

ABSTRAK

Ade Alifianti : 2021. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar. Dibimbing oleh Muhammad Isa Ansari dan Hafis Elfiansya Parawu.

Kinerja merupakan hasil kerja yang mempunyai hubungan signifikan dengan pencapaian tujuan strategis organisasi, tingkat kepuasan pelanggan dan kontribusi yang diberikan. Maka dari itu tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang menjelaskan kondisi objek secara ilmiah, dengan informan 5 (lima) orang yang berdasarkan pandangan peneliti, antara lain: Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Asisten Bidang Pemeriksaan, Masyarakat Pelapor 1, Masyarakat Pelapor 2, Masyarakat Pelapor 3. Data yang diperoleh dari hasil penelitian dikumpulkan dengan menggunakan instrument penelitian berupa observasi dan dokumentasi serta dikembangkan dengan wawancara terhadap informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 3 aspek dengan 1 aspek yang sudah baik diantaranya merespon dan tanggap terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan. Namun berbeda dengan 2 aspek lainnya yang dianggap masih kurang maksimal dalam melakukan pencegahan maladministrasi.

Kata Kunci : Kinerja, Ombudsman RI, Laporan Pengaduan