

UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MEDAN INDONESIA

Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik Program Strata Satu (S1)
Terakreditasi B Berdasarkan SK BAN-PT No. 4402/SK/BAN-PT/Ak-
PNB/S/VII/2022. Menyatakan bahwa:

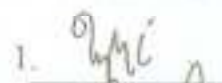
Nama : Theresia Febriani Gulo

NPM : 19230026

Program Studi : Administrasi Publik

Telah Mengikuti Ujian Skripsi dan Lisan Komprehensive Sarjana Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik Program Strata Satu
(S-1) Pada Hari Jumat, 09 Agustus 2024 Dinyatakan LULUS.

1. Ketua : Dra. L. Primawati Degodona, MSP

1. 

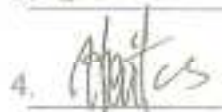
2. Sekretaris : Jonson Rajagukguk, S.Sos.,SE.,MAP

2. 

3. Penguji Utama : Dr. Drs. Nalom Siagian, MM

3. 

4. Anggota Penguji : Vera A.R. Pasaribu, S.Sos.,MSP

4. 

5. Pembela : Prof. Dr. Drs. Marlan Hutahaean, MSi

5. 

Diketahui

Dekan



Dr. Drs. Nalom Siagian, MM

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penelitian ini befokus menganalisis kinerja ombudsman dalam penanganan laporan pengaduan atas ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara. dilihat dari banyaknya laporan yang belum terselesaikan, kurangnya sarana prasarana dan juga sumber daya manusia yang terbatas sehingga di Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumater Utara juga masih belum sigap dalam menangani laporan pengaduan masyarakat. Dalam hal ini peneliti ingin menganalisis bagaimana kinerja Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara apakah sudah berjalan efektif atau tidak.

Pelayanan publik sampai saat ini, belum memuaskan bagi masyarakat dan masih belum memenuhi standart pelayanan publik. Beberapa faktor buruk nya pelayanan publik yaitu: rendahnya kualitas pelayanan publik, tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang dalam bentuk KKN “korupsi,kolusi,nepotisme”. Penyimpangan yang terjadi pada pelaksanaan tugas aparatur pemerintah disebabkan oleh kurang optimalnya pengawasan dan rendahnya kesadaran oleh pemerintah itu sendiri. Hal ini menunjukkan masih buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, di mana masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah dan terbuka.

Lemahnya Pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintahan menyebabkan buruknya kinerja aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan

publik. Fenomena ini membuat aparatur birokrasi cenderung mengabaikan efektivitas dan juga efisiensi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga berdampak pada rendahnya kualitas dari pelayanan publik yang diberikan. Melihat hal ini keberadaan lembaga pengawas eksternal dibutuhkan secara efektif dalam mengontrol tugas penyelenggaraan negara dan pemerintah seperti lembaga Ombudsman (Hariani & Irsan Sitorus, 2019).

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu lembaga Ombudsman di daerah yang berfungsi untuk mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat luas di Sumatera Utara. Ombudsman RI merupakan Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia). Ombudsman menangani beberapa tindakan Maladministrasi yang sering terjadi yaitu: 1) Penundaan berlarut artinya dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik seringkali mengulur waktu sehingga proses administrasi tersebut tidak tepat waktu sebagaimana yang telah ditentukan, sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang tidak ada kepastian. 2) Penyalahgunaan wewenang yaitu tindakan seorang

