

**AKUNTABILITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT**

SKRIPSI

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



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2026**

ABSTRAK

Nabilla Syahyati, 2210843015, Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2026. Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP., M.PA. dan Muhammad Ichsan Kabullah, S. IP, MPA. Skripsi ini terdiri dari 148 halaman dengan referensi 4 buku teori, 4 buku metode, 13 jurnal, dan 1 peraturan ombudsman.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi volume laporan masyarakat yang tinggi, yang berjalan beriringan dengan keterbatasan jumlah asisten penanganan laporan pada instansi tersebut. Pengelolaan pengaduan masyarakat bertujuan untuk mewujudkan mekanisme pengawasan maladministrasi secara transparan serta menjaga kualitas pertanggungjawaban institusional. Maka, dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai pelaksanaan akuntabilitas publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam memilih informan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dalam keabsahan data. Penelitian ini menggunakan teori akuntabilitas publik menurut Andreas Schedler dengan dua dimensi, yakni *answerability* (informasi dan justifikasi) dan *enforcement* (rekomendasi LHP dan monitoring).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat telah dilaksanakan secara sangat optimal dan menghasilkan hubungan pertanggungjawaban yang kredibel. Dimensi *answerability* diwujudkan secara transparan melalui pembaruan informasi berkala, penyediaan token pelacakan digital, dan justifikasi edukatif asisten PVL di tahap awal. Sementara itu, dimensi *enforcement* ditegakkan secara terstruktur lewat tindakan korektif dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan inovasi pemantauan waktu berbasis aplikasi ORI SB. Meskipun terdapat dinamika ekspektasi komunikasi pelapor, penanganan pengaduan tetap tuntas dan damai berkat sikap kooperatif instansi terlapor. Guna optimalisasi kelembagaan, penelitian ini merekomendasikan penambahan asisten berdasarkan kompleksitas kasus, penyediaan infografis wewenang, penguatan penjelasan lisan nomor token, serta penyusunan basis data kepatuhan terlapor sebagai dasar eskalasi ke Keasistenan Resolusi dan Monitoring Pusat.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Ombudsman, Pengaduan Masyarakat, *Answerability*, *Enforcement*.

ABSTRACT

Nabilla Syahyati, 2210843015, Accountability of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, West Sumatra Regional Office, in the Management of Public Complaints, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2026. Supervised by: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP., M.PA. and Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP., MPA. This thesis consists of 148 pages with references to 4 theoretical books, 4 methodological books, 13 journals, and 1 Ombudsman regulation.

This study aims to describe and analyze the accountability of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, West Sumatra Regional Office, in managing public complaints. This research is motivated by the high volume of public reports, which is compounded by the limited number of staff handling these reports at the agency. The management of public complaints aims to establish a transparent mechanism for monitoring maladministration and to maintain the quality of institutional accountability. Therefore, in the management of public complaints at the Ombudsman of the Republic of Indonesia, West Sumatra Regional Office, further analysis is needed regarding the implementation of public accountability.

This study employs a descriptive qualitative research approach. It utilizes interviews, observation, and documentation to collect data. Purposive sampling was used to select informants. Data analysis followed an interactive model comprising the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This study uses source triangulation to ensure data validity. This study applies Andreas Schedler's theory of public accountability, which comprises two dimensions: answerability (information and justification) and enforcement (audit report recommendations and monitoring).

The research findings indicate that the accountability of the Ombudsman of the Republic of Indonesia's West Sumatra Regional Office has been implemented in a highly effective manner, resulting in a credible accountability relationship. The dimension of answerability is realized transparently through regular information updates, the provision of digital tracking tokens, and educational justifications provided by PVL assistants in the early stages. Meanwhile, the enforcement dimension is upheld in a structured manner through corrective actions in the Audit Findings Report (LHP) and time-based monitoring innovations via the ORI West Sumatra app. Although there are dynamics in complainants' communication expectations, complaint handling remains thorough and amicable thanks to the cooperative attitude of the reported agencies. To optimize institutional operations, this study recommends adding assistants based on case complexity, providing infographics on authority, strengthening verbal explanations of token numbers, and compiling a database of reported entities' compliance as a basis for escalation to the Central Resolution and Monitoring Office.

Keywords: Accountability, Ombudsman, Public Complaints, Answerability, Enforcement.