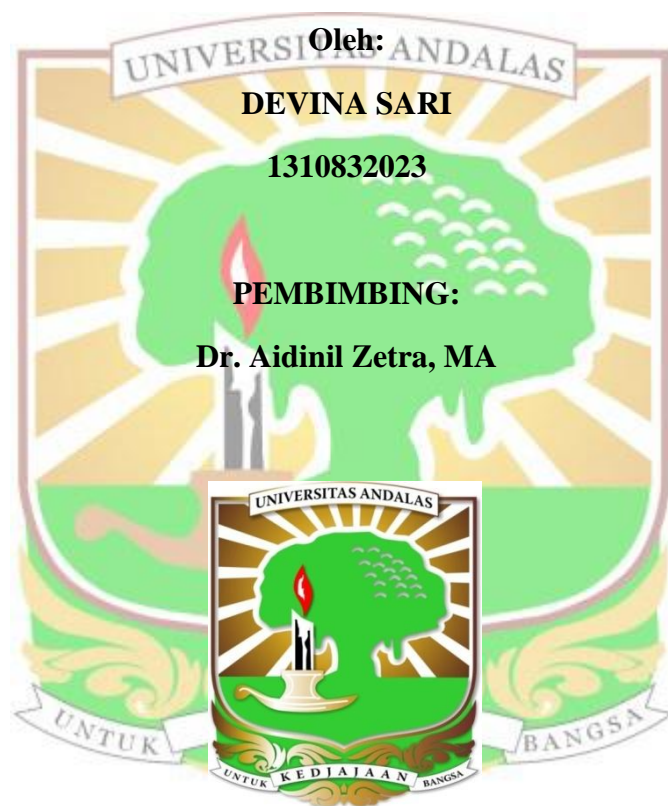


**KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM
MENGAWASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
PEMKO PADANG TAHUN 2015-2017**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik pada Fakultas Ilmu
Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**JURUSAN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

ABSTRAK

Devina Sari, BP 1310832023, Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemko Padang Tahun 2015-2017. Dosen Pembimbing: Dr. Aidinil Zetra, MA.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari meningkatnya pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat setiap tahunnya terutama di Kota Padang yang merupakan jumlah pengaduan terbanyak dari tahun 2015-2017. Data yang peneliti dapat dari Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menunjukkan kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang memadai dan sudah semakin meningkat. Hal ini juga mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang diberikan masih cenderung kurang baik. Tingginya jumlah laporan pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat mengindikasikan adanya peningkatan pemahaman tentang hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang maksimal dari penyelenggara pelayanan publik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kinerja menurut Agus Dwiyanto dengan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Metode yang digunakan adalah penggabungan antara metode kualitatif dan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yakni wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. Lokasi penelitian yakni di Kota Padang. Khususnya di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas cukup baik. Namun masih ada asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat yang dibebani dengan tugas di luar tupoksi mereka, hal ini di karenakan personil asisten yang kurang. Dan kurang tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan di Ombudsman, seperti printer per-asisten dan alat pendukung untuk proses pengintaian yang akan dilakukan asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Masih ada asisten Ombudsman menerima keluhan dari masyarakat terkait penyelesaian laporan mereka, seperti proses penyelesaian yang ditangani asisten Ombudsman yang lama, tidak adanya kejelasan waktu yang diberitahukan assiten Ombudsman terkait penyelesaian laporan mereka.

Kata kunci : Kinerja, Ombudsman, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Devina Sari, BP 1310832023, Performance of the Ombudsman Republic of Indonesia Representative of West Sumatera Province in Overseeing the Implementation of Public Services in the Padang City Government in 2015-2017. Supervisor: Dr. Aidinil Zetra, MA

This research is motivated by the increasing complaints to the Republic of Indonesia Representative Office of West Sumatera every year, especially in the city of Padang which is the highest number of complaints from 2015-2017. The data that the researchers got from the RI Ombudsman Representative of West Sumatera showed public awareness to get adequate and increasing public services. This also indicates that the public services provided tend to be poor. The high number of complaint reports that entered the Indonesian Ombudsman Representative Office of West Sumatera Province indicates an increase in understanding of the right to obtain maximum public services from public service providers. The theory used in this study is performance theory according to Agus Dwiyanto with indicators of productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. The method used is a combination of qualitative and quantitative methods with descriptive methods. Data collection techniques are interviews, questionnaires and documentation. The informant selection technique uses purposive sampling. The research location is in the city of Padang. Especially in the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of West Sumatera Province. The results of this study indicate that the performance of the Republic of Indonesia Ombudsman Representative of West Sumatera Province in overseeing the implementation of public services seen from productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability is quite good. However, there is still an assistant to the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatera Province who is burdened with tasks outside their duties and duties, this is due to lack of assistant personnel. And lack of availability of facilities and infrastructure that support the work of the Ombudsman, such as per-assistant printers and supporting tools for the reconnaissance process that will be carried out by the assistant of the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatera Province. There is still an assistant to the Ombudsman to receive complaints from the public regarding the completion of their report, such as the settlement process handled by the old Ombudsman assistant, the lack of clarity about the time the Ombudsman assertion was told regarding the completion of their report.

Keywords: Performance, Ombudsman, Public Service