pejabat publik yang menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaannya untuk bertindak) melebihi apa yang seharusnya dilakukan sehingga tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan yang berlaku. 3) penyimpangan prosedur yaitu dalam proses pelayanan publik ada tahapan kegiatan yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, namun dalam proses pelayanan publik seringkali terjadi pejabat publik tidak mematuhi tahapan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan publik secara baik. Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tahun 2022 menerima 752 laporan pengaduan masyarakat. Sedangkan 182 orang (24,2%) datang langsung ke Kantor Ombudsman RI di Jalan Sei Besitang No 3 Medan. "Ombudsman Sumut juga diakses melalui kanal-kanal lain seperti lewat email 4,1%, website 1,8% dan lewat PVL On the Spot 4,1%. Sebanyak 302 laporan masyarakat terkait pemerintah daerah. Di tempat kedua, disusul kelompok instansi kepolisian dengan 133 laporan masyarakat, kemudian BUMN/BUMD sebanyak 83 laporan, Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebanyak 51 laporan dan posisi kelima tertinggi dilaporkan adalah instansi pemerintah/kementerian dengan 44 laporan. Dari 146 laporan yang ditindaklanjuti Ombudsman Sumut hingga sampai ke tahap pemeriksaan, 40% diantaranya merupakan maladministrasi dalam bentuk penundaan berlarut. Artinya, sangat lambat. Kemudian, 27% diantaranya maladministrasi dalam bentuk tidak memberikan pelayanan. Artinya, masyarakat tidak mendapatkan layanan sebagaimana seharusnya. Selanjutnya, 23% merupakan maladministrasi dalam bentuk penyimpangan prosedur. Artinya, layanan yang diberikan kepada masyarakat itu tidak sesuai prosedur yang

ditetapkan. Ada juga maladministrasi dalam bentuk penyalahgunaan wewenang sebesar 5%, permintaan imbalan uang, barang dan jasa sebesar 2%, dan pelayanan yang tidak kompeten sebanyak 2%.
(https://medanbisnisdaily.com/news/online/read/2023/01/11/165361/ini_instansi_paling_banyak_dilaporkan_ke_ombudsman_sumut/, n.d.)

Dari banyaknya laporan yang masuk ke Ombudsman tahun 2022, maka kinerja Ombudsman sangatlah penting untuk diperhatikan dalam menyelesaikan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai lembaga penyelenggaraan pengawas pelayanan publik sudah menjadi kewajibannya. Hasil kinerja Ombudsman dapat dilihat berdasarkan proses penerimaan laporan, kajian laporan melalui mekanisme internal atau eksternal dan laporan hasil kinerja sebagai bahan rekomendasi. Sedangkan dalam pelaksanaannya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tugas Ombudsman dalam memberikan pelayanan kepada publik, yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung yang didalamnya meliputi: sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana dan partisipasi masyarakat (Sinen, 2021).

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dan juga tidak terlepas dari masalah pelaksanaan kinerja dalam menangani laporan pengaduan masyarakat dalam pelaksanaannya masih banyak kendala, antara lain:

- 1) Keterbatasan sumber daya manusia untuk menyelesaikan laporan yang masuk ke Ombudsman.
- 2) Kurangnya sarana dan prasarana.
- 3) Belum cukup sigap dalam menangani laporan pengaduan masyarakat

Namun, sebagai lembaga negara yang independen, Ombudsman memiliki kelemahan dalam mengelola akuntabilitas setiap tindakan yang diambilnya. Ombudsman sendiri tidak berada di bawah kekuasaan eksekutif, legislatif, atau yudikatif. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara bersikap pasif dalam artian menunggu adanya pengaduan bukan aktif untuk mencari kesalahan-kesalahan penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menyebabkan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara tidak mempunyai wewenang untuk mengenali kebutuhan masyarakat dengan inisiatif menyelidikinya.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk menganalisis permasalahan yang timbul dalam penelitian yang berjudul: “Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dipaparkan, adapun rumusan masalah pada penelitian sebagai berikut, yaitu:

