

**EFEKTIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN
RIAU DALAM MENGAWASI PEYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Mirna
161010048**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**EFEKTIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN
RIAU DALAM MENGAWASI PEYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Mirna
161010048**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mirna
NPM : 161010048
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Batam.

Adalah hasil karya sendiri bukan “duplikasi” dari orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau ditrbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Januari 2021



Mirna

161010048

**EFEKTIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN
RIAU DALAM MENGAWASI PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Mirna
161010048**

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

Batam, 28 Januari 2021



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

ABSTRAK

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Kepulauan Riau memiliki tanggung jawab penting untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan baik oleh pemerintah pusat maupun daerah. Agar pelayanan publik dapat berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang didukung oleh sumber data primer dan sekunder. Penelitian ini dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia Kepulauan Riau, serta dengan masyarakat yang pernah melaporkan kasus pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia untuk Kepulauan Riau dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Kota Batam, belum efektif. Permasalahan pertama adalah sumber daya manusia yang masih kurang, Jumlah anggaran yang belum memadai, identifikasi laporan yang belum ada bertujuan untuk mempermudah dalam penyelesaian laporan masyarakat, dukungan dari penyedia layanan publik yang masih kurang, koordinasi dan kerjasama antara Ombudsman dan penyedia layanan publik yang belum merata, sosialisasi yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau yang belum merata, dan kesadaran masyarakat yang masih rendah. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti menyarankan agar Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dalam menjalankan tanggung jawabnya mengawasi penyelenggara pelayanan publik khususnya di Kota Batam dapat berjalan dengan baik dan lebih maksimal sesuai dengan peraturan undang-undang. Menambahkan jumlah sumberdaya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, menambahkan jumlah anggaran, penambahan fasilitas agar kerjasama dengan penyelenggara publik dapat terlaksana di Batam lebih baik.

Kata Kunci: Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Efektivitas

ABSTRACT

Ombudsman Republic of Indonesian for Riau Island has responsibility to supervise the public services that organized by both the central and local governments, however public services can be efficient, honest, clean, transparent and no corruption, collusion and nepotism, and the principles of good governance can be implemented properly. This research method used a qualitative descriptive approach supported by primary and secondary data sources. This research was conducted at Ombudsman Republic of Indonesian for Riau Islands, people who have reported the cases of public services. The results showed that Ombudsman Republic of Indonesian for Riau Island in supervising public services in Batam City, has not been optimal. The first problem is lack of human resources, lack of budget, lack of identification of the reports, lack of support from the public service providers, lack of coordination and cooperation between Ombudsman and public service providers, lack of socialization, and lack of public awareness. Based on these problems, the researchers suggest that the duties and functions of Ombudsman can be more effective based on the law such as improving the quality of human resources, increasing the budget, adding facilities in order to make cooperation with public administrators can be carried out in Batam more effective.

Keywords: Ombudsman, Maladministration, Public Service, Effectiveness

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT 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. Ibu Dr. Nur Elfi Huda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Hendri Herman S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora dan Ketua Program Studi Administrasi Negara
3. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi dan Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
4. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam
5. Bapak/ Ibu Dosen Penguji selaku penguji Skripsi yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis

6. Bapak Dr. Lagat Parroha Patar Siadari, S.H., M.H. selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau, Ibu Cindy M. Pardede, S. Sos selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Kepulauan Riau)
7. Narasumber penulis lainnya dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu
8. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi dan mendo'akan yang terbaik untuk penulis.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan Administrasi Negara Tahun 2016 yang selalu saling memotivasi dan bekerja sama dalam suka maupun duka dari awal hingga akhir
10. Kerabat keluarga, dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah membantu penulis dalam segala hal baik suka maupun duka .

Batam, 28 Januari 2021

Mirna

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUK.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	xiv
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Teori Dasar.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pengertian Efektivitas	11
2.1.2. Indikator Efektivitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Pengertian Pengawasan Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. Faktor-Faktor Pengawasan Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6. Pengertian Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7. Ombudsman Sebagai Pengawas Pelayanan Publik..	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Fokus Penelitian	23
3.3. Sumber Data	24
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5. Metode Analisis Data	26
3.6. Keabsahan Data.....	27
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Hasil Penelitian	29
4.1.1. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Kota Batam.....	29

4.1.2. Kondisi Umum Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Batam	37
4.1.3 Efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Batam.	38
4.2.1. faktor penghambat Ombudsman RI Perwakilan kepulauan Riau dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Batam.	55
4.2. Pembahasan.....	60
4.2.1. Efektivitas Ombudsman Dalam Mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Batam.	60
4.2.2. Faktor-Faktor penghambat efektivitas Ombudsman dalam mengawasi Penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Batam.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Simpulan	65
5.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68

Lampiran I Pendukung Penelitian
Lampiran II Daftar Riwayat Hidup
Lampiran III Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ombudsmana RI Kepulauan Riau	33
Gambar 4.2 Penyelesaian Laporan Masyarakat di PT. Bright PLN Cabang Sekupang ..	44
Gambar 4.3 Flyer Pada Pelaksanaan Seminar Ekonomi bersama Unrika	47
Gambar 4.4 Permintaan Keterangan Kepada Dinsos Kota Batam terkait Laporan..... Masyarakat	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018-2020	5
Tabel 1.2 Data Statistik Subtansi Laporan Tahun 2018 -Tahun 2020 ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Daftar Narasumber Penelitian	24
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Wilayah Administrasi Provinsi Kepulauan Riau.....	37
Tabel 4. 2 Mekanisme Menyampaikan Laporan Di Triwulan III Tahun 2020	40
Tabel 4. 3 Laporan Pengaduan Masyarkat 2018- 2020.....	49
Tabel 4.4 Substansi Laporan Di Triwulan III Tahun 2020	50
Tabel 4.5 Dugaan Maladministrasi Triwulan Triwulan III Tahun 2020	50
Tabel 4.6 Wilayah/Kota Pelapor Di Triwulan Dugaan Maladministrasi Tahun 2020	51