

**EFEKTIVITAS PROGRAM RESPON CEPAT OMBUDSMAN DALAM
PENANGANAN LAPORAN MALADMINISTRASI
(Studi Pada Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
Di SMA Negeri 6 Bandar Lampung
Tahun 2023)**

(SKRIPSI)

Oleh:

**MUHAMAD RAFI ZEIN
(2016021041)**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PROGRAM RESPON CEPAT OMBUDSMAN DALAM PENANGANAN LAPORAN MALADMINISTRASI (Studi Pada Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di SMA Negeri 6 Bandar Lampung Tahun 2023)

Oleh:

Muhamad Rafi Zein

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Program Respons Cepat Ombudsman (RCO) dalam penanganan laporan maladministrasi pada proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 6 Bandar Lampung tahun 2023. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan lima indikator efektivitas yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, perubahan yang nyata. Dari lima indikator efektivitas menurut Sutrisno (2010), indikator paling efektif adalah ketepatan waktu, karena Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung mampu menyelesaikan laporan dalam waktu singkat rata-rata tiga hari sejak laporan diterima. Hal ini membuktikan bahwa mekanisme RCO berhasil mewujudkan prinsip responsivitas dan efisiensi pelayanan publik. Ketepatan waktu ini juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang tanggap terhadap kebutuhan publik. Sebaliknya, indikator paling kurang efektif adalah karena keberhasilan akhir penanganan laporan sangat bergantung pada tindak lanjut instansi terlapor, bukan sepenuhnya pada Ombudsman. Program RCO juga terbukti meningkatkan kepercayaan publik, memulihkan hak pendidikan masyarakat, dan mendorong perbaikan tata kelola PPDB, khususnya pada sistem verifikasi domisili dan transparansi data. Kesimpulannya adalah Program Respons Cepat Ombudsman (RCO) efektif dalam mempercepat penanganan laporan maladministrasi PPDB di SMA Negeri 6 Bandar Lampung, ditunjukkan oleh penyelesaian laporan yang tepat waktu, hasil yang sesuai tujuan, serta perubahan positif pada sistem pelayanan publik.

Kata kunci: Efektivitas, Respons Cepat Ombudsman (RCO), Maladministrasi, PPDB, Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung.

Abstract

EFFECTIVENESS OF OMBUDSMAN'S RAPID RESPONSE PROGRAM IN HANDLING MALADMINISTRATION REPORTS (A Study On New Student Admission Selection (PPDB) At State Senior High School 6 Bandar Lampung In 2023)

By:

Muhamad Rafi Zein

This study aims to determine and analyze the effectiveness of the Ombudsman's Rapid Response Program (RCO) in handling maladministration reports in the New Student Admissions (PPDB) process at SMA Negeri 6 Bandar Lampung in 2023. This research was conducted using descriptive qualitative methods. Data were obtained through in-depth interviews, observation, and documentation, then analyzed using five indicators of effectiveness: program understanding, on-target effectiveness, timeliness, goal achievement, and tangible change. Of the five effectiveness indicators according to Sutrisno (2010), the most effective indicator is timeliness, as the Lampung Province Representative Office of the Indonesian Ombudsman was able to complete reports within an average of three days from the time the report was received. This proves that the RCO mechanism successfully embodies the principles of responsiveness and efficiency in public services. This timeliness also increases public trust in the Ombudsman's performance as a supervisory institution that is responsive to public needs. Conversely, the least effective indicator is because the final success of report handling depends heavily on follow-up by the reported agency, not entirely on the Ombudsman. The RCO program has also been proven to increase public trust, restore the community's right to education, and encourage improvements in PPDB governance, particularly in the domicile verification system and data transparency. The conclusion is that the Ombudsman's Rapid Response Program (RCO) is effective in accelerating the handling of PPDB maladministration reports at SMA Negeri 6 Bandar Lampung, as indicated by timely report completion, results that meet objectives, and positive changes in the public service system.

Keywords: Effectiveness, Ombudsman's Rapid Response (RCO), Maladministration, PPDB, Lampung Province Ombudsman

**EFEKTIVITAS PROGRAM RESPON CEPAT OMBUDSMAN DALAM
PENANGANAN LAPORAN MALADMINISTRASI
(Studi Pada Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
Di SMA Negeri 6 Bandar Lampung
Tahun 2023)**

Oleh

MUHAMAD RAFI ZEIN

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi

: **EFEKTIVITAS PROGRAM RESPON CEPAT
OMBUDSMAN DALAM PENANGANAN
LAPORAN MALADMINISTRASI (Studi
Pada Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru
(PPDB) Di SMA Negeri 6 Bandar Lampung
Tahun 2023)**

Nama Mahasiswa

: **Muhamad Rafi Zein**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2016021041**

Program Studi

: **S-1 Ilmu Pemerintahan**

Jurusan

: **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Menyetujui

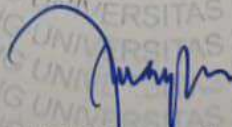
1. **Komisi Pembimbing**



Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si.

NIP. 196902191994032001

2. **Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**



Dr. Tabah Maryanah, S.IP., M.Si.

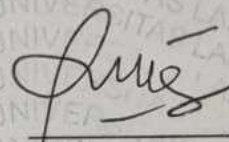
NIP. 197106042003122001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si.

Penguji Utama : Darmawan Purba, S. IP., M. IP.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Mei 2026

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 12 Mei 2026
Yang Membuat Pernyataan



Muhamad Rafi Zein
NPM. 2016021041

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Muhamad Rafi Zein lahir di Bandung, 19 Juni 2002, sebagai anak pertama dari dua bersaudara. Peneliti merupakan putra dari pasangan Bapak M. Sugianto dan Ibu Fitria Suryani. Peneliti memiliki satu adik laki-laki bernama Nafito Kiandra Zein.

Peneliti memulai jenjang pendidikan formal dimulai dari bangku TK dan bersekolah di TK Asy-syifa 2 Bandung, mulai dari 2007 hingga 2008, kemudian dilanjutkan pada bangku sekolah dasar dan bersekolah di SD Plus Al-Ghifari Bandung dari tahun 2008 hingga 2014, kemudian dilanjutkan pada bangku sekolah menengah pertama dan bersekolah di Pesantren Tahfidz Daarul Quran Semarang dari tahun 2014 hingga 2015, kemudian dilanjutkan pada bangku sekolah menengah pertama dan bersekolah di SMPIT Daarul Ilmu Bandar Lampung dari tahun 2015 hingga 2017, kemudian dilanjutkan pada bangku sekolah menengah atas dan bersekolah di SMAN 16 Bandar Lampung dari tahun 2017 hingga 2020.

Pasca lulus pada bangku menengah atas ditahun 2020, peneliti melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi pada tahun 2020 dengan tercatat sebagai mahasiswa Strata Satu atau S-1 Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Selama menjadi mahasiswa penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode 1 Tahun 2023 selama kurang lebih 40 hari yang bertempat di Pekon Sukadamai, Kecamatan Air Hitam, Kabupaten Lampung Barat. Selain itu, peneliti juga mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S. Al – Baqarah: 286)

“Kesulitan bukan penghalang untuk melanjutkan hidup, tetapi jalan untuk menjadi lebih kuat”

(Viktor Frankl)

“Hidup tidak selalu memberi rumah yang sempurna, tetapi selalu memberi kesempatan untuk menjadi kuat.”

(Muhamad Rafi Zein)

“Tidak semua orang tumbuh dalam keluarga yang sempurna, tetapi setiap orang dapat tumbuh menjadi pribadi yang kuat.”

(Muhamad Rafi Zein)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillahirabbil'alamiin telah Engkau Ridhai Ya Allah langkah hambaMu,
Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Teriring shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW semoga kelak
skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

dan

Dengan kerendahan hati dan ketulusan ku persembahkan karya sederhana ini
kepada orang tua ku Bapak dan Ibu

Sugianto dan Fitria Suryani

Serta adik satu-satunya

Nafito Kiandra Zein

Terima kasih untuk segala doa dan dukungan yang telah diberikan selama ini,
semoga amal kebaikan yang telah dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT

Almamaterku Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Puji Syukur peneliti haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Program Respon Cepat Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Maladministrasi (Studi Pada Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di SMA Negeri 6 Bandar Lampung Tahun 2023)”**. Tak lupa Shalawat serta salam tercurah limpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan yang baik dan pemimpin bagi kaumnya.

Suatu pencapaian yang luar biasa bagi peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
3. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
4. Bapak Dr. Arif Sugiono., S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;

5. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
6. Ibu Dr. Tabah Maryanah, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung
7. Ibu Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si., selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas bimbingannya serta motivasi-motivasi yang telah diberikan serta kemudahan-kemudahan yang telah diberikan selama proses bimbingan dan pengerjaan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu, saya ucapkan terima kasih banyak atas kedermawanan ibu selama ini yang sudah banyak memberikan banyak hal dalam bentuk apapun dan mau membimbing saya hingga penulisan skripsi ini selesai;
8. Bapak Almarhum Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si., selaku Dosen penguji, terima kasih atas masukan dan sarannya, serta kemudahan yang telah diberikan dalam proses pengerjaan skripsi, dan maaf belum bisa mengikuti keinginan bapak agar saya dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu;
9. Bapak Darmawan Purba, S. IP., M. IP., selaku Dosen Penguji, terima kasih atas kritik, saran, masukan, serta arahnya dan juga kemudahan yang telah diberikan dalam proses pengerjaan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
10. Bapak Budi Harjo, S.Sos., M.IP., selaku Dosen Pembimbing Akademik, terima kasih atas segala perhatian, motivasi, serta bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani pendidikan di kampus;
11. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung yang telah memberikan bekal ilmu, pengetahuan, serta pandangan hidup yang baik kepada peneliti dalam menempuh perkuliahan;
12. Ibu Merta serta Staf Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan berbagai hal terkait administrasi, tempat seminar, dan lain-lain;
13. Kedua Orang Tuaku, Bapak Sugianto dan Ibuku tersayang Ibu Fitria Suryani yang senantiasa mendoakan dan memotivasi peneliti untuk menyelesaikan perkuliahan dan skripsi dengan baik. Terima kasih atas segala bentuk dukungan,

kasih sayang, dan perjuangan. Semoga seluruh kebaikan yang telah dilakukan mendapat berkah dari Allah SWT dan selalu dilimpahi kesehatan serta kebahagiaan;

14. Terima kasih kepada adik peneliti satu-satunya, Nafito Kiandra Zein yang kerap membantu dalam proses penyusunan skripsi;
15. Terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terutama Bapak Nur Rakhman Yusuf, Bapak Dodik Hermanto, Bung Hardian Ruswan yang telah bersedia untuk menjadi tempat belajar dan menambah pengalaman serta wawasan peneliti dan membantu dalam penyusunan skripsi;
16. Terima kasih kepada informan penelitian, berkat pendapat dan jawaban kalian skripsi ini dapat diselesaikan;
17. Terima kasih kepada teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 kelas A,B, dan M yang telah berteman dan memberikan dukungan terhadap peneliti;
18. Terima kasih kepada teman-teman SMA grup “Abnormal”, yang sudah menemani peneliti semasa SMA hingga sekarang;
19. Terima kasih kepada teman-teman KKN Pekon Sukadamai, Kecamatan Air Hitam, Kabupaten Lampung Barat yang sudah bersedia bekerja sama dalam menjalankan program selama melaksanakan program KKN sehingga dapat menyelesaikan program KKN dengan baik dan memuaskan;
20. Terima kasih kepada teman-teman Revolution Lampung terutama Rere, Mardi, Dimas yang sudah bersedia menjadi teman satu hobi otomotif dan mendukung peneliti dalam proses penyusunan skripsi;
21. Terima kasih kepada teman-teman IR Pro Lampung terutama Dede Adhari, Dio, Angga yang sudah bersedia menjadi teman satu hobi otomotif dan mendukung proses penyusunan skripsi;
22. Terima kasih juga kepada tsara, safin, steven, rio, aldi, yonif paing yang telah menyemangati saat penulis sedang berada di masa yang sangat sulit;
23. Terima kasih juga kepada teman-teman saya yang lain yang tidak disebutkan namanya, namun telah membantu saya dalam hal apapun sekecil apapun;
24. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri atas segala semangat, kekuatan, ketekunan, kedisiplinan, pantang menyerah dan keinginan untuk bangkit dari keterpurukan kehidupan sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi

ini semaksimal mungkin. Sehat selalu dan jangan pernah menyerah, masih banyak cita-cita yang belum terwujud dan tempat yang belum dijelajahi.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini dapat berguna serta bermanfaat bagi kita semua khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Aamiin ya Rabbal Alamin.

Bandar Lampung, 12 Mei 2026

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rafi Zein', with a long horizontal stroke extending to the right.

Muhamad Rafi Zein

NPM. 2016021041

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| DAFTAR ISI | i |
| DAFTAR GAMBAR | iv |
| DAFTAR TABEL | v |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Efektivitas..... | 9 |
| 2.1.1 Konsep Efektivitas..... | 9 |
| 2.1.2 Faktor - Faktor Efektivitas..... | 10 |
| 2.1.3 Indikator Efektivitas | 14 |
| 2.1.4 Teori Efektivitas dalam Perspektif Manajemen Publik..... | 19 |
| 2.1.5 Efektivitas dan <i>Good Governance</i> | 20 |
| 2.1.6 Efektivitas dalam Perspektif Sosiologis dan Psikologis..... | 22 |
| 2.2 Pelayanan Publik | 23 |
| 2.2.1 Konsep Pelayanan Publik | 23 |
| 2.2.2 Asas Pelayanan Publik | 25 |
| 2.2.3 Standar Pelayanan Publik | 27 |
| 2.2.4 Faktor Penghambat Pelayanan Publik | 29 |
| 2.2.5 Pengaduan Sebagai Instrumen Evaluasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik..... | 34 |
| 2.2.6 Faktor Penghambat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 37 |
| 2.2.7 Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru Sebagai Pelayanan Publik. | 39 |
| 2.3 Maladministrasi | 40 |
| 2.3.1 Konsep Maladministrasi | 40 |
| 2.3.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi..... | 41 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 2.3.3 | Faktor Penyebab Maladministrasi | 42 |
| 2.3.4 | Dampak Maladministrasi terhadap Pelayanan Publik | 42 |
| 2.4 | Respons Cepat Ombudsman | 43 |
| 2.5 | Kerangka Pemikiran | 44 |
| III. | METODE PENELITIAN | 46 |
| 3.1 | Tipe Penelitian | 46 |
| 3.2 | Fokus Penelitian | 46 |
| 3.3 | Lokasi Penelitian | 48 |
| 3.4 | Jenis dan Data | 48 |
| 3.5 | Informan | 49 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data | 50 |
| 3.7 | Teknik Pengolahan Data | 50 |
| 3.8 | Teknik Analisis Data | 51 |
| 3.9 | Teknik Keabsahan Data | 52 |
| IV. | HASIL DAN PEMBAHASAN | 53 |
| 4.1 | Gambaran Umum | 53 |
| 4.1.1 | Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung | 53 |
| 4.1.2 | Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung: Struktur dan Tugas Keasistenan | 55 |
| 4.1.3 | Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia | 57 |
| 4.1.4 | Tugas, Fungsi, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia ... | 58 |
| 4.1.5 | Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia | 59 |
| 4.2 | Gambaran Umum Penelitian | 60 |
| 4.2.1 | Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tingkat SMA di Provinsi Lampung Tahun Ajaran 2023 | 62 |
| 4.3 | Deskripsi Program Respons Cepat Ombudsman | 65 |
| 4.3.1 | Program Respon Cepat Ombudsman (RCO) | 65 |
| 4.3.2 | Kriteria Laporan yang Ditangani RCO | 65 |
| 4.3.3 | Tahapan Penanganan Laporan oleh RCO | 70 |
| 4.3.4 | Efisiensi Waktu Penyelesaian Laporan | 73 |
| 4.4 | Efektivitas Respons Cepat Ombudsman (RCO) Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA | 73 |
| 4.4.1 | Pemahaman Program | 75 |
| 4.4.2 | Tepat Sasaran | 78 |
| 4.4.3 | Tepat Waktu | 81 |
| 4.4.4 | Tercapainya Tujuan | 84 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 4.4.5 | Perubahan Yang Nyata | 86 |
| 4.5 | Kendala: Hambatan Teknis dan Non-Teknis | 89 |
| 4.5.1 | Kendala Teknis | 89 |
| 4.5.2 | Kendala Non-Teknis..... | 91 |
| V. | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 94 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 94 |
| 5.2 | Saran..... | 95 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 96 |
| | LAMPIRAN | 99 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1. Kerangka berpikir..... | 45 |
| 2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung..... | 54 |
| 3. Wawancara dengan pelapor inisial D.S..... | 100 |
| 4. Wawancara dengan keasistenan pemeriksaan Ombudsman Provinsi Lampung..... | 101 |
| 5. Wawancara dengan keasistenan PVL Ombudsman provinsi lampung..... | 102 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 1. Laporan RCO Tahun 2022 dan 2023 Ombudsman RI Provinsi Lampung... | 4 |
| 2. Informan Penelitian | 49 |
| 3. Kriteria laporan kategori RCO..... | 65 |
| 4. Daftar substansi laporan..... | 67 |
| 5. Analisis laporan substansi pendidikan tahun 2022 dan 2023..... | 69 |
| 6. Triangulasi Data Penelitian..... | 92 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat merupakan elemen fundamental dari suatu negara yang tidak hanya berperan sebagai objek pembangunan, tetapi juga sebagai subjek yang aktif dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Karena itulah, negara memiliki tanggung jawab moral dan konstitusional untuk memberikan pelayanan terbaik demi meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Bentuk nyata dari komitmen negara terhadap kesejahteraan rakyatnya diwujudkan dalam bentuk pelayanan publik, yaitu segala bentuk layanan yang disediakan oleh penyelenggara negara, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Jennifer & Widiyarta, 2023:82).

