

**KINERJA ORGANISASI OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM
PENCEGAHAN MALADMINISTRASI
SKRIPSI**

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



Oleh:

**DIANA PUSPITA RETNO
NPM. 22041010175**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
SURABAYA**

2026

**KINERJA ORGANISASI OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM
PENCEGAHAN MALADMINISTRASI**

SKRIPSI

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



Oleh:

DIANA PUSPITA RETNO
NPM. 22041010175

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN
KINERJA ORGANISASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM PENCEGAHAN
MALADMINISTRASI

Disusun oleh:

Diana Puspita Retno
NPM. 22041010175

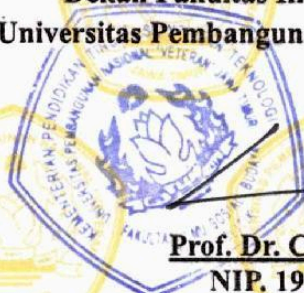
Telah disetujui mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


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

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



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

LEMBAR PENGESAHAN

**KINERJA ORGANISASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM PENCEGAHAN
MALADMINISTRASI**

Disusun Oleh

Diana Puspita Retno
NPM. 22041010175

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji pada tanggal 14 Juli 2025 dan
diterbitkan di Jurnal JMPKP: Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan
Publik (Terakreditasi Sinta 4) Volume 10 Nomor 1., tahun 2027**

Menyetujui,

Pembimbing

TIM PENGUJI

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

1. Ketua

Indira Arundinasari S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320

2. Sekretaris

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

3. Anggota

Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,

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

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

LEMBAR REVISI

**KINERJA ORGANISASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM PENCEGAHAN
MALADMINISTRASI**

Disusun Oleh:

Diana Puspita Retno
NPM. 22041010175

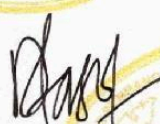
Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 16 Juli 2026

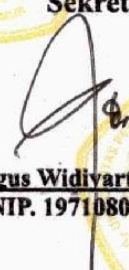
Menyetujui,

Ketua

Sekretaris

Anggota


Indira Arundinasari S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320


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


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diana Puspita Retno
NPM : 22041010175
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Poltik

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 Skripsii 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,

Yang Membuat pernyataan



Diana Puspita Retno
NPM. 22041010175

ABSTRAK

KINERJA ORGANISASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Diana Puspita Retno
22041010175

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data interaktif yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis kinerja didasarkan pada empat indikator kinerja organisasi menurut Sinambela, yaitu produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi telah berjalan dengan baik. Dari aspek produktivitas, pelaksanaan program pencegahan mampu mencapai target yang ditetapkan melalui kegiatan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman *On the spot*, kajian sistemik, koordinasi, dan sosialisasi. Dari aspek responsivitas, Ombudsman mampu mengidentifikasi potensi maladministrasi dan meresponsnya melalui langkah-langkah pencegahan yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Aspek responsibilitas tercermin dari pelaksanaan program yang berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar operasional, sedangkan aspek akuntabilitas diwujudkan melalui pelaporan, evaluasi, dan publikasi hasil kegiatan. Meskipun demikian, pelaksanaan pencegahan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, luasnya cakupan wilayah pengawasan, dan belum optimalnya partisipasi sebagian penyelenggara pelayanan publik.

Kata kunci: kinerja organisasi, Ombudsman, pencegahan maladministrasi, pelayanan publik.

ABSTRACT

ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF THE EAST JAVA REPRESENTATIVE OFFICE OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA IN PREVENTING MALADMINISTRATION

