



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PELAKSANAAN PELATIHAN PELAYANAN PRIMA  
UNTUK PEGAWAI PADA OMBUDSMAN RI**



**NADIAH BELLA PUTRI**

**NIM : 1905311093**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan**

**Diploma III Politeknik**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2022



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
ADMINISTRASI BISNIS


LEMBAR PERSETUJUAN


Nama : Nadiah Bella Putri  
NIM : 1905311093  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Pegawai Pada Ombudsman Republik Indonesia

Depok, 12 Agustus 2022

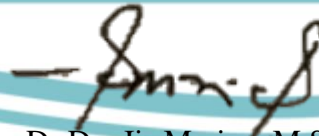
Pembimbing I

Pembimbing II

  
Titik Purwinarti, S.Sos.,M.Si  
NIP.1962091219882003

  
Taufik Akbar, S.E.,M.S.M  
NIP.19840912320180310001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

  
Dr. Dra. Iis Mariani, M.Si  
NIP.196501311986032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nadiah Bella Putri  
NIM : 1905311093  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Pegawai Pada Ombudsman Republik Indonesia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 12 Agustus 2022  
Waktu : 14.10

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Tim Penguji

Ketua Sidang : Titik Purwinarti, S.Sos.,M.Si

NIP : 1962091219882003

Penguji I : Wahyudi Utomo, S.Sos.,M.Si

NIP : 198007112015041001

Penguji II : Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom.,M.Si

NIP : 198609082020122006



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan tugas akhir ini berjudul *“Pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Pegawai Ombudsman Republik Indonesia”*

Dalam Penulisan Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk dapat memenuhi persyaratan kelulusan Diploma 3 (D III) Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, pada Politeknik Negeri Jakarta. Penulisan laporan ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, serta doa-doa yang diberikan. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing, HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta Periode 2021-2025.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.M. selaku Kepala Program Studi Diploma 3 (D III) Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta Periode 2021-2025 dan selaku dosen pembimbing II laporan tugas akhir yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd., selaku dosen pembimbing materi I laporan tugas akhir yang senantiasa memberikan bimbingan materi, arahan dan dukungannya sehingga penulis dapat menyusun laporan tugas akhir ini dan dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Bapak Adrianus Herwasto, Ibu Sintha Cattleya, dan Ibu Leni Milana selaku pembimbing di Ombudsman Republik Indonesia, yang telah membantu penulisan pada saat pelaksanaan praktik kerja lapangan seperti memberikan arahan, dukungan, dan memberikan izin dalam pengambilan data yang



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diperlukan penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir di Ombudsman Republik Indonesia.

6. Seluruh dosen administrasi Niaga yang telah banyak memberikan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Teristimewa untuk Bapak dan Ibu orangtua yang telah memberikan dukungan,doa, dan kasih sayang kepada penulis dengan sepenuh hati selama penulisan laporan tugas akhir.
8. Serta kepada semua pihak-pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penyusunan laporan tugas akhir ini,penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima segala bentuk masukan baik berupa kritik maupun saran yang dapat membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Penulisan laporan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan baik bagi penulis maupun semua pihak yang akan membacanya untuk pertimbangan di masa yang akan datang.

Jakarta, Mei 2022

Nadiah Bella Putri



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritisik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	2
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	3
1,6 Metode Analisis Data.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1 Pengertian Pelatihan dan Pengembangan.....	6
2.1.1 Pengertian Pelatihan Internal Sumber Daya Manusia ....	6
2.1.2 Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	6
2.2. Tujuan Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	7
2.3 Manfaat Pelatihan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	8
2.4 Metode Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	9
2.5. Proses Pelatihan dan Pengembangan.....	11
2.5.1 Tahap Penyusunan.....	11
2.5.2 Tahap Perencanaan.....	11
2.5.3 Tahap Pelaksanaan.....	12
2.5.4 Tahap Evaluasi.....	12
2.6. Pelayanan.....	13
2.6.1 Pengertian Pelayanan.....	13



2.6.2	Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	14
2.6.3	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	15
2.7	Hambatan-Hambatan Pelaksanaan Pelatihan .....	16
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	17
3.1	Sejarah Umum Perusahaan.....	17
3.2	Profil Perusahaan.....	18
3.3	Tugas dan Fungsi Perusahaan.....	19
3.4	Struktur Organisasi Instansi Ombudsman Republik Indonesia	20
BAB IV	PEMBAHASAN.....	22
4.1	Prosedur Pelatihan Internal Pelayanan Prima Untuk Pegawai Ombudsman Republik Indonesia.....	22
4.2	Hambatan Pelaksanaan Pelatihan Internal Terkait Pelayanan Prima Untuk Pegawai Pada Ombudsman Republik Indonesia .....	34
BAB V	PENUTUP .....	36
5.1	Kesimpulan.....	36
5.2	Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	.....	38
LAMPIRAN.....		43

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Sumber Daya Manusia Ombudsman RI...21
Gambar 4.1	Flowchart Prosedur Pelaksanaan Pelatihan ..... 23
Gambar 4.2	Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan Dari Peserta Melalui Kuisisioner
Google Form	.....33







**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4. 1      Contoh Hasil Evaluasi Pemahaman Peserta Pelatihan..... 31





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Struktur Umum Ombudsman RI .....	42
Lampiran 2	Rundown Kegiatan Pelaksanaan Pelatihan Internal Pelayanan Prima.....	44
Lampiran 3	Daftar Pertanyaan Wawancara .....	46
Lampiran 4	Anggaran Biaya Pelatihan.....	46
Lampiran 5	Daftar Nama dan Kelompok Zoom Peserta Pelatihan.....	46
Lampiran 6	Hasil Dokumentasi Saat Pelaksanaan Pelatihan Internal Pelayanan Prima Ombudsman RI.....	53
Lampiran 7	Formulir Absen Pelaksanaan Pelatihan Internal Pelayanan Prima Ombudsman RI.....	57

