

## ABSTRAK

**RIRIN KESUMA WARDANI, NIM. 3142111022. “Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Medan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas dan efisiensi kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengurai, menjelaskan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan indikator kinerja lembaga Ombudsman yang telah disesuaikan dan kemudian dianalisis melalui tahap pengumpulan data, reduksi, penyajian dan penyimpulan data. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Utara di Kota Medan.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa sumber daya manusia pada kapasitas individu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara masih rendah, dimana terdapat asisten Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara yang memiliki tugas rangkap. Pada kapasitas lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara sudah cukup baik dengan kepemimpinan dan perencanaan program yang baik. Namun, Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara belum efisien dalam menjalankan tugasnya, karena waktu yang dibutuhkan Ombudsman dalam menyelesaikan laporan cukup lama. Hal ini dapat dilihat dari data yang diperoleh yakni pada tahun 2016 hanya 49,08% laporan yang dapat diselesaikan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dan pada tahun 2017 terdapat 69% laporan yang dapat diselesaikan. Adapun laporan lainnya hingga saat ini masih dalam proses penyelesaian. Kendala dan hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam menjalankan tugasnya yakni karena kurangnya sumber daya manusia dan anggaran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara yang kecil.

*Kata kunci: Efektivitas, Efisiensi, Ombudsman, Pelayanan Publik*