

**PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

SHINTA ARVIANTI

NBI 1112100079

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh:

SHINTA ARVIANTI

NBI 1112100079

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Shinta Arvianti

NBI : 1112100079

**Judul : Penerapan E-Government Pada Pengaduan Masyarakat
Berbasis Online Di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa
Timur**

Surabaya, 23 Juni 2025

Mengetahui

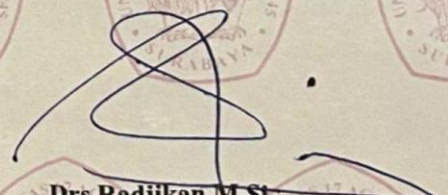
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



Dr. Dra. Ayun Maduwidarti, MP
NPP. 20120870103

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing I



Drs. Radjikan, M.Si
NPP 2011870100

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 23 Juni 2025

Dewan Penguji ;

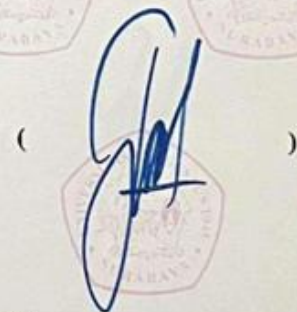
1. Drs. Radjikan, M.Si
Ketua

()

2. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si
Anggota I

()

3. Ghulam Maulana Ilman, S.AP., M.PA
Anggota II

()

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

()

Dr. Dra. Ayu Maduwiniarti, MP
NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Arvianti
NBI : 1112100079
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI
OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA
TIMUR

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 23 Juni 2025

Yang bertanda tangan,



(Shinta Arvianti)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Arvianti
NBI/ NPM : 1112100079
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**"PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN
PROVINSI JAWA TIMUR"**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 02 Juli 2025

Yang Menyatakan,



(Shinta Arvianti)

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta Terima kasih atas cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti. Kalian adalah sumber inspirasi dan kekuatan saya dalam menyelesaikan karya ini.

Dosen Yang telah membimbing dan memberikan ilmu serta motivasi, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Terima kasih atas segala arahan dan kesabaran yang diberikan.

Teman-Teman Seperjuangan Yang selalu memberikan semangat dan dorongan, serta menemani dalam suka dan duka selama proses penyusunan karya ini. Kebersamaan dan kerjasama kita adalah bagian penting dari perjalanan ini.

Almamater Tercinta Terima kasih atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan sehingga saya dapat menuntut ilmu dan menyelesaikan karya ini dengan maksimal.

Diri Sendiri Sebagai bentuk apresiasi atas kerja keras, ketekunan, dan kesabaran yang telah dilakukan untuk menyelesaikan karya ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk mencapai cita-cita yang lebih tinggi.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Shinta Arvianti
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 September 2003
Alamat : Kedung Klinter VII No.9, RT 007/RW 003
Kota.Surabaya, Indonesia
Kebangsaan : Indonesia
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
No Telp / Email : 081283813161
shintavianti28@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Jenjang	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Periode
SD	SDN Kedung Doro VI Surabaya	-	2009-2015
SMP	SMP Giki 2 Surabaya	-	2015-2018
SMA	SMA Giki 1 Surabaya	IPS	2018-2021
Strata 1	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Administrasi Publik	2021- Sekarang

RINGKASAN

Shinta Arvianti, 2025, **PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang Penerapan E-Government Pada Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Ombudsman dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur, yang berdasarkan 5 faktor keberhasilan menurut teori menurut Indrajit (2004:15) Harvard JFK School Of Government dan (Moon 2008:168) Aspek penting untuk menerapkan konsep e-government pada sektor publik. Lima faktor tersebut meliputi: dari Support (Dukungan), Capacity (Kapasitas), dan Value (Nilai atau Manfaat), Willingness (Kemauan), dan Local Culture (Budaya Lokal).

