

SKRIPSI

**Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam
Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik**



OLEH :

PRISTIAWAN ADITYA PERKASA

NIM: I93218082

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

2023

PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Pristiawan Aditya Perkasa

NIM : 193218082

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : **Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur
Dalam Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
- 2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain.
- 3) Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 20 Desember 2023

Yang menyatakan



Pristiawan Aditya Perkasa
NIM: 193218082

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh :

Nama : Pristiawan Aditya perkasa

NIM : 193218082

Program Studi : Sosiologi

Yang Berjudul **Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik** Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diperbaiki dan dapat diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dalam Ilmu Bidang Sosiologi.

Surabaya, 20 Desember 2023



Dr. Dwi Setianingsih, M. Pd I.

NIP : 197212221999032004

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Pristiawan Aditya Perkasa dengan judul : **Eksistensi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Dalam Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik.** Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 03 Januari 2024.


TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I



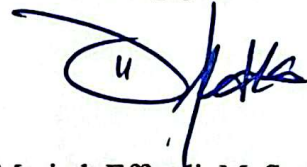
Dr. Dwi Setianingsih, M.Pd.I
NIP. 197212221999032004

Penguji III



Dr. Amal Taufiq, S.Pd., M.Si.
NIP. 197008021997021001

Penguji II



Masitah Effendi. M. Sosio
NIP. 199105172020122027

Penguji IV



Husnul Muttaqin, S.Ag., S.Sos.,
M.S.I
NIP. 197801202006041003

Surabaya, 03 Januari 2024

Mengesahkan,

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya
Fakultas Ilmu Sosial
Dekan



Prof. Dr. H. Abd. Chalik, M.Ag.
NIP. 197306272000031002



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Pristiawan aditya perkasa
NIM : 193218082
Fakultas/Jurusan : FISIP / Sosiologi
E-mail address : pristiawanaditya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam
Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Januari 2025

Penulis

(Pristiawan aditya)

nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Pristiawan Aditya Perkasa, 2023. Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik, Skripsi Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci: Eksistensi, Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia yang sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah badan yang mempunyai kewenangan atas penyelenggaraan pengawasan pelayanan publik yang sebagian atau semua dananya bersumber dari Aturan Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Aturan Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur memiliki peranan penting dalam hal pengawasan di sektor penyelenggaraan pelayanan publik yang berada di Provinsi Jawa timur. Tantangan terbesar yang dialami oleh Ombudsman adalah menjalankan wewenangnya dengan seefektif mungkin. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan rasa kepercayaan dan kesadaran masyarakat untuk tetap ikut aktif membantu Ombudsman terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, bersih, transparansi, dan adil. Dengan 2 rumusan masalah yaitu, (1) Bagaimana Eksistensi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Dalam Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik, dan (2) Upaya Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Dalam Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik. Metode yang digunakan peneliti ialah pendekatan kualitatif dengan pengambilan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teori Struktural Fungsionalisme dari Robert K. Merton. Dengan adanya Ombudsman Perwakilan Jawa Timur, masyarakat memiliki mekanisme untuk mengajukan keluhan terkait pelayanan publik yang tidak memuaskan. Ombudsman Perwakilan Jawa Timur juga dapat menjadi pengawas independen yang dapat memastikan bahwa instansi pemerintah menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.

ABSTRACT

Pristiawan Aditya Perkasa, 2023. *The Existence of the Indonesian Ombudsman Representative for East Java in Realizing Public Service Oversight, Sociology Study Program Thesis, Faculty of Social and Political Sciences, Sunan Ampel State Islamic University, Surabaya.*