1. Bagaimana kinerja di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Perwakilan Sumatera Utara dalam rangka menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana diketahui bahwasannya setiap langkah dan usaha guna mencapai tujuan yang akan diteliti pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara terhadap menangani laporan pengaduan masyarakat di provinsi Sumatera Utara.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat di Sumatera Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi Universitas HKBP Nommensen Medan sebagai kepustakaan dalam penelitian berkaitan dengan kinerja Ombudsman Sumatera Utara untuk kepentingan ilmiah dan menambah wawasan pengetahuan. Penelitian ini juga bisa dijadikan acuan terhadap peneliti lain yang ingin mengembangkan lebih lanjut baik tentang kinerja ataupun hal lainnya yang berkaitan dengan Ombudsman.
- b. Bagi Ombudsman perwakilan provinsi Sumatera Utara sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap upaya yang dihasilkan dan kekurangan yang perlu diperbaiki sehingga penerapan yang dilakukan selanjutnya akan lebih efektif dan konstruktif bagi Ombudsman perwakilan provinsi Sumatera Utara.

- c. Bagi penulis selanjutnya dapat bermanfaat untuk penulis selanjutnya, untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan hasil penelitian ini akan menambah wawasan refrensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kinerja Ombudsman perwakilan provinsi sumatera utara terkait dengan laporan pengaduan masyarakat di Ombudsman provinsi sumatera utara.
- b. Sebagai sumber pustaka bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam ruang lingkup yang sama dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.
- c. Sebagai referensi dan bahan evaluasi guna untuk pengembangan dan efektivitas bagi instansi terkait.
- d. Sebagai bahan evaluasi Ombudsman.

1.4 Keaslian Penelitian

Penelitian tentang Analisis Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat adalah topik yang luas dan telah banyak diteliti sebelumnya. Namun untuk membaca penelitian yang memiliki keaslian dan posisi penelitian berikut tinjauan literatur yang cukup untuk memperhatikan penelitian terbaru tentang Analisis Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Laporan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Wella & Dadang, 2022:1-9) yaitu tentang Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Penanganan Keluhan Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Di Kota Pekanbaru ini berdasarkan

indikator produktivitas kinerja ombudsman sudah bisa dikatakan baik karena untuk target laporan masuk dan penyelesaian laporan seimbang.

2. Dalam penelitian ini (Alifianti, Ansari, Parawu, 2022:1-14) yaitu tentang Kinerja Ombudsman RI Sulawesi Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar dari aspek responsivitas sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari daya tanggap Ombudsman RI Sulawesi Selatan.
3. Penelitian Selanjutnya (Dyah & Tri 2019:1-18) tentang Analisis Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat dilihat dari kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawabnya sudah dapat dikatakan dengan baik dan berjalan sesuai dengan alur penyelesaian laporan/pengaduan meskipun jika dilihat dari produktivitasnya belum mampu mencapai target penyelesaian laporan.

Posisi dan keaslian penelitian saya yaitu, Analisis Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara. Dengan mengkaji kinerja ombudsman perwakilan provinsi Sumatera Utara serta faktor penghambat dalam kinerja ombudsman.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Secara etimologis kata kinerja dapat disamakan artinya dengan kata *performance* yang berasal dari bahasa Inggris. *Performance* atau kinerja pada umumnya diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. (Rusdi, 2020:1). Beberapa para ahli mendefinisikan tentang kinerja, salah satunya yaitu Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. (Rivai et al dalam Suwarno & Bramantyo, 2019:5). Sedangkan, menurut (Moehariono, 2014 dalam Hendra, 2020:2) mengemukakan bahwa, kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Didalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian dan review atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia

Berdasarkan pendapat para ahli keduanya sama yaitu, kinerja adalah hasil atau pencapaian suatu program dalam mewujudkan sasaran, tujuan suatu

organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu dan melaksanakan tugas yang telah disepakati bersama oleh suatu organisasi.

2.1.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan/kegagalan pelaksana kebijakan, Menurut Mathis dan Jackson (dalam Rouza & Yanto, 2019) “Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika di bandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut pada karyawan. Penilaian kinerja merupakan suatu proses pengukuran kinerja karyawan yang dilihat dari pekerjaan setiap karyawan nya dengan menggunakan aturan-aturan penilaian yang telah ada di setiap perusahaan.