Pelayanan publik mencakup kegiatan yang bersifat administratif maupun non-administratif, yang bertujuan memberikan akses yang merata terhadap hak-hak dasar warga negara seperti pendidikan, kesehatan, perizinan, keamanan, dan kesejahteraan sosial. Hal ini telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang layak, adil, transparan, dan tidak diskriminatif dari lembaga penyelenggara layanan publik (Hayuningtyas & Monoarfa, 2022:32).

Lebih jauh, pelayanan publik tidak hanya sebatas penyediaan barang atau jasa, melainkan juga mencakup segala bentuk upaya yang dilakukan negara untuk menjamin pemenuhan hak-hak asasi manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Ini berarti bahwa pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam mewujudkan keadilan sosial, memperkuat kepercayaan masyarakat

terhadap pemerintah, dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Prayitno *et al.*, 2023:2).

Tantangan besar dalam menjaga keberlanjutan pelayanan publik di Indonesia adalah masih ditemukannya berbagai bentuk penyimpangan yang menghambat kualitas layanan yang seharusnya diterima oleh masyarakat. Pelayanan publik yang seharusnya berjalan secara optimal, akuntabel, dan sesuai dengan prosedur, sering kali diwarnai oleh praktik-praktik yang tidak profesional, tidak transparan, bahkan melanggar ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan yang tidak prosedural, keterlambatan, kurangnya informasi, serta sikap diskriminatif dari aparatur penyelenggara, menjadi contoh nyata dari permasalahan tersebut. Fenomena ini dikenal dengan istilah maladministrasi, yaitu perilaku atau tindakan melanggar asas-asas pelayanan publik, baik secara sengaja maupun karena kelalaian, yang merugikan masyarakat sebagai penerima layanan (Jennifer & Widiyarta, 2023:83).

Maladministrasi dapat terjadi di berbagai sektor pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, pencatatan sipil, hingga perizinan usaha. Di sektor pendidikan, maladministrasi kerap terjadi pada momen-momen krusial seperti proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), di mana terdapat potensi terjadinya penyimpangan seperti manipulasi data, pengabaian zonasi, atau pemberian akses prioritas tanpa dasar yang sah. Keberadaan berbagai laporan masyarakat yang mengungkap praktik maladministrasi ini menunjukkan masih lemahnya pengawasan serta ketidaktegasan dalam penegakan prinsip-prinsip pelayanan yang berorientasi pada keadilan dan kepuasan publik. Menyadari kondisi tersebut, pemerintah membentuk Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara independen yang diberi mandat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan menangani laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Ombudsman hadir sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah, serta berperan aktif dalam menegakkan akuntabilitas publik melalui pengawasan, investigasi,

hingga pemberian rekomendasi perbaikan terhadap instansi yang terbukti melakukan pelanggaran dalam proses pelayanan. Salah satu program unggulan yang dijalankan Ombudsman adalah Program Respon Cepat, yang menjadi wujud konkret dalam menangani laporan secara lebih tanggap dan responsif, khususnya pada periode-periode rawan maladministrasi seperti masa PPDB.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang bertanggung jawab atas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara (Firstia, 2020:179). Tugas Ombudsman adalah memeriksa laporan tentang dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan membuat rekomendasi untuk laporan tersebut yang ditujukan kepada terlapor. Pengawasan pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien yang menghasilkan kesejahteraan Masyarakat (Sebayang, 2021:64).

Ombudsman melaksanakan tugas dan wewenangnya secara independen dan berpegang pada prinsip kebenaran, keadilan, non-diskriminasi, ketidakberpihakan, transparansi, keseimbangan dan kerahasiaan (Hastuty *et al.*, 2023:276). Setiap laporan yang diterima oleh Ombudsman diatur dengan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 48 tahun 2020 Jo. PO Nomor 27 tahun 2017 yang mengatur penanganan cepat harus segera ditangani melalui metode Respons Cepat Ombudsman (RCO) yang hanya dapat digunakan jika laporan tersebut memenuhi salah satu syarat, yaitu terbatas waktu, mengancam hak hidup, atau mengancam jiwa (Swastika *et al.*, 2022:29).

Ombudsman Provinsi Lampung pada tahun 2022 menerima sebanyak 51 laporan yang telah masuk ke dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO) dan substansi pendidikan menjadi laporan terbanyak dengan jumlah 30 laporan (Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Provinsi Lampung, 2022). Sedangkan pada tahun 2023 Ombudsman RI Provinsi Lampung menerima

sebanyak 13 laporan yang telah masuk ke dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO) dan substansi pendidikan menjadi laporan terbanyak dengan jumlah 11 laporan (Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Provinsi Lampung, 2023). Pada tahun 2023 laporan pendidikan masih menjadi laporan tertinggi yang diterima Ombudsman RI Provinsi Lampung walaupun mengalami penurunan. Pada umumnya, maladministrasi yang terjadi pada substansi pendidikan berupa jual beli kursi, pungli, serta kecurangan prosedur seperti penggunaan dokumen palsu. Berikut data laporan Respons Cepat berdasarkan substansi dan laporan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2022 dan 2023 yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Laporan Respons Cepat Tahun 2022 dan 2023 Ombudsman RI Provinsi Lampung

| No | Substansi Laporan | Jumlah | |
|--------|----------------------------|------------|------------|
| | | Tahun 2022 | Tahun 2023 |
| 1. | Air | 1 | - |
| 2. | Kepegawaian | 14 | - |
| 3. | Administrasi dan Pelayanan | - | 1 |
| 4. | Pendidikan | 32 | 11 |
| 5. | Energi dan Kelistrikan | - | 1 |
| 6. | Jaminan Sosial | 1 | - |
| 7. | Kesehatan | 2 | - |
| 8. | Keagamaan | 1 | - |
| Jumlah | | 51 | 13 |

Sumber : Arsip Laporan Tahunan Ombudsman Lampung Tahun 2022 dan 2023

Waktu penyelesaian laporan yang masuk melalui metode Respons Cepat Ombudsman (RCO) yaitu 1 Hari, dan maksimal pembuatan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) selama 5 hari dari penyelesaian laporan. Salah satu laporan yang diterima oleh Ombudsman RI Provinsi Lampung pada tahun

2023 di bidang pendidikan adalah permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Provinsi Lampung. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) adalah proses seleksi yang menentukan apakah seorang siswa akan diterima di sekolah. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dilakukan secara online untuk jenjang tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) yang terdiri dari empat jalur seleksi, yaitu jalur zonasi sebanyak 50%, jalur afirmasi sebanyak 15%, jalur perpindahan tugas orang tua/wali sebanyak 5%, dan jalur prestasi sebanyak 30%.

Peneliti memilih studi kasus terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) atas dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur oleh SMA Negeri 6 Bandar Lampung dalam proses seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun ajaran 2023/2024 berupa penyimpangan prosedur oleh panitia seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun ajaran 2023/2024. Laporan PPDB tersebut diselesaikan melalui program Respons Cepat Ombudsman (RCO) karena memenuhi salah satu persyaratan RCO, yaitu mengancam hak hidup, dan diselesaikan pada tanggal 27 Juni 2023.

Berkaitan dengan topik tersebut diperlukan referensi dari penelitian-penelitian terdahulu untuk mendukung penelitian ini. Untuk itu, peneliti menyajikan beberapa penelitian terdahulu yang merupakan penelitian sejenis. Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh (Jennifer & Widiyarta, 2023) dengan judul Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan Masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur sudah efektif karena telah memenuhi indikator produktivitas, kemampuan untuk beradaptasi, kepuasan kerja, dan sumber daya masih cukup terbatas. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Jennifer & Widiyarta (2023) yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pengukuran indikator efektivitas serta objek penelitian di Lembaga Ombudsman. Perbedaan antara keduanya terletak pada objek dan fokus penelitian, di mana penelitian yang dilakukan oleh Jennifer & Widiyarta

(2023) berfokus pada pengukuran keefektifitasan pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani maladministrasi pelayanan publik pada semua substansi, sedangkan penelitian ini berfokus pada laporan yang masuk dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO) dengan substansi pendidikan.

Penelitian kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh (Ishak, 2022) dengan judul Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Pengawasan dalam pelayanan publik adalah serangkaian tindakan oleh individu atau kelompok, baik dari masyarakat maupun pegawai lembaga, untuk memastikan pelayanan sesuai standar dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan.

Pelayanan publik adalah interaksi antara masyarakat dan pemerintah yang tidak bisa dihindari, menjadi dasar *good governance*. Meskipun Ombudsman berperan dalam pengawasan, efektivitasnya masih kurang karena keterbatasan kewenangan dan regulasi. Namun, peningkatan konsultasi non-laporan menunjukkan kepercayaan masyarakat pada Ombudsman. Perlu penataan regulasi yang menyeluruh, terutama bagi Ombudsman, untuk menghindari kekosongan hukum yang merendahkan perannya. Diperlukan juga *political will* dari semua pihak untuk mencegah maladministrasi dan mewujudkan *good governance* secara nyata.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ishak (2022) yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pengukuran indikator efektivitas serta objek penelitian di Lembaga Ombudsman. Perbedaan antara keduanya terletak pada objek dan fokus penelitian, di mana penelitian yang dilakukan oleh Ishak (2022) berfokus pada pengukuran keefektifitasan pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI terhadap pelayanan publik baik dari pencegahan maupun penyelesaian laporan, sedangkan penelitian ini berfokus pada laporan yang masuk dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO) dengan substansi pendidikan.

Penelitian ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh (Rony Siwij *et al.*, 2021) dengan judul *Main Duties and Function of the Ombudsman of the Republic of Indonesia*. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tugas pokok dan fungsi Ombudsman RI tentang maladministrasi penyetaraan gelar doktor di luar negeri dan promosi jabatan guru besar Kemdiknas tahun 2010 telah dilakukan dengan tahapan berdasarkan ketentuan Undang - Undang baik penerima laporan, pemeriksa, ataupun perumusan hasil pemeriksaan. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Rony Siwij *et al* (2021) yaitu sama-sama meneliti di Lembaga Ombudsman mengenai maladministrasi. Perbedaan antara keduanya terletak pada fokus penelitian, di mana Rony Siwij *et al* (2021) berfokus pada maladministrasi penyetaraan gelar doktor di luar negeri dan promosi jabatan guru besar Kemdiknas 2010, sedangkan penelitian ini berfokus pada maladministrasi terhadap laporan yang masuk dalam Respons Cepat Ombudsman (RCO) dengan substansi pendidikan.

Data di atas menunjukkan bahwa sangat penting adanya tinjauan Efektivitas terhadap Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat dengan studi kasus Respons Cepat Laporan Maladministrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di SMA Negeri 6 Bandar Lampung pada tahun 2023. Karena Program Respons Cepat Ombudsman perlu diukur keefektifannya dalam menyelesaikan laporan masyarakat, dapat dilihat dari jumlah laporan yang berhasil ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Hal ini akan memberikan gambaran mengenai kemampuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan yang masuk dengan cepat, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “EFEKTIVITAS PROGRAM RESPON CEPAT OMBUDSMAN DALAM PENANGANAN LAPORAN MALADMINISTRASI PADA PROSES SELEKSI PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) DI SMA NEGERI 6 BANDAR LAMPUNG TAHUN 2023” .

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan kasus PPDB di SMA Negeri 6 Bandar Lampung melalui Respons Cepat Ombudsman (RCO)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan kasus PPDB di SMA Negeri 6 Bandar Lampung melalui Respons Cepat Ombudsman (RCO)

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini yaitu dapat bermanfaat dalam mengembangkan wawasan keilmuan di bidang Ilmu Pemerintahan terkait mata kuliah pelayanan sektor publik. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini yaitu dapat memberikan informasi dan evaluasi terhadap tingkat pelayanan pengaduan masyarakat di Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung kepada kalangan akademisi penyelenggara pelayanan publik

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan konsep kunci dalam evaluasi program, kebijakan, dan kegiatan organisasi, terutama dalam konteks pelayanan publik. Secara umum, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu tindakan atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tindakan dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai atau sejalan dengan tujuan awal, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun waktu pelaksanaan (Sofi, 2023:4). Dengan kata lain, efektivitas mekankan pentingnya keselarasan antara tujuan dan hasil, sehingga kegiatan yang dilakukan benar-benar membawa dampak sesuai harapan.

Efektivitas juga mencerminkan ketercapaian dari serangkaian aktivitas yang telah dirancang, dan menjadi indikator utama dalam mengukur sejauh mana suatu organisasi atau program berhasil mewujudkan target yang telah ditetapkan. efektivitas berfungsi sebagai tolok ukur untuk menilai keberhasilan pekerjaan, serta menjadi dasar dalam menilai kinerja organisasi terhadap pencapaian tujuan secara menyeluruh. Oleh karena itu, efektivitas tidak hanya dilihat dari tercapainya output, tetapi juga dilihat dari outcome dan dampaknya terhadap pihak yang dilayani. (Iriawan, 2023:1).

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Handayaniingrat dalam (Rizqi *et al.*, 2022:369) yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan keberhasilan dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sebuah program dianggap efektif apabila seluruh tujuan dan sararannya dapat direalisasikan dengan baik dan memberikan hasil yang signifikan. Jika tidak, maka program tersebut dinilai tidak efektif.

Dalam praktiknya, pengukuran efektivitas mencakup berbagai dimensi, seperti ketepatan waktu, kesesuaian prosedur, kebermanfaatan, serta tingkat kepuasan penerima layanan. Dengan demikian, efektivitas menjadi fondasi penting dalam menilai kualitas suatu program pelayanan publik, termasuk dalam menilai efektivitas Program Respon Cepat Ombudsman dalam menangani laporan maladministrasi dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

2.1.2 Faktor - Faktor Efektivitas

Menurut Watiah (2011:3), terdapat beberapa faktor penting yang memengaruhi tingkat efektivitas suatu program, khususnya dalam konteks organisasi dan pelayanan publik. Faktor-faktor ini menjadi elemen yang saling terkait dan menentukan apakah suatu program dapat mencapai tujuannya secara optimal. Berikut ini adalah uraian mendalam dari masing-masing faktor tersebut:

2.3.1 Adanya tujuan yang jelas

Kejelasan tujuan merupakan fondasi utama dalam pelaksanaan suatu program. Tujuan yang jelas akan memberikan arah, pedoman, dan batasan dalam pelaksanaan kegiatan, serta memudahkan penyusunan indikator keberhasilan yang terukur. Tanpa adanya tujuan yang terdefinisi dengan baik, program dapat berjalan secara tidak terarah, tidak fokus, dan berpotensi menimbulkan pemborosan sumber daya. Dalam konteks pelayanan publik, tujuan yang jelas membantu semua pihak yang terlibat, mulai dari pelaksana hingga masyarakat penerima layanan, untuk memahami maksud dari program serta harapan yang ingin dicapai. Tujuan yang dirumuskan secara spesifik, realistis, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan meningkatkan fokus pelaksanaan serta memudahkan evaluasi efektivitasnya.