Diana Puspita Retno
22041010175

This study aims to describe the performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, East Java Representative Office, in preventing maladministration. The research employed a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation, and then analyzed using an interactive data analysis technique consisting of data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The analysis of organizational performance was based on four indicators: productivity, responsiveness, responsibility, and accountability. The findings show that the performance of the East Java Ombudsman Representative Office in preventing maladministration has been implemented well. In terms of productivity, the implementation of prevention programs has met the established targets through public service compliance assessments, Ombudsman *On the spot* activities, systematic studies, coordination, and outreach activities. In terms of responsiveness, the Ombudsman has been able to identify potential maladministration and respond through preventive measures that are appropriate to conditions in the field. Responsibility is reflected in the implementation of programs guided by statutory regulations and operational standards, while accountability is demonstrated through reporting, evaluation, and public dissemination of activity results. However, the prevention efforts still face several obstacles, including limited human resources, the broad scope of supervision, and the suboptimal participation of some public service providers. These findings highlight the importance of strengthening institutional capacity, improving stakeholder collaboration, and optimizing preventive strategies to support the realization of high-quality public services free from maladministration.

Keywords: organizational performance, Ombudsman, maladministration prevention, public service

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis mampu merampungkan penyusunan skripsi dengan judul “Kinerja Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam Pencegahan Maladministrasi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademik di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis berharap skripsi ini dapat membuka ruang bagi penyempurnaan dan pengembangan lebih lanjut.

Penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT 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 Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta arahan dalam penyusunan proposal.
5. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. Pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur atas kesediaannya memberikan informasi dan data awal yang diperlukan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
7. Teman SD, nichlah yang tetap berteman dengan penulis hingga detik ini, memberikan *support* di tengah kehidupan dan menyempatkan diri untuk selalu bertemu.
8. Teman SMP penulis yang masih bersama hingga penghujung strata 1 ini, Ria, Shinta, Dina. Terima kasih telah menyempatkan hadir di sela kesibukan dunia, terima kasih telah memilih untuk tetap berteman. Terima kasih untuk tidak memutuskan menyerah di tengah pendewasaan ini.
9. Seluruh teman SMA yang tergabung dalam grup “Sinar Ultrafeng” beranggotakan Nden, Nit, Khan, dan abi terima kasih telah menemani penulis kurang lebih 7 tahun. Bertahan dari terjangan pandemi, daring, hingga sampai di titik sarjana. Terima kasih tetap memberikan energi positif kepada penulis dan menemani penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman dekat penulis semasa kuliah, pertama yang berada di grup “Geng Sembarang Gong.” Nin, shaf, tiq, san, put, dan tan. Walaupun tidak semua menemani penulis sejak mahasiswa baru, tetapi terima kasih telah memberikan dukungan penuh di kehidupan semester akhir ini. Terima kasih atas *vibes* yang tetap positif. Kedua, teman dekat selama KKN terutama mbak Via yang tetap berjuang sampai titik darah penghabisan, terima kasih sudah hadir di sela-sela kebingungan penulis terkait skripsi ini. Serta seluruh teman

yang tidak disebutkan satu persatu, terima kasih sudah menyempatkan secuil waktu di hidupnya untuk penulis lewati.

11. Untuk sepupu penulis yang kerap kali menyisihkan waktunya untuk penulis merehatkan diri, Asti dan mbak Pipid. Terima kasih atas segala kejutan, hadiah, waktu, jajan, serta cerita yang terucap, selama bersama penulis.
12. Keluarga inti penulis, Bapak, ibu, dan mas Dany. Terima kasih telah memberikan ruang bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Doa, didikan, dan nilai kehidupan yang diberikan kepada penulis akan diusahakan untuk diterapkan dalam diri penulis. Terima kasih telah memberikan dukungan baik moral maupun finansial kepada penulis selama hidup. Semoga dengan selesainya skripsi ini, Bapak, Ibu, dan Mas Dany menambah kadar kebanggaan kepada penulis.
13. Terakhir, penulis persembahkan untuk diri sendiri karena telah menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah bertahan hingga detik ini, setelah banyaknya air mata turun tanpa diketahui yang lain, banyak keluhan yang memilih untuk dipendam sendiri, terima kasih telah mengusahakan agar semua tetap baik-baik saja. Terima kasih untuk percaya ke diri sendiri, untuk tidak menyerah dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Walaupun harapanmu tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, tetap belajar menerima dan bersyukur apapun yang didapatkan. Selamat melangkah ke tahap selanjutnya yang mungkin lebih susah dan belum terbayang sebelumnya, tetapi coba kembali tolehkan kepala ke belakang dan *voila!* Kamu bisa! Selamat berjuang sendiri di atas kakimu sendiri.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, masukan dan kritik sangat diharapkan, agar penelitian dengan segala keterbatasan dan ketidaksempurnaan yang akan dilakukan dapat berjalan lebih optimal dan menghasilkan temuan bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 07 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
13.1 Latar Belakang.....	1
13.2 Perumusan Masalah.....	25
13.3 Tujuan Penelitian.....	25
13.4 Manfaat Penelitian.....	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	27
2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
2.2 Landasan Teori	33
2.2.1 Pelayanan Publik	33
2.2.2 Manajemen Publik.....	39
2.2.3 Ombudsman Republik Indonesia.....	41
2.2.4 Konsep Kinerja Organisasi.....	46
2.2.5 Pencegahan Maladministrasi	56
2.3 Kerangka Berpikir	66
BAB III METODE PENELITIAN.....	67
3.1 Jenis Penelitian	67
3.2 Lokasi Penelitian	68