Tiga Dimensi yang digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi menurut Dwiyanto dalam (Ismoyo, 2017) :

1. responsivitas
2. tanggungjawab
3. akuntabilitas.

2.1.3 Indikator Kinerja

Menurut (Edwin Flippo dalam Arda, 2017:8) indikator kinerja karyawan, yaitu:

1. Mutu kerja, Mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomi. Berkaitan dengan ketepatan waktu, keterampilan dan kepribadian dalam melakukan pekerjaan.

2. Kualitas kerja, Berkaitan dengan pemberian tugas-tugas tambahan yang diberikan atasan kepada bawahannya, prestasi kerja karyawan dan pencapaian target.
3. Ketangguhan, Berkaitan dengan tingkat kehadiran, ketaatan, pemberian waktu libur dan jadwal keterlambatan hadir di tempat kerja.
4. Sikap, Merupakan sikap yang ada pada karyawan yang menunjukkan seberapa jauh sikap tanggung jawab mereka terhadap sesama teman, dengan atasan dan seberapa jauh tingkat kerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini juga berkaitan dengan cara karyawan bekerja sama dalam kelompok dan inisiatif karyawan dalam bekerja.

2.2 Teori Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik juga merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Adapun tujuan pelayanan publik adalah adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggarannya.

Menurut Sinambela dalam (Hikmah, 2020), pelayanan publik ialah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah orang dalam sebuah kegiatan yang menguntungkan dari suatu kumpulan atau kesatuan, serta

menawarkan kepuasan walau hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan perorangan maupun institusi dalam upaya pemenuhan sebuah kebutuhan pelayanan baik itu berupa barang maupun jasa yang diberikan oleh pelaku sedangkan menurut (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) Pelayanan publik adalah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) berikut adalah prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

- a. kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

- e. Keamanan proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2.2.3 Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 indikator kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, menurut Parasuraman (Emilia et al., 2021) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi.

2.2.4 Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Menurut,(Hutagalung, 2021) faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah:

- a. Sumber Daya Manusia:
Sumber daya Manusia menjadi peranan penting dalam pelayanan publik, yang mencakup skill, pengetahuan, sikap, integritas, kapasitas, kemandirian dan kecakapan lain yang mumpuni.
- b. Perbaikan Sistem
Perbaikan sistem kearah teknologi kekinian, yang akan mendukung proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, murah, efisiensi dan tercapai.
- c. Perbaikan fasilitas Pelayanan Fasilitas pelayanan publik seperti pendingin, bangku, kursi, kebersihan, kenyamanan serta secara estetika ada cermin enak untuk dipandang atau dinikmati.
- d. Adanya Jaminan Jaminan terhadap waktu, biaya, dan kerugian lain yang tidak diperlukan.
- e. Pengawasan dari Pimpinan ke bawahan Pimpinan dapat membangun komunikasi yang sinergisitas untuk tetap memperhatikan dan mengawasi kinerja bawahan agar memberikan pelayanan yang baik sebagai wujud pemerintahan yang baik.
- f. Ketepatan waktu Ketepatan waktu menjadi kebutuhan masyarakat kekinian sehingga mereka menuntut agar setiap penyelenggara publik bisa menepati janji atau merealisasikan sesuatu yang dikerjakannya
- g. Rasa aman dan bebas dari resiko Setiap masyarakat tentu berharap akan mendapatkan rasa aman dan tentram pada saat membutuhkan pelayanan publik sehingga terbebas dari resiko lain yang tidak akan membebaninya.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

| No | Penulis | Tahun Penelitian | Judul/Artikel | Hasil Penelitian |
|----|--|------------------|--|--|
| 1 | Karmila Sinen | 2021 | Kinerja Ombudsman di Maluku Utara | Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja Ombudsman RI Maluku Utara dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik belum terlaksana dengan optimal. Sedangkan kinerja Ombudsman dalam memberikan rekomendasi terkait laporan hasil kinerja internal dan eksternal dinilai masih kurang baik. Terlihat dari adanya kasus yang belum tertutup setiap tahunnya. |
| 2 | Wella Mastri Aidhila, Dadang Mashur | 2022 | Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Penanganan | Penelitian ini menyimpulkan terkait Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau dalam penanganan keluhan pelayanan |