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian kualitatif, dengan menggabungkan sumber data primer dan sekunder. Data diperoleh melalui teknik pengumpulan seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul akan dianalisis melalui tahap pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai Penerapan E-Government Pada Pengaduan Masyarakat Berbasis Online oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat berbasis online, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Sistem ini dirancang untuk memudahkan masyarakat, khususnya yang berada di daerah terpencil, agar dapat menyampaikan pengaduan kapan saja dan dari mana saja. Penggunaan teknologi digital dalam pengaduan juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas lembaga karena masyarakat dapat memantau sejauh mana laporan mereka ditindaklanjuti, dan efisiensi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini cukup efektif dalam membantu penyelesaian pengaduan masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, minimnya sosialisasi, dan rendahnya literasi masyarakat mengenai prosedur tata cara pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan dukungan pemerintah untuk meningkatkan kualitas sistem pengaduan online.

Kata Kunci: Penerapan E-Government, Pengaduan Masyarakat, Maladministrasi, Ombudsman, Pelayanan Publik

SUMMARY

Shinta Arvianti, 2025, **IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN ONLINE-BASED PUBLIC COMPLAINTS AT THE OMBUDSMAN**

This study aims to describe and analyze the Implementation of E-Government in Online-Based Public Complaints at the Ombudsman in resolving public complaints at the Ombudsman Representative Office of East Java Province, which is based on 5 success factors according to the theory according to Indrajit (2004:15) Harvard JFK School of Government and (Moon 2008:168) Important aspects for implementing the concept of e-government in the public sector. The five factors include: Support, Capacity, and Value, Willingness, and Local Culture.

This study adopts a qualitative research method, combining primary and secondary data sources. Data were obtained through data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The collected data will be analyzed through the stages of data collection, data presentation, data reduction, and drawing conclusions.

This study aims to describe the Implementation of E-Government in Online-Based Public Complaints by the Ombudsman RI Representative Office of East Java Province in resolving online public complaints, and to identify supporting and inhibiting factors in its implementation. This system is designed to make it easier for people, especially those in remote areas or with limited mobility, to submit complaints anytime and anywhere. The use of digital technology in complaints also increases transparency, institutional accountability because the public can monitor the extent to which their reports are followed up, and the efficiency of public services. The results of the study show that this program is quite effective in helping to resolve public complaints. However, its implementation still faces several obstacles, such as limited infrastructure, minimal socialization, and low public literacy regarding complaint procedures. Therefore, government support is needed to improve the quality of the online complaint system.

Keywords: Implementation Of E-Government, Public Complaints, Maladministration, Ombudsman, Public Services.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR”**. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2025 ini sesuai dengan arahan yang diberikan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi ini adalah di Jl. Indragiri No. 62, Sawunggaling, Kec. Wonokromo, Surabaya, Indonesia. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik, pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun materil untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M. AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan

6. Kedua Orang Tua saya, Ayah Moch. Samsul Arif dan Ibu Novie Irmawati. Orang terhebat yang selalu memberi saya rasa kasih sayang tanpa henti untuk saya dari kecil hingga saat ini, selalu menjadi alasan saya untuk menjadi seseorang yang pantang menyerah dan kuat dalam segala hal, hingga sampai saat ini saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih terdalam saya untuk perjuangan yang telah dilakukan, saya berharap bahwa saya dapat menjadi seseorang yang bisa memberikan apa yang dapat saya berikan untuk kebahagiaan orang tua saya di masa mendatang.
7. Keluarga besar Peneliti. Terima kasih kepada semuanya, saya dapat merasakan ikatan keluarga dan persaudaraan yang kuat, menjadikan memori-memori yang akan terus saya simpan.
8. Kepada sahabat-sahabat saya masa sekolah, Gracesillia Meista C, Aisyah Haliza. Tiap momen yang dibuat saat itu menjadi momen-momen yang akan saya ulang kembali dalam ingatan saya. Terima kasih telah menjadi orang yang mendukung saya pada masa saat itu dan sekarang.
9. Kepada sahabat – sahabat saya selama masa perkuliahan, Rheina, Hera, Nuril. Terima kasih kepada dukungan yang telah diberikan dan saran atas keluhan-keluhan yang pernah saya sampaikan. Saya berharap kalian dapat menemukan impian yang kalian inginkan dan tercapai di masa depan.
10. Kepada teman-teman Fisip 2021 yang telah memberikan berbagai pengalaman yang luar biasa dan juga dukungan tidak ternilai hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Kepada diri sendiri. Karena telah berusaha keras dan berjuang sampai sejauh ini. Mampu untuk mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tidak pernah menyerah dalam hal apapun, meskipun dalam proses penyusunan skripsi ini sangat sulit. Dalam proses menyelesaikannya dengan sebaik dan semaksimal mungkin adalah pencapaian yang patut untuk dibanggakan.
12. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua doa dan dukungannya.