Keywords: *Existence, Ombudsman, Maladministration, Public Service*

The Ombudsman of the Republic of Indonesia, previously known as the National Ombudsman Commission, is a body that has authority over the implementation of supervision of public services, some or all of whose funds come from the State Revenue and Expenditure Regulations (APBN) or Regional Revenue and Expenditure Regulations (APBD). The Indonesian Ombudsman Representative for East Java has an important role in terms of supervision in the public service delivery sector in East Java Province. The biggest challenge experienced by the Ombudsman is exercising his authority as effectively as possible. This research aims to increase the sense of trust and awareness of the public to continue to actively participate in helping the Ombudsman regarding the implementation of good, clean, transparent and fair public services. With 2 problem formulations, namely, (1) How does the East Java Representative Ombudsman Exist in Realizing Public Service Oversight, and (2) East Java Representative Ombudsman's Efforts in Realizing Public Service Supervision. The method used by researchers is a qualitative approach by collecting data in the form of observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses Structural Functionalism theory from Robert K. Merton. With the East Java Representative Ombudsman, the public has a mechanism to submit complaints regarding unsatisfactory public services. The East Java Representative Ombudsman can also be an independent monitor who can ensure that government agencies carry out their duties well and in accordance with the principles of good public service.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Konseptual	6
F. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kajian Pustaka	14
1. Ombudsman RI.....	14
2. Pelayanan Publik.....	16
C. Teori Fungsionalisme Struktural Robert K. Merton.....	19
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Pemilihan Subjek Penelitian	25
D. Tahap-Tahap Penelitian.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data	29
G. Teknik Keabsahan Data	30
BAB IV.....	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.....	33

B. Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik	43
C. Upaya Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik.....	72
D. Analisis Eksistensi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Dalam Tinjauan Teori Struktural Fungsional (Robert K. Merton).....	85
BAB V	94
PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

Anggriani, Jum. 2020. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Asmara, Galang. 2021. *Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Laksbang
Justitia.

Bakker, Anton. 2018. *Filsafat Sejarah*. Yogyakarta: Thafa Media

Basah, Sjachran. 2018. *Eksistensi Dan Tolok Ukur Badan Peradilan Administrasi
Negara Di Indonesia*. Bandung: Alumni.

Daim, Nuryanto. A. 2019. *Hukum Administrasi Negara*. Surabaya: Laksbang
Justitia, Jilid I.

Dwiyanto, Agus. 2019. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan
Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

<http://www.edipranoto.com/2011/05/sanksi-hukum-administrasi.html> diakses pada
tanggal 18-12-2023

<https://ombudsman.go.id> diakses pada tanggal 23-04-2022.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman
Nasional. Bab II Pasal 4

Lincoln dan guba dalam Moleong. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung,
Remaja Rosdakarya.

Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM
YKPN.

Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo
Persada.

- Masturi, Budhi. 2020. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Masyhuri dan M. Zainuddin. 2018. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mirna. 2021. “*EFEKTIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU DALAM MENGAWASI PEYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BATAM*”. Universitas Putera Batam: Batam.
- Muchsan. 2019. *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*. Yogyakarta: Liberty
- Nasikun. 2018. *Sistem Sosial Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nurdin, Dr. Drs. Ismail, M.Si. 2019. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- R. D. Wirananda, A. Taufiq, R. Martini. 2022. “*Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Untuk Pencegahan Maladministrasi Dan Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang*,” *Journal of Politic and Government Studies*, vol. 11, no. 2
- Raho, Bernard. 2013. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prestasi Pusaka Publisher.
- Ritzer, George. 2007. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Ritzer, George. 2012. *Teori Sosiologi Dari Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Terakhir Post Modern*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ritzer, George-Douglas J. Goodman. 2012. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Selvia Triana dkk. 2020. “*PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PADANG*”. Universitas Bung Hatta: Padang.
- Sujata, Antonio. 2018. *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Sujata, Antonius dan Surachman. 2018. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*. Jakarta: Komisi Ombudsman Indonesia.
- Suyanto, Bagong. 2017. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Tim Penyusun Buku Ombudsman Republik Indonesia. 2019. *Ombudsprudensi*, Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- UU No. 37 Tahun 2009
- Wahyuni, Sri. 2018. “*PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DI BIDANG PERTANAHAN (STUDI PADA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA KANTOR PERWAKILAN SULAWESI SELATAN)*”. Universitas Negeri Makassar.
- Winardi dan Sukriono Didik et.al. 2022. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi*. Jatim.
- Wulansari, Dewi. 2020. *Sosiologi Konsep & Teori*. Bandung: Refika Aditama.