

**PENERAPAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 37 TAHUN 2008
TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

(Studi Kasus Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

LUTFIANA RAHMA RAHAYU

NBI : 1111408602

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

2018

**PENERAPAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 37 TAHUN 2008
TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

(Studi Kasus Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata -I Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

LUTFIANA RAHMA RAHAYU

NBI : 1111408602

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

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

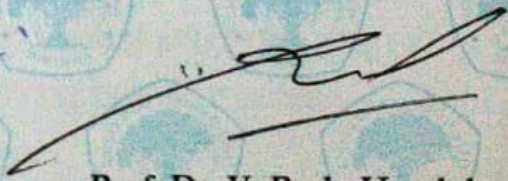
NAMA : LUTFIANA RAHMA RAHAYU
NBI : 1111408602
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NO 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA (Studi Kasus Ombudsman
Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur)

Surabaya, 31 Juli 2018

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui
Dosen Pembimbing


Dr. Endro Tjahjono, MM


Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

Dewan Penguji

1. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS
Ketua

2. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si
Anggota

3. Dr. Rachmawati Novaria, MM
Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,


Dr. Endro Tjahjono, MM

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

Dewan Penguji

1. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS
Ketua

2. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si
Anggota

3. Dr. Rachmawati Novaria, MM
Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Lutfiana Rahma Rahayu

NPM : 1111408602

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Penerapan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur)

Menyatakan :

1. Bahwa 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. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
 3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.
- Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 31 Juli 2018

Yang membuat Pernyataan



(Lutfiana Rahma Rahayu)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Lutfiana Rahma R
Nomor Mahasiswa : 111408602

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul : Penerapan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang No 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 31 Juli 2018

Yang menyatakan



(Lutfiana..Rahma..Rahayu)

MOTTO

Jangan lupa dzikir, lalainya kepada Allah saat tidak berzikir lebih berbahaya dari pada kelalaian terhadap Allah ketika berdzikir.

KATA PENGANTAR

Puji syukur telah peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat taufik serta hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Penerapan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia”. Proposal penelitian yang diajukan ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Peneliti juga menyadari bahwa di dalam proses penulisan proposal penelitian ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, support, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak serta berkah dari Allah SWT sehingga banyaknya kendala dapat diatasi. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya proposal penelitian ini, terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945
2. Bapak Dr. Endro Tjahyono, MM. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM. selaku Wakil Dekan selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945
4. Bapak Dr. H. Zakariya, MS., MM. selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik yang banyak memberikan masukan
5. Bapak Drs. H. Supri Hartono, MS. Sebagai Dosen Wali saya yang saya cintai dan banggakan.
6. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran.
7. Bapak Drs. Muchammad Wahyono, MS, selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, memberikan masukan-masukan dan referensi dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

8. Dosen-dosen pengajar Program studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
9. Seluruh staff Tata Usaha (TU) yang telah membantu dalam kegiatan administrasi dari awal perkuliahan sampai akhir.
10. Kedua orang tua dan adikku sayang yang sudah memberikan dukungan, semangat dan doanya.
11. Apek's Squad (Ummi, Riva, Iyin, Arrum, Laila) yang selalu memberikan informasi karena penulis kudet, memberikan semangat dan waktunya.
12. Daus, Riva geng nongkrong di koridor yang selalu meluangkan waktu menemani menyelesaikan tugas skripsi.
13. Teman-teman se-Himpunan dan organisasi UKMKI yang memberikan banyak pengalaman selama masa perkuliahan.
14. Teman-teman seangkatan dan adik kelas yang ga disebutin nama biar ga panjang terimakasih karena telah memberikan banyak cerita selama masa kuliah.
15. Kepala Ombudsman dan seluruh Asisten ORI jatim yang memberikan banyak informasi terkait penulisan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan proposal penelitian ini. Oleh karenanya, peneliti mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak guna menyempurnakan proposal penelitian ini. Peneliti juga berharap semoga proposal penelitian ini bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surabaya, 23 April 2018

