



# UNIVERSITAS SYIAH KUALA

## UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

### ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

#### TITLE

PERSEPSI PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH TERHADAP PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN ACEH (KAJIAN TERHADAP DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA DAN DINAS KESEHATAN KOTA BANDA ACEH)

#### ABSTRACT

xi

##### ABSTRAK

VINA ANDIA RATNA PERSEPSI PEMERINTAH KOTA BANDA  
2017 ACEH TERHADAP PERAN PENGAWASAN  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN ACEH

(Kajian Terhadap Dinas Pendidikan Pemuda  
dan Olahraga dan Dinas Kesehatan Kota Banda  
Aceh)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Syiah Kuala (xi, 56), pp., bibl., app.

Dr. H. Taqwaddin Husin, S.H., S.E., M.S.

Ombudsman merupakan lembaga negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Kehadiran Ombudsman di Aceh ini sangat dibutuhkan. Pemerintah Kota Banda Aceh sebagai salah satu pemerintah kota yang wajib memberikan pelayanan Publik yang maksimal kepada masyarakat. Namun, kondisi pelayanan publik Kota Banda Aceh masih mengecewakan. Kota Banda Aceh menjadi daerah yang terbanyak laporan atas kasus maladministrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi Pemerintah Kota Banda Aceh terhadap peran pengawasan Ombudsman Perwakilan Aceh dan pengaruh dari pengawasan Ombudsman Perwakilan Aceh terhadap kinerja Pemerintah Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data diperoleh melalui penelitian lapangan dan kepustakaan. Penelitian lapangan dilakukan melalui wawancara dengan informan, sedangkan data kepustakaan dilakukan dengan cara membaca buku, skripsi, jurnal dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan Ombudsman menjadi aspek penting untuk menjaga fungsi pemerintahan berjalan dengan semestinya. Pengawasan dari Ombudsman membawa pengaruh yang besar dalam pemerintahan. Namun, dalam melakukan perubahan sebagaimana yang disarankan oleh Ombudsman masih belum dilakukan dengan maksimal, dibuktikan dengan banyaknya kasus yang dilaporkan ke lembaga Ombudsman. Diharapkan Pemerintah Kota Banda Aceh dapat bekerja lebih keras dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga masyarakat puas dalam menerima pelayanan.

Kata Kunci : Persepsi, Ombudsman