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Karyawan merupakan salah satu instrumen penting dalam berjalannya operasional suatu instansi pemerintahan maupun perusahaan swasta. Seorang karyawan juga sering disebut sebagai sumber daya manusia bagi sebuah instansi ataupun perusahaan. Sumber daya manusia menjadi sebuah asset berharga yang perlu dijaga dan ditingkatkan kembali kemampuan pribadinya secara berkala untuk dapat terus berkembang dan dapat memberikan umpan balik yang optimal kepada suatu instansi atau perusahaan. Salah satu cara untuk dapat meningkatkan kemampuan seorang karyawan adalah dengan adanya pemberian pelatihan, baik yang dilaksanakan secara internal maupun pelatihan dari pihak luar instansi ataupun perusahaan yang biasa disebut pelatihan eksternal.

Pelatihan internal maupun pelatihan eksternal, keduanya merupakan fasilitas penunjang yang dapat diberikan oleh sebuah instansi ataupun perusahaan kepada para karyawannya. Kedua hal tersebut mempunyai tujuan yang sama yaitu, para karyawan dapat bekerja sesuai dengan visi misi perusahaan dan sesuai dengan yang diharapkan pemangku kepentingan sebuah perusahaan. Terlebih lagi dengan adanya tuntutan perubahan zaman yang membuat banyaknya perubahan cara kerja seorang karyawan agar dapat sesuai dengan keadaan saat ini, sehingga pekerjaan yang dikerjakan pun akan memperoleh hasil yang lebih maksimal. Maka dari itu, dengan adanya pemberian pelatihan tersebut kepada karyawan dapat memberikan banyak keuntungan baik bagi perusahaan maupun karyawan.

Ombudsman Republik Indonesia mempunyai tugas utama memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Indonesia yang mempunyai keluhan terkait pelayanan publik. Karyawan pada Ombudsman RI harus dapat menerima, mendengarkan dan memberikan solusi serta tindakan yang tepat atas permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat, hal tersebut dilakukan agar masyarakat dapat



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Ombudsman Republik Indonesia.

Menyadari hal tersebut, setiap karyawan Ombudsman Republik Indonesia diberikan pelatihan internal, karena peranan dan tanggung jawab dari setiap pegawai Ombudsman Republik Indonesia, untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada setiap keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Maka dari itu, dibutuhkan peningkatan kemampuan setiap karyawan agar masyarakat dapat merasa puas atas setiap tindakan yang diberikan karyawan Ombudsman Republik Indonesia saat menyelesaikan suatu masalah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Untuk Pegawai Pada Ombudsman Republik Indonesia”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman RI?
2. Bagaimana hambatan saat pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman RI?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman RI
2. Untuk mengetahui hambatan saat pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman RI



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, baik bagi penulis, perusahaan, maupun bagi dunia ilmu pengetahuan. Bagi penulis diharapkan dapat mengetahui dan dapat ikut serta mengenai pengaplikasian teori selama kuliah khususnya pada mata kuliah “Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)” mengenai pelaksanaan pemberian pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman RI. Serta manfaat bagi perusahaan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan saran sebagai bahan pertimbangan dalam pemberian pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman RI, dan juga bagi dunia ilmu pengetahuan diharapkan dapat membantu memperluas wawasan pembaca mengenai proses pemberian pelatihan internal khususnya tentang pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman RI dan dapat dijadikan sumber informasi kepada semua pihak yang tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai pemberian pelatihan internal sebuah perusahaan.

#### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, untuk dapat memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan menggunakan metode sebagai berikut:

##### 1. Observasi

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan langsung mengenai rangkaian proses pemberian pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman RI yaitu penulis ikut serta dalam dalam setiap rangkaian proses pemberian pelatihan internal tersebut mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan pelatihan dan evaluasi pelatihan.

##### 2. Wawancara

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang terkait pada unit pengembangan sumber daya manusia pada Ombudsman RI mengenai prosedur pelatihan, hambatan yang dirasakan saat membuat pelatihan internal dan bagaimana mengevaluasi pelatihan internal yang telah diadakan.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Dokumentasi

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan prosedur pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman Republik Indonesia, serta dokumen pendukung lainnya seperti dokumen mengenai gambaran umum Ombudsman RI yaitu struktur organisasi umum dan divisi sumber daya manusia dan umum pada Ombudsman RI.

**1.6 Metode Analisis Data**

Penulisan laporan tugas akhir ini metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan segala permasalahan yang berkaitan dengan segala rangkaian prosedur pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman Republik Indonesia sehingga segala data yang diperoleh dan dipilih kemudian dianalisis berdasarkan landasan teori untuk akhirnya mendapatkan deskripsi mengenai prosedur pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman Republik Indonesia.

**1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data, serta sistematika penulisan tugas akhir.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang teori-teori yang akan berkaitan dengan topik yang akan dibahas dalam tugas akhir ini diantaranya yaitu pengertian pelatihan internal, tujuan pelatihan internal, proses pemberian pelatihan internal serta hambatan dalam pelaksanaan pemberian pelatihan internal.

Bab III : Gambaran Umum Perusahaan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bab ini berisi tentang semua hal-hal yang berkaitan dengan perusahaan, seperti profil perusahaan, kegiatan perusahaan, visi, misi, dan struktur organisasi perusahaan.

Bab IV : Pembahasan

Bab ini berisi pembahasan mengenai prosedur pelaksanaan pelatihan dan hambatan dalam pelaksanaan pemberian prosedur pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman Republik Indonesia

Bab V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan mengenai pelaksanaan pelatihan terkait pelayanan prima untuk pegawai Ombudsman pada bagian sumber daya manusia di Ombudsman RI dan saran sebagai langkah untuk dapat prosedur pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman Republik Indonesia yang lebih efektif dan efisien.



