis .....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	17

2.2 Landasan Teori .....	24
2.2.1 Pelayanan Publik.....	24
2.2.2 Konsep Responsivitas .....	30
2.2.3 Maladministrasi .....	32
2.3 Kerangka Berpikir .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Fokus Penelitian .....	38
3.3 Lokasi Penelitian .....	38
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Teknik Penentuan Informan.....	43
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	44
3.8 Teknik Analisis Data.....	46
<b>BAB IV .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.1.1 Deskripsi Kantor Ombudsman.....	49
4.1.2 Sejarah Singkat Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur .....	50
4.1.3 Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.....	52
4.1.4 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur .....	53

4.1.5 Tugas dan Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur .....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Sikap Dalam Merespons Masyarakat .....	59
4.2.2 Ketepatan Pelayanan.....	62
4.2.3 Kecepatan Pelayanan .....	65
4.2.4 Kecermatan Pelayanan.....	66
4.2.5 Ketepatan Waktu Pelayanan .....	69
4.2.6 Kemampuan Menanggapi Keluhan .....	70
4.3 Pembahasan .....	72
4.3.1 Sikap Dalam Merespons Masyarakat .....	73
4.3.2 Ketepatan Pelayanan.....	74
4.3.3 Kecepatan Pelayanan .....	75
4.3.5 Ketepatan Waktu Pelayanan .....	78
4.3.6 Kemampuan Menanggapi Keluhan .....	79
<b>BAB V.....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Deskripsi Alur Pemeriksaan Dokumen dan Substantif .....	6
Gambar 3. 1 Analisis Data Interaktif.....	48
Gambar 4. 1 Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur .....	49
Gambar 4. 2 Srtuktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur .....	53
Gambar 4. 3 Map Kuning Pada Laporan Masyarakat.....	62
Gambar 4. 4 Surat Permintaan Klarifikasi kepada Instansi Terlapor .....	64
Gambar 4. 5 Persyaratan Laporan Ombudsman formil dan materiel.....	67
Gambar 4. 6 Surat Laporan Hasil Pemeriksaan .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Pengaduan Ombudsman Jawa Timur (2022-2024) .....	9
Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Maladministrasi Ombudsman Jatim (2022-2024) .....	11
Tabel 1. 3 Matriks SOP (PO No. 48/2020) untuk mengukur Responsivitas .....	12
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Penerimaan dan Penutupan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Tahun 2022–2024 .....	57
Tabel 4. 2 Capaian Kinerja Penyelesaian Laporan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Tahun 2022–2024 .....	58

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam menangani laporan maladministrasi selama periode 2022–2024. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Pemeriksaan, Staf PVL, dan Asisten Pemeriksa, dilengkapi dengan data sekunder berupa laporan tahunan kelembagaan. Kerangka teori yang digunakan adalah indikator responsivitas menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018) yang mencakup enam dimensi: sikap dalam merespons masyarakat, ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah menunjukkan tingkat responsivitas yang baik hingga sangat baik. Capaian paling menonjol terdapat pada dimensi kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, dibuktikan dengan rata-rata waktu penyelesaian 98,02 hari pada 2024 (di bawah target 114 hari) dan realisasi penutupan 370 laporan, melampaui target 350 laporan atau 105,71%. Sistem dua lapis PVL-Riksa menghasilkan produk pengawasan berkualitas tinggi tanpa penolakan dari instansi terlapor selama periode penelitian. Tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia dan ketidakkooperatifan instansi terlapor.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Maladministrasi, Responsivitas, Ombudsman, Jawa Timur

## ABSTRACT

*This study aims to describe and analyze the responsiveness of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, East Java Representative Office, in handling maladministration reports during the 2022–2024 period. The research employs a qualitative descriptive approach through in-depth interviews with the Head of Examination, PVL Staff, and Examination Assistants, supplemented by secondary data from annual institutional reports. The theoretical framework used is the responsiveness indicators by Zeithaml et al. in Hardiyansyah (2018), comprising six dimensions: attitude in responding to the public, service accuracy, service speed, service precision, service timeliness, and complaint-handling ability. The findings indicate that the Ombudsman RI East Java Representative Office has demonstrated a good-to-excellent level of responsiveness. The most notable achievements are in service speed and timeliness, evidenced by an average case resolution time of 98.02 days in 2024 (below the 114-day target) and a report closure rate of 370 reports, exceeding the 350-report target by 105.71%. The two-layer PVL-Riksa system produces high-quality monitoring products without any rejections from the reported agency during the research period. The main challenges identified are limited human resources relative to case volume and the uncooperativeness of reported institutions.*

**Keywords:** *Public Service, Maladministration, Responsiveness, Ombudsman, East Java*