

**EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN
DALAM PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Yeyen Angelica
141010064**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN
DALAM PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Yeyen Angelica
141010064**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 6 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,

Yeyen Angelica
141010064

**EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN
DALAM PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Yeyen Angelica
141010064**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 6 Februari 2018

**Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau merupakan salah satu lembaga pengawas eksternal yang tugasnya mengawasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pengawasan ombudsman dalam menangani dugaan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik serta efektivitas Ombudsman dalam menangani laporan pengaduan pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti disimpulkan bahwa Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri telah berhasil memenuhi indikator implementasi pengawasan (1) melakukan koordinasi dan kerjasama dengan penegak hukum dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, (2) Membangun jaringan kerja dengan pihak wartawan dan masyarakat melalui media sosial maupun media massa, (3) Melakukan upaya pencegahan dugaan maladministrasi dengan melakukan sosialisasi dengan masyarakat serta evaluasi kepatuhan standar pelayanan publik. Efektivitas Ombudsman dan penanganan pengaduan pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan indikator (1) Input dalam menerima laporan pengaduan, (2) Proses dalam menindaklanjuti laporan yang diterima oleh pihak Ombudsman Kepri dan (3) Output untuk menemukan pemecahan masalah dari laporan yang diadukan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan Ombudsman dalam penanganan laporan pengaduan pelayanan publik sudah efektif sesuai dengan fungsi dan tugas Ombudsman pasal 7 UU No 37 tahun 2008.

Kata Kunci: Efektivitas, Pengawasan, Penanganan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik, Ombudsman

ABSTRACT

Ombudsman Representative of Kepulauan Riau Province is one of the external supervisory institution whose duty is to oversee public service. This study aims to describe and analyze the implementation of ombudsman supervision in dealing with alleged maladministration of public service providers and the effectiveness of the Ombudsman in handling reports of public service complaints. The type of research used is descriptive research with qualitative approach. Data obtained through observation, interviews, and documentation. The result of the research shows that based on the research result obtained by the researcher in the field that the Ombudsman of Riau Province Representative has succeeded to fulfill the monitoring implementation indicator (1) to coordinate and cooperate with law enforcement in solving public complaints, (2) Build network with reporters and community through media social and mass media, (3) Make efforts to prevent alleged maladministration by conducting socialization with the community and evaluation of compliance of public service standards. The effectiveness of the Ombudsman and the handling of complaints on public services has proceeded in accordance with the indicators (1) Input in receiving complaints reports, (2) Process in following up reports received by Ombudsman Kepri and (3) Output to find problem solving from the complained report. Based on research that has been done by researcher, result of research indicate that supervision of Ombudsman in handling complaint report of public service have effective in accordance with function and duty of Ombudsman article 7 Act No. 37 year 2008.

Keywords: *Effectiveness, Supervision, Handling of Public Service Complaint Report, Ombudsman*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ketua Program Studi Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si.;
3. Timbul Dompok, S.E., M.Si selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. H. Yusron Roni, S.E., M.Si selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau;
6. Achmad Irham, S.IP selaku Asisten Ombudsman Perwakilan RI Provinsi Kepulauan Riau;
7. Agung Setio Apriyanto, S.H selaku Asisten Pratama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau;

8. Riana Anugrah, S.H selaku Asisten Pratama Ombudsman Perwakilan RI Provinsi Kepulauan Riau
9. Kedua orang tua serta keluarga yang telah memberi dukungan dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Prodi Administrasi Negara angkatan 2014 dan sahabat-sahabat tercinta yang telah memberi dukungan dan membantu saya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 2 Februari 2018

Yeyen Angelica

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	i
DAFTAR TABEL	i
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Konsep Efektivitas	9
2.1.1 Ukuran Efektivitas.....	10
2.2 Konsep Pengawasan	11
2.2.1 Bentuk Pelaksanaan Pengawasan.....	13
2.2.2 Sifat - Sifat Pengawasan.....	15
2.2.3 Pengawasan terhadap Layanan Publik	15
2.3 Pengertian penanganan pengaduan	16
2.3.1 Prinsip - Prinsip Penanganan Pengaduan	17
2.4 Indikator Pelayanan Publik	20
2.4.1 Asas Pelayanan Publik	20
2.5 Ombudsman	22
2.6 Maladministrasi.....	22
2.7 Penelitian Terdahulu	24
2.8 Kerangka Pemikiran	29
 BAB III METODE PENELITIAN	 29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Fokus Penelitian	30
3.3 Sumber Data	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Keabsahan Data.....	33
3.7 Lokasi Penelitian	33
3.8 Jadwal Penelitian.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.1.2 Data Jumlah Pengaduan	39
4.1.3 Data Dugaan Maladministrasi	39
4.1.4 Data Mekanisme Penyelesaian Laporan Masyarakat	40
4.1.5 Penyampaian Laporan kepada pihak Ombudsman	41
4.1.6 Penerimaan Dan Verifikasi Laporan	42
4.1.7 Syarat Formil	43
4.1.8 Syarat Materil	43
4.1.9 Implementasi Pengawasan Ombudsman Dalam Menangani Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik	43
4.1.10 Efektivitas Ombudsman Dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	51
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Implementasi Pengawasan Ombudsman Dalam Menangani Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik	61
4.2.2 Efektivitas Ombudsman Dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Hubungan Koordinasi Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri dan Kepolisian.....	46
Gambar 4.2 Jaringan Kerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri Dengan Awak Media	47
Gambar 4.3 Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri melakukan Sosialisasi Pencegahan Maladministrasi	49
Gambar 4.4 Menerima Laporan Pengaduan	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Laporan Pengaduan 2014-2017 4
Tabel 3.1	Informan Penelitian Pada Perwakilan Ombudsman Kepri 32
Tabel 4.1	Jumlah Laporan Pengaduan 2014-2017 39
Tabel 4.2	Dugaan Maladministrasi Tahun 2017 Yang Diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau 39
Tabel 4.3	Mekanisme Penyelesaian Laporan Masyarakat tahun 2017 oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau 40
Tabel 4.4	Kegiatan Sosialisasi dan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016 ... 63