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan melalui penjelasan diatas, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pelatihan pelayanan prima untuk pegawai pada Ombudsman Republik Indonesia mulai dari tahap penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah berlaku di Ombudsman Republik Indonesia. Namun, pada penerapannya terdapat perbedaan dengan teori yaitu pada tahap evaluasi, di mana Ombudsman Republik Indonesia melakukan evaluasi terkait pelaksanaan kegiatan pelatihan dan evaluasi untuk peserta. Tahap evaluasi tambahan tersebut merupakan suatu proses yang tepat untuk diterapkan di perusahaan ataupun instansi untuk menunjang kegiatan berjalan secara efektif dan efisien.
2. Pada saat pelaksanaannya juga terdapat kendala yang dialami oleh unit pengembangan sumber daya manusia Ombudsman Republik Indonesia maupun peserta pelatihan. Hambatan yang muncul berdasarkan dua faktor yaitu, faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal muncul dari dalam unit pengembangan sumber daya manusia Ombudsman Republik Indonesia sedangkan faktor eksternal muncul dari peserta pelatihan.

#### 5.2 Saran

Agar proses pelatihan dapat berjalan dengan lancar, dan lebih efektif serta efisien. Maka penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat membantu perusahaan dan pelaksanaan pelatihan untuk kedepannya, yaitu:





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Sebaiknya Instansi Ombudsman Republik Indonesia dapat menambah sumber daya manusia untuk unit pengembangan sumber daya manusia agar berkurangnya beban kerja setiap pegawainya.
2. Sebaiknya Instansi Ombudsman Republik Indonesia menyusun perencanaan terkait anggaran pelatihan pada Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia agar kegiatan pelatihan yang dilaksanakan semakin banyak dan variatif sesuai dengan kebutuhan masing-masing unit.
3. Akan lebih baik jika koordinasi setiap unit pada Ombudsman Republik Indonesia berjalan dengan baik, sehingga pada pelaksanaan kegiatan peserta pelatihan dapat lebih fokus untuk mengikuti setiap rangkaian kegiatan.



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Hak Cipta :

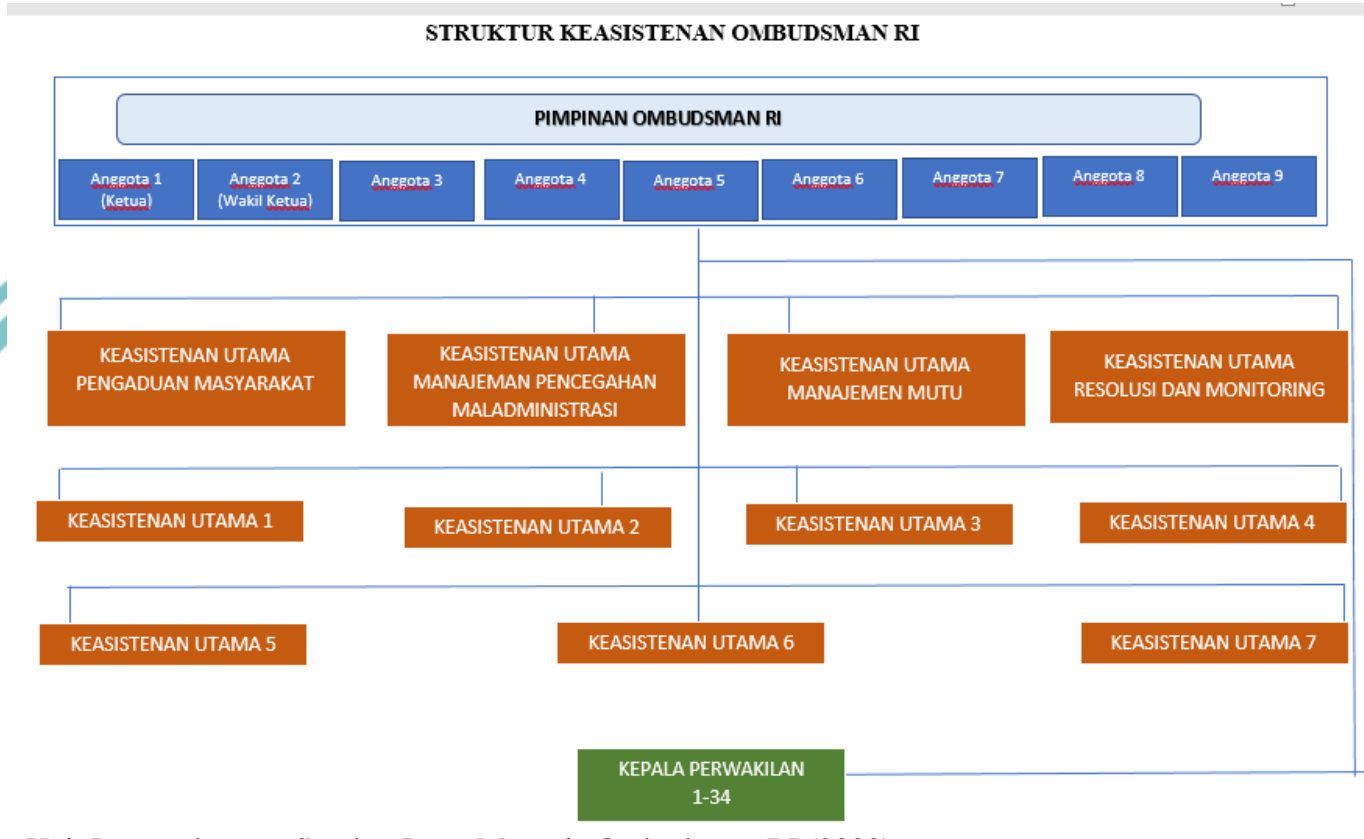
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Chaerudin, Ali. 2019. *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*. Sukabumi: Jejak Publisher.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mursyidah,Lailul dan Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Umsida Press
- Qomariyah, Nurul. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, dan Studi empiris)*. Bandung : Alfa Beta.
- S.P, Haibuan dan Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Suryani,Kadek dan Prof.Dr.John Foeh.2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Praktis Aplikatif)*. Bali: Nilacakra House.
- Widyawati dan Saptarini. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bali: CV.Noah Alethia.
- Jurnal
- Kurniawan, Rizki dkk. 2018. Manajemen Pelatihan di Perkebunan Teh PT. Perkebunan Tambi Wonosobo Jawa Tengah. *Jurnal Masepi*.3(2): <http://36.82.106.238:8885/jurnal/index.php/JMI/issue/view/54>
- (Diakses pada 15 Juli 2022)

