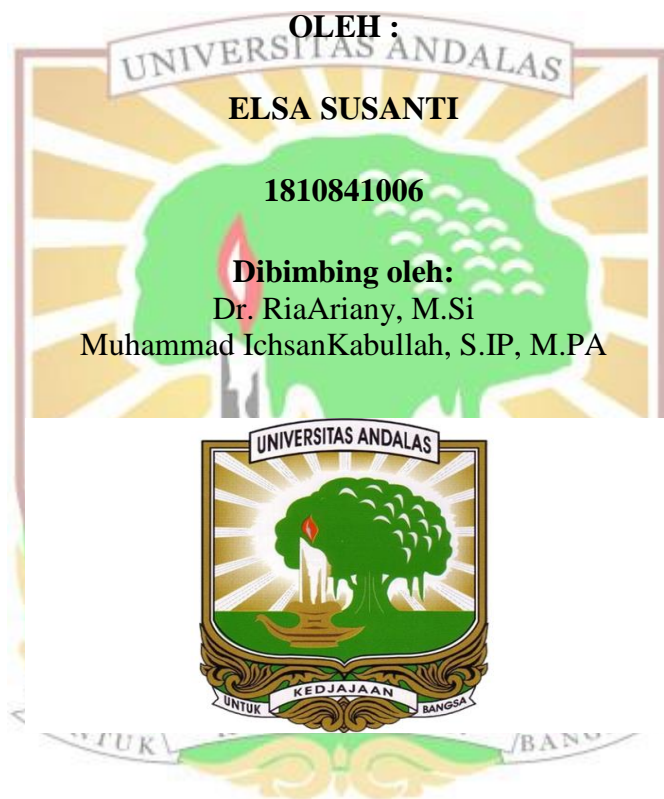


**PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PENGELOLAAN
PENGADUAN PADA OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA
BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2023

ABSTRAK

Elsa Susanti, No BP: 1810841006, Penerapan Manajemen Komplain dalam Pengelolaan Pengaduan pada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2022. Dibimbing oleh: Dr. Ria Ariany, M. Si dan Muhammad Ichsan Kabullah, SIP., MPA. Skripsi ini terdiri 171 halaman dengan referensi 13 buku teori, 4 buku metode, 5 skripsi, 6 jurnal, 4 dokumen dan 6 sumber internet.

Manajemen komplain merupakan cara atau strategi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan dalam menangani keluhan masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pengetahuan masyarakat tentang tugas dan fungsi Ombudsman serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengadukan setiap penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, kurang maksimalnya kinerja asisten Ombudsman dalam penyelesaian laporan dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dan minimnya partisipasi masyarakat dalam ikut mengawasi penyelenggara pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan teori manajemen komplain oleh Agus Pramusinto yang terdiri dari 9 variabel meliputi: mudah diakses, efisien/murah, proses sederhana, mekanisme, jaminan keamanan publik, kepentingan publik, responsivitas, jaminan masukan peningkatan pelayanan publik dan kualitas personel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi serta pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dengan teknik pemilihan informan secara purposive sampling.

Hasil dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa penerapan manajemen komplain dalam pengelolaan pengaduan pada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat belum maksimal. Hal ini diketahui bahwa masih adanya beberapa indikator dari teori yang digunakan belum mencapai hasil yang diharapkan seperti masyarakat yang belum mengetahui tentang Ombudsman dikarenakan kurangnya sosialisasi, kurangnya sumber daya manusia dengan beban kerja yang mencakup instansi se-Sumatera Barat, masih banyak laporan dari tahun sebelumnya yang belum terselesaikan dan tidak adanya sanksi bagi instansi yang mendapatkan nilai kepatuhan rendah demi tercapainya jaminan peningkatan pelayanan publik.

Kata kunci: Manajemen Komplain, Ombudsman, Pelayanan publik

ABSTRACT

Elsa Susanti, RegisteredStudentNumber: 1810841006, *Application of Complaint Management in Complaint Management at the Ombudsman Representative for West Sumatra, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2022. Supervised by: Dr. Ria Ariany, M. Si and Muhammad Ichsan Kabullah, SIP., MPA. This thesis consists of 171 pages with references to 13 theory books, 4 method books, 5 theses, 6 journals, 4 documents and 6 internet sources.*

Complaint management is a method or strategy used by government organizations in dealing with public complaints. This research is motivated by a lack of public knowledge about the duties and functions of the Ombudsman and a lack of public awareness in complaining about any irregularities committed by public service providers, the lack of maximum performance of Ombudsman assistants in completing reports due to limited human resources and minimal community participation in supervising public service providers.

This research uses the complaint management theory by Agus Pramusinto which consists of 9 variable including: easy to access, efficient/cheap, simple process, mechanism, public security guarantee, public interest, responsiveness, a guarantee of input for improving public services and quality of personnel. The method used in this research is the descriptive qualitative research method. Data collection techniques using interview and documentation techniques as well as checking the validity of the data in this study were carried out using source triangulation techniques with purposive sampling informant selection techniques.

The results of this study concluded that the application of complaint management in managing complaints at the Indonesian Ombudsman Representative for West Sumatra was not maximized. It is known that there are still several indicators from the theory used that have not achieved the expected results such as people who do not know about the Ombudsman due to lack of socialization, lack of human resources with a workload that includes agencies throughout West Sumatra, there are still many reports from the previous year that has not been resolved and there are no sanctions for agencies that get low compliance scores in order to achieve guarantees for improving public services.

Keywords: Complaint Management, Ombudsman, Public Service