| | | | | |
|---|-----------------------------------|------|--|---|
| | | | <p>Keluhan Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Di Kota Pekanbaru</p> | <p>publik dibidang pendidikan di Kota Pekanbaru serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Ombudsman dalam penanganan keluhan pelayanan publik, maka diperoleh kesimpulan Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau dalam penanganan keluhan pelayanan publik di bidang pendidikan dapat disimpulkan sudah baik.</p> |
| 3 | <p>Megawati Putri Pertiwi</p> | 2020 | <p>Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA Tahun 2017-2018</p> | <p>Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum dilaksanakan dengan efektif, dikarenakan sarana dan prasarana yang dimiliki Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam rangka menunjang kinerjanya dirasa belum efektif, serta belum memanfaatkan faktor pendukung</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | dan belum mampu mengatasi faktor penghambat |
|--|--|--|--|---|

Dari ketiga hasil penelitian yang dikaji sebelumnya persamaan peneliti sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan dengan peneliti saat ini yaitu metode atau jenis penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif yang menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendeskripsikan permasalahan yang terjadi. Perbedaan yang dikaji peneliti sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu dua diantaranya mengkaji kinerja ombudsman di bidang pendidikan dan efektivitas kinerja dalam pengawasan PPDB tingkat SMA dan yang satu nya hanya mengkaji tentang kinerja ombudsman, Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu ingin mengetahui bagaimana kinerja dalam menangani laporan pengaduan masyarakat.

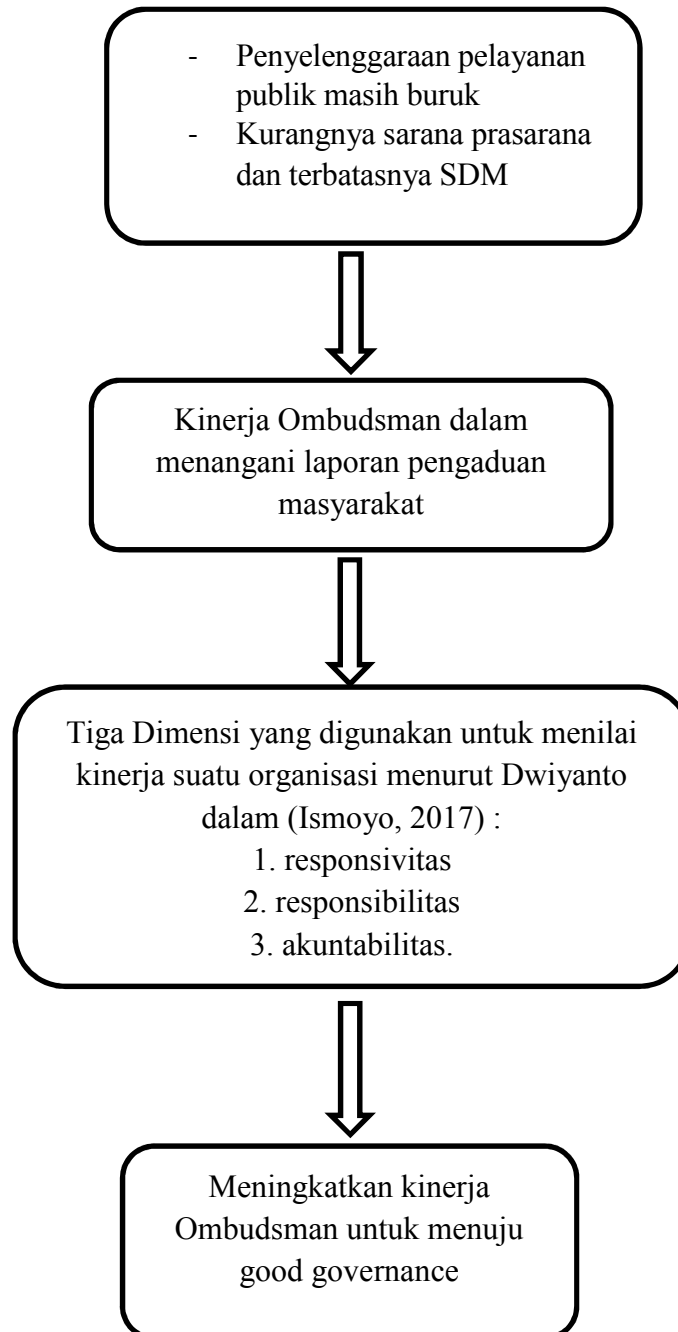
2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Dalam penelitian ini, peneliti merangkai sebuah kerangka berpikir terhadap objek yang akan diteliti antara lain Penelitian ini didasari dengan Kinerja Ombudsman dalam Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat yang dimana penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Peneliti juga disini lebih memfokuskan bagaiman kinerja ombudsman di Sumatera Utara dalam menangani laporan pengaduan masyarakat,kinerja suatu lembaga dilihat dari segi indikator untuk mencapai suatu keberhasilan. Dari penelitian ini menggunakan tiga Dimensi yang digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi menurut Dwiyanto dalam (Ismoyo, 2017) :