Lampiran 1

Struktur Umum Ombudsman Republik Indonesia



Sumber: Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)

**NEGERI  
JAKARTA**

**Hak Cipta :**

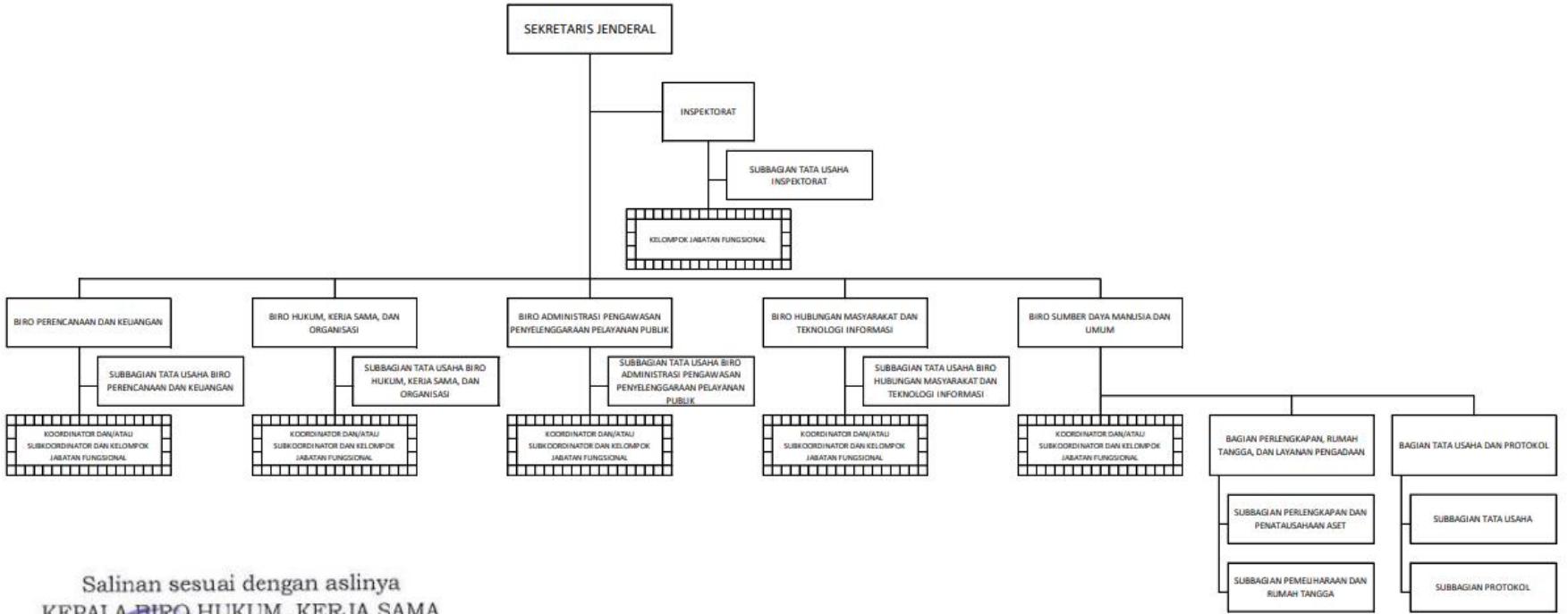
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritisi
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Salinan sesuai dengan aslinya  
 KEPALA BIRO HUKUM, KERJA SAMA

Sumber: Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)

**POLITEKNIK  
 NEGERI  
 JAKARTA**



Lampiran 2

Rundown Kegiatan Pelaksanaan Pelatihan Internal Pelayanan Prima Ombudsman RI

No	Waktu (WIB)	Materi	Durasi
<b>Hari I , Rabu (23 Februari 2022)</b>			
01	08.30 – 08.35	Pembukaan oleh MC	5'
02	08.35 – 08.55	Sambutan dan pembukaan oleh pimpinan/ anggota Ombudsman	20'
03	08.55 – 09.00	Doa	5'
04	09.05 – 09.30	Sesi : Perkenalan a. Penjelasan tentang Fitur ZOOM b. Perkenalan c. Tatib pelatihan	25'
05	09.30 – 09.40	<i>Pre – Test (google form)</i>	10'
06	09.40 – 10.00	Sesi : Pengantar Propartif	20'
07	10.00 – 10.20	Sesi : Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB)	30'
08	10.30 – 11.10	Sesi : Segitiga Emas	40'
09	11.10 - 12.00	Diskusi, tanya dan Jawab	50'
11	12.00 – 13.00	<b>ISOMA</b>	<b>60'</b>
12	13.00 – 13.10	<i>Ice Breaking</i>	10'
13	13.10 – 13.50	Sesi : Fase Awal ( <i>Intake</i> ) • Ekspektasi • Komitmen • Sikap • LSD ( <i>roleplay</i> )	40'
14	13.50 – 14.00	Evaluasi dan <i>homework</i>	10'
<b>Hari ke 2, Kamis (24 Februari 2022)</b>			
01	09.00 – 09.15	Refleksi	15'
02	09.15 – 10.00	Sesi : Fase Awal ( <i>intake</i> ) Gaya Konflik <i>Mirroring (roleplay)</i> Diagnosis Konflik 7i	45'
03	10.00 – 10.30	Sesi : Fase Eksplorasi <i>Reframing</i>	30'
04	10.30 – 10.15	<i>Ice breaking</i>	15'
05	10.15 – 11.00	Sesi : Fase Eksplorasi CEI	45'
06	11.00 – 11.45	Sesi : Fase Eksplorasi <i>Peeling the onion</i>	45'
07	11.45 – 12.00	Diskusi, tanya dan jawab	15'
08	12.00 – 13.00	<b>ISOMA</b>	<b>30'</b>
09	13.00 – 13.10	<i>Ice breaking</i>	05'
10	13.05 – 13.30	Sesi : Fase Eksplorasi Turning Point	25'
11	13.30 – 14.00	Sesi : Fase Mencari Solusi Membangun pilihan penyelesaian ( <i>brainstorming</i> )	30'
12	14.00 – 14.15	Evaluasi dan <i>homework</i>	15'

