

**EFEKTIVITAS KEASISTENAN PEMERIKSAAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN DALAM
MENANGANI ADUAN MASYARAKAT**

Meri Maulida, Dewi Merdayanty, M. Agus Humaidi
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 19120181
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1104017302
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1118088901
Email: merimaulida5@gmail.com, dewimerdayanty2018@gmail.com.

ABSTRAK

MERI MAULIDA 19120181 “EFEKTIVITAS KEASISTENAN PEMERIKSAAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN DALAM MENANGANI ADUAN MASYARAKAT”. Bimbingan Dewi Merdayanty sebagai pembimbing utama dan M. Agus Humaidi sebagai co pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk Untuk mengetahui seberapa Efektivitas Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menangani Aduan Masyarakat dan apa saja Faktor Penghambat yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menangani Aduan Masyarakat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian field research, yaitu penelitian yang bertujuan untuk melakukan studi mendalam mengenai suatu kasus sosial. Sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap mengenai kasus tersebut. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan Pencapaian Tujuan dalam efektivitas ombudsman dalam menangani aduan masyarakat diukur dengan maksimal, sesuai atau tidaknya dengan keinginan pengguna layanan dan dalam peranannya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pihak ombudsman membuat target pencapaian tujuan agar masyarakat percaya dengan hasilnya. Sesuai dengan Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 7 No 37 Tahun 2008, bahwa tujuan Ombudsman yaitu bertanggung jawab untuk menerima aduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, melaksanakan pemeriksaan substansi laporan dan tindakan atas aduan masyarakat dalam ruang lingkup wewenang Ombudsman.

Kata kunci : Efektivitas Ombudsman Menangani Aduan Masyarakat

ABSTRACT

MERI MAULIDA 19120181 "EFFECTIVENESS OF THE OMBUDSMAN EXAMINATION ASSISTANCE OF THE REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF SOUTH KALIMANTAN IN HANDLING PUBLIC COMPLAINTS". Guidance of Mrs. Dr. Hj. Dewi Merdayanty, S.Sos., S.Pd., M.AP as main supervisor and Mr. M. Agus Humaidi, S.Ikom as co-supervisor.

The aim of the study was to find out how effective the Ombudsman Examination Assistantship of the Republic of Indonesia South Kalimantan Representative is in Handling Public Complaints and what are the Obstacle Factors faced by the Ombudsman of the Republic of Indonesia South Kalimantan Representative in Handling Public Complaints. The research method uses a descriptive qualitative approach with a field research type, namely research that aims to conduct an in-depth study of a social case. So as to produce a well-organized and complete picture of the case. Data collection techniques by way of observation, interviews, and documentation. The data analysis used is data collection, data reduction, data presentation, conclusion and data verification.

The results of the study show that the effectiveness of the ombudsman in handling public complaints is measured maximally, according to or not according to the wishes of service users and in their role in fulfilling service needs in accordance with statutory regulations. The ombudsman sets targets for achieving goals so that people believe in the results. In accordance with the Law on the Ombudsman of the Republic of Indonesia article 7 No 37 of 2008, that the purpose of the Ombudsman is to be responsible for receiving public complaints about alleged maladministration in public services, carrying out examinations of the substance of reports and taking action on public complaints within the scope of the Ombudsman's authority.

Keyword : Ombudsman Effectiveness in Handling Public Complaints

REFERENSI

- | | |
|---|--|
| Ade Alifianti, dkk. (2022). <i>Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat Di Kota Makassa, Jurusan Ilmu Administrasi Negara.</i> | Universitas Muhammadiyah Makassar
Admosoeprpto, dkk. (2016). <i>Teori Efektivitas Indikator Efektivitas Kerja Jurnal Efektivitas Kerja</i>
Akhmad, B., & Sari, M. (2019). <i>Kualitas Pelayanan Ombudsman Perwakilan</i> |
|---|--|

- Kalimantan Selatan Dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat*, Jurnal Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan
- Dewi, R.S., dkk. (2020). *Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan*, Jurnal Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan .
- Mardiarmo. dkk, (2017). *Teori Efektivitas Pencapaian Tujuan* Artikel Jurnal Efektivitas.
- Sela Naftalin, dkk. (2022). *Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Maladministrasi Di Kota Surabaya*, Jurnal Penelitian Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Universitas
- 17 Agustus 1945.
- Sugiono, (2021), *Analisis Perubahan Hemodinamik*, Skripsi STT Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Tri Yanti Nur Irsan Sitorus & Dra Dyah Hariani, M.M. (2019). *Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik. Universitas Diponegoro.
- Sumber Peraturan Undang-undang**
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik
Indonesia Nomor 21 Tahun 2011
Tentang Pembentukan Susunan dan Tata
Cara Kerja atau Struktur Kerja
Perwakilan Ombudsman Republik
Indonesia Di Daerah.