1. responsivitas
2. responsibilitas
3. akuntabilitas.

Berikut ini adalah merupakan gambar kerangka berpikir dalam penelitian yang akan diteliti:

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan maksud ingin memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai Analisis Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian mengenai Analisis Kinerja Ombudsman dalam Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat dilakukan di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara, Jl. Sei Besitang No. 3, Sei Sikambing D, Medan Petisah, Kota Medan. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 4 bulan, yakni dari bulan Desember 2023 hingga bulan Maret 2024.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian Kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian ini berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial. Oleh karena itu pada kasus yang akan diamati oleh peneliti adalah pengamatan terhadap Kinerja Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dalam menangani laporan pengaduan masyarakat. Dalam penelitian ini untuk menemukan informan yang akan digunakan dalam penelitian. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

A. Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki seutuhnya informasi mengenai masalah yang di angkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi atau fenomena pada masyarakat tetapi juga mengetahui tentang informan utama. Informan kunci pada penelitian ini adalah Bapak Ganda Yoga Pangestu selaku Kepala Keasistenan Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Sumatera Utara.

B. Informan Utama

Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan menyeluruh tentang masalah penelitian yang akan dipelajari, informan utama pada penelitian ini adalah Pelapor (masyarakat).

3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun jenis data yang diperlukan dalam penelitian yaitu data Primer dan data Sekunder yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung pada saat melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah:

a) Wawancara

Dalam wawancara kualitatif, peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, atau mewawancarai mereka dengan telpon atau terlibat dalam grup focus group interview. Wawancara seperti itu memerlukan pertanyaan-pertanyaan secara umum tidak terstruktur yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari partisipan (Creswell 2016:254).

2. Data Sekunder

Pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan-bahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data primer. Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan menggunakan instrument sebagai berikut:

a. Dokumentasi

Dalam metode ini, Peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen. Dokumen ini berupa dokumen publik (seperti Koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat seperti (diary atau buku harian, surat, e-mail).

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka dan didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum dan analisis informasi dari para partisipan.