Surabaya, 23 Juni 2025

(Shinta Arvianti)

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian	22
1.4 Manfaat Penelitian	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Landasan Teori	32
2.2.1 Good Governance.....	32
2.2.2 E-Government	34
2.2.3 3 Klasifikasi E- Government.....	39
2.2.4 Ombudsman	41
2.2.5 Pengaduan Masyarakat	41
2.3 Kerangka Konseptual.....	43

BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Fokus Penelitian.....	45
3.3 Lokasi Penelitian	48
3.4 Sumber Data	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6 Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum	55
4.2 Penyajian Data.....	59
4.2 Pembahasan	81
4.2.1 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	87
BAB V PENUTUP.....	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Data Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Perwakilan Seluruh Provinsi	4
Tabel 1. 2 Jenis Aduan Yang Dilaporkan Melalui Kanal Online di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur Tahun 2022 – 2024	9
Tabel 3. 1 Tabel Informan.....	49
Tabel 4. 1 Jumlah Data Pengaduan Di Tahun 2021 Berbasis Online Perkanal di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur	76
Tabel 4. 2 Jumlah Data Pengaduan Di Tahun 2022 Berbasis Online Perkanal di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur	77
Tabel 4. 3 Jumlah Data Pengaduan Di Tahun 2023 Berbasis Online Perkanal di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur	78
Tabel 4. 4 Jumlah Data Pengaduan Di Tahun 2024 Berbasis Online Perkanal di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengaduan Di Tahun 2021	6
Gambar 1. 2 Laporan Diterima Melalui Berbagai Kanal di Ombudsman Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 – 2024	7
Gambar 1. 3 Laporan Yang Di Tolak Melalui Berbagai Kanal di Ombudsman Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 – 2024	8
Gambar 1. 4 Laporan Di Tahun 2022	11
Gambar 1. 5 Jumlah Laporan Di Tahun 2023	12
Gambar 1. 6 Berita Laporan Maladministrasi Ombudsman.....	14
Gambar 1. 7 Tata Cara Pengaduan Pelayanan Publik Ombudsman RI.....	16
Gambar 1. 8 Laporan Ombudsman RI Jawa Timur Tahun 2023 Tanggani 947 Laporan	17
Gambar 1. 9 Berita Ombudsman RI : Layanan Pengaduan Daring Bukan Bukan Hanya Formalitas.....	18
Gambar 1. 10 Ombudsman Jatim Terima 947 Pengaduan terkait Layanan Pemda	19
 Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Sumber : Diolah Oleh Peneliti	43
 Gambar 4. 1 Lokasi Ombudsman Jawa Timur	56
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur	57
Gambar 4. 3 Wawancara dengan Kepala Bidang PVL	61
Gambar 4. 4 Wawancara dengan Keasistenan PVL.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	97
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Proposal Skripsi.....	102
Lampiran 3 Surat Ijin Observasi	103
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Sisi Depan	104
Lampiran 5 Dokumentasi	105
Lampiran 6 Surat Keterangan Bebas Turnitin	111
Lampiran 7 Lembar Revisi Dosen Penguji 1.....	112
Lampiran 8 Lembar Revisi Dosen Penguji 2.....	113
Lampiran 9 Lembar Revisi Dosen Penguji 3.....	114
Lampiran 10 Acceptance Artikel Jurnal.....	115
Lampiran 11 Artikel Jurnal	116
Lampiran 12 Hasil Turnitin	117