

SKRIPSI

PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN

SUMATERA BARAT DI KANTOR BERSAMA SISTEM

ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)

PADANG

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Rangka Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

ARISA NABIILAH

1710112005

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM ADMINISTRASI NEGARA (PK VII)



Pembimbing :

Frenadin Adegustara, S.H., M.S

Gusminarti, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2021

**PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA
BARAT DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) PADANG**

(Arisa Nabiilah, 1710112005, 98 halaman, Fakultas Hukum Universitas Andalas,
2021)

ABSTRAK

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, efektif dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Dalam melaksanakan fungsi pengawasan pelayanan publik terhadap Kantor Bersama Samsat Padang, Ombudsman menerima laporan pengaduan masyarakat dari tahun 2018 hingga tahun 2020 berjumlah enam laporan mengenai adanya dugaan maladministrasi serta terdapat standar pelayanan publik yang masih belum terpenuhi. Sehingga rumusan masalah yang akan diteliti adalah: 1) Bagaimana pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat di Kantor Bersama Samsat Padang. 2) Bagaimana kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang. 3) Bagaimana tindak lanjut pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap permasalahan pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang. Penelitian ini dilakukan secara deskriptis analitis yaitu menggambarkan secara tepat pengawasan terhadap pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat di Kantor Bersama Samsat Padang. Jenis Penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu suatu penelitian yang membandingkan norma-norma yang ada dengan fakta-fakta yang ada di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang dilakukan dalam dua bentuk pengawasan yaitu berdasarkan laporan masyarakat dan inisiatif Ombudsman sendiri serta melakukan kegiatan upaya pencegahan maladministrasi. 2) Kendala yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Sumatera barat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Samsat Padang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. 3) Tindak lanjut dari pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman di Kantor Bersama Samsat Padang atas laporan masyarakat pada tahun 2018 hingga tahun 2020 yang berjumlah enam laporan meliputi dua laporan ditemukan maladministrasi dan empat laporan lainnya tidak ditemukan maladministrasi, keenam laporan masyarakat tersebut dapat diselesaikan/ditutup dengan diberikan saran perbaikan pada tahap pemeriksaan laporan sehingga tidak ada pemberian tindakan korektif sedangkan sidak pelayanan publik telah disampaikan saran perbaikan secara langsung kepada pihak Kantor Bersama Samsat sebagai tindak lanjut dari sidak pelayanan publik tersebut.

Kata Kunci: Pengawasan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, Pelayanan Publik, Kantor Bersama Samsat.