

ABSTRAK

Pitriani: “Efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Bandung”

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik telah menjamin adanya pengawasan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang baik. Ombudsman merupakan lembaga yang diamanatkan Undang-undang untuk mengawasi pelayanan publik yang berkaitan dengan tindakan maladministrasi oleh penyelenggara layanan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam pengawasan pelayanan publik di Kota Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Gibson, *et all* yang melihat efektivitas organisasi dalam menjalankan pengawasan agar efektif dapat diukur dengan 7 (tujuh) dimensi, yaitu : (1) kejelasan tujuan yang hendak dicapai, (2) kejelasan strategi pencapaian tujuan, (3) proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, (4) perencanaan yang matang (5) penyusunan program yang tepat, (6) tersedianya sarana dan prasarana, (7) sistem pengawasan yang bersifat mendidik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion drawing/verification*).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam menjalankan pengawasan pelayanan publik di Kota Bandung sudah cukup baik. Namun ada beberapa hal yang belum efektif dilihat dari dimensi perencanaan yang matang mendapat hasil kurang baik seperti target penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi belum mencapai target 90%, dan dimensi penyusunan program yang tepat dalam program survey kepatuhan yang dilakukan belum secara keseluruhan ke seluruh instansi di Kota Bandung, karena keterbatasan dari segi waktu, sumber daya manusia, anggaran dan sarana prasarananya.

Kata kunci : Efektivitas, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, Pengawasan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Pitriani : “The Effectiveness of Ombudsman RI Representative the West java in a Public Service Oversight in Bandung”.

Law number 25 of 2009 concerning public services has guaranteed supervision in order to create good public services. Ombudsman is an institution mandated by law to supervise public services related to maladministration by services providers whose funds partially or completely come from the APBN and/or APBD.

The study aims to determine the effectiveness of the Ombudsman RI of the West java representative in the presence of public services in Bandung. The theory used in this study is the Gibson, et al that sees the effectiveness of organizations in administering surveillance to effectively measure it in seven dimensions, which is (1) the clarity of the goals to achieve, (2) the clarity of the strategy of achieving goals, (3) the process of analysis and formulation of sound wisdom, (4) carefull planning, (5) appropriate programming setting, (6) the right tools and infrastructure, and (7) the educational surveillance system.

The study uses qualitative research methods with a descriptive approach. The primary and secondary data sources. The data collection technique used was observation, interview, and documentation. The data analysis techniques draw on the Miles adn Huberman theory of data reduction, data display, and conclusion drawing/verification.

Based on research conducted, the effectiveness of the ombudsman RI the West java representative’s effectiveness in Bandung public services in good enough. However, there are some thing that have not been effective seen from indicators of a mature planning dimension that could result in adverse results such as the target for reporting and prevention of maladministration had not yet reached a target of 90% and the correct setup of programs in compliance survey programs was done in Bandung because of the limitations of time, human resources, budget and infrastructure.

Keywords: Effectiveness, ombudsman RI the West java, representative, public services.