2.3.2 Struktur Organisasi yang Mendukung

Struktur organisasi berperan penting dalam mendukung kelancaran dan efektivitas pelaksanaan program. Struktur yang baik dicirikan oleh pembagian tugas dan wewenang yang jelas, alur koordinasi yang sederhana namun fungsional, serta adanya sistem komunikasi yang efektif antarunit kerja. Struktur organisasi yang terlalu birokratis, tumpang tindih, atau tidak responsif terhadap perubahan dapat menghambat implementasi program dan menurunkan efektivitas. Sebaliknya, struktur organisasi yang ramping namun kaya fungsi akan mempermudah pengambilan keputusan, mempercepat alur kerja, dan meningkatkan respons terhadap dinamika lapangan. Dalam pelayanan publik, struktur organisasi yang efisien memungkinkan respon yang lebih cepat terhadap laporan masyarakat serta pengambilan tindakan yang lebih akurat dan terkoordinasi.

2.3.3 Adanya dukungan atau partisipasi masyarakat

Tingkat dukungan dan keterlibatan masyarakat menjadi salah satu indikator penting efektivitas suatu program. Program pelayanan publik, termasuk pengawasan terhadap maladministrasi, pada hakikatnya diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peran serta masyarakat—baik dalam bentuk partisipasi langsung, pelaporan, pengawasan, maupun pemberian umpan balik—akan memperkuat pelaksanaan program tersebut. Dukungan masyarakat juga menjadi bentuk legitimasi sosial terhadap keberadaan dan kredibilitas lembaga pelaksana program. Apabila masyarakat tidak merasa dilibatkan atau tidak puas terhadap hasil program, maka hal tersebut menjadi sinyal untuk melakukan evaluasi dan perbaikan. Partisipasi masyarakat yang tinggi menunjukkan adanya kesadaran publik terhadap haknya dalam pelayanan serta kepercayaan terhadap institusi pelaksana.

2.3.4 Adanya sistem nilai yang dianut

Sistem nilai yang melekat pada suatu organisasi turut memengaruhi sikap, etika, dan budaya kerja yang berkembang di dalamnya. Nilai-

nilai seperti integritas, transparansi, tanggung jawab, dan orientasi pada pelayanan akan membentuk landasan moral dan profesional bagi para pelaksana program. Apabila organisasi menganut sistem nilai yang positif dan konsisten dalam penerapannya, maka setiap aktivitas yang dilakukan akan lebih berorientasi pada hasil yang berkualitas serta menjunjung tinggi kepentingan publik. Sebaliknya, apabila sistem nilai yang dianut lemah atau tidak dijalankan secara konsisten, maka kinerja organisasi akan mudah terpengaruh oleh kepentingan pribadi, politik, atau kelompok tertentu, yang akhirnya menurunkan efektivitas program. Dalam konteks Ombudsman, sistem nilai yang menjunjung netralitas, keadilan, dan keberpihakan pada kebenaran sangat menentukan dalam merespons dan menindaklanjuti.

Selain faktor-faktor umum seperti kejelasan tujuan, struktur organisasi, dan partisipasi masyarakat, efektivitas suatu program juga dipengaruhi oleh faktor-faktor internal organisasi sebagaimana dikemukakan oleh (Steers, 1985:8) Faktor-faktor ini memberikan gambaran lebih dalam mengenai dinamika organisasi dan pengaruhnya terhadap pencapaian tujuan yang telah dirancang. Berikut adalah uraian masing-masing faktor tersebut:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi mencakup berbagai elemen seperti visi dan misi, nilai-nilai organisasi, budaya kerja, struktur formal, sistem komunikasi, serta peraturan dan kebijakan internal. Elemen-elemen ini akan sangat menentukan arah dan cara organisasi menjalankan fungsinya. Organisasi yang memiliki kebijakan operasional yang jelas, sistem kerja yang terstruktur, serta nilai-nilai yang mendukung pelayanan publik, cenderung lebih mudah dalam mengimplementasikan program secara efektif. Kejelasan peraturan internal juga memberikan pedoman kerja yang konsisten bagi setiap individu dalam organisasi. Dalam konteks pelayanan publik seperti

Ombudsman, karakteristik organisasi yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan publik akan meningkatkan keberhasilan program-program pengawasan dan penanganan laporan masyarakat.

2. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan organisasi merupakan faktor eksternal dan internal yang sangat memengaruhi efektivitas pelaksanaan program. Karakteristik lingkungan terbagi menjadi dua, yaitu:

- Lingkungan Internal, yaitu seluruh aspek yang berada di dalam tubuh organisasi, seperti budaya organisasi, dinamika antarpegawai, ketersediaan sumber daya (manusia, dana, teknologi), serta kepemimpinan. Lingkungan internal yang kondusif akan menciptakan iklim kerja yang positif dan mempermudah pencapaian tujuan.
- Lingkungan Eksternal, mencakup faktor-faktor di luar organisasi seperti kebijakan pemerintah, tekanan masyarakat, perkembangan teknologi, kondisi sosial-politik, serta media massa. Lingkungan eksternal yang mendukung akan memperkuat implementasi program, sebaliknya jika lingkungan tidak kondusif (misalnya adanya tekanan politik atau minimnya kepercayaan publik), maka efektivitas pelaksanaan program dapat terhambat. Untuk lembaga seperti Ombudsman, relasi dengan pemangku kepentingan eksternal seperti sekolah, pemerintah daerah, dan media menjadi penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan fungsi pengawasan publik.

3. Karakteristik Pekerja

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam menentukan efektivitas organisasi. Setiap pekerja memiliki latar belakang, kemampuan, motivasi, serta persepsi yang berbeda-beda. Oleh

karena itu, karakteristik individu seperti keterampilan teknis, kompetensi profesional, integritas, dan komitmen terhadap pelayanan publik menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu memahami dan memanfaatkan perbedaan karakteristik pekerja, serta menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi. Jika pekerja merasa bahwa peran dan kontribusinya dihargai serta selaras dengan pencapaian visi organisasi, maka tingkat produktivitas dan loyalitas akan meningkat, yang pada akhirnya mendukung efektivitas program.

4. Karakteristik Manajemen

Karakteristik manajemen berhubungan dengan kemampuan manajerial dalam merancang strategi, mengambil keputusan, serta mengoordinasikan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Manajemen yang baik mampu menciptakan perencanaan yang matang, membagi tugas secara adil, menyusun prosedur kerja yang jelas, serta menetapkan sistem evaluasi yang objektif. Selain itu, kepemimpinan yang kuat, keterbukaan dalam komunikasi, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan juga menjadi bagian dari karakteristik manajemen yang efektif. Dalam konteks pelayanan publik, karakteristik manajemen yang profesional dan responsif akan sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, termasuk dalam merespons laporan-laporan maladministrasi secara cepat dan tepat.

2.1.3 Indikator Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu parameter utama dalam menilai keberhasilan pelaksanaan suatu program publik, termasuk Program Respons Cepat Ombudsman (RCO). Evaluasi efektivitas program ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program tersebut mampu mencapai tujuan yang telah dirancang, serta memberikan dampak nyata bagi masyarakat, khususnya dalam menangani laporan maladministrasi

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| DAFTAR ISI | i |
| DAFTAR GAMBAR | iv |
| DAFTAR TABEL | v |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Efektivitas..... | 9 |
| 2.1.1 Konsep Efektivitas..... | 9 |
| 2.1.2 Faktor - Faktor Efektivitas..... | 10 |
| 2.1.3 Indikator Efektivitas | 14 |
| 2.1.4 Teori Efektivitas dalam Perspektif Manajemen Publik..... | 19 |
| 2.1.5 Efektivitas dan <i>Good Governance</i> | 20 |
| 2.1.6 Efektivitas dalam Perspektif Sosiologis dan Psikologis..... | 22 |
| 2.2 Pelayanan Publik | 23 |
| 2.2.1 Konsep Pelayanan Publik | 23 |
| 2.2.2 Asas Pelayanan Publik | 25 |
| 2.2.3 Standar Pelayanan Publik | 27 |
| 2.2.4 Faktor Penghambat Pelayanan Publik | 29 |
| 2.2.5 Pengaduan Sebagai Instrumen Evaluasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik..... | 34 |
| 2.2.6 Faktor Penghambat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 37 |
| 2.2.7 Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru Sebagai Pelayanan Publik. | 39 |
| 2.3 Maladministrasi | 40 |
| 2.3.1 Konsep Maladministrasi | 40 |
| 2.3.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi..... | 41 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 2.3.3 | Faktor Penyebab Maladministrasi | 42 |
| 2.3.4 | Dampak Maladministrasi terhadap Pelayanan Publik | 42 |
| 2.4 | Respons Cepat Ombudsman | 43 |
| 2.5 | Kerangka Pemikiran | 44 |
| III. | METODE PENELITIAN | 46 |
| 3.1 | Tipe Penelitian | 46 |
| 3.2 | Fokus Penelitian | 46 |
| 3.3 | Lokasi Penelitian | 48 |
| 3.4 | Jenis dan Data | 48 |
| 3.5 | Informan | 49 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data | 50 |
| 3.7 | Teknik Pengolahan Data | 50 |
| 3.8 | Teknik Analisis Data | 51 |
| 3.9 | Teknik Keabsahan Data | 52 |
| IV. | HASIL DAN PEMBAHASAN | 53 |
| 4.1 | Gambaran Umum | 53 |
| 4.1.1 | Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung | 53 |
| 4.1.2 | Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung: Struktur dan Tugas Keasistenan | 55 |
| 4.1.3 | Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia | 57 |
| 4.1.4 | Tugas, Fungsi, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia ... | 58 |
| 4.1.5 | Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia | 59 |
| 4.2 | Gambaran Umum Penelitian | 60 |
| 4.2.1 | Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tingkat SMA di Provinsi Lampung Tahun Ajaran 2023 | 62 |
| 4.3 | Deskripsi Program Respons Cepat Ombudsman | 65 |
| 4.3.1 | Program Respon Cepat Ombudsman (RCO) | 65 |
| 4.3.2 | Kriteria Laporan yang Ditangani RCO | 65 |
| 4.3.3 | Tahapan Penanganan Laporan oleh RCO | 70 |
| 4.3.4 | Efisiensi Waktu Penyelesaian Laporan | 73 |
| 4.4 | Efektivitas Respons Cepat Ombudsman (RCO) Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA | 73 |
| 4.4.1 | Pemahaman Program | 75 |
| 4.4.2 | Tepat Sasaran | 78 |
| 4.4.3 | Tepat Waktu | 81 |
| 4.4.4 | Tercapainya Tujuan | 84 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 4.4.5 | Perubahan Yang Nyata | 86 |
| 4.5 | Kendala: Hambatan Teknis dan Non-Teknis | 89 |
| 4.5.1 | Kendala Teknis | 89 |
| 4.5.2 | Kendala Non-Teknis..... | 91 |
| V. | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 94 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 94 |
| 5.2 | Saran..... | 95 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 96 |
| | LAMPIRAN | 99 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1. Kerangka berpikir..... | 45 |
| 2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung..... | 54 |
| 3. Wawancara dengan pelapor inisial D.S..... | 100 |
| 4. Wawancara dengan keasistenan pemeriksaan Ombudsman Provinsi Lampung..... | 101 |
| 5. Wawancara dengan keasistenan PVL Ombudsman provinsi lampung..... | 102 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 1. Laporan RCO Tahun 2022 dan 2023 Ombudsman RI Provinsi Lampung... | 4 |
| 2. Informan Penelitian | 49 |
| 3. Kriteria laporan kategori RCO..... | 65 |
| 4. Daftar substansi laporan..... | 67 |
| 5. Analisis laporan substansi pendidikan tahun 2022 dan 2023..... | 69 |
| 6. Triangulasi Data Penelitian..... | 92 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat merupakan elemen fundamental dari suatu negara yang tidak hanya berperan sebagai objek pembangunan, tetapi juga sebagai subjek yang aktif dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Karena itulah, negara memiliki tanggung jawab moral dan konstitusional untuk memberikan pelayanan terbaik demi meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Bentuk nyata dari komitmen negara terhadap kesejahteraan rakyatnya diwujudkan dalam bentuk pelayanan publik, yaitu segala bentuk layanan yang disediakan oleh penyelenggara negara, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Jennifer & Widiyarta, 2023:82).

Pelayanan publik mencakup kegiatan yang bersifat administratif maupun non-administratif, yang bertujuan memberikan akses yang merata terhadap hak-hak dasar warga negara seperti pendidikan, kesehatan, perizinan, keamanan, dan kesejahteraan sosial. Hal ini telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang layak, adil, transparan, dan tidak diskriminatif dari lembaga penyelenggara layanan publik (Hayuningtyas & Monoarfa, 2022:32).

Lebih jauh, pelayanan publik tidak hanya sebatas penyediaan barang atau jasa, melainkan juga mencakup segala bentuk upaya yang dilakukan negara untuk menjamin pemenuhan hak-hak asasi manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Ini berarti bahwa pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam mewujudkan keadilan sosial, memperkuat kepercayaan masyarakat

terhadap pemerintah, dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Prayitno *et al.*, 2023:2).

Tantangan besar dalam menjaga keberlanjutan pelayanan publik di Indonesia adalah masih ditemukannya berbagai bentuk penyimpangan yang menghambat kualitas layanan yang seharusnya diterima oleh masyarakat. Pelayanan publik yang seharusnya berjalan secara optimal, akuntabel, dan sesuai dengan prosedur, sering kali diwarnai oleh praktik-praktik yang tidak profesional, tidak transparan, bahkan melanggar ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan yang tidak prosedural, keterlambatan, kurangnya informasi, serta sikap diskriminatif dari aparaturnya penyelenggara, menjadi contoh nyata dari permasalahan tersebut. Fenomena ini dikenal dengan istilah maladministrasi, yaitu perilaku atau tindakan melanggar asas-asas pelayanan publik, baik secara sengaja maupun karena kelalaian, yang merugikan masyarakat sebagai penerima layanan (Jennifer & Widiyarta, 2023:83).

Maladministrasi dapat terjadi di berbagai sektor pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, pencatatan sipil, hingga perizinan usaha. Di sektor pendidikan, maladministrasi kerap terjadi pada momen-momen krusial seperti proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), di mana terdapat potensi terjadinya penyimpangan seperti manipulasi data, pengabaian zonasi, atau pemberian akses prioritas tanpa dasar yang sah. Keberadaan berbagai laporan masyarakat yang mengungkap praktik maladministrasi ini menunjukkan masih lemahnya pengawasan serta ketidaktegasan dalam penegakan prinsip-prinsip pelayanan yang berorientasi pada keadilan dan kepuasan publik. Menyadari kondisi tersebut, pemerintah membentuk Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara independen yang diberi mandat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan menangani laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Ombudsman hadir sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah, serta berperan aktif dalam menegakkan akuntabilitas publik melalui pengawasan, investigasi,

hingga pemberian rekomendasi perbaikan terhadap instansi yang terbukti melakukan pelanggaran dalam proses pelayanan. Salah satu program unggulan yang dijalankan Ombudsman adalah Program Respon Cepat, yang menjadi wujud konkret dalam menangani laporan secara lebih tanggap dan responsif, khususnya pada periode-periode rawan maladministrasi seperti masa PPDB.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang bertanggung jawab atas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara (Firstia, 2020:179). Tugas Ombudsman adalah memeriksa laporan tentang dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan membuat rekomendasi untuk laporan tersebut yang ditujukan kepada terlapor. Pengawasan pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien yang menghasilkan kesejahteraan Masyarakat (Sebayang, 2021:64).

Ombudsman melaksanakan tugas dan wewenangnya secara independen dan berpegang pada prinsip kebenaran, keadilan, non-diskriminasi, ketidakberpihakan, transparansi, keseimbangan dan kerahasiaan (Hastuty *et al.*, 2023:276). Setiap laporan yang diterima oleh Ombudsman diatur dengan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 48 tahun 2020 Jo. PO Nomor 27 tahun 2017 yang mengatur penanganan cepat harus segera ditangani melalui metode Respons Cepat Ombudsman (RCO) yang hanya dapat digunakan jika laporan tersebut memenuhi salah satu syarat, yaitu terbatas waktu, mengancam hak hidup, atau mengancam jiwa (Swastika *et al.*, 2022:29).

