



## Digital Receipt

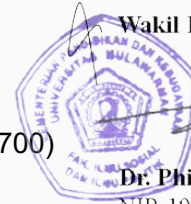
This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

19%

SIMILARITY INDEX

Submission author: Aswar Anas  
Assignment title: E-JURNAL  
Submission title: Analisis Pengawasan Ombudsman ...  
File name: 020121\_Jurnal\_ASWAR.doc  
File size: 408K  
Page count: 15  
Word count: 4,114  
Character count: 28,822  
Submission date: 02-Feb-2021 08:32AM (UTC+0700)  
Submission ID: 1499527977



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Phil I Ketut Gunawan, MA.  
NIP. 19631222 199002 1 001

eJournal Ilmu Pemerintahan, 2021,  
ISSN 0000-000, ISSN 0000-0000(cetak), ejournal.iplfip-ummul.ac.id  
© Copyright 2021

### ANALISIS PENGAWASAN OMBUDSMAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KALIMANTAN TIMUR

ASWAR ANAS<sup>1</sup>

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengawasan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kalimantan Timur serta untuk mengetahui dan mendeskripsikan dampak dari pengawasan Ombudsman terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kalimantan Timur. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Data-data kemudian dianalisis dengan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan dari segi institusi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur adalah pengawasan eksternal, hal tersebut termaktub dalam Pasal 2 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Kedua, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur melakukan pengawasan dari segi substansi atau objek yang diawasi baik itu pengawasan langsung maupun tidak langsung, pengawasan langsung dilakukan dengan pemeriksaan lapangan, pemantauan kegiatan hingga pengawasan jemput bola sedangkan pengawasan tidak langsung dilakukan saat proses verifikasi laporan hingga pemeriksaan dokumen. Ketiga, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur melaksanakan pengawasan dari segi waktu baik itu pengawasan preventif maupun represif, pengawasan preventif dilakukan dengan survei, koordinasi dan kerjasama, sosialisasi atau diskusi dan membangun jaringan kerja. Sedangkan pengawasan represif ditandai dengan tindakan korektif kepada terlapor dan penjemputan paksa kepada saksi/terlapor yang tidak memenuhi panggilan Ombudsman. Keempat, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur melaksanakan pengawasan lintas sektoral dalam penyelesaian maupun penyelesaian laporan. Adapun dampak pengawasan Ombudsman terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kalimantan Timur dapat dilihat dalam beberapa hal yaitu penyelesaian laporan masyarakat, perbaikan sistemik, dan akhirnya secara umum berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan di instansi pelayanan publik maupun instansi terlapor secara khusus.

**Kata Kunci:** pengawasan, pelayanan publik, Ombudsman, Kalimantan Timur

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: aswaranas731@gmail.com