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Waktu (WIB)	Materi	Durasi
<b>Hari Ke – 3, Jumat (25 Februari 2022)</b>			
01	08.30 – 09.00	Refleksi	30'
02	09.00 – 09.30	Sesi : Fase Mencari Solusi <ul style="list-style-type: none"><li>• Tes Kelayakan</li><li>• Elaborasi</li><li>• Penentuan pilihan dengan Negosiasi</li></ul>	30'
03	09.30 – 10.00	Sesi : Fase Pengakhiran	30'
04	10.00 – 10.10	Post Test	15'
05	10.10 – 10.30	Penguatan dan testimoni	30'
06	10.30 – 10.45	Tampilan hasil <i>pre – post test</i>	15'
07	10.45 – 11.00	Penutupan	15'

Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apa saja tahapan pada proses pelaksanaan Pelatihan Internal Pelayanan Prima Untuk Pegawai Pada Ombudsman Republik Indonesia?
2. Apa tujuan diadakannya Pelatihan Internal Pelayanan Prima Untuk Pegawai Pada Ombudsman Republik Indonesia?
3. Kapan dan Di mana Pelaksanaan Pelatihan Internal Pelayanan Prima Untuk Pegawai Pada Ombudsman Republik Indonesia diadakan?
4. Berapa jumlah pegawai yang diikutsertakan dalam pelaksanaan Pelatihan Internal Pelayanan Prima?
5. Metode apa yang digunakan dalam pelaksanaan Pelatihan Internal Pelayanan Prima?
6. Berapa anggaran yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI untuk mengadakan Pelatihan Internal Pelayanan Prima Untuk Pegawai Pada Ombudsman Republik Indonesia diadakan?
7. Siapakah yang akan menjadi trainer dalam Pelatihan Internal Pelayanan Prima Untuk Pegawai Pada Ombudsman Republik Indonesia diadakan?
8. Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI dalam mengadakan Pelatihan Internal Pelayanan Prima Untuk Pegawai Pada Ombudsman Republik Indonesia?



# Hak Cipta mili

## Lampiran 4

### Anggaran Pelaksanaan Pelatihan Internal Ombudsman RI

#### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ROUTING SLIP**  
PROSES PENYERJAN SPN

Daftar / Dibuat : Pengembangan SDM  
 Penerimaan / Jarak Kegiatan : Kepala Divi SDM dan Urutan

Perencanaan : UM Biaya Cetak Sertifikat Pelatihan Proposif sejumlah 86 peserta Tahun 2022

Kepala : 2024  
 Output / Sub Output : 2020.001.01 A

Alun : 202111 (Materi) Bahan

Page Dalam DPA : Rp. 13,800,000  
 SPN/2014-14 Yang Laku : Rp.  
 Sisa Anggaran : Rp. 13,800,000  
 Pengemb. Belanja : Rp. 2,900,000  
 Dns Anggaran : Rp. 11,110,000

Kategori	Keterangan	Tersisa		Sisa		Paraf
		Tgl	Jam	Tgl	Jam	
Pengaju	Adrianus Herianto	24	14	24	14	L
Menyetujui	2020.001.01.01	24	14	24	14	L

Nomor Rute/tinggi di Kelemb.:

No	Pelaksanaan	Dish	Tersisa		Sisa		Paraf	CATATAN
			Tgl	Jam	Tgl	Jam		
1	Kontrol Substansi/Clara	Keseluruhan Anggaran						
2	Regiter Tagihan Pihak ke 3							
3	Verifikasi							
4	Pembuatan Ransum	Syallendral/Skanday						
5	Keprosal Ransum	Keseluruhan/Perencanaan						
6	Pengiriman Ransum	Syallendral/Skanday						
7	Pembuatan SPN/SPN	Syallendral/Skanday						
8	Keprosal SPN/SPN	Keseluruhan/Perencanaan						
9	Pembuatan Ransum	PPN						
10	Pembuatan Ransum							
11	Bendahara Pengeluaran	M. Darfar Siddiq						
12	Pengiriman Ransum ke RPPN	Syallendral/Skanday						
13	ARSIP	Ardy						

Note: Untuk SPN/LS Pihak ke 3 Taksir satu Perak dari 0\*

**RUTAN SURBUKTI PEMBAYARAN**

Tahun Anggaran : 2022  
 Nomor/Bund :  
 M A K : 2024 EDC.006.001 A  
 212111

Sudah terima dari : Bendahara Pengeluaran Ombudsman RI

Jumlah uang : Rp. 2.550.000,-  
 Terbilang : dua juta lima ratus lima puluh ribu rupiah.