Ombudsman Provinsi Lampung pada tahun 2022 menerima sebanyak 51 laporan yang telah masuk ke dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO) dan substansi pendidikan menjadi laporan terbanyak dengan jumlah 30 laporan (Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Provinsi Lampung, 2022). Sedangkan pada tahun 2023 Ombudsman RI Provinsi Lampung menerima

sebanyak 13 laporan yang telah masuk ke dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO) dan substansi pendidikan menjadi laporan terbanyak dengan jumlah 11 laporan (Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Provinsi Lampung, 2023). Pada tahun 2023 laporan pendidikan masih menjadi laporan tertinggi yang diterima Ombudsman RI Provinsi Lampung walaupun mengalami penurunan. Pada umumnya, maladministrasi yang terjadi pada substansi pendidikan berupa jual beli kursi, pungli, serta kecurangan prosedur seperti penggunaan dokumen palsu. Berikut data laporan Respons Cepat berdasarkan substansi dan laporan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2022 dan 2023 yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Laporan Respons Cepat Tahun 2022 dan 2023 Ombudsman RI Provinsi Lampung

| No | Substansi Laporan | Jumlah | |
|--------|----------------------------|------------|------------|
| | | Tahun 2022 | Tahun 2023 |
| 1. | Air | 1 | - |
| 2. | Kepegawaian | 14 | - |
| 3. | Administrasi dan Pelayanan | - | 1 |
| 4. | Pendidikan | 32 | 11 |
| 5. | Energi dan Kelistrikan | - | 1 |
| 6. | Jaminan Sosial | 1 | - |
| 7. | Kesehatan | 2 | - |
| 8. | Keagamaan | 1 | - |
| Jumlah | | 51 | 13 |

Sumber : Arsip Laporan Tahunan Ombudsman Lampung Tahun 2022 dan 2023

Waktu penyelesaian laporan yang masuk melalui metode Respons Cepat Ombudsman (RCO) yaitu 1 Hari, dan maksimal pembuatan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) selama 5 hari dari penyelesaian laporan. Salah satu laporan yang diterima oleh Ombudsman RI Provinsi Lampung pada tahun

2023 di bidang pendidikan adalah permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Provinsi Lampung. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) adalah proses seleksi yang menentukan apakah seorang siswa akan diterima di sekolah. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dilakukan secara online untuk jenjang tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) yang terdiri dari empat jalur seleksi, yaitu jalur zonasi sebanyak 50%, jalur afirmasi sebanyak 15%, jalur perpindahan tugas orang tua/wali sebanyak 5%, dan jalur prestasi sebanyak 30%.

Peneliti memilih studi kasus terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) atas dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur oleh SMA Negeri 6 Bandar Lampung dalam proses seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun ajaran 2023/2024 berupa penyimpangan prosedur oleh panitia seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun ajaran 2023/2024. Laporan PPDB tersebut diselesaikan melalui program Respons Cepat Ombudsman (RCO) karena memenuhi salah satu persyaratan RCO, yaitu mengancam hak hidup, dan diselesaikan pada tanggal 27 Juni 2023.

Berkaitan dengan topik tersebut diperlukan referensi dari penelitian-penelitian terdahulu untuk mendukung penelitian ini. Untuk itu, peneliti menyajikan beberapa penelitian terdahulu yang merupakan penelitian sejenis. Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh (Jennifer & Widiyarta, 2023) dengan judul Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan Masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur sudah efektif karena telah memenuhi indikator produktivitas, kemampuan untuk beradaptasi, kepuasan kerja, dan sumber daya masih cukup terbatas. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Jennifer & Widiyarta (2023) yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pengukuran indikator efektivitas serta objek penelitian di Lembaga Ombudsman. Perbedaan antara keduanya terletak pada objek dan fokus penelitian, di mana penelitian yang dilakukan oleh Jennifer & Widiyarta

(2023) berfokus pada pengukuran keefektifitasan pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani maladministrasi pelayanan publik pada semua substansi, sedangkan penelitian ini berfokus pada laporan yang masuk dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO) dengan substansi pendidikan.

Penelitian kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh (Ishak, 2022) dengan judul Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Pengawasan dalam pelayanan publik adalah serangkaian tindakan oleh individu atau kelompok, baik dari masyarakat maupun pegawai lembaga, untuk memastikan pelayanan sesuai standar dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan.

Pelayanan publik adalah interaksi antara masyarakat dan pemerintah yang tidak bisa dihindari, menjadi dasar *good governance*. Meskipun Ombudsman berperan dalam pengawasan, efektivitasnya masih kurang karena keterbatasan kewenangan dan regulasi. Namun, peningkatan konsultasi non-laporan menunjukkan kepercayaan masyarakat pada Ombudsman. Perlu penataan regulasi yang menyeluruh, terutama bagi Ombudsman, untuk menghindari kekosongan hukum yang merendahkan perannya. Diperlukan juga *political will* dari semua pihak untuk mencegah maladministrasi dan mewujudkan *good governance* secara nyata.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ishak (2022) yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pengukuran indikator efektivitas serta objek penelitian di Lembaga Ombudsman. Perbedaan antara keduanya terletak pada objek dan fokus penelitian, di mana penelitian yang dilakukan oleh Ishak (2022) berfokus pada pengukuran keefektifitasan pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI terhadap pelayanan publik baik dari pencegahan maupun penyelesaian laporan, sedangkan penelitian ini berfokus pada laporan yang masuk dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO) dengan substansi pendidikan.

Penelitian ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh (Rony Siwij *et al.*, 2021) dengan judul *Main Duties and Function of the Ombudsman of the Republic of Indonesia*. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tugas pokok dan fungsi Ombudsman RI tentang maladministrasi penyetaraan gelar doktor di luar negeri dan promosi jabatan guru besar Kemdiknas tahun 2010 telah dilakukan dengan tahapan berdasarkan ketentuan Undang - Undang baik penerima laporan, pemeriksa, ataupun perumusan hasil pemeriksaan. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Rony Siwij *et al* (2021) yaitu sama-sama meneliti di Lembaga Ombudsman mengenai maladministrasi. Perbedaan antara keduanya terletak pada fokus penelitian, di mana Rony Siwij *et al* (2021) berfokus pada maladministrasi penyetaraan gelar doktor di luar negeri dan promosi jabatan guru besar Kemdiknas 2010, sedangkan penelitian ini berfokus pada maladministrasi terhadap laporan yang masuk dalam Respons Cepat Ombudsman (RCO) dengan substansi pendidikan.

Data di atas menunjukkan bahwa sangat penting adanya tinjauan Efektivitas terhadap Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat dengan studi kasus Respons Cepat Laporan Maladministrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di SMA Negeri 6 Bandar Lampung pada tahun 2023. Karena Program Respons Cepat Ombudsman perlu diukur keefektifannya dalam menyelesaikan laporan masyarakat, dapat dilihat dari jumlah laporan yang berhasil ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Hal ini akan memberikan gambaran mengenai kemampuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan yang masuk dengan cepat, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “EFEKTIVITAS PROGRAM RESPON CEPAT OMBUDSMAN DALAM PENANGANAN LAPORAN MALADMINISTRASI PADA PROSES SELEKSI PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) DI SMA NEGERI 6 BANDAR LAMPUNG TAHUN 2023” .

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan kasus PPDB di SMA Negeri 6 Bandar Lampung melalui Respons Cepat Ombudsman (RCO)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan kasus PPDB di SMA Negeri 6 Bandar Lampung melalui Respons Cepat Ombudsman (RCO)

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini yaitu dapat bermanfaat dalam mengembangkan wawasan keilmuan di bidang Ilmu Pemerintahan terkait mata kuliah pelayanan sektor publik. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini yaitu dapat memberikan informasi dan evaluasi terhadap tingkat pelayanan pengaduan masyarakat di Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung kepada kalangan akademisi penyelenggara pelayanan publik

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan konsep kunci dalam evaluasi program, kebijakan, dan kegiatan organisasi, terutama dalam konteks pelayanan publik. Secara umum, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu tindakan atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tindakan dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai atau sejalan dengan tujuan awal, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun waktu pelaksanaan (Sofi, 2023:4). Dengan kata lain, efektivitas mekankan pentingnya keselarasan antara tujuan dan hasil, sehingga kegiatan yang dilakukan benar-benar membawa dampak sesuai harapan.

Efektivitas juga mencerminkan ketercapaian dari serangkaian aktivitas yang telah dirancang, dan menjadi indikator utama dalam mengukur sejauh mana suatu organisasi atau program berhasil mewujudkan target yang telah ditetapkan. efektivitas berfungsi sebagai tolok ukur untuk menilai keberhasilan pekerjaan, serta menjadi dasar dalam menilai kinerja organisasi terhadap pencapaian tujuan secara menyeluruh. Oleh karena itu, efektivitas tidak hanya dilihat dari tercapainya output, tetapi juga dilihat dari outcome dan dampaknya terhadap pihak yang dilayani. (Iriawan, 2023:1).

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Handayaniingrat dalam (Rizqi *et al.*, 2022:369) yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan keberhasilan dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sebuah program dianggap efektif apabila seluruh tujuan dan sararannya dapat direalisasikan dengan baik dan memberikan hasil yang signifikan. Jika tidak, maka program tersebut dinilai tidak efektif.

Dalam praktiknya, pengukuran efektivitas mencakup berbagai dimensi, seperti ketepatan waktu, kesesuaian prosedur, kebermanfaatan, serta tingkat kepuasan penerima layanan. Dengan demikian, efektivitas menjadi fondasi penting dalam menilai kualitas suatu program pelayanan publik, termasuk dalam menilai efektivitas Program Respon Cepat Ombudsman dalam menangani laporan maladministrasi dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

2.1.2 Faktor - Faktor Efektivitas

Menurut Watiah (2011:3), terdapat beberapa faktor penting yang memengaruhi tingkat efektivitas suatu program, khususnya dalam konteks organisasi dan pelayanan publik. Faktor-faktor ini menjadi elemen yang saling terkait dan menentukan apakah suatu program dapat mencapai tujuannya secara optimal. Berikut ini adalah uraian mendalam dari masing-masing faktor tersebut:

2.3.1 Adanya tujuan yang jelas

Kejelasan tujuan merupakan fondasi utama dalam pelaksanaan suatu program. Tujuan yang jelas akan memberikan arah, pedoman, dan batasan dalam pelaksanaan kegiatan, serta memudahkan penyusunan indikator keberhasilan yang terukur. Tanpa adanya tujuan yang terdefinisi dengan baik, program dapat berjalan secara tidak terarah, tidak fokus, dan berpotensi menimbulkan pemborosan sumber daya. Dalam konteks pelayanan publik, tujuan yang jelas membantu semua pihak yang terlibat, mulai dari pelaksana hingga masyarakat penerima layanan, untuk memahami maksud dari program serta harapan yang ingin dicapai. Tujuan yang dirumuskan secara spesifik, realistis, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan meningkatkan fokus pelaksanaan serta memudahkan evaluasi efektivitasnya.

2.3.2 Struktur Organisasi yang Mendukung

Struktur organisasi berperan penting dalam mendukung kelancaran dan efektivitas pelaksanaan program. Struktur yang baik dicirikan oleh pembagian tugas dan wewenang yang jelas, alur koordinasi yang sederhana namun fungsional, serta adanya sistem komunikasi yang efektif antarunit kerja. Struktur organisasi yang terlalu birokratis, tumpang tindih, atau tidak responsif terhadap perubahan dapat menghambat implementasi program dan menurunkan efektivitas. Sebaliknya, struktur organisasi yang ramping namun kaya fungsi akan mempermudah pengambilan keputusan, mempercepat alur kerja, dan meningkatkan respons terhadap dinamika lapangan. Dalam pelayanan publik, struktur organisasi yang efisien memungkinkan respon yang lebih cepat terhadap laporan masyarakat serta pengambilan tindakan yang lebih akurat dan terkoordinasi.

2.3.3 Adanya dukungan atau partisipasi masyarakat

Tingkat dukungan dan keterlibatan masyarakat menjadi salah satu indikator penting efektivitas suatu program. Program pelayanan publik, termasuk pengawasan terhadap maladministrasi, pada hakikatnya diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peran serta masyarakat—baik dalam bentuk partisipasi langsung, pelaporan, pengawasan, maupun pemberian umpan balik—akan memperkuat pelaksanaan program tersebut. Dukungan masyarakat juga menjadi bentuk legitimasi sosial terhadap keberadaan dan kredibilitas lembaga pelaksana program. Apabila masyarakat tidak merasa dilibatkan atau tidak puas terhadap hasil program, maka hal tersebut menjadi sinyal untuk melakukan evaluasi dan perbaikan. Partisipasi masyarakat yang tinggi menunjukkan adanya kesadaran publik terhadap haknya dalam pelayanan serta kepercayaan terhadap institusi pelaksana.

2.3.4 Adanya sistem nilai yang dianut

Sistem nilai yang melekat pada suatu organisasi turut memengaruhi sikap, etika, dan budaya kerja yang berkembang di dalamnya. Nilai-

nilai seperti integritas, transparansi, tanggung jawab, dan orientasi pada pelayanan akan membentuk landasan moral dan profesional bagi para pelaksana program. Apabila organisasi menganut sistem nilai yang positif dan konsisten dalam penerapannya, maka setiap aktivitas yang dilakukan akan lebih berorientasi pada hasil yang berkualitas serta menjunjung tinggi kepentingan publik. Sebaliknya, apabila sistem nilai yang dianut lemah atau tidak dijalankan secara konsisten, maka kinerja organisasi akan mudah terpengaruh oleh kepentingan pribadi, politik, atau kelompok tertentu, yang akhirnya menurunkan efektivitas program. Dalam konteks Ombudsman, sistem nilai yang menjunjung netralitas, keadilan, dan keberpihakan pada kebenaran sangat menentukan dalam merespons dan menindaklanjuti.

Selain faktor-faktor umum seperti kejelasan tujuan, struktur organisasi, dan partisipasi masyarakat, efektivitas suatu program juga dipengaruhi oleh faktor-faktor internal organisasi sebagaimana dikemukakan oleh (Steers, 1985:8) Faktor-faktor ini memberikan gambaran lebih dalam mengenai dinamika organisasi dan pengaruhnya terhadap pencapaian tujuan yang telah dirancang. Berikut adalah uraian masing-masing faktor tersebut:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi mencakup berbagai elemen seperti visi dan misi, nilai-nilai organisasi, budaya kerja, struktur formal, sistem komunikasi, serta peraturan dan kebijakan internal. Elemen-elemen ini akan sangat menentukan arah dan cara organisasi menjalankan fungsinya. Organisasi yang memiliki kebijakan operasional yang jelas, sistem kerja yang terstruktur, serta nilai-nilai yang mendukung pelayanan publik, cenderung lebih mudah dalam mengimplementasikan program secara efektif. Kejelasan peraturan internal juga memberikan pedoman kerja yang konsisten bagi setiap individu dalam organisasi. Dalam konteks pelayanan publik seperti

Ombudsman, karakteristik organisasi yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan publik akan meningkatkan keberhasilan program-program pengawasan dan penanganan laporan masyarakat.

2. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan organisasi merupakan faktor eksternal dan internal yang sangat memengaruhi efektivitas pelaksanaan program. Karakteristik lingkungan terbagi menjadi dua, yaitu:

- Lingkungan Internal, yaitu seluruh aspek yang berada di dalam tubuh organisasi, seperti budaya organisasi, dinamika antarpegawai, ketersediaan sumber daya (manusia, dana, teknologi), serta kepemimpinan. Lingkungan internal yang kondusif akan menciptakan iklim kerja yang positif dan mempermudah pencapaian tujuan.
- Lingkungan Eksternal, mencakup faktor-faktor di luar organisasi seperti kebijakan pemerintah, tekanan masyarakat, perkembangan teknologi, kondisi sosial-politik, serta media massa. Lingkungan eksternal yang mendukung akan memperkuat implementasi program, sebaliknya jika lingkungan tidak kondusif (misalnya adanya tekanan politik atau minimnya kepercayaan publik), maka efektivitas pelaksanaan program dapat terhambat. Untuk lembaga seperti Ombudsman, relasi dengan pemangku kepentingan eksternal seperti sekolah, pemerintah daerah, dan media menjadi penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan fungsi pengawasan publik.

3. Karakteristik Pekerja

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam menentukan efektivitas organisasi. Setiap pekerja memiliki latar belakang, kemampuan, motivasi, serta persepsi yang berbeda-beda. Oleh

karena itu, karakteristik individu seperti keterampilan teknis, kompetensi profesional, integritas, dan komitmen terhadap pelayanan publik menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu memahami dan memanfaatkan perbedaan karakteristik pekerja, serta menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi. Jika pekerja merasa bahwa peran dan kontribusinya dihargai serta selaras dengan pencapaian visi organisasi, maka tingkat produktivitas dan loyalitas akan meningkat, yang pada akhirnya mendukung efektivitas program.

