

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI IMPLEMENTASI PENILAIAN
KEPATUHAN DI PROVINSI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

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



OLEH :

MAYANG RATU SUSANDRA

1910842034

Dosen Pembimbing I : Dr. Desna Aromatica , S.AP., M.AP

Dosen Pembimbing II : Dr. Hendri Koeswara, S.IP., M.Soc.Sc

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

ABSTRAK

Mayang Ratu Susandra, 1910842034, Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Implementasi Penilaian Kepatuhan di Provinsi Sumatera Barat, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas , 2023. Dibimbing oleh: Dr. Desna Aromatica , S.AP., M.AP dan Dr. Hendri Koeswara, S.IP., M.Soc.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam meningkatkan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat. Peran tersebut dilihat dari bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam mengimplementasikan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh agenda rutin Ombudsman setiap tahunnya untuk menilai penyelenggara pelayanan publik yang menjadi agenda prioritas dalam RPJMN 2020-2024.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan triangulasi sumber data. Teori Implementasi kebijakan yang digunakan adalah teori implementasi Edwards III dengan empat variabel, yaitu *communication*, *resource*, *disposition* dan *bureaucratic structure*.

Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada variabel implementasi oleh Edwards III, ditemukan bahwa pelaksanaan penilaian kepatuhan dalam kerangka pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dilihat dari implementasi Penilaian Kepatuhan yang telah memenuhi variabel implementasi menurut Edwards III. Pada variabel *communication*, implementasi penilaian kepatuhan sudah dikomunikasikan. Akan tetapi kejelasan informasi yang termuat pada aturan yang terkait belum lengkap mengingat terdapat pembaruan pada aspek penilaian yang dilakukan Ombudsman. Pada variabel *resources*, terdapat kekurangan pada sumber daya manusia yang belum mencukupi secara kuantitas namun bisa diimbangi dari segi kualitas. Pada variabel *disposition* dan *bureaucratic structure* sudah berjalan dengan baik. Dengan demikian, adanya penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memberikan pengaruh positif terhadap pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat. Dengan adanya peran Ombudsman tersebut, predikat kepatuhan yang didapatkan Provinsi Sumatera Barat meningkat setiap tahunnya.

Kata kunci: Peran, Ombudsman, Implementasi, Penilaian Kepatuhan, Sumatera Barat

ABSTRACT

Mayang Ratu Susandra, 1910842034, The Role of the Indonesian Ombudsman for West Sumatra Representatives in Improving Public Services through the Implementation of Compliance Assessment in West Sumatra Province, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, 2023. Supervised by: Dr. Desna Aromatica, S.AP., M.AP and Dr. Hendri Koeswara, S.IP., M.Soc.Sc.

This study aims to describe how the role of the Indonesian Ombudsman for West Sumatra Representatives in improving public services in West Sumatra Province. This role can be seen from how the Indonesian Ombudsman for West Sumatra Representatives in implementing the Compliance Assessment of Public Service Delivery in West Sumatra Province. This research is motivated by the routine agenda of the Ombudsman every year to assess public service providers who are priority agendas in the 2020-2024 RPJMN.

This study used qualitative-descriptive method. Data collection techniques through interviews, documentation, and observation. The selection of informants is carried out using purposive sampling techniques, with triangulation of data sources. The policy implementation theory used is Edwards III implementation theory with four variables, namely communication, resource, disposition and bureaucratic structure.

Based on the results of research referring to implementation variables by Edwards III, it was found that the implementation of compliance assessment within the framework of supervision of the Indonesian Ombudsman for West Sumatra Representatives had gone well. This can be seen from the implementation of the Compliance Assessment which has met the implementation variables according to Edwards III. In the communication variable, the implementation of compliance assessment has been communicated. However, the clarity of the information contained in the relevant rules is incomplete considering that there are updates to aspects of the assessment carried out by the Ombudsman. In variable resources, there is a shortage of human resources that are not sufficient in quantity but can be balanced in terms of quality. The disposition and bureaucratic structure variables are already running well. Thus, from the compliance assessment conducted by the Indonesian Ombudsman, West Sumatra Representatives have a positive influence on public services in West Sumatra.

Keywords: Role, Ombudsman, Implementation, Compliance Assessment, West Sumatra