

**PENGAWASAN LANGSUNG LEMBAGA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI
SUMATERA BARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA
BIDANG PENDIDIKAN DI KOTA PADANG PADA TAHUN
2017**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*



1. Dr. Ria Ariany, M.Si
2. Dr. Syamsurizaldi, S.IP, S.E, M.M

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

ABSTRACT

Faisal Azmi, Direct Supervision of the Ombudsman Institute of the Republic of Indonesia Representatives of West Sumatera Province in Public Service in the Education Sector in the City of Padang In 2017, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2021. Supervised by: Dr. Ria Ariany, M.Si and Dr. Syamsurizaldi, S.IP, S.E, M.M. This thesis consists of 99 pages, with references to 15 theory books, 1 thesis and 2 journal, 5 internet articles and 2 laws and regulations.

The Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives of West Sumatera Province supervises education in the city of Padang by referring to the Ombudsman Regulation of the Republic of Indonesia No. 26 of 2017 concerning Procedures for Receiving, Examining, and Completing Reports. To reduce the occurrence of violations in the implementation of public services in the field of education in the city of Padang, a supervision is needed so that students and parents are not worried about violations in the process of implementing public services in the field of education. Formulation of the problem in this study How is the form of Ombudsman supervision in education services in Padang City in 2017.

The theory used in this research is Soewarno Handyaningrat's direct supervision theory. Through several phases, namely the Verification System, Inspective System, and Investigative System. The research method used in this research is qualitative descriptive type. The data collection techniques used were interviews and documentation, while the selection of informants used purposive sampling technique and the data validity technique used was source triangulation.

The results show that the theory put forward by Soewarno Handyaningrat is that supervision of public services in the field of education in the city of Padang by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, the Representative of West Sumatera Province, is not optimal, this is evidenced by the fact that education reports are still one of the highest in the West Sumatera Ombudsman, especially extortion.. The Ombudsman is not firm in giving warnings and there is a lack of coordination between the Ombudsman and the education office in monitoring how the Ombudsman is implementing proposals or suggestions for every aspect of educational services in Padang City because of the Ombudsman's initiative to supervise only when there is a public report and there is no special procedure for carrying out supervision in this field of education.

Keywords: Supervision, Education, Ombudsman

ABSTRAK

Faisal Azmi, Pengawasan Langsung Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Padang Pada Tahun 2017, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2021. Dibimbing oleh: Dr. Ria Ariany, M.Si dan Dr. Syamsurizaldi, S.IP, S.E, M.M. Skripsi ini terdiri dari 99 halaman, dengan referensi 15 buku teori, 1 skripsi dan 2 jurnal, 5 artikel internet dan 2 peraturan perundang-undangan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat melakukan pengawasan terhadap pendidikan di Kota Padang dengan berpedoman kepada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 26 Tahun 2017 tentang Tata cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Untuk mengurangi terjadinya pelanggaran dalam pelaksanaan pelayanan publik dibidang pendidikan di Kota Padang sangat diperlukan suatu pengawasan sehingga siswa maupun orang tua siswa tidak resah terkait dengan adanya pelanggaran dalam proses pelaksanaan pelayanan publik dibidang pendidikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana bentuk pengawasan Ombudsman dalam pelayanan pendidikan di Kota Padang pada Tahun 2017.

Teori yang digunakan di dalam penelitian ini adalah teori pengawasan langsung Soewarno Handyaningrat. Melalui beberapa fase yaitu Sistem Verifikatif, Sistem Inspektif, dan Sistem Investigatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi, sedangkan pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan dari teori yang dikemukakan oleh Soewarno Handyaningrat bahwa pengawasan pelayanan publik pada bidang pendidikan di Kota Padang oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat berjalan kurang maksimal, hal ini dibuktikan dengan laporan pendidikan masih menjadi salah satu yang tertinggi di Ombudsman Sumatera Barat khususnya pungli. Ombudsman tidak tegas dalam memberikan peringatan dan kurangnya koordinasi antara Ombudsman dengan dinas pendidikan dalam memantau bagaimana pelaksanaan usulan atau saran dari Ombudsman kepada setiap aspek pelayanan pendidikan di Kota Padang karena inisiatif Ombudsman dalam melakukan pengawasan pada saat ada laporan masyarakat saja serta tidak adanya prosedur khusus dalam melakukan pengawasan dibidang pendidikan ini.

Kata kunci: Pengawasan, Pendidikan, Ombudsman