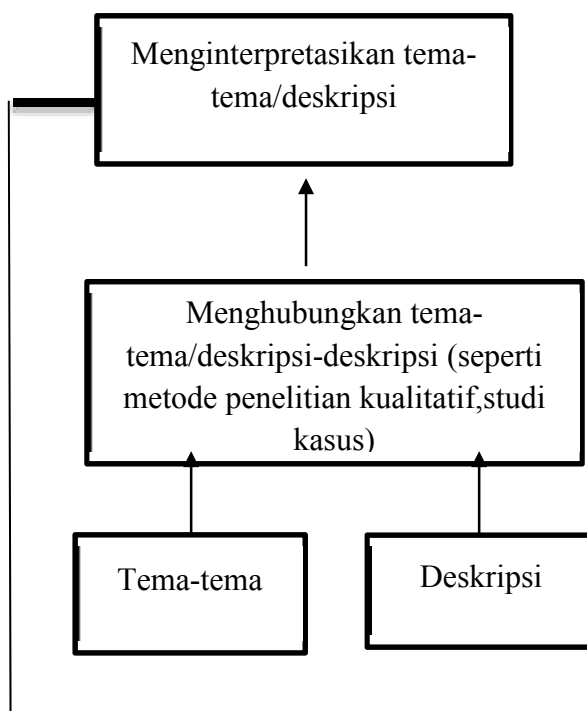
Analisis bukti (data) terdiri atas pengujian pengkategorian, pentabulasian, ataupun pengombinasian kembali untuk menunjukkan proposal awal suatu penelitian. (Creswell, 2016)

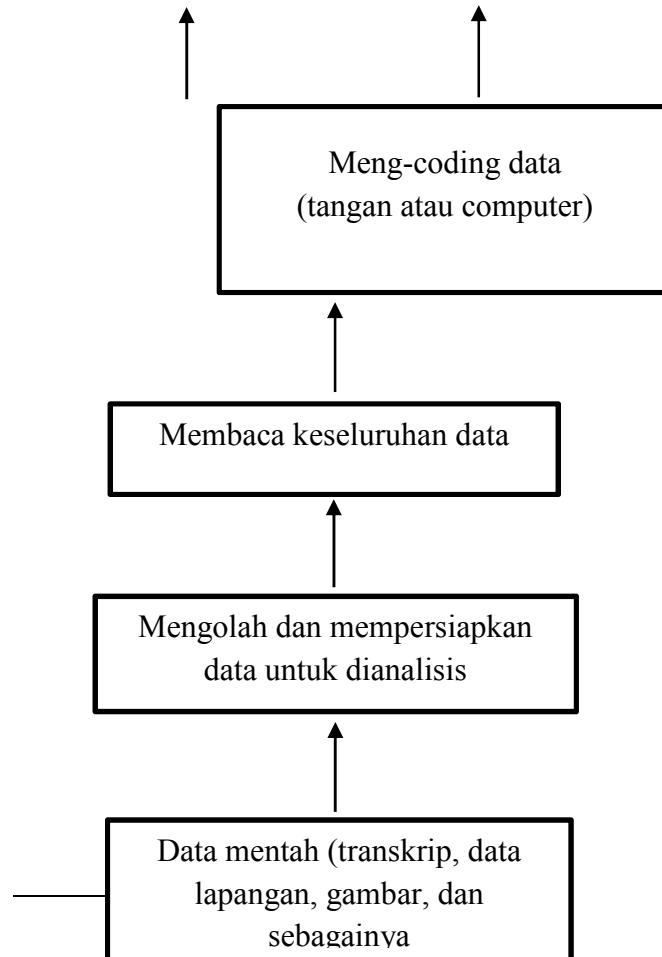
Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Dalam langkah ini melibatkan transkrip wawancara dan scanning materi, menulis data serta memilah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung sumber informasi yang didapatkan.

2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun generalisasi atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
3. Menganalisis secara detail dengan meng-coding data. Coding data merupakan proses pengelola materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Dalam langkah ini melibatkan beberapa tahapan mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mengsegmentasi kalimat-kalimat atau paragraf-paragraf.
4. Menerapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang dianalisis. Dalam hal ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi –lokasi, peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema yang akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif
6. Langkah yang terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi data atau memaknai data.

Gambar 2.1 Teknik Analisa Data





Sumber: (John W. Creswell, 2016:263)