3.3	Fokus Penelitian	68
3.4	Sumber Data	70
3.5	Teknik Penentuan Informan.....	70
3.6	Teknik Pengumpulan Data	72
3.7	Teknik Analisis Data.....	73
3.8	Keabsahan Data.....	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		77
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	77
4.1.1	Profil Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.....	77
4.1.2	Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur	80
4.1.3	Tugas Pokok Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur	80
4.1.4	Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.....	82
4.1.5	Bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur	84
4.2	Hasil Penelitian	87
4.2.1	Produktivitas.....	87
4.2.2	Responsivitas	99
4.2.3	Responsibilitas.....	112
4.2.4	Akuntabilitas.....	121
4.3	Pembahasan	132
4.3.1	Produktivitas.....	132
4.3.2	Responsivitas	139
4.3.3	Responsibilitas.....	144
4.3.4	Akuntabilitas.....	150
BAB V PENUTUP		155
5.1	Kesimpulan.....	155
5.2	Saran.....	158
DAFTAR PUSTAKA		161
LAMPIRAN		169

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	62
Gambar 4. 1Kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Timur.....	77
Gambar 4. 2Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur.....	80
Gambar 4. 3Perbandingan target Ombudsman tahun 2025 sesudah dan sebelum efisiensi.....	94
Gambar 4. 4Infografis 12 Jenis Maladministrasi.....	97
Gambar 4. 5Publikasi temuan maladministrasi terkait Surat Izin Praktik (SIP) Apoteker.....	100
Gambar 4. 6Informasi terkait pelayanan ombudsma. <i>On the spot</i> di mal pelayanan publik Siola Kota Surabaya.....	108
Gambar 4. 7Ringkasan Opini penilaian administrasi tahun 2025	118
Gambar 4. 8Penyerahan hasil penilaian ombudsman jawa timur kepada Kantor Perwakilan BPN provinsi Jawa timur.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Laporan Perwakilan Ombudsman Tahun 2019-2024	5
Tabel 1. 2	Data Laporan Pengaduan Maladminstrasi 2017-2024	7
Tabel 2. 1	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4. 1	Capaian Kinerja tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur	86
Tabel 4. 2	Kompetensi yang harus dimiliki asisten pencegahan.....	91
Tabel 4. 3	Jumlah Laporan Perwakilan Jawa Timur berdasarkan substansi.....	101
Tabel 4. 4	Data Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi.....	159
Lampiran 2 Pedoman Dokumentasi	159
Lampiran 3 Wawancara dengan pihak keasistenan Pencegahan	162
Lampiran 4 Wawancara dengan pihak keasistenan PLT Kepala Perwakilan.....	162
Lampiran 5 Wawancara dengan pihak Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	163
Lampiran 6 Wawancara dengan pihak Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur .	163
Lampiran 7 Wawancara dengan pihak DPMPTSP Kota Surabaya.....	164
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian Ombudsman.....	165