Lutfiana Rahma Rahayu

ABSTRAK

Birokrasi sebuah negara berpengaruh terhadap kondisi perekonomian dan sosial negara tersebut. Di Indonesia upaya reformasi penyelenggaraan birokrasi pemerintah dilakukan dengan upaya pemotongan jalur birokrasi. Ombudsman berdiri karena pemerintah sadar akan perlunya lembaga ini karena tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih, baik dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah melihat kinerja Ombudsman dalam hal penyelesaian laporan untuk mengetahui tingkat pencapaian dari ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal yang mandiri, dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintah lainnya. Mekanisme pengaduan dan penyelesaian laporan di Ombudsman telah diatur dalam Undang-Undang No 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan jenis data pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian ini mengambil lokasi di Jawa Timur yaitu Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur yang terletak di kota Surabaya. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan metode snowball. Dalam penelitian ini peneliti menemukan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur telah memenuhi semua unsur indikator yang digunakan dalam penelitian yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan dan pemerataan. Ombudsman sebagai lembaga pengawas bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi serta melakukan upaya pencegahan dan tugas lain yang diberikan Undang-Undang. Masyarakat banyak yang merasakan manfaat dari keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas Pelayanan Publik yang ada di Jawa Timur karena merasa dapat membantu permasalahan yang mereka keluhkan dan sebuah solusi dari semua maladministrasi yang ada di Indonesia.

Kata kunci: penerapan, Ombudsman, efisiensi, efektifitas, kecukupan, pemerataan

ABSTRAC

A country's bureaucracy influences the economic and social conditions of the country. In Indonesia, efforts to reform the administration of government bureaucracy are carried out by efforts to cut the bureaucratic pathway. The Ombudsman stands because the government is aware of the need for this institution because of the demands of a very strong society to realize a clean, good and efficient government. The purpose of this study is to look at the performance of the Ombudsman in terms of completing reports to determine the level of achievement of the ombudsman as an independent external supervisory institution, and not having an organic relationship with state institutions and other government agencies. The complaints mechanism and the completion of reports in the Ombudsman have been regulated in Law No. 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia. This study uses a type of qualitative approach with descriptive type data. This study took place in East Java, the East Java representative Republic of Indonesia Ombudsman located in the city of Surabaya. Data sources used are primary and secondary data with snowball method. In this study researchers found the East Java Representative Ombudsman has fulfilled all the elements of the indicators used in the study namely effectiveness, efficiency, adequacy and equity. The Ombudsman as the supervisory body is tasked with receiving reports on alleged maladministration of the administration of public services, conducting investigations on its own initiative against allegations of maladministration and taking preventive measures and other duties given by the Law. Many people feel the benefits of the existence of the Ombudsman as a Public Service supervisory institution in East Java because they feel they can help with the problems they complain about and a solution to all the maladministration in Indonesia.

Keywords: implementation, Ombudsman, efficiency, effectiveness, adequacy, equity

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pelayanan Publik	10
2.2.2 Kepuasan Masyarakat	11
2.2.3 Evaluasi Kebijakan.....	12
2.2.4 Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia	18
2.3 Kerangka Pikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Fokus Penelitian.....	22
3.3. Lokasi Dan Subjek Penelitian	23
3.4 Sumber Data.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1 Metode Wawancara.....	24

3.5.2	Metode Observasi.....	25
3.5.3	Metode Dokumentasi	25
3.6	Instrumen Penelitian.....	26
3.7	Teknik Analisa Data.....	26
BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Deskripsi Objek.....	28
4.1.1	Gambaran Umum	28
4.1.2	Visi, Misi, Motto, Tugas Dan Fungsi	29
4.1.2.1	Visi	29
4.1.2.2	Misi.....	30
4.1.2.3	Motto	30
4.1.2.4	Tugas	30
4.1.2.5	Fungsi.....	31
4.1.3	Alur Penyelesaian Laporan.....	31
4.1.4	Susunan Organisasi	34
4.2	Penyajian Data.....	34
4.3	Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP.....		50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Efektifitas Pelayanan Tahun 2015-2017	35
Tabel 4.2. Efisiensi Pelayanan Tahun 2015-2017.....	37
Tabel 4.3. Susunan Organisasi Tugas Ombudsman Perwakilan.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Penerimaan Dan Verivikasi Laporan	31
Gambar 4.2 Pemeriksaan Laporan	32
Gambar 4.3 Resolusi Dan Monitoring Laporan.....	33
Gambar 4.4 Tanggapan Positif Dari Masyarakat.....	44
Gambar 4.5 Laporan Masyarakat Melalui Media Sosial	45
Gambar 4.6 Persyaratan Pembuatan Laporan	47
Gambar 4.7 Surat terimakasih dari masyarakat	48
Gambar 4.8 ucapan terimakasih melalui whatsapp.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman
Republik Indonesia
- Lampiran 3. Peraturan Organisasi
- Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5. Perintah Revisi
- Lampiran 6. Turnitin