

Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik = The Role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in handling report completion of presumption of maladministration of public service provider

Dwi Sarah Aprilia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20465730&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya merujuk pada ketentuan perundang-undangan yang mengaturnya. Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh Ombudsman merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan di aplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggaraan negara dan pemerintah. Ombudsman memiliki tugas untuk menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait tindakan atas dugaan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik. Terjadinya maladministrasi merupakan salah satu faktor yang menyebabkan buruknya pelayanan publik. Skripsi ini membahas mengenai peran Ombudsman dalam menangani penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui pengumpulan data primer dan data sekunder. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran Ombudsman menangani penyelesaian laporan sudah memperhatikan tata cara pelayanan dan penanganan pengaduan masyarakat, akan tetapi masih kurangnya prasarana untuk menyampaikan kritik dan saran. Selain itu, Ombudsman juga belum memiliki waktu yang cukup jelas dalam penanganan laporan, karena dilihat dari substansi permasalahan yang dilaporkan. Dalam menjalankan peranannya dalam menangani penyelesaian laporan, Ombudsman terdapat beberapa kendala dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat yaitu kurangnya penegasan dalam peraturan perundang-undangan terhadap masalah sanksi yang diberikan oleh Ombudsman terhadap tidak maksimalnya pelayanan publik, kurangnya pemahaman pelapor mengenai alur penanganan laporan, sumber daya manusia Ombudsman Republik Indonesia yang terbatas, dan minimnya anggaran untuk menangani penyelesaian laporan.

<hr>

<i>ABSTRACT</i>

The Role of the Ombudsman as a supervisor of public services in carrying out its duties and authority refers to the provisions of the laws and regulations governing it. Oversight of services organized by the Ombudsman is an essential element in the effort to create good, clean and efficient governance, and the application of democratic principles that need to be developed and implemented to prevent and eliminate abuse of authority by state and government apparatus. The Ombudsman has the duty to receive, examine, and follow up on community reports on acts suspected of maladministration of public service providers. The occurrence of maladministration is one of the factors causing poor public services. This thesis discusses the

role of the Ombudsman in dealing with the settlement of reports of alleged maladministration of public service providers. This research was conducted by using qualitative approach through primary data collection and secondary data. The results of this study indicate that the role of the Ombudsman in dealing with report settlement has been to pay attention to service procedures and complaints handling of the community, but still lack of infrastructure to convey criticism and suggestions. In addition, the Ombudsman also has not had sufficient time to deal with the report, as seen from the substance of the reported problem. In carrying out its role in handling report completion, the Ombudsman has several obstacles in resolving public complaints, namely the lack of affirmation in the law on sanctions imposed by the Ombudsman on the inability of public services, the lack of journalists 39 understanding of the Report handling flow, the limited human resources of the Republic of Ombudsman Indonesia, and lack of budget to handle report completion.