Untuk pembayaran : UM Biaya Cetak Sertifikat Pelatihan Proposif sejumlah 86 peserta Tahun 2022

	Rp.	
Jumlah	2,550,000	
PPN	-	
PPH ps. 21	-	
PPH ps. 22	-	
PPH ps. 23	-	
<b>Total</b>	<b>2,550,000</b>	

Jakarta, Mei 2022  
 Yang menyetujui:

Setuju dibayar  
 Pejabat Pembuat Komitmen  
 Ombudsman RI

Dibayar tunai, Tgl  
 Bendahara Pengeluaran  
 Ombudsman RI

Lest Milla  
 NIP. 197411081993112001

Muhammad Zafar Siddiq  
 NIP. 196710182014021001

Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia (2022)





Lampiran 5

Daftar Nama Peserta Pelatihan

PESERTA PELATIHAN PROPARTIF TAHUN 2022

Kelompok ZOOM 1 (WITA)

Link : <https://ombudsman-go-id.zoom.us/j/82139706224?pwd=cXJkeWZGY0J1UFRBdXIUNG FodkxwQT09>  
 ZOOM : [id.zoom.us/j/82139706224?pwd=cXJkeWZGY0J1UFRBdXIUNG FodkxwQT09](https://ombudsman-go-id.zoom.us/j/82139706224?pwd=cXJkeWZGY0J1UFRBdXIUNG FodkxwQT09)  
 Meetin : 821 3970 6224  
 g ID  
 Passco : 189576  
 de

NO	NAMA (TANPA GELAR)	L/P	PENEMPATAN	JABATAN
				JENJANG
	1	2	3	4
1	Ida Ayu Wayan Meryawira Sendidevi	P	Nusa Tenggara Barat	Asisten Pratama II
2	Nessa Putri Andayu	P	Kalimantan Barat	Asisten Pratama I
3	Fitriani	P	Kalimantan Tengah	Asisten Pratama I
4	Hendra Kurniawan	L	Kalimantan Tengah	Asisten Pratama I
5	Abdul Chalik Fadillah	L	Kalimantan Utara	Asisten Pratama I
6	Kholif Arimindani	P	Kalimantan Utara	Asisten Pratama I
7	Nurul Alif Densi	L	Sulawesi Barat	Asisten Pratama I
8	Amirullah B.	L	Sulawesi Barat	Asisten Pratama I
9	Muhammad Akhsan Amir	L	Sulawesi Barat	Asisten Pratama I
10	Rahmat Ramadhan	L	Sulawesi Tenggara	Asisten Pratama I
11	Rahmat Budi Arfa	L	Sulawesi Tenggara	Asisten Pratama I
12	Muhammad Kabir Sana	L	Sulawesi Tenggara	Asisten Pratama I
13	Aulia Prilliyanti Dwiputri	P	Sulawesi Tenggara	Asisten Pratama I
14	Fajar Sidiq	L	Sulawesi Selatan	Asisten Pratama II
15	A. Puji Dian Lestari	P	Sulawesi Selatan	Asisten Pratama I

Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



PESERTA PELATIHAN PROPARTIF TAHUN 2022

Kelompok ZOOM 2 (WITA)

Link : <https://ombudsman-go-id.zoom.us/j/83636841941?pwd=aFpnUFdEVGpiNTdsWDdoaW1sVE4rQT09>  
ZOOM : [id.zoom.us/j/83636841941?pwd=aFpnUFdEVGpiNTdsWDdoaW1sVE4rQT09](https://ombudsman-go-id.zoom.us/j/83636841941?pwd=aFpnUFdEVGpiNTdsWDdoaW1sVE4rQT09)  
Meetin : 836 3684 1941  
g ID  
Passco : 610931  
de

NO	NAMA (TANPA GELAR)	L/P	PENEMPATAN	JABATAN
				JENJANG
	1	2	3	4
1	Ni Nyoman Sri Widhiyanti	P	Bali	Asisten Muda I
2	Azhary Fardiansyah	L	Gorontalo	Asisten Pratama I
3	Azwar	L	Kalimantan Barat	Asisten Pratama I
4	Alfikri Nur Alam	L	Kalimantan Barat	Asisten Pratama I
5	Rujalinor	L	Kalimantan Selatan	Asisten Pratama I
6	Muhammad Faishal Rianto	L	Kalimantan Tengah	Asisten Pratama I
7	Agus Ferdinand	L	Kalimantan Timur	Asisten Pratama I
8	Iffa Nur Fahmi	P	Kalimantan Timur	Asisten Pratama I
9	Cikra Wakhidah Nur Fitrotun Aziza	P	Kalimantan Timur	Asisten Pratama I
10	Asri Malik	L	Kalimantan Utara	Asisten Pratama I
11	Rizwan	L	Kalimantan Utara	Asisten Pratama I
12	Dian Permatasari	P	Kalimantan Utara	Asisten Pratama I
13	Dwi Prawitasari	P	Kalimantan Utara	Asisten Pratama I
14	Indina Dwinoviza Delaputri Isbach	P	Sulawesi Barat	Asisten Pratama I
15	Ayu Saputri	P	Sulawesi Barat	Asisten Pratama I

Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**PESERTA PELATIHAN PROPARTIF TAHUN 2022**

Kelompok ZOOM 3 (WITA – WIT)

Link : <https://ombudsman-go-zoom.id.zoom.us/j/87340864876?pwd=QIFSRXduMmhxYnc0RDlrK0xrSm9wZz09>  
 Meetin : 873 4086 4876  
 g ID  
 Passco : 198582  
 de

