

**ANALISIS KELEMBAGAAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
SUMATERA BARAT DALAM PENANGANAN LAPORAN PELAYANAN
PUBLIK TAHUN 2024**

SKRIPSI

***Diajukan Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik pada Fakultas
Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik***



Oleh:

MUTIARA DINANTI

2210832014

Pembimbing:

**Andri Rusta, S.IP, M.PP
Dr. Indah Adi Putri, M.IP**

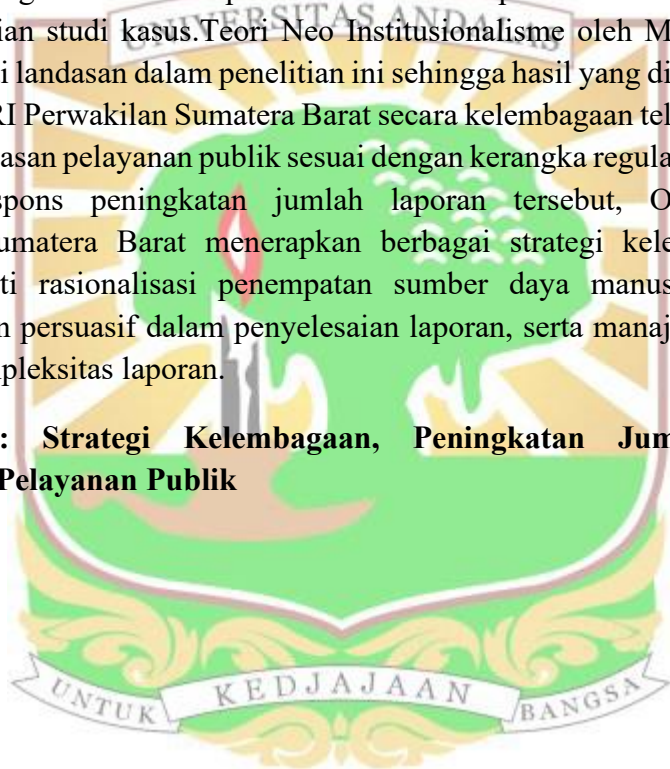
**DEPARTEMEN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2026

ABSTRAK

Peningkatan Laporan pelayanan publik masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menunjukkan dua sisi menarik antara peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak mereka serta bagaimana kapasitas kelembagaan Ombudsman mampu merespon beban kerja yang meningkat namun tidak disertai dengan jumlah SDM yang memadai. Penelitian ini nantinya akan berfokus kepada kapasitas kelembagaan yang dilihat dari mekanisme koordinasi internal maupun eksternal sehingga tujuan dari penelitian ini adalah melihat bagaimana strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam menangani laporan tahun 2024. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Teori Neo Institusionalisme oleh March dan Olsen (1984) menjadi landasan dalam penelitian ini sehingga hasil yang ditemukan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat secara kelembagaan telah menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik sesuai dengan kerangka regulasi yang berlaku. Dalam merespons peningkatan jumlah laporan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menerapkan berbagai strategi kelembagaan yang adaptif, seperti rasionalisasi penempatan sumber daya manusia, pendekatan kolaboratif dan persuasif dalam penyelesaian laporan, serta manajemen waktu dan pemetaan kompleksitas laporan.

Kata Kunci: Strategi Kelembagaan, Peningkatan Jumlah Laporan Masyarakat, Pelayanan Publik



ABSTRACT

The increase in public service reports to the Indonesian Ombudsman Representative Office of West Sumatra shows two interesting aspects: increasing public awareness of their rights and how the Ombudsman's institutional capacity is able to respond to an increased workload without adequate human resources. This research will focus on institutional capacity as seen from internal and external coordination mechanisms. Therefore, the purpose of this research is to examine the strategy of the Indonesian Ombudsman Representative Office of West Sumatra in handling reports in 2024. The method used in this research is a qualitative approach with a case study research design. The Neo-Institutionalism theory by March and Olsen (1984) serves as the basis for this research, so the results found that the Indonesian Ombudsman Representative Office of West Sumatra has institutionally carried out its public service oversight function in accordance with the applicable regulatory framework. In response to the increasing number of reports, the Indonesian Ombudsman Representative Office of West Sumatra has implemented various adaptive institutional strategies, such as rationalizing human resource allocation, a collaborative and persuasive approach in completing reports, as well as time management and mapping of report complexity.

Keywords: Institutional Strategy, Increasing Number of Public Reports, Public Services

