

ABSTRAK

Ombudsman merupakan wadah untuk menjembatani antara rakyat sebagai sumber kekuasaan dengan pemerintah sebagai pemegang mandat kekuasaan tersebut. Tercapainya tujuan ombudsman tidak lepas dari peran sumber daya manusia yang memberikan kinerjanya. Kinerja ombudsman merupakan hasil kerja yang telah dikerjakan ombudsman dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Ombudsman Maluku perlu adanya kerjasama dari berbagai pihak yaitu anggota dan juga masyarakat agar tercapai pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan yaitu kepala ombudsman, asisten ombudsman dan masyarakat. Metode analisis menggunakan metode kualitatif meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penilitan menunjukkan bahwa kinerja ombudsman masih belum optimal, dikarenakan masih ada kasus yang belum tuntas setiap tahunnya. Kinerja ombudsman berdasarkan proses penerimaan laporan sudah berjalan baik dengan mengacu pada Undang-Undang dan poster langkah penerimaan laporan. Kinerja ombudsman berdasarkan bentuk laporan umumnya pengaduan bidang kepegawaian, pendidikan dan layanan kesehatan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kinerja ombudsman antara lain sumber daya manusia yang sudah tersedia sesuai peraturan, namun dalam pelaksanaannya masih kurang memadai, minimnya anggaran yang tersedia juga menghambat kinerja SDM dalam melakukan sosialisasi dan investigasi di lapangan, sarana dan prasarana yang masih minim, kurangnya ketersediaan kendaraan dan masih rendahnya partisipasi masyarakat dikarenakan minimnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang peran dan tugas ombudsman sehingga perlu adanya sosialisasi.

Kata Kunci : Kinerja, Ombudsman