

Pengorganisasian Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta
pada Penanganan Kasus Penundaan Klaim Polis Asuransi AJB
Bumiputera 1912



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S. Sos.)

Oleh:

I KOMANG DANDI AGUSTIAN

171006350

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Pengorganisasian Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta
pada Penanganan Kasus Penundaan Klaim Polis Asuransi AJB
Bumiputera 1912

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S. Sos.)

disusun oleh:

I KOMANG DANDI AGUSTIAN

171006350

disetujui oleh:



Survo Adi Pramono, S.IP., M.SI

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengorganisasian Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta pada Penanganan Kasus Penundaan Klaim Polis Asuransi AJB Bumiputera 1912
Penyusun : I Komang Dandi Agustian
NPM : 171006350
Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada Hari / Tanggal : Kamis, 19 Januari 2023
Pukul : 12.00 WIB
Tempat : Ruang Pendadaran No.3 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Kristian Tamtomo, S. Antr., M.A., Ph.D.

Penguji Utama

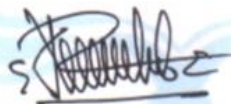
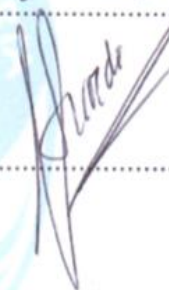
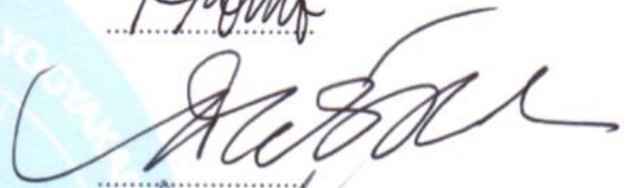
Suryo Adi Pramono, S.IP., M.Si

Penguji I

Dr. V. Sundari Handoko, M.Si

Penguji II

TANDA TANGAN



Y. Kunharibowo, M.A.

Ketua Program Studi S1 Sosiologi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Komang Dandi Agustian

NPM : 171006350

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : Pengorganisasian Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa
Yogyakarta pada Penanganan Kasus Penundaan Klaim Polis
Asuransi AJB Bumiputera 1912

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ke tidak jujuran lainnya, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak mana pun.

Yogyakarta, 13 Januari 2023

Saya yang menyatakan,



I Komang Dandi Agustian

ABSTRAK

Lembaga Ombudsman DIY bergerak dalam lembaga pelayanan publik dengan memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aduan, baik itu sektor swasta ataupun pemerintah. Sebagai wadah pelayanan publik, LO DIY memberikan pelayanan pada masyarakat dalam bentuk penanganan dan penyelesaian pada kasus yang dialami. Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis pengorganisasian LO DIY dalam penanganan kasus penundaan klaim polis asuransi AJB Bumiputera 1912.. Penelitian dengan judul “Pengorganisasian Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta pada Penanganan Kasus Penundaan Klaim Polis Asuransi AJB Bumiputera 1912” dilatar belakangi dengan permasalahan penanganan yang melalui beberapa tahapan kerja guna mencapai penyelesaian kasus dalam bentuk rekomendasi atau LPK.

LO DIY menjadi lembaga pelayanan publik yang menjembatani penanganan pada kasus penundaan klaim polis asuransi AJB Bumiputera. Studi terhadap permasalahan tersebut dengan menganalisis Proses kerja LO DIY dalam penanganan kasusnya menggunakan konsep pengorganisasian. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan pengumpulan data sekunder. Data penelitian diperoleh dari Ketua LO DIY dan Asisten penanggungjawab penanganan kasus AJB Bumiputera1912. Pada hasil temuan menunjukkan pengorganisasian LO DIY pada penanganan kasus AJB Bumiputera 1912 memiliki pembagian kerja yang terstruktur mulai pembagian pada administrasi hingga pembagian pada saat penanganan kasus. Kemudian pada proses kerja LO DIY memiliki alur kerja administrasi, konsultasi, pembuatan laporan aduan, rapat bersama, koordinasi, perumusan rekomendasi. Selanjutnya pada cara perumusan rekomendasi LO DIY bekerja sama dengan pihak internal dalam perumusannya dan didukung oleh pihak eksternal terkait.

Kata kunci: Pelayanan, Pengorganisasian, Penanganan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME karena skripsi dengan judul “Pengorganisasian Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta pada Penanganan Kasus Penundaan Klaim Polis Asuransi AJB Bumiputera 1912” telah selesai. Skripsi ini digunakan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta I Wayan Sukadarma dan Ibunda yang kusayangi Endang Susilawati yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materiil. Semoga Tuhan selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Tidak lupa saya ucapkan kepada berbagai pihak yang membantu dan memberikan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu:

1. Bapak Suryo Adi Pramono, S.IP, M.SI. terima kasih atas waktu dan bimbingan yang telah Bapak berikan kepada penulis, memberikan saran dan masukan, serta solusi dalam mengatasi seluruh permasalahan yang dihadapi oleh penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Kakak I Wayan Dicki Rahadian dan Kakak I Made Rendra Septian yang selalu menjadi sahabat terbaik dalam situasi apapun, terimakasih untuk semangat dan dukungannya.
3. Ayu Suci Nugroyanti yang menjadi tempat keluh kesah, serta selalu mendampingi, memberi doa dan semangat untuk penulis.
4. Dyota Hayu Mahardika, Candra Wirawan, Raditya Wiratama dalam grup Sky Research yang telah menjadi teman terbaik sejak penulis menginjakkan kaki di Yogyakarta, yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis dengan sadar dan mengakui bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan masukan dari para pembaca

agar penelitian ini semakin sempurna. Semoga penelitian skripsi ini memberikan manfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 12 Oktober 2023