NO	NAMA (TANPA GELAR)	L/P	PENEMPATAN	JABATAN
				JENJANG
	1	2	3	4
1	Indah Putri Purwaningrum	P	Kalimantan Tengah	Asisten Pratama I
2	Yuliantie	P	Kalimantan Tengah	Asisten Pratama I
3	Ignasius Ryan Gamas	L	Kalimantan Timur	Asisten Pratama I
4	Yansen Sinaga	L	Kalimantan Timur	Asisten Pratama I
5	Reni Yunita Ariani	P	Kalimantan Selatan	Asisten Pratama II
6	Veronika Pankratia Maturbongs	P	Papua	Asisten Pratama I
7	Yules M Rumbewas	L	Papua Barat	Asisten Pratama II
8	Priyono Cipto Heryanto	L	Papua Barat	Asisten Pratama I
9	Suprapti	P	Papua Barat	Asisten Pratama I
10	Abigaël Battu	P	Papua Barat	Asisten Pratama I
11	Siltonus Disyan Paa	L	Papua Barat	Asisten Pratama I
12	Eki Lutfiliani Ramadhanyngtyas	P	Papua Barat	Asisten Pratama I
13	Beltsazar Eloansen Karang	L	Papua Barat	Asisten Pratama I
14	Yohanis Tri Christyanto Kora	L	Papua Barat	Asisten Pratama I
15	I Komang Bagus	L	Sulawesi Barat	Asisten Pratama I
16	Frederick Leardi Demmaraya	L	Sulawesi Tenggara	Asisten Pratama I

Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PESERTA PELATIHAN PROPARTIF TAHUN 2022

Kelompok ZOOM 4 (WIB)

Link : <https://ombudsman-go-id.zoom.us/j/81203326088?pwd=ZTFwVUtWa2JNTjNvV1dHMm82OE1Edz09>  
ZOOM : [id.zoom.us/j/81203326088?pwd=ZTFwVUtWa2JNTjNvV1dHMm82OE1Edz09](https://ombudsman-go-id.zoom.us/j/81203326088?pwd=ZTFwVUtWa2JNTjNvV1dHMm82OE1Edz09)  
Meetin : 812 0332 6088  
g ID  
Passco : 783920  
de

NO	NAMA (TANPA GELAR)	L/P	PENEMPATAN	JABATAN
				JENJANG
	1	2	3	4
1	Indra	L	Pusat	Asisten Muda I
2	Andi	L	Pusat	Asisten Muda I
3	Muh. Pramulya Kurniawan	L	Pusat	Asisten Pratama II
4	Siti Fauziah Husen	P	Aceh	Asisten Pratama I
5	Muhammad Furqan Aulia	L	Aceh	Asisten Pratama I
6	Sirojudin	L	Banten	Asisten Pratama I
7	Rizkiana Hidayat	P	D.I.Yogyakarta	Asisten Pratama II
8	Rully Amirulloh	L	Jakarta Raya	Asisten Madya I
9	Wahyuni	P	Riau	Asisten Pratama II
10	Haresna	P	Sumatera Barat	Asisten Pratama I
11	Harpha Nanda	P	Sumatera Barat	Asisten Pratama I
12	Edward Silaban	L	Sumatera Utara	Asisten Pratama II
13	Mory Yana Gultom	P	Sumatera Utara	Asisten Pratama II
14	Hana Filia Emninta Ginting	P	Sumatera Utara	Asisten Pratama II
15	Maya Septiani	P	Kepulauan Bangka Belitung	Asisten Pratama I

Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PESERTA PELATIHAN PROPARTIF TAHUN 2022

Kelompok ZOOM 5 (WIB)

Link : <https://us02web.zoom.us/j/83484695924?pwd=ZUpseDgxOTVCdGJkTU1lWVVzVE41QT09>  
 ZOOM Meeting ID : 834 8469 5924  
 Password : 874649

NO	NAMA (TANPA GELAR)	L/P	PENEMPATAN	JABATAN
				JENJANG
1	2	3	4	5
1	Aat Sugihartati	P	Pusat	Asisten Muda I
2	Achmad Fauzi	L	Pusat	Asisten Muda I
3	Adriansyah Dhani Darmawan	L	Pusat	Asisten Pratama I
4	Helna Meilila	P	Aceh	Asisten Pratama I
5	M. Rabel Bahana	L	Aceh	Asisten Pratama I
6	Rizal Nurjaman	L	Banten	Asisten Pratama I
7	Ruli Arifah	P	D.I.Yogyakarta	Asisten Pratama I
8	Mochamad Arief Wibowo	L	Jakarta Raya	Asisten Muda I
9	Imam Munandar	L	Jawa Tengah	Asisten Pratama II
10	Arif Budiman	L	Kepulauan Riau	Asisten Pratama II
11	Syauqi Al Faruqi	L	Sumatera Barat	Asisten Pratama II
12	Rahmadian Novert	L	Sumatera Barat	Asisten Pratama II
13	Retya Elsvia	P	Sumatera Barat	Asisten Pratama I
14	Cahyono	L	Sumatera Barat	Asisten Pratama I
15	M. Fajar Asshiddiq	L	Kepulauan Bangka Belitung	Asisten Pratama I

Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)



PESERTA PELATIHAN PROPARTIF TAHUN 2022

Kelompok ZOOM 6 (WIB)

Link : <https://us02web.zoom.us/j/82551355644?pwd=alNWUkVqV0ZXalROSCtoM3lGSm9tUT09>  
ZOOM  
M  
Meeti : 825 5135 5644  
ng ID  
Passc : 083224  
ode

NO	NAMA (TANPA GELAR)	L/P	PENEMPATAN	JABATAN
				JENJANG
1	2	3	4	5
1	I Ketut Dedy Dharmaja Mulia	L	Pusat	Asisten Muda I
2	Irsan Hidayat	L	Pusat	Asisten Muda I
3	Nadia Nur Fitriana	P	Banten	Asisten Pratama I
4	Yustina Setiarini	P	D.I.Yogyakarta	Asisten Pratama I
5	Olvi Lusianti Dewi	P	Jakarta Raya	Asisten Pratama II
6	Muhammad Wildan	L	Jawa Barat	Asisten Pratama I
7	Marzuqo Septianto	L	Jawa Barat	Asisten Pratama I
8	Maulana Ihsan	L	Jawa Barat	Asisten Pratama I
9	Siti Julaeha	P	Jawa Barat	Asisten Pratama I
10	Umi Salamah	P	Kepulauan Bangka Belitung	Asisten Pratama I
11	Agung Nugraha	L	Kepulauan Bangka Belitung	Asisten Pratama I
12	Landuri Gita Roshinta	P	Kepulauan Bangka Belitung	Asisten Pratama I
13	Hendi Renaldo	L	Lampung	Asisten Pratama II
14	Tegar Adiwijaya	L	Lampung	Asisten Pratama I

Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

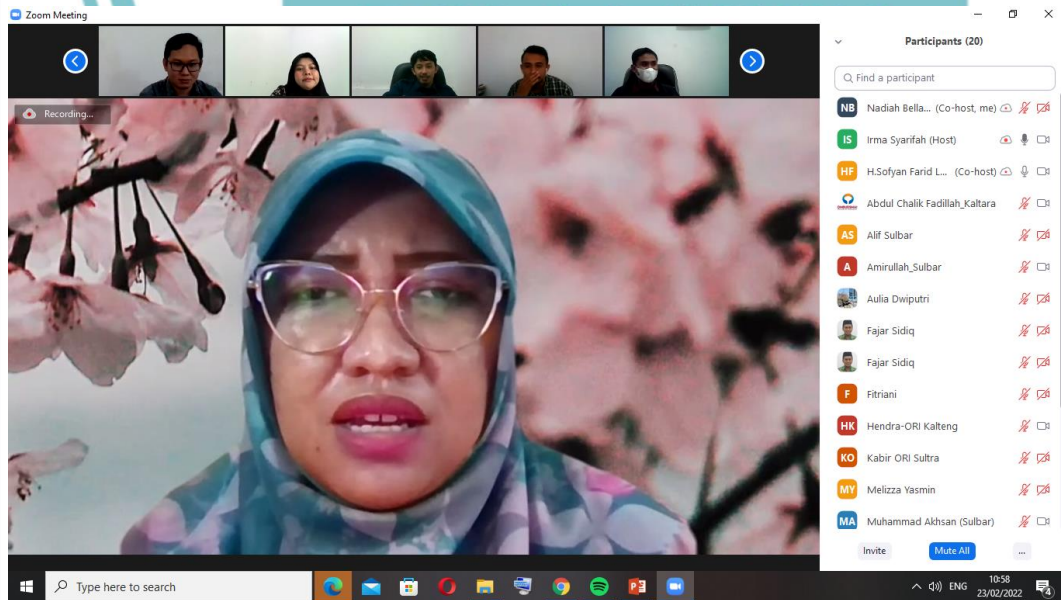
## Lampiran 6

### Hasil Dokumentasi Saat Pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Prima Ombudsman RI

#### 1. Pembukaan Pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Prima Ombudsman RI



#### 2. Pelaksanaan Hari Pertama Pelatihan Internal Pelayanan Prima Ombudsman RI



Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)

#### 3. Pelaksanaan Hari Kedua Pelatihan Internal Pelayanan Prima Ombudsman RI



## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

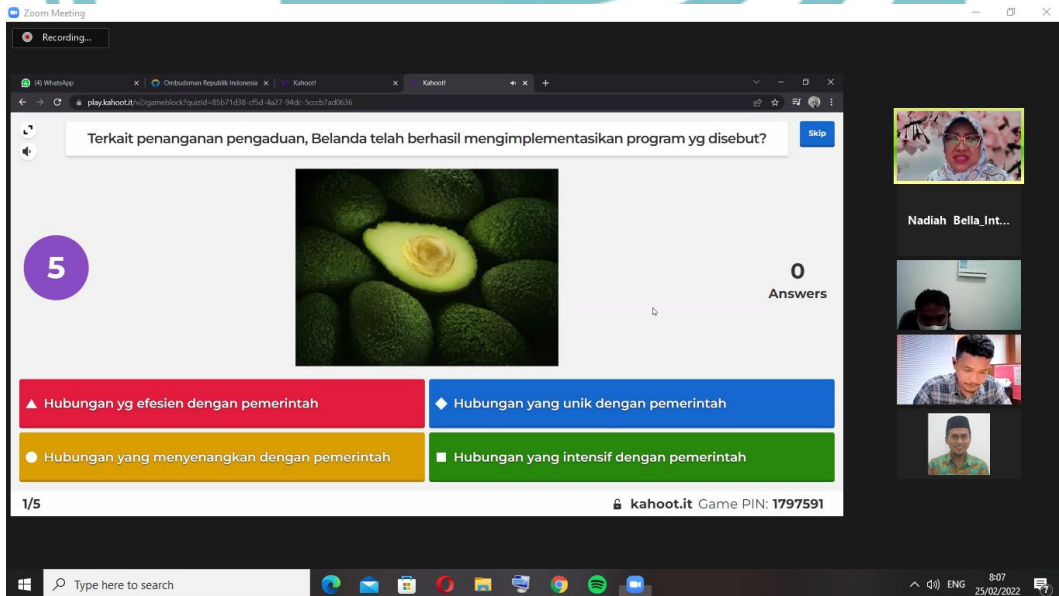
### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)

## 4. Pelaksanaan Hari Ketiga Pelatihan Internal Pelayanan Prima Ombudsman RI



Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)

## Lampiran 7





## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Formulir Absen Pelatihan Untuk Peserta

**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

### FORM ABSEN PELATIHAN PROPARTIF 2022

KELOMPOK ZOOM 1

[nadiahellaputri@gmail.com](mailto:nadiahellaputri@gmail.com)  
(tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

**\* Wajib**

Nama Peserta: \*

Pilih ▼

Jenjang Jabatan: \*

Pilih ▼

Sumber : Unit Pengembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (2022)