4. Karakteristik Manajemen

Karakteristik manajemen berhubungan dengan kemampuan manajerial dalam merancang strategi, mengambil keputusan, serta mengoordinasikan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Manajemen yang baik mampu menciptakan perencanaan yang matang, membagi tugas secara adil, menyusun prosedur kerja yang jelas, serta menetapkan sistem evaluasi yang objektif. Selain itu, kepemimpinan yang kuat, keterbukaan dalam komunikasi, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan juga menjadi bagian dari karakteristik manajemen yang efektif. Dalam konteks pelayanan publik, karakteristik manajemen yang profesional dan responsif akan sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, termasuk dalam merespons laporan-laporan maladministrasi secara cepat dan tepat.

2.1.3 Indikator Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu parameter utama dalam menilai keberhasilan pelaksanaan suatu program publik, termasuk Program Respons Cepat Ombudsman (RCO). Evaluasi efektivitas program ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program tersebut mampu mencapai tujuan yang telah dirancang, serta memberikan dampak nyata bagi masyarakat, khususnya dalam menangani laporan maladministrasi

secara cepat dan tepat. Menurut teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (2010) dalam Rizqi *et al.*, (2022:370), terdapat lima indikator utama yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas suatu program, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan terjadinya perubahan nyata.

1. Pemahaman Program

Efektivitas suatu program sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pihak-pihak yang terlibat memahami secara menyeluruh maksud, tujuan, serta mekanisme pelaksanaan program tersebut. Dalam konteks RCO, penting bagi petugas Ombudsman, pihak instansi terkait, dan masyarakat pelapor untuk memahami bahwa program ini bertujuan untuk memberikan solusi cepat terhadap laporan maladministrasi yang bersifat mendesak. Pemahaman yang baik akan meminimalkan miskomunikasi, mempercepat koordinasi, dan meningkatkan kualitas respons terhadap laporan.

2. Tepat Sasaran

Suatu program dikatakan efektif apabila kegiatan-kegiatan yang dilakukan benar-benar menasar permasalahan yang hendak diselesaikan. Dalam pelaksanaan RCO, ketepatan sasaran tercermin dari bagaimana program ini mampu menyeleksi laporan-laporan yang membutuhkan penanganan cepat, seperti kasus pada proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang memiliki tenggat waktu terbatas. Pemilahan kasus yang sesuai dengan karakteristik RCO memastikan sumber daya digunakan secara optimal untuk laporan yang paling membutuhkan penanganan segera.

3. Tepat Waktu

Aspek ketepatan waktu merupakan elemen krusial dalam pengukuran efektivitas, terutama dalam konteks pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan RCO ditunjukkan dengan kecepatan dalam menerima laporan, mengklarifikasi permasalahan, melakukan koordinasi dengan pihak terlapor, hingga menyusun dan

menyampaikan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dalam batas waktu yang telah ditentukan. Hal ini penting karena keterlambatan dalam penanganan dapat mengakibatkan pelapor kehilangan hak atau kesempatan, seperti gagal mendaftar sekolah karena terlambat menerima klarifikasi.

4. Tercapainya Tujuan

Efektivitas juga dapat diukur melalui sejauh mana tujuan utama program tercapai. Dalam hal ini, tujuan RCO adalah memberikan solusi minimal yang dapat menjawab kebutuhan mendesak pelapor. Apabila laporan berhasil diselesaikan dengan memberikan kejelasan informasi, perbaikan administrasi, atau tindakan korektif lainnya, maka program dapat dikatakan berhasil mencapai tujuannya. Tujuan yang tercapai bukan hanya dilihat dari penyelesaian kasus, tetapi juga dari kepuasan pelapor dan dampak lanjutan yang dirasakan oleh pihak terkait.

5. Perubahan Yang Nyata

Indikator terakhir dari efektivitas adalah adanya perubahan nyata sebagai hasil dari pelaksanaan program. Dalam RCO, perubahan ini dapat berupa perbaikan tata kelola administrasi, peningkatan kepercayaan publik terhadap lembaga Ombudsman, serta peningkatan responsivitas instansi penyelenggara layanan publik. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa program tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga mampu menciptakan transformasi dalam praktik pelayanan publik, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap penguatan prinsip-prinsip good governance.

Dengan mempertimbangkan kelima indikator tersebut secara komprehensif, evaluasi efektivitas Program Respons Cepat Ombudsman tidak hanya berfokus pada kecepatan penanganan laporan, tetapi juga pada kualitas solusi yang diberikan, dampak jangka panjang terhadap sistem layanan publik, serta persepsi masyarakat terhadap keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang responsif dan solutif.

Efektivitas kerja merupakan landasan penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu program atau institusi, terutama dalam konteks pelayanan publik seperti Program Respons Cepat Ombudsman (RCO). Menurut (Admosoeprapto, 2016:55), terdapat lima indikator utama yang dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai efektivitas kerja, yaitu pencapaian tujuan, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan kepuasan kerja. Setiap indikator ini memberikan perspektif komprehensif terhadap bagaimana suatu program dijalankan serta bagaimana hasil kerjanya dirasakan oleh masyarakat.

1. Pencapaian Tujuan

Indikator ini menilai sejauh mana tujuan awal dari suatu program telah tercapai. Dalam konteks RCO, efektivitas dapat dilihat dari keberhasilan tim Ombudsman dalam menyelesaikan laporan maladministrasi sesuai dengan sasaran dan target penyelesaian yang telah ditentukan. Ketika laporan dapat diselesaikan dengan memberikan solusi yang relevan, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelapor, maka hal ini menunjukkan bahwa program telah berhasil mencapai tujuannya. Keberhasilan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan keberpihakan pada perlindungan hak-hak publik.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja mengacu pada mutu dan ketelitian dalam pelaksanaan tugas oleh petugas Ombudsman. Dalam penanganan laporan, kualitas kerja tercermin melalui kejelasan hasil klarifikasi, akurasi dalam menilai data pelapor, serta kerapian dokumentasi hasil pemeriksaan. Semakin tinggi kualitas kerja, maka semakin besar pula kredibilitas rekomendasi yang diberikan. Hal ini penting agar setiap tindakan Ombudsman tidak hanya cepat, tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan administratif.

3. Kuantitas Kerja

Efektivitas juga dapat dilihat dari jumlah laporan yang dapat ditangani dalam kurun waktu tertentu. Dalam pelaksanaan RCO,

indikator ini mencerminkan seberapa banyak kasus prioritas dapat diselesaikan oleh tim, tanpa mengorbankan kualitas dan ketepatan solusi. Dengan mempertahankan keseimbangan antara kuantitas dan kualitas, Ombudsman dapat menunjukkan efisiensi organisasional dalam mengelola beban kerja yang bersifat mendesak dan bervariasi.

4. Tepat Waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan laporan merupakan kunci keberhasilan program RCO. Setiap laporan yang ditangani harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, mengingat urgensi kasus seperti pada proses PPDB yang memiliki batas waktu ketat. Penyelesaian yang tepat waktu bukan hanya soal disiplin kerja, tetapi juga berkaitan langsung dengan perlindungan hak masyarakat, seperti memastikan peserta didik tidak kehilangan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan akibat keterlambatan administrasi.

5. Kepuasan Kerja (atau Kepuasan Pelapor)

Indikator terakhir mengukur sejauh mana pelapor merasa puas terhadap proses dan hasil penyelesaian laporan yang mereka ajukan. Kepuasan ini tidak hanya bergantung pada hasil akhir (diterima atau tidaknya laporan mereka), tetapi juga pada transparansi proses, kecepatan layanan, dan kesediaan petugas Ombudsman dalam menjelaskan prosedur serta rekomendasi yang diambil. Tingginya tingkat kepuasan pelapor menjadi cerminan efektivitas pelayanan publik dan meningkatkan legitimasi Ombudsman di mata masyarakat.

Secara keseluruhan, penerapan lima indikator ini dalam evaluasi RCO memungkinkan analisis yang lebih menyeluruh terhadap performa program. Evaluasi berbasis indikator tersebut bukan hanya mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal, tetapi juga memberikan dasar objektif untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik, khususnya dalam upaya penegakan keadilan administratif di tengah masyarakat.

2.1.4 Teori Efektivitas dalam Perspektif Manajemen Publik

Efektivitas dalam organisasi publik memiliki dimensi yang berbeda dengan organisasi privat. Pada sektor privat, efektivitas sering kali dikaitkan dengan pencapaian keuntungan finansial dan tingkat kepuasan konsumen. Ukurannya cenderung bersifat kuantitatif, seperti tingkat laba, produktivitas tenaga kerja, dan keberlanjutan usaha. Sebaliknya, dalam sektor publik, efektivitas lebih menekankan ketercapaian tujuan sosial, pemerataan akses terhadap layanan, serta keadilan dalam distribusi manfaat kepada masyarakat luas (Denhardt & Denhardt, 2003). Hal ini menegaskan bahwa tolok ukur efektivitas publik tidak dapat disamakan dengan sektor privat karena orientasi dan tanggung jawab keduanya berbeda secara fundamental.

Dalam perspektif teori *New Public Service* (NPS), organisasi publik tidak lagi diposisikan hanya sebagai penyedia layanan, tetapi lebih sebagai fasilitator yang membuka ruang partisipasi masyarakat. Efektivitas pelayanan publik menurut paradigma ini diukur dari sejauh mana masyarakat merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan, mendapatkan pelayanan yang adil, serta memperoleh kepastian hukum dalam setiap proses pelayanan. Dengan kata lain, keberhasilan organisasi publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian masalah, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan keadilan yang dirasakan masyarakat.

Perubahan paradigma ini memiliki implikasi penting dalam menilai efektivitas lembaga negara seperti Ombudsman. Lembaga pengawas pelayanan publik ini tidak semata-mata dinilai dari jumlah kasus yang ditangani, tetapi juga dari kualitas penyelesaian laporan yang mampu menghadirkan rasa adil bagi masyarakat. Ombudsman dianggap efektif ketika mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat sekaligus

memberikan solusi yang sah secara hukum, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Program Respons Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu bentuk implementasi nyata dari paradigma NPS. Program ini dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam situasi mendesak, khususnya pada kasus-kasus yang memiliki keterbatasan waktu, seperti penerimaan peserta didik baru (PPDB). RCO menghadirkan layanan yang sederhana dan efisien, tetapi tetap menjaga prinsip keadilan serta perlindungan hak masyarakat. Dengan mekanisme yang lebih cepat dibandingkan prosedur reguler, RCO memberikan jaminan bahwa masyarakat tidak kehilangan haknya akibat keterlambatan penanganan laporan.

Dalam konteks penelitian ini, efektivitas RCO dipahami bukan sekadar dari sisi administratif atau kecepatan proses, melainkan juga dari dampak yang ditimbulkannya terhadap masyarakat. Efektivitas tercapai ketika laporan yang ditangani melalui RCO menghasilkan perubahan positif, baik berupa perlindungan hak warga, peningkatan kepercayaan terhadap institusi publik, maupun perbaikan sistem pelayanan di masa depan. Dengan demikian, efektivitas RCO dapat dilihat sebagai kontribusi penting dalam memperkuat kualitas pelayanan publik dan memperluas praktik *good governance* di Indonesia.

2.1.5 Efektivitas dan *Good Governance*

Konsep efektivitas dalam pelayanan publik memiliki keterkaitan erat dengan gagasan *good governance*. *United Nations Development Programme* (UNDP, 1997) menegaskan bahwa efektivitas dan efisiensi merupakan dua pilar utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Efektivitas tidak hanya dipahami sebagai pencapaian tujuan, melainkan juga sebagai kemampuan lembaga publik untuk menggunakan sumber daya secara optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik yang efektif adalah pelayanan yang tidak

sekadar diselesaikan tepat waktu, tetapi juga mampu menjamin kualitas, keadilan, dan keberlanjutan.

Dalam kerangka *good governance*, efektivitas tidak dapat dilepaskan dari prinsip lain seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi. Lembaga publik dianggap efektif apabila kinerjanya dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, proses pelayanannya berlangsung secara terbuka, dan masyarakat memiliki ruang untuk ikut serta dalam mengawasi jalannya pelayanan. Dengan kata lain, efektivitas dalam *good governance* bukan hanya berbicara soal capaian teknis, melainkan juga menyangkut kualitas hubungan antara pemerintah dan warga negara.

Pelayanan publik yang baik menuntut adanya keterpaduan antara efisiensi administratif dengan kepuasan masyarakat. Efisiensi tanpa akuntabilitas hanya akan menghasilkan pelayanan yang cepat tetapi berpotensi melanggar hak-hak masyarakat. Sebaliknya, akuntabilitas tanpa efektivitas akan melahirkan prosedur yang transparan tetapi tidak responsif terhadap kebutuhan warga. Oleh karena itu, efektivitas dalam *good governance* harus dipahami sebagai keseimbangan antara hasil yang dicapai dengan proses yang dijalankan.

Dalam konteks Ombudsman, pelaksanaan Program Respons Cepat Ombudsman (RCO) merupakan manifestasi nyata dari prinsip *good governance*. RCO hadir sebagai mekanisme yang tidak hanya mempercepat penanganan laporan, tetapi juga memperkuat partisipasi masyarakat. Melalui program ini, masyarakat diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan atau dugaan maladministrasi secara langsung dan cepat, sehingga Ombudsman dapat segera menindaklanjuti tanpa terhambat birokrasi panjang.

Lebih jauh lagi, RCO juga mendorong terwujudnya transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik, khususnya pada bidang pendidikan. Setiap laporan yang masuk melalui RCO diproses dengan prosedur yang jelas, dapat dilacak, dan hasilnya diumumkan kepada pihak terkait. Hal

ini memastikan bahwa penyelesaian laporan bukan sekadar seremonial administratif, melainkan benar-benar memberikan dampak nyata berupa perbaikan sistem dan perlindungan hak-hak warga negara.

Dengan demikian, efektivitas RCO tidak dapat hanya dilihat dari output berupa jumlah kasus yang diselesaikan, tetapi juga dari kualitas proses penanganan laporan. Efektivitas yang berlandaskan prinsip good governance menuntut adanya partisipasi masyarakat, keterbukaan informasi, akuntabilitas lembaga, dan perubahan positif dalam tata kelola pelayanan publik. Hal ini menjadikan RCO sebagai instrumen penting dalam memperkuat legitimasi Ombudsman sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pengawas pelayanan negara.

2.1.6 Efektivitas dalam Perspektif Sosiologis dan Psikologis

Selain perspektif manajemen, efektivitas juga dapat dianalisis melalui sudut pandang sosiologis. Dari sisi ini, efektivitas dipahami sebagai kemampuan sebuah program publik dalam memengaruhi pola perilaku sosial masyarakat. Program yang efektif bukan hanya menghasilkan keluaran administratif, tetapi juga membentuk kesadaran kolektif mengenai pentingnya tata kelola pemerintahan yang transparan dan adil. Dengan kata lain, efektivitas secara sosiologis terlihat dari sejauh mana masyarakat mempercayai lembaga publik sebagai institusi yang benar-benar melayani kepentingan umum.

Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik memiliki peran penting dalam membangun legitimasi negara di mata masyarakat. Apabila Ombudsman menjalankan fungsinya secara efektif, masyarakat akan melihat bahwa negara hadir untuk melindungi hak-hak warga dan menegakkan prinsip keadilan. Hal ini berdampak pada meningkatnya rasa percaya masyarakat terhadap institusi negara sekaligus memperkuat legitimasi politik dan sosial dari pemerintahan yang sedang berjalan.

Sementara itu, dari perspektif psikologis, efektivitas pelayanan publik tercermin melalui kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Kepuasan tersebut muncul apabila masyarakat tidak hanya mendapatkan solusi administratif atas permasalahan yang dihadapi, tetapi juga merasakan keadilan, kepastian, dan perhatian dari lembaga penyelenggara pelayanan. Artinya, dimensi psikologis menekankan pentingnya pengalaman subjektif masyarakat sebagai indikator keberhasilan suatu program.

Dalam konteks PPDB, kepuasan orang tua dan siswa menjadi tolok ukur utama dari efektivitas psikologis program Respons Cepat Ombudsman (RCO). Ketika laporan mereka ditindaklanjuti secara cepat, adil, dan memberikan kepastian hasil, masyarakat akan merasa haknya dihormati. Kepuasan tersebut bukan hanya berimplikasi pada penyelesaian masalah individu, tetapi juga menumbuhkan rasa percaya bahwa sistem pendidikan dapat diperbaiki melalui pengawasan yang efektif.