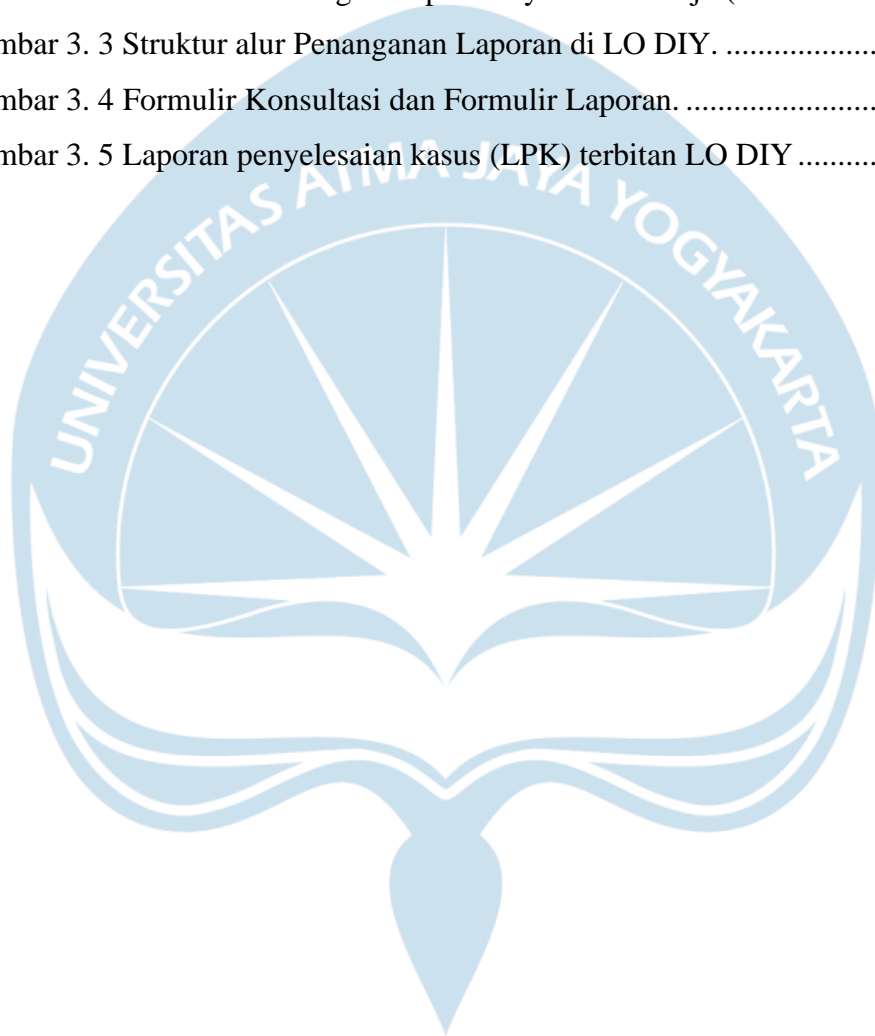
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Kajian Pustaka	6
D. Kerangka Konseptual	9
1. Pembagian kerja.....	10
2. Proses Kerja	11
3. Pengambilan keputusan	12
E. Kerangka Berpikir	14
F. Tujuan Penelitian	15
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II	17
METODOLOGI DAN DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN	17
A. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	17
B. Informan Penelitian	17
C. Operasionalisasi Konsep.....	18
D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, dan Cara Analisi Data	21
1. Metode Pengumpulan Data dan Jenis Data	21
2. Teknik Analisis Data	22
E. Deskripsi Objek Penelitian	23
1. Sejarah LO DIY	23

2.	Tugas dan Fungsi Lembaga Ombudsman DIY	25
3.	Susunan struktur Organisasi Lembaga Ombudsman DIY	25
4.	Divisi Bidang Lembaga Ombudsman DIY	26
5.	Aktivitas Organisasi dan penanganan kasus AJB Bumiputera.....	27
BAB III	28
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Temuan	28
1.	Pembagian kerja LO DIY dalam “penanganan kasus AJB Bumiputera” 28	
2.	Proses kerja LO DIY dalam “Penanganan kasus AJB Bumiputera” ..	35
3.	Perumusan rekomendasi dalam “penanganan kasus AJB Bumiputera” 43	
B. Pembahasan	47
1.	Pembagian Kerja dalam Penanganan Kasus AJB Bumiputera.....	47
2.	Proses Kerja dalam Penanganan Kasus AJB Bumiputera.	49
3.	Perumusan rekomendasi dalam penanganan kasus AJB Bumiputera	51
BAB IV	54
Kesimpulan	54
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi LO DIY Periode 2018-2021.....	25
Gambar 3. 1 Wawancara dengan Ibu Dhelina Puteri Nur Rahmawati (Asisten Komisioner) dan Ibu Evi Nur Akhidhah (Asisten Komisioner).	32
Gambar 3. 2 Wawancara dengan Bapak Suryawan Raharjo (Ketua LO DIY)....	33
Gambar 3. 3 Struktur alur Penanganan Laporan di LO DIY.	36
Gambar 3. 4 Formulir Konsultasi dan Formulir Laporan.	38
Gambar 3. 5 Laporan penyelesaian kasus (LPK) terbitan LO DIY	45



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Struktur Kerangka Berpikir Penelitian.....	14
Tabel 2.1 Matriks Penelitian	20

