

ABSTRAK

STRATEGI LEMBAGA OMBUDSMAN PERWAKILAN LAMPUNG DALAM MENGAWASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Pelaksanaan PPDB di Kota Bandar Lampung Tahun 2013)

OLEH

THIO SANDIYUDA PRATAMA

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi Lembaga Ombudsman Perwakilan Lampung dalam mengawasi penyelenggaraan PPDB di Kota Bandar Lampung tahun 2013 dan kendala apa saja yang muncul. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini: (1) strategi Lembaga Ombudsman Perwakilan Lampung dalam mengawasi penyelenggaraan PPDB di Kota Bandar Lampung tahun 2013, adalah (a) kebijakan organisasi dalam bentuk surat edaran; (b) memotivasi pegawai dilakukan melalui pemberian semangat kerja serta penerapan *reward* dan *punishment*; (c) sumber daya yang terdiri dari SDM dan sumber daya material berupa sarana prasarana dan financial kurang mendukung namun telah diupayakan untuk mengalokasikan berbagai sumber daya yang ada untuk mengoptimalkan pengawasan. (2) kendala-kendala yang muncul, adalah (a) kendala internal, kurangnya jumlah SDM dan keterbatasan anggaran; dan (b) kendala eksternal, minimnya peran serta masyarakat dan arogansi pelayan publik.

Peneliti merekomendasikan beberapa hal, yaitu: (1) Ombudsman melakukan pembukaan posko keliling; (2) Ombudsman melakukan sosialisasi dengan membuat banner atau spanduk ditempat yang strategis; (3) Ombudsman lebih intensif dalam memonitoring pelaksanaan PPDB; (4) Ombudsman Perwakilan Lampung membuat rekomendasi kepada Ombudsman RI untuk dapat meningkatkan jumlah SDM, sarana prasarana dan anggaran; (5) Ombudsman melakukan tindakan yang cepat bagi setiap instansi atau para pelayan publik yang tidak dapat menerima saran dari Ombudsman.

Kata kunci: Ombudsman, strategi, dan pengawasan.