

ABSTRAK

Agung Andrian (1168010010): Efektifitas Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat Di Ombudsman Perwakilan Jawa Barat

Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga independent yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah. Ombudsman Jawa Barat berhasil menutup laporan sampai pada angka realisasi 149% atau 138 laporan pada tahun 2020, dengan 129 laporan tahun 2019 yang diselesaikan pada tahun 2020 dan 77 laporan tahun 2020 yang diselesaikan pada tahun 2020.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui waktu yang efektif dalam penyelesaian Laporan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Ombudsman perwakilan Jawa Barat, untuk mengetahui ketepatan pelayanan efektifitas penyelesaian laporan pengaduan masyarakat di Ombudsman perwakilan Jawa Barat, dan untuk mengetahui gaya pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman perwakilan Jawa Barat dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat.

Tinjauan teori pada penelitian ini adalah menggunakan teori efektifitas menurut Sondang P. Siagian. Efektifitas sebuah organisasi ada setidaknya tiga kriteria yaitu faktor waktu adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan; faktor ketepatan adalah tingkat ketelitian dari pemberi pelayanan, dan gaya pelayanan adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan datanya adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan cara inventarisir data, klasifikasikan data, dan menafsirkan data-data telah diklasifikasikan dengan kerangka pemikiran.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa dalam penyelesaian laporan atas pengaduan masyarakat di Ombudsman Jawa Barat sudah mencapai targetnya meskipun ada kendala dan hal-hal yang perlu dioptimalkan kembali.