

ABSTRAK

PENGAWASAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN PERWAKILAN RIAU KOTA PEKANBARU

Oleh
ERNI SUTIANI HUTAGALUNG
NIM.1563201063

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengawasan penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman perwakilan riau di Kota Pekanbaru, dan mengetahui kendala apa saja yang muncul. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif kualitatif* yakni pemaparan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan. Dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara serta dokumentasi. Teory yang digunakan adalah menurut Terry (buku Syamsir Torang, 2013:178) pengawasan adalah proses dasar yang didasarkan pada beberapa indikator, yaitu Objek-apa yang diinginkan, Prosedur, dan Penilaian-seberapa baik itu dilakukan.

Hasil penelitian dari pengawasan Ombudsman perwakilan Riau di Kota Pekanbaru terhadap penyelenggara pelayanan publik adalah objek pengawasan dilakukan dengan memantau langsung penyelenggara pemerintah, prosedur dalam bentuk alur penyelesaian laporan yang sudah ditetapkan, penilaian dengan mengamati produk layanan yang tersedia apakah sudah dilaksanakan atau belum. Faktor penghambat adalah masih kurangnya jumlah pegawai dan belum timbulnya kesadaran penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan tugas, serta faktor penghambat lainnya

Kata Kunci : Pengawasan, Ombudsman, dan Pelayanan Publik