Dengan demikian, efektivitas program publik dapat dinilai secara lebih komprehensif apabila dilihat dari dimensi sosiologis dan psikologis. Dari sisi sosiologis, efektivitas mengarah pada perubahan perilaku sosial dan penguatan legitimasi negara. Sementara dari sisi psikologis, efektivitas tercermin dari kepuasan, rasa adil, dan keyakinan masyarakat bahwa hak-haknya terlindungi. Kombinasi kedua perspektif ini memperkaya pemahaman mengenai efektivitas RCO dan menegaskan peran penting Ombudsman sebagai penghubung antara negara dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Di dalam Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan. Seiring dengan perkembangan tuntutan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima yang merupakan harapan bagi setiap masyarakat. Dalam pelayanan publik, masyarakat masih sering ditempatkan pada posisi sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani (Sukraaliawan & Agustana, 2023:92).

Pelayanan publik juga bisa didefinisikan sebagai setiap kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan hak - haknya yang diatur oleh perundang-undangan (Yunia & Arvinta, 2023:32). Salah satu komponen penting dari tata kelola pemerintahan yang baik adalah pelayanan publik yang berkualitas, yang mencakup kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, efisien, dan efektif.

Dalam konteks tata kelola pemerintahan, pelayanan publik ini dapat mencakup berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan keamanan. Pelayanan publik yang optimal akan berdampak positif pada masyarakat, seperti meningkatkan kualifikasi masyarakat (Setiawan & Kusuma, 2023:179). Maka dari itu Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang merupakan harapan masyarakat, dengan memperhatikan hak-haknya yang diatur oleh perundang-undangan.

Dalam konteks tata kelola pemerintahan, pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan keamanan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, efisien, dan efektif. Pelayanan publik yang optimal akan membawa dampak positif bagi masyarakat. Selain berfungsi sebagai alat administratif, pelayanan publik mencerminkan filosofi dasar penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan bahwa masyarakat

harus ditempatkan sebagai subjek utama dalam setiap aspek pelayanan pemerintah. Ini berarti bahwa desain dan pelaksanaan pelayanan publik harus didasarkan pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat, karena ini akan berdampak besar pada tingkat kepuasan masyarakat.

2.2.2 Asas Pelayanan Publik

Dalam praktik pelayanan publik, jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat beragam dan tidak hanya terbatas pada layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan semata. Berbagai pihak non-pemerintah, termasuk sektor swasta dan lembaga sosial kemasyarakatan, juga turut serta dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya kesejahteraan umum. Pelayanan publik secara konseptual mencakup segala bentuk aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun administrasi. Untuk mengatur klasifikasi pelayanan publik tersebut, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menetapkan tiga jenis utama pelayanan publik yang umum diberikan oleh penyelenggara pelayanan, yaitu:

2.3.1 Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merujuk pada bentuk pelayanan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen atau surat-surat resmi yang memiliki kekuatan hukum dan administratif. Layanan ini menjadi kebutuhan mendasar masyarakat dalam menjamin keabsahan identitas, kepemilikan, dan status hukum tertentu. Contoh pelayanan administratif meliputi penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, dan surat rekomendasi resmi lainnya. Pelayanan ini sangat bergantung pada keakuratan data, kecepatan proses birokrasi, dan kepatuhan pada ketentuan hukum yang berlaku.

2.3.2 Pelayanan Barang

Jenis pelayanan ini berkaitan dengan penyediaan, distribusi, dan pengelolaan barang fisik yang dibutuhkan oleh masyarakat secara langsung. Pelayanan barang memiliki nilai strategis karena menyangkut akses masyarakat terhadap sumber daya dasar, seperti energi dan air. Contoh dari pelayanan barang termasuk penyediaan jaringan telekomunikasi, listrik, air bersih, serta barang publik lainnya yang bersifat esensial bagi keberlangsungan hidup sehari-hari. Pihak penyelenggara pelayanan barang dapat berasal dari pemerintah melalui badan usaha milik negara/daerah, maupun pihak swasta yang bermitra dengan pemerintah dalam skema pelayanan publik.

2.3.3 Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang menyediakan sarana dan prasarana non-fisik yang menghasilkan manfaat berbentuk layanan langsung kepada masyarakat. Pelayanan ini sering kali diberikan melalui interaksi manusiawi, yang memerlukan kualitas sumber daya manusia yang tinggi dalam aspek kompetensi, empati, dan kecepatan pelayanan. Contohnya mencakup layanan di bidang pendidikan, kesehatan, transportasi umum, pengiriman pos, serta layanan konsultasi publik lainnya. Pelayanan jasa memiliki peranan penting dalam menciptakan kualitas hidup yang lebih baik dan mendukung mobilitas sosial-ekonomi masyarakat.

Dengan memahami klasifikasi jenis-jenis pelayanan publik ini, maka penyelenggara layanan dapat lebih mudah merancang kebijakan pelayanan yang tepat, menetapkan standar pelayanan, serta mengalokasikan sumber daya secara efektif. Di sisi lain, masyarakat sebagai pengguna layanan juga dapat memperoleh kejelasan mengenai hak-hak pelayanan yang seharusnya mereka terima, sehingga terwujud hubungan yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel antara negara dan warganya.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan wujud konkret dari fungsi negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dalam rangka memastikan bahwa pelayanan publik dijalankan secara adil, efisien, dan akuntabel, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan dua belas asas sebagai landasan normatif yang harus dijadikan pedoman oleh seluruh penyelenggara layanan. Asas-asas ini tidak hanya mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), tetapi juga menjadi parameter moral dan hukum dalam interaksi antara negara dan masyarakat dalam konteks pelayanan.

1. Kepentingan Umum

Asas ini menegaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus berorientasi pada kemaslahatan masyarakat luas, bukan untuk memenuhi kepentingan pribadi, kelompok, atau golongan tertentu. Dalam praktiknya, hal ini menuntut adanya objektivitas dan integritas dari penyelenggara pelayanan.

2. Kepastian Hukum

Pelayanan publik harus dilandasi oleh hukum yang jelas, tidak berubah-ubah, dan dapat diprediksi, sehingga masyarakat memiliki jaminan atas hak dan kewajiban mereka. Kepastian hukum juga menjadi pijakan bagi penyelenggara dalam melaksanakan tugasnya secara tertib dan teratur.

3. Kesamaan Hak

Setiap warga negara memiliki hak yang sama dalam mengakses layanan tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang sosial, budaya, ekonomi, atau identitas lainnya. Asas ini memperkuat prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik.

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam relasi antara pengguna layanan dan penyelenggara, harus ada keseimbangan antara hak yang diberikan dengan kewajiban yang

ditanggung. Artinya, masyarakat yang memperoleh layanan juga wajib mematuhi ketentuan yang berlaku, seperti memenuhi persyaratan administrasi.

5. Keprofesionalan

Asas ini menekankan pentingnya kompetensi, kapabilitas, dan etika profesional dari para pelaksana pelayanan. Pelayanan yang berkualitas hanya dapat diwujudkan melalui sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai bidang tugasnya.

6. Partisipatif

Pelibatan masyarakat dalam penyusunan kebijakan, evaluasi, dan pengawasan pelayanan menjadi aspek penting dalam menjamin akuntabilitas dan responsivitas. Dengan asas ini, aspirasi dan kebutuhan masyarakat dijadikan sebagai dasar dalam perencanaan pelayanan.

7. Kesetaraan / Tidak Diskriminatif

Pelayanan publik tidak boleh bersifat eksklusif atau diskriminatif. Setiap warga negara harus diperlakukan setara dan memperoleh perlakuan yang adil tanpa pandang bulu, baik dalam proses maupun hasil pelayanan.

8. Keterbukaan

Asas ini mengharuskan penyelenggara pelayanan menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat mengenai prosedur, biaya, serta standar waktu pelayanan. Keterbukaan mendukung transparansi dan mencegah praktik maladministrasi.

9. Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan secara administratif, hukum, dan moral. Artinya, setiap proses dan keputusan dalam pelayanan harus memiliki dasar yang jelas dan dapat diaudit.

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

Negara berkewajiban memberikan perhatian khusus kepada kelompok masyarakat yang tergolong rentan, seperti penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan masyarakat miskin. Asas ini bertujuan menciptakan keadilan substantif dalam akses pelayanan.

11. Ketepatan Waktu

Waktu penyelesaian pelayanan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu merupakan indikator penting dalam menjamin efisiensi dan keandalan pelayanan.

12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Layanan yang ideal harus cepat dalam proses, mudah diakses, serta tidak memberatkan masyarakat dari segi biaya maupun prosedur. Asas ini menekankan orientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Dengan mendasarkan praktik pelayanan publik pada asas-asas tersebut, diharapkan pelayanan yang diberikan oleh institusi negara tidak hanya memenuhi standar formal, tetapi juga benar-benar berpihak pada kebutuhan dan hak-hak masyarakat secara adil dan berkelanjutan. Implementasi asas ini sangat krusial dalam membangun kepercayaan publik terhadap negara dan lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan.

2.2.4 Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Sebelum menyelenggarakan suatu bentuk pelayanan kepada masyarakat, setiap instansi atau lembaga penyelenggara pelayanan publik wajib memahami dan mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Standar pelayanan merupakan dokumen normatif yang berfungsi sebagai tolak ukur penyelenggaraan pelayanan, serta menjadi pedoman teknis dan administratif dalam menjamin kualitas pelayanan publik yang prima. Keberadaan standar pelayanan tidak hanya sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai bentuk komitmen dan janji institusional dari penyelenggara kepada masyarakat dalam

upaya memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa setiap unit pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan yang disusun secara partisipatif, melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Standar pelayanan ini juga berfungsi sebagai acuan evaluasi kinerja pelayanan serta sebagai instrumen untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik.

Lebih lanjut, komponen standar pelayanan secara substantif dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan dirinci pula dalam regulasi teknis lainnya. Komponen-komponen tersebut mencakup:

1. Dasar Hukum

Merupakan regulasi yang melandasi penyelenggaraan suatu jenis layanan, termasuk peraturan perundang-undangan yang mengatur tugas, fungsi, dan kewenangan instansi pemberi layanan. Dasar hukum ini memberikan legitimasi serta kerangka hukum yang jelas bagi pelaksanaan layanan.

2. Persyaratan

Merupakan daftar kelengkapan dokumen atau kondisi yang harus dipenuhi oleh penerima layanan agar proses pelayanan dapat dilakukan. Persyaratan ini harus disusun secara proporsional dan tidak diskriminatif, guna menjamin kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Menjelaskan langkah-langkah operasional dalam proses pemberian layanan, termasuk alur, tahapan, dan tanggung jawab pihak terkait. Di dalamnya juga mencakup prosedur pengaduan, sebagai bentuk pengawasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Menentukan waktu maksimal yang dibutuhkan untuk menyelesaikan

layanan dari awal hingga akhir. Komponen ini berperan penting dalam menjamin ketepatan waktu pelayanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

5. Biaya/Tarif

Menyebutkan jumlah biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat dalam proses memperoleh layanan. Penetapan tarif ini harus bersifat transparan dan akuntabel, serta berdasarkan hasil kesepakatan antara penyelenggara dan penerima layanan, menghindari potensi pungutan liar.

6. Produk Pelayanan

Merupakan hasil akhir dari proses layanan, baik dalam bentuk dokumen, keputusan, atau output lainnya yang dihasilkan sesuai ketentuan. Produk pelayanan harus memenuhi kriteria mutu yang telah ditetapkan dan dapat diterima oleh pengguna layanan secara objektif.

Dengan disusunnya standar pelayanan yang mencakup seluruh komponen tersebut, diharapkan tercipta sistem pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, standar pelayanan juga mendorong penyelenggara layanan untuk menjalankan fungsinya secara profesional dan akuntabel. Dalam jangka panjang, keberadaan standar ini menjadi instrumen penting dalam reformasi birokrasi, meningkatkan kepercayaan publik, serta memperkuat legitimasi negara dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada warga negara.

Analisis yang dilakukan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam kerangka teoritis mereka tentang *service quality* (*servqual*) menjadi landasan penting dalam mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan, khususnya dalam sektor publik maupun swasta. *servqual* dikembangkan sebagai suatu metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan persepsi dan harapan (*expectation*) mereka terhadap kinerja aktual penyedia layanan (*performance*). Dengan kata lain, kualitas pelayanan dipahami sebagai

hasil dari perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang benar-benar mereka terima dalam praktik penyelenggaraan layanan.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengadopsi pandangan dari Lewis dan Booms (1983) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat dibandingkan dengan harapan pelanggan, serta sejauh mana kesesuaian antara layanan yang dijanjikan dan yang diterima. Maka dari itu, upaya penyelenggara pelayanan publik dalam menyediakan layanan berkualitas adalah proses kompromi sistematis dan konsisten antara standar operasional lembaga dan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Lebih lanjut, *servqual* menjabarkan lima dimensi utama kualitas pelayanan yang secara luas digunakan sebagai instrumen penilaian terhadap efektivitas dan efisiensi layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi ini merujuk pada tampilan fisik sarana dan prasarana pelayanan, seperti gedung, ruang pelayanan, peralatan, serta tampilan petugas layanan dan materi komunikasi. Elemen ini memberikan kesan pertama yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap profesionalisme dan kredibilitas penyedia layanan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Merupakan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan janji atau standar yang telah ditetapkan. Keandalan ini sangat penting dalam membangun kepercayaan jangka panjang antara pengguna layanan dan penyedia layanan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap menunjukkan kesediaan dan kesiapan petugas layanan dalam membantu masyarakat secara cepat dan tepat. Ini termasuk

kecepatan merespons pertanyaan, keluhan, atau kebutuhan mendesak, serta kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan solutif.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini menekankan pada kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas petugas layanan, serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya dari pengguna layanan. Jaminan ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga sikap interpersonal yang mencerminkan nilai-nilai etika dan pelayanan publik.

5. *Empathy* (Empati)

Empati berarti perhatian dan kepedulian individual terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks ini, penyelenggara layanan dituntut untuk tidak bersikap kaku atau birokratis semata, melainkan mampu memperlakukan setiap pengguna layanan dengan ramah, adil, dan humanis.

Kelima ini merupakan indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik, terutama di sektor-sektor yang menyentuh kebutuhan dasar masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan. Dalam praktik pelayanan publik, kelima dimensi ini dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk menganalisis celah antara pelayanan yang ideal dan kenyataan di lapangan, serta sebagai dasar dalam merancang kebijakan perbaikan pelayanan ke depan.

Dengan demikian, pemahaman atas konsep *servqual* menjadi sangat penting bagi penyelenggara layanan publik sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat akuntabilitas lembaga, dan mendukung reformasi birokrasi yang berorientasi pada pelayanan prima.

2.2.5 Pengaduan Sebagai Instrumen Evaluasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pengaduan merupakan elemen yang sangat penting dalam sistem pelayanan publik. Menurut Anwar (2000), pengaduan adalah suatu pernyataan, baik secara lisan maupun tertulis, yang disampaikan oleh masyarakat sebagai bentuk ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan publik, pengaduan masyarakat seringkali muncul ketika terdapat penyimpangan dari standar pelayanan yang telah ditetapkan atau ketika ekspektasi masyarakat tidak terpenuhi. Oleh karena itu, pengaduan bukanlah semata-mata bentuk keluhan yang bersifat negatif, melainkan dapat dipandang sebagai masukan positif dan konstruktif bagi perbaikan sistem pelayanan publik secara menyeluruh. Pengaduan mencerminkan adanya partisipasi aktif masyarakat dalam mengontrol dan mengevaluasi jalannya layanan publik.

Namun demikian, tidak semua penyelenggara pelayanan publik memiliki sikap terbuka terhadap pengaduan. Meskipun terdapat lembaga dan institusi yang telah mengelola pengaduan secara profesional dan menjadikannya sebagai alat ukur efektivitas pelayanan, masih terdapat penyelenggara yang menganggap pengaduan sebagai bentuk ancaman terhadap eksistensi atau citra lembaga mereka. Sikap defensif seperti ini justru dapat menjadi penghambat dalam upaya reformasi pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat.

Dalam menyampaikan pengaduannya, masyarakat memiliki berbagai jalur yang dapat dipilih sesuai dengan kondisi dan kemampuan masing-masing. Menurut Best dan Singh dalam Suryadi (2010), terdapat tiga jalur utama penyampaian pengaduan, yaitu:

1. Secara Langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan ketika masyarakat menyampaikan keluhan secara tatap muka kepada pihak penyelenggara pelayanan publik. Biasanya metode ini digunakan

ketika keluhan bersifat mendesak dan memungkinkan untuk ditangani segera. Keuntungan dari jalur ini adalah respon yang cepat dan adanya komunikasi dua arah yang jelas antara pengadu dan pihak pelaksana pelayanan.

