

**STRATEGI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT
DALAM MENINGKATKAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

*Dibuat sebagai Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**DEPATEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

Moureen Frisca Agusti, 1610841016, Strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Dalam Meningkatkan Pengawasan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19, Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, 2023. Dibimbing oleh: Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP dan Kusdarini, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 119 halaman, dengan 8 referensi buku, 3 skripsi dan jurnal, dan 3 website internet.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masa pandemi COVID-19 yang membuat semua masyarakat harus berdiam diri di rumah agar penyebaran COVID-19 tidak menyebar dan lebih banyak memakan korban lagi. Akibat dari pembatasan aktivitas masyarakat, membuat sebagian masyarakat harus kehilangan pekerjaannya dan masyarakat harus bekerja di rumah (work from home). Hal ini juga berdampak kepada sistem pelayanan publik. Meningkatnya maladministrasi membuat pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik juga menjadi tinggi. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat juga terkendala dengan sistem pengawasan yang menjadi online. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik pada masa COVID-19.

Penelitian ini menggunakan teori strategi yang dikemukakan oleh Kotten yang mencakup 4 (empat) variabel yaitu strategi organisasi, strategi program, strategi sumber daya, dan strategi kelembagaan. Penelitian ini berlokasi di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Metode yang diterapkan yaitu metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan purposive sampling. Teknik keabsahan data dilaksanakan dengan menggunakan triangulasi sumber.

Dari penelitian ini strategi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sudah berjalan dengan cukup baik. Dimana dalam strategi organisasi sudah sejalan dengan visi dan misi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Pada strategi program, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sudah menjalankan berbagai kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pandemi COVID-19 dengan anggaran yang sudah diberikan oleh Pemerintah Pusat. Pada strategi sumber daya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memiliki sumber daya aparatur yang rata-rata sudah sarjana dan juga memiliki sarana dan prasarana teknologi informasi seperti Youtube, Instagram, Twitter, Facebook, dan situs website. Pada strategi kelembagaan kewenangan tertinggi berada pada kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sebagai pemberi intruksi perintah, penanggung jawab, serta memiliki standar operasional prosedur demi menjaga kualitas pelayanan terbebas dari maladministrasi.

Kata Kunci: Strategi, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, COVID-19

ABSTRACT

Moureen Frisca Agusti, 1610841016, Strategy of Ombudsman RI Representative of West Sumatra in Improving Public Service Supervision during the COVID-19 Pandemic, Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Andalas, 2023. Mentored by: Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP and Kusdarini, S.IP, M.PA. This thesis consists of 119 pages, with 8 references to books, 3 theses and journals, and 3 internet websites.

This research is motivated by the COVID-19 pandemic which makes all people have to stay at home so that the spread of COVID-19 does not spread and take more victims. As a result of restrictions on community activities, some people have to lose their jobs and people have to work at home (work from home). This also has an impact on the public service system. The increase in maladministration has made public complaints against public services also high. The Ombudsman RI Representative of West Sumatra is also constrained by a supervisory system that goes online. So this research aims to see how the strategy of the Ombudsman RI Representative of West Sumatra in improving public service supervision during the COVID-19 period.

This research uses the strategy theory proposed by Kotten which includes 4 (four) variables, namely organizational strategy, program strategy, resource strategy, and institutional strategy. This research is located at the Office of the Ombudsman RI Representative of West Sumatra. The method applied is a qualitative method with a descriptive type. Data collection techniques using interview techniques and documentation. Selection of informants using purposive sampling. Data validity techniques were carried out using source triangulation.

From this research, the strategy carried out by the Ombudsman RI Representative of West Sumatra has been running quite well. Where in the organizational strategy is in line with the vision and mission of the Ombudsman RI Representative of West Sumatra. In the program strategy, the Ombudsman RI Representative of West Sumatra has carried out various activities related to the COVID-19 pandemic with the budget provided by the Central Government. In the resource strategy, the Ombudsman RI Representative of West Sumatra has apparatus resources that are on average college graduates and also has information technology facilities and infrastructure such as Youtube, Instagram, Twitter, Facebook, and websites. In the institutional strategy, the highest authority lies with the head of the Ombudsman RI Representative of West Sumatra as the giver of command instructions, the person in charge, and has a standard operating procedure in order to maintain the quality of services free from maladministration.

Keywords: Strategy, Ombudsman RI Representative of West Sumatra, COVID-19