2. Melalui Media Massa

Ketika akses masyarakat terhadap penyelenggara layanan terbatas, atau ketika pengaduan perlu mendapatkan perhatian lebih luas, maka media massa digunakan sebagai sarana penyampaian pengaduan. Media massa termasuk surat kabar, radio, televisi, serta platform digital seperti media sosial dan portal pengaduan daring. Jalur ini dapat memberikan tekanan sosial dan politik yang cukup kuat kepada penyelenggara layanan untuk segera merespons keluhan.

3. Melalui Pihak Ketiga

Pengaduan melalui pihak ketiga dilakukan dengan memanfaatkan lembaga atau individu yang memiliki posisi sebagai mediator, seperti ombudsman, LSM, lembaga advokasi, maupun tokoh masyarakat. Meskipun pihak ketiga bukan merupakan korban langsung dari pelayanan yang buruk, mereka dapat mewakili suara masyarakat dan berperan sebagai jembatan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mendukung efektivitas sistem pengaduan, BAPPENAS (2010) merumuskan enam elemen penting dalam pengelolaan pengaduan, yaitu:

1. Sumber atau Asal Pengaduan, yakni masyarakat baik secara individu maupun kolektif.
2. Isi Pengaduan, yang menjelaskan substansi masalah atau pelayanan yang dikeluhkan.
3. Unit Penanganan Pengaduan, yaitu unit atau divisi yang ditunjuk secara khusus untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan.
4. Respon Pengaduan, berupa tanggapan atau tindakan konkret dari unit pelayanan terhadap isi pengaduan.

5. Umpan Balik, yakni penilaian atau evaluasi dari pihak pelapor terhadap tanggapan yang diberikan oleh penyelenggara.
6. Laporan Penanganan Pengaduan, yang merupakan dokumentasi formal atas proses dan hasil penanganan seluruh pengaduan yang masuk, termasuk respons dan umpan balik.

Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan adalah akar utama munculnya pengaduan. Maka dari itu, pengelolaan pengaduan harus dijadikan sebagai proses pembelajaran organisasi agar penyelenggara pelayanan publik dapat terus berbenah dan meningkatkan kualitas layanannya secara berkelanjutan. Dalam hal ini, pengaduan berfungsi sebagai bentuk timbal balik antara masyarakat dan negara, yang apabila dikelola dengan baik akan meningkatkan kualitas pelayanan, mendorong transparansi, dan memperkuat akuntabilitas publik.

Lebih lanjut, menurut Hariani (2008:151), terdapat sejumlah manfaat strategis yang dapat diperoleh penyelenggara pelayanan publik apabila mereka merespons pengaduan secara positif dan profesional, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam sistem pelayanan yang dijalankan.
2. Menjadi alat introspeksi untuk meningkatkan sensitivitas organisasi terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Mempermudah proses perbaikan dan inovasi pelayanan.
4. Memberikan kesan bahwa organisasi menghargai dan memperhatikan suara publik.
5. Meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.
6. Apabila ditangani dengan benar, pengaduan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Dengan demikian, pengaduan masyarakat bukan hanya merupakan alat koreksi, tetapi juga sumber daya strategis yang mendukung transformasi pelayanan publik menjadi lebih responsif, adaptif, dan berorientasi pada

kepuasan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik perlu menyadari bahwa keterbukaan terhadap kritik dan keluhan adalah ciri utama lembaga yang profesional, demokratis, dan bertanggung jawab.

2.2.6 Faktor Penghambat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas, masih terdapat berbagai hambatan yang kerap kali mengganggu jalannya pelayanan. Menurut Lalla et al. (2023:300), terdapat lima faktor utama yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik, yang secara umum berkaitan dengan aspek kelembagaan, sumber daya manusia, dan tata kelola administrasi. Faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Sumber Daya Manusia yang Kurang Kompeten dan Profesional**
Salah satu hambatan paling mendasar dalam pelayanan publik adalah rendahnya kompetensi dan profesionalisme aparatur atau pegawai. Pegawai yang tidak memiliki kapasitas yang memadai dalam bidang tugasnya cenderung bekerja secara tidak efektif, tidak efisien, dan bahkan berpotensi melakukan kesalahan dalam proses pelayanan. Hal ini menyebabkan rendahnya mutu layanan yang diberikan serta menurunnya tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Profesionalisme menjadi kunci utama untuk menjamin akuntabilitas dan kualitas pelayanan yang konsisten.
2. **Kurang Responsif terhadap Keluhan Masyarakat**
Ketidaksiapan dan ketidakpekaan dalam menanggapi keluhan masyarakat merupakan hambatan serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Respons yang lambat atau bahkan abai terhadap pengaduan masyarakat menimbulkan kesan bahwa instansi pelayanan tidak peduli terhadap aspirasi publik. Hal ini dapat mengikis kepercayaan masyarakat serta menciptakan jarak antara penyelenggara layanan dan penerima layanan. Pelayanan publik yang responsif seharusnya mampu menindaklanjuti keluhan secara cepat, tepat, dan tuntas.

3. Kurangnya Penyebaran Informasi kepada Masyarakat

Informasi yang tidak tersampaikan secara menyeluruh dan jelas menjadi faktor penghambat lain dalam pelayanan publik. Masyarakat sering kali tidak mengetahui prosedur, persyaratan, atau hak-hak mereka dalam menerima pelayanan akibat minimnya sosialisasi atau media informasi yang tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hal ini menimbulkan kebingungan dan ketidakefektifan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, aspek keterbukaan informasi merupakan komponen penting dalam prinsip pelayanan publik yang partisipatif dan transparan.

4. Tingginya Tingkat Birokratisasi

Prosedur pelayanan yang terlalu panjang, berbelit-belit, dan tidak efisien menjadi hambatan yang signifikan dalam menciptakan pelayanan yang cepat dan mudah. Birokrasi yang tidak adaptif cenderung memperlambat proses pelayanan serta meningkatkan beban administratif yang tidak perlu bagi masyarakat. Sistem pelayanan yang terlalu birokratis bertentangan dengan prinsip ketepatan waktu, kecepatan, dan kemudahan yang seharusnya diutamakan dalam standar pelayanan publik.

5. Kurangnya Koordinasi Antarunit Pelayanan

Hambatan lain yang sering muncul adalah lemahnya koordinasi antarunit atau instansi yang terkait dalam satu mata rantai pelayanan. Ketidaksinkronan antarunit menyebabkan pelayanan menjadi terfragmentasi, tidak efisien, dan rawan kesalahan. Dalam pelayanan terpadu, koordinasi yang baik sangat dibutuhkan agar proses layanan dapat berjalan secara linier, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, kelima faktor di atas menunjukkan bahwa kendala dalam pelayanan publik bukan hanya terletak pada aspek teknis, tetapi juga pada aspek manajerial dan kelembagaan. Oleh sebab itu, reformasi birokrasi, peningkatan kompetensi SDM, optimalisasi manajemen informasi, dan penguatan koordinasi lintas unit menjadi agenda penting

yang harus dilakukan secara menyeluruh agar hambatan-hambatan tersebut dapat diminimalkan. Pelayanan publik yang adaptif, informatif, dan responsif hanya dapat terwujud apabila seluruh faktor penghambat tersebut ditangani secara sistemik dan berkelanjutan.

2.2.7 Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru Sebagai Pelayanan Publik

Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik di sektor pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah melalui sekolah. PPDB tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme administratif untuk menentukan peserta didik yang diterima, tetapi juga menjadi bentuk pemenuhan hak warga negara untuk memperoleh pendidikan yang layak. Penyelenggaraan PPDB harus mencerminkan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, yaitu kemudahan akses, keadilan, keterbukaan, dan akuntabilitas.

PPDB melibatkan hubungan langsung antara penyelenggara layanan (sekolah dan dinas pendidikan) dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Interaksi ini menuntut penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang responsif serta dapat dipertanggungjawabkan, karena keberhasilan PPDB memiliki dampak langsung terhadap pemenuhan hak pendidikan anak. PPDB yang dilaksanakan tanpa transparansi atau tidak sesuai aturan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan mengurangi kepercayaan publik terhadap institusi pendidikan.

Seiring perkembangan tata kelola pemerintahan, pemerintah menerapkan sistem PPDB berbasis daring (online) dengan tujuan memperbaiki kualitas layanan. Digitalisasi PPDB bertujuan menghindari penumpukan berkas, meminimalkan interaksi fisik yang berpotensi menimbulkan praktik tidak etis, serta memastikan proses seleksi lebih mudah diawasi masyarakat. Dalam sistem ini, pemerintah menetapkan jalur seleksi seperti zonasi, afirmasi, prestasi, dan perpindahan tugas orang tua. Pembagian jalur tersebut merupakan

bagian dari kebijakan publik untuk menjamin pemerataan akses pendidikan, bukan semata-mata sebagai teknik seleksi administratif.

Dalam Penyelenggaraannya PPDB tetap memiliki potensi terjadinya maladministrasi. Beberapa bentuk penyimpangan yang sering muncul antara lain penggunaan dokumen tidak valid, manipulasi domisili, pemberian perlakuan tidak adil kepada calon peserta didik tertentu, hingga pungutan tidak resmi. Penyimpangan tersebut menunjukkan bahwa PPDB bukan hanya kegiatan teknis, tetapi juga berkaitan erat dengan integritas pelayanan publik. Ketika praktik maladministrasi terjadi, tujuan PPDB sebagai pelayanan publik yang adil dan terbuka menjadi tidak tercapai.

Peran lembaga pengawas pelayanan publik seperti Ombudsman Republik Indonesia menjadi penting. Melalui mekanisme pengawasan dan penanganan laporan, termasuk Program Respons Cepat Ombudsman (RCO), Ombudsman memastikan proses PPDB berjalan sesuai prosedur dan tidak merugikan hak masyarakat. Kehadiran Ombudsman memberikan jalur koreksi yang cepat ketika terjadi pelanggaran atau ketidaksesuaian prosedur di lapangan. Pengawasan ini sekaligus menjadi sarana evaluasi bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan PPDB pada tahun berikutnya.

2.3 Maladministrasi

2.3.1 Konsep Maladministrasi

Maladministrasi merupakan bentuk penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi ketika aparatur negara tidak menjalankan tugasnya sesuai standar, prosedur, dan peraturan yang berlaku. Widiyarta & Jennifer (2023:83) menjelaskan bahwa maladministrasi muncul ketika tindakan administrasi dilakukan dengan tidak profesional, tidak sesuai ketentuan, atau menimbulkan kerugian bagi warga sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, maladministrasi

tidak hanya dipahami sebagai tindakan yang melanggar hukum, tetapi juga sebagai kegagalan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi prinsip-prinsip dasar pelayanan publik seperti keadilan, kepastian hukum, efisiensi, dan akuntabilitas. Dalam perspektif administrasi publik, maladministrasi dianggap sebagai indikator lemahnya tata kelola pelayanan. Ishak (2022:19) menyebutkan bahwa maladministrasi terjadi akibat ketidakseimbangan relasi kekuasaan antara aparatur sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketika kewenangan tidak dijalankan secara proporsional, tindakan tidak patut, kelalaian, dan penyalahgunaan wewenang dapat muncul dalam proses pelayanan.

2.3.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi

Ombudsman Republik Indonesia mengklasifikasikan maladministrasi ke dalam berbagai bentuk, antara lain penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, diskriminasi, konflik kepentingan, dan penyalahgunaan wewenang.

Menurut Swastika et al. (2022:31) ada beberapa bentuk maladministrasi yang sering terjadi antara lain:

1. Penundaan berlarut, yaitu keterlambatan pelayanan tanpa alasan jelas.
2. Penyimpangan prosedur, seperti tidak mengikuti tahapan pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Penyalahgunaan wewenang, ketika aparatur menggunakan jabatan untuk kepentingan pribadi.
4. Tidak memberikan pelayanan, misalnya mengabaikan laporan atau permohonan masyarakat.
5. Permintaan biaya tidak sah, seperti pungutan liar di luar ketentuan.
6. Tindakan diskriminatif, yang memberikan perlakuan tidak adil kepada kelompok tertentu.

Bentuk-bentuk tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi tidak hanya merugikan masyarakat secara langsung, tetapi juga merusak lembaga pelayanan publik.

2.3.3 Faktor Penyebab Maladministrasi

Maladministrasi muncul karena interaksi berbagai faktor internal dan eksternal organisasi. Dari sisi internal, Menurut Lalla et al. (2023:300) lemahnya kapasitas sumber daya manusia, minimnya kompetensi teknis, serta budaya organisasi yang tidak responsif menjadi penyebab utama maladministrasi. Ketidaksiapan aparatur dalam memahami prosedur pelayanan sering menimbulkan kekeliruan administrasi yang berdampak pada terganggunya hak masyarakat.

Faktor eksternal maladministrasi meliputi kurangnya akses informasi bagi masyarakat, rendahnya literasi administrasi publik, serta adanya tekanan dari pihak luar seperti elite lokal atau kepentingan tertentu. Menurut Sebayang (2021:65) kurangnya pengawasan eksternal dan lemahnya mekanisme evaluasi internal membuat potensi terjadinya maladministrasi semakin besar, terutama pada layanan yang berkaitan dengan banyak kepentingan publik seperti pendidikan dan kesehatan.

2.3.4 Dampak Maladministrasi terhadap Pelayanan Publik

Maladministrasi berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam jangka pendek, maladministrasi menyebabkan masyarakat kehilangan hak-haknya, mengalami ketidakpastian pelayanan, serta menanggung biaya sosial yang tidak seharusnya. Dalam jangka panjang, maladministrasi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperburuk citra lembaga pelayanan publik.

Menurut penelitian Jennifer & Widiyarta (2023:85), maladministrasi dapat menghambat pencapaian tujuan pelayanan publik karena memperlambat proses, menciptakan ketidakpastian, dan menghilangkan

prinsip keadilan dalam pelayanan. Dampak lain yang tidak kalah penting adalah hilangnya rasa percaya masyarakat, yang membuat partisipasi publik dalam pelayanan menjadi rendah. Ketika masyarakat tidak mempercayai institusi, proses pelayanan publik menjadi tidak efektif dan rentan terhadap konflik administratif. Keberadaan lembaga pengawas seperti Ombudsman menjadi sangat penting untuk mencegah dampak negatif tersebut. Melalui mekanisme pengawasan, klarifikasi, dan pemberian rekomendasi, Ombudsman dapat memastikan bahwa penyelenggara layanan publik menjalankan kewajibannya sesuai ketentuan dan tidak merugikan hak-hak masyarakat.

2.4 Respons Cepat Ombudsman

Setiap laporan yang diterima oleh Ombudsman diatur dengan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 48 tahun 2020 Jo. PO Nomor 27 tahun 2017 yang mengatur tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Berdasarkan isi yang tertuang di dalam pasal tersebut dalam proses penyelesaian laporan terdapat 2 teknik penerimaan laporan, yaitu reguler yang biasanya diselesaikan dalam waktu maksimal hingga 180 hari, dan RCO yang diselesaikan secepatnya (rata-rata waktu penyelesaian 1 hari).

Ombudsman Republik Indonesia menerapkan program Respons Cepat Ombudsman (RCO) untuk situasi tertentu untuk menyelesaikan laporan masyarakat secara cepat, dengan ketentuan laporan tersebut harus memenuhi salah satu syarat, yaitu terbatas waktu, mengancam hak hidup, atau mengancam jiwa.

Mekanisme penyelesaian laporan melalui Respons Cepat Ombudsman (RCO) ini sedikit berbeda dengan pemeriksaan reguler, yang dimana urutan penyelesaian laporannya yaitu dilakukan pemeriksaan oleh bagian keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) kemudian diajukan kepada Kepala Perwakilan Ombudsman apakah laporan tersebut disetujui untuk diselesaikan melalui program RCO, setelah disetujui oleh Kepala Perwakilan kemudian

dilanjutkan dengan klarifikasi langsung, atau mediasi kemudian diakhiri dengan pemeriksaan dokumen.

2.5 Kerangka Pemikiran

Permasalahan awal dalam penelitian ini yaitu munculnya laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 6 Bandar Lampung pada tahun 2023. Laporan tersebut bersifat mendesak dikarenakan berbatas waktu, dan berpotensi mengancam hak-hak pendidikan siswa. Oleh karena itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung harus memastikan penyelesaian yang cepat dan tepat agar tidak terjadi kerugian lebih lanjut bagi pelapor.

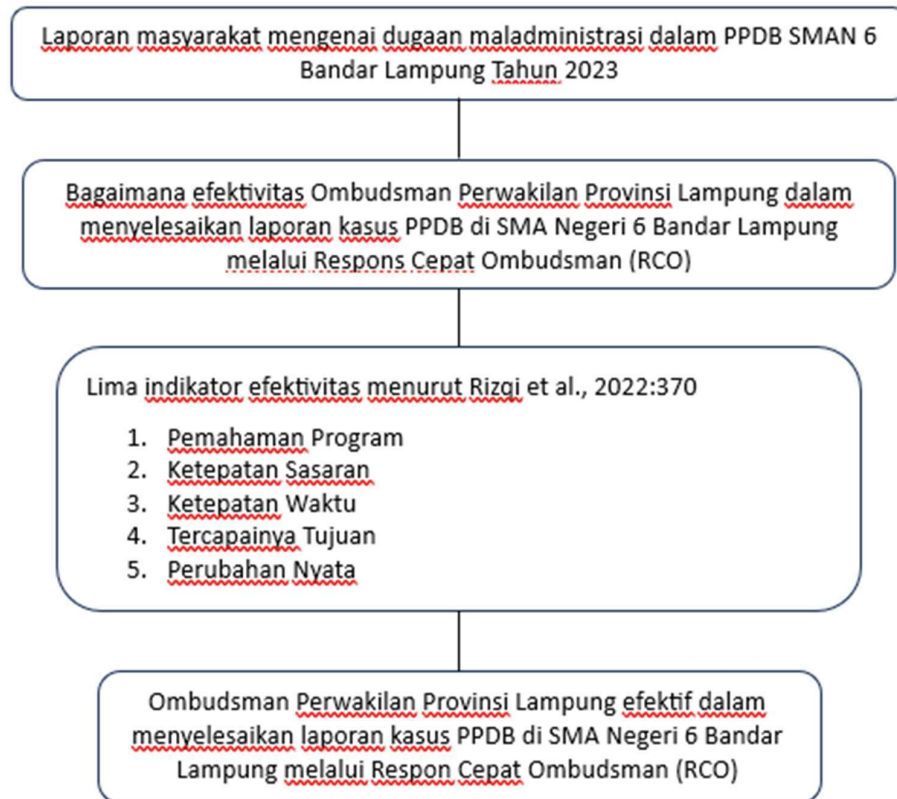
Laporan tersebut kemudian diverifikasi oleh Ombudsman berdasarkan kriteria Respons Cepat Ombudsman (RCO). Suatu laporan dapat diproses melalui mekanisme RCO apabila memenuhi salah satu syarat yaitu mengancam hak hidup, mengancam jiwa, dan berbatas waktu. Dalam konteks PPDB, batas waktu pendaftaran dan pengumuman menjadi faktor utama mengapa laporan harus segera ditindaklanjuti. Mekanisme ini berbeda dari laporan reguler karena administrasi dapat menyusul, sedangkan tindakan penyelamatan hak pelapor harus dilakukan terlebih dahulu.

Setelah ditetapkan sebagai laporan RCO, kasus PPDB SMA Negeri 6 Bandar Lampung ditangani melalui serangkaian prosedur cepat, yaitu:

1. Verifikasi cepat terhadap laporan pelapor,
2. Klarifikasi langsung dan investigasi singkat kepada pihak sekolah
3. Penyampaian solusi minimal atau mediasi jika diperlukan.

Untuk menilai apakah proses penanganan tersebut berjalan efektif, penelitian ini menggunakan lima indikator efektivitas menurut (Rizqi et al., 2022:370) yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu dalam menyelesaikan, tercapainya tujuan dan perubahan nyata yang didapatkan. Oleh karena itu, tujuan akhir dari indikator tersebut adalah untuk mengevaluasi penyediaan layanan dan menentukan efektivitas dan kualitas

dari layanan Lembaga Ombudsman Provinsi Lampung. Kerangka pikir dapat dilihat pada Gambar 1:



Gambar 1. Kerangka pikir

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Untuk Untuk memperoleh gambaran dan penjelasan secara menyeluruh mengenai efektivitas Ombudsman Provinsi Lampung dalam menindaklanjuti laporan yang masuk dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO), peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Pemilihan metode ini didasarkan pada kemampuannya untuk memberikan pemahaman yang mendalam terhadap kompleksitas situasi, konteks lokal, persepsi, dan pengalaman individu, serta berbagai faktor non-kuantitatif yang memengaruhi efektivitas program. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menguraikan serta menggambarkan situasi objek penelitian secara detail berdasarkan fakta-fakta di lapangan, yang kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk deskripsi naratif, bukan angka. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif-deskriptif dianggap paling relevan dan sesuai untuk mengkaji efektivitas program Respons Cepat Ombudsman, dengan mengacu pada indikator efektivitas menurut Sutrisno (2010) dalam Rizqi *et al.*, (2022:125).

3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada efektivitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terhadap laporan yang masuk dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO) pada tahun 2023 dengan mengatur batasan dalam studi dan pengumpulan data, sehingga peneliti dapat lebih fokus pada pemahaman masalah dalam penelitiannya. Fokus ini juga akan diukur keberhasilannya dengan menggunakan indikator efektivitas menurut Sutrisno 2010 dalam Rizqi *et al.*, (2022:370) antara lain:

1. Pemahaman program

Efektif atau tidaknya suatu program dapat ditentukan melalui pemahaman dari pelaksana program yaitu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung serta pemahaman dari pelapor yang menjadi sasaran program. Indikator pemahaman program dapat diukur dari:

- Pemahaman terhadap visi dan misi program
Sejauh mana pemahaman masyarakat dan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terhadap visi dan misi program
- Pemahaman terhadap permasalahan
Sejauh mana pemahaman masyarakat dan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terhadap permasalahan yang dilaporkan

2. Ketepatan sasaran

Sasaran yang dituju oleh Program Respons Cepat Ombudsman (RCO) harus berkesesuaian dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya agar program dapat dilaksanakan dengan efektif. Indikator ketepatan sasaran dapat diukur dari:

- Kesesuaian dengan tujuan
Sejauh mana kegiatan atau program tersebut sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- Penerimaan dan kepuasan pengguna
Tingkat penerimaan dan kepuasan dari pihak yang terlibat atau menerima manfaat dari program tersebut diukur melalui survei, wawancara, atau umpan balik langsung dari peserta atau pengguna.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu diukur dari ketepatan waktu penyelesaian laporan melalui Respons Cepat Ombudsman (RCO) sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Indikator ketepatan waktu dapat diukur dari:

- Ketepatan Waktu
Semakin tepat waktu maka semakin efektif pula program tersebut.

4. Tercapainya tujuan

Tercapainya tujuan diukur dari hasil yang diberikan oleh Respons Cepat Ombudsman (RCO), apabila laporan permasalahan yang dilaporkan dapat

diselesaikan menggunakan program RCO lebih baik dari pada laporan reguler, maka dapat dikatakan program tersebut lebih efektif. Indikator tercapainya tujuan dapat diukur dari:

- Keberhasilan program

Keberhasilan program dalam menyelesaikan laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung

5. Perubahan nyata

Perubahan nyata dapat diukur dari program Respons Cepat Ombudsman (RCO) apabila program tersebut memiliki perubahan nyata yang diperoleh secara langsung oleh pelapor. Indikator perubahan nyata dapat diukur dari:

- Perubahan nyata

Dampak atau perubahan yang diterima atau dirasakan oleh pelapor atas solusi yang diberikan dalam penyelesaian laporan oleh program

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang terletak di Jalan Cut Mutia No. 137, Pengajaran, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35212. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut karena Ombudsman sebagai lembaga pengawasan di bidang pelayanan publik dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tingkat SMA tahun 2023.

3.4 Jenis dan Data

1. Data Primer pada penelitian ini yaitu hasil pengolahan data dengan indikator pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam yang akan dilakukan peneliti dengan informan yang dipilih berdasarkan dari keterkaitan informan tersebut dengan masalah penelitian.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber penelitian

lain seperti jurnal, buku, dan laporan. Data sekunder digunakan untuk mendukung informasi dasar yang berasal dari dokumen atau pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini, data sekunder yang dimaksud yaitu seperti dokumen dan data pelapor dari kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Peraturan Perundang - Undangan, artikel, serta referensi lain yang relevan terhadap penelitian ini.

3.5 Informan

Objek penelitian yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi penting melalui observasi lapangan dan wawancara disebut sebagai informan (Daniah, 2019:23). Orang-orang yang benar-benar terlibat dalam pelayanan publik Ombudsman Provinsi Lampung, seperti karyawan Lembaga Ombudsman Provinsi Lampung dan sejumlah masyarakat yang mengajukan pengaduan pada tahun 2023, adalah informan penelitian ini. informan-informan tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Informan Penelitian

| No | Nama | Jabatan | Jenis Informan |
|----|---------------------|--|---|
| 1 | Dodik Hermanto | Kepala Keasistenan Penerimaan Laporan | Informan yang menerima dan melakukan verifikasi laporan masyarakat termasuk laporan dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO). |
| 2 | Atika M. Oktakevina | Keasistenan Pemeriksaan Laporan | Informan yang menindaklanjuti/menyelesaikan laporan masyarakat termasuk laporan dalam kategori Respons Cepat Ombudsman (RCO) |
| 3 | D. S | Kuasa dari Orang Tua Siswa sebagai pelapor | Informan yang menjadi korban/kuasa pelapor yang membutuhkan penanganan dan penyelesaian kasus/laporan melalui instansi Ombudsman RI Perwakilan Lampung. |

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ada dua yaitu teknik Interaktif dan non interaktif. Peneliti menggunakan teknik interaktif dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara kepada pihak-pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Pertanyaan yang bersifat terbuka dan memberikan banyak informasi ditanyakan pada saat wawancara oleh peneliti. Wawancara dilakukan dalam kondisi dan waktu yang dianggap tepat oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang terperinci dan lengkap.

2. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data-data yang dianggap relevan dan mendukung dalam bentuk dokumen seperti laporan kinerja pegawai tahunan berdasarkan permasalahan yang akan diteliti di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

3. Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung pada proses penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman Provinsi Lampung. Proses ini dikategorikan sebagai non partisipasi, yang berarti peneliti tidak terlibat dalam proses tersebut dan tidak mencatat apa pun yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data sangat penting bagi penelitian karena dapat dengan mudah memecahkan masalah berdasarkan hasil lapangan. Setelah data diperoleh, tahap selanjutnya adalah mengolah data yang dikumpulkan dari lapangan. Sebagai berikut ditunjukkan oleh Indah dalam (Pratiwi, 2017:216):

1. Pengeditan Data

Pengeditan adalah proses pemeriksaan data yang sudah terkumpul. Pada tahap ini, pengeditan data dilakukan untuk mengisi kekosongan atau

memperbaiki kesalahan pada data mentah. Kekurangan data juga dapat diperbaiki dengan memasukkan atau mengulangi pengumpulan data.

2. Interpretasi Data

Interpretasi Data yaitu memberikan perspektif atau pendapat tentang data yang digunakan untuk menentukan makna dan hasil penelitian. Interpretasi data ini dilakukan dengan memberikan penjelasan dalam bentuk kalimat deskriptif dan naratif. Hasil studi dan wawancara digunakan untuk menginterpretasikan data.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses menyusun dan mencari informasi dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari analisis data adalah untuk membuat kesimpulan yang mudah dipahami untuk diri sendiri dan orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara berikut, menurut Miles dan Huberman (Haris Wanto, 2017:42):

1. Kondensasi Data

Dalam proses ini, kondensasi data dilakukan ketika peneliti melakukan wawancara dan mengumpulkan informasi di lapangan. Transkrip wawancara dipilah oleh peneliti untuk mendapatkan fokus penelitian yang diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data di sini berarti menyatukan dan mengorganisasikan data yang telah disimpulkan. Selain melakukan analisis mendalam, presentasi data juga dapat membantu memahami konteks penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

Peneliti memulai dengan mengumpulkan data, mencatat alur sebab akibat dan keteraturan penjelasan, dan kemudian membuat kesimpulan dari semua data.

3.9 Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian, teknik keabsahan data sering kali terbatas pada teknik validitas dan reliabilitas. Kriteria utama untuk data hasil penelitian kualitatif adalah valid, reliabel, dan objektif. Teknik kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, triangulasi, serta uji kepastian dan uji kebergantungan.

1. Perpanjang pengamatan

Hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk atau terbuka, menjadi lebih akrab, dan menjadi lebih percaya satu sama lain, sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan. Hal ini ditunjukkan oleh kembalinya peneliti ke lapangan, wawancara, dan pengamatan kembali menggunakan data baru dan lama.

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi, juga dikenal sebagai "melihat dari berbagai sudut", berarti memverifikasi penemuan dengan menggunakan berbagai sumber data dan teknik pengumpulan data. Penulis menyebutnya sebagai *multiangulation* karena ada lebih dari tiga sudut, atau bahkan hanya dua. Menambah menjadi tiga sudut jika dianggap cukup atau tidak mungkin. (Sugiyono, 2013:198) menjelaskan bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini berarti memeriksa data dari berbagai sumber dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Oleh karena itu, terjadi triangulasi metode dan triangulasi teknik. Peneliti menggunakan metode triangulasi, yang berarti membandingkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara. Wawancara dilakukan dengan orang-orang yang berkaitan dengan tindakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terhadap laporan masyarakat.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelaksanaan Program Respons Cepat Ombudsman (RCO) dalam penanganan laporan maladministrasi pada proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 6 Bandar Lampung tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa secara umum program ini berjalan cukup efektif. Dari lima indikator efektivitas menurut Sutrisno (2010), empat indikator ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pemahaman program, dan perubahan nyata menunjukkan hasil efektif, sedangkan indikator tercapainya tujuan masih perlu ditingkatkan. RCO paling efektif pada aspek ketepatan waktu, terbukti dari penyelesaian laporan yang dapat dilakukan rata-rata dalam tiga hari kerja. Sementara itu, indikator tercapainya tujuan kurang efektif karena hasil akhir penanganan laporan tidak sepenuhnya berada dalam kendali Ombudsman, melainkan bergantung pada kemauan dan komitmen instansi terlapor dalam menindaklanjuti saran perbaikan.

RCO terbukti mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, memberikan pemulihan hak pendidikan bagi masyarakat, serta mendorong perubahan positif pada tata kelola PPDB terutama pada sistem verifikasi domisili dan transparansi data. Namun untuk memaksimalkan efektivitasnya, diperlukan peningkatan sosialisasi program, perluasan kerja sama dengan instansi pendidikan, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia Ombudsman.

Menjawab rumusan masalah penelitian, dapat disimpulkan bahwa Program Respons Cepat Ombudsman (RCO) efektif dalam mempercepat penanganan laporan maladministrasi PPDB di SMA Negeri 6 Bandar Lampung, tetapi

efektivitasnya belum optimal pada indikator tercapainya tujuan karena keberhasilan akhir penyelesaian laporan sangat ditentukan oleh tindak lanjut instansi yang menjadi terlapor. Dengan demikian, Program RCO telah berjalan sesuai mandatnya sebagai inovasi pelayanan publik yang responsif dan berkeadilan, namun masih memerlukan penguatan koordinasi dan implementasi tindak lanjut agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih komprehensif.

5.2 Saran

Untuk memperkuat dan meningkatkan efektivitas Program Respon Cepat Ombudsman, penulis menyarankan agar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung meningkatkan kegiatan sosialisasi mengenai Program Respons Cepat Ombudsman (RCO) kepada masyarakat, agar pemahaman tentang mekanisme pelaporan maladministrasi dapat lebih merata. Selain itu, perlu dilakukan penguatan kerja sama dengan pihak sekolah dan Dinas Pendidikan untuk memastikan bahwa setiap rekomendasi yang diberikan dapat ditindaklanjuti secara optimal. Penguatan kapasitas sumber daya manusia Ombudsman juga diperlukan, khususnya dalam hal koordinasi dan komunikasi dengan instansi terkait. Pihak sekolah sebagai terlapor diharapkan lebih responsif dan berkomitmen dalam melaksanakan saran perbaikan dari Ombudsman, sehingga tujuan pemulihan hak masyarakat dan peningkatan tata kelola PPDB dapat tercapai dengan lebih baik. Dengan langkah-langkah tersebut, efektivitas Program RCO di masa mendatang diharapkan dapat semakin meningkat dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Admosoeprpto, K. (2016). *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*. Jakarta: Gramedia.
- Angelita Br Sebayang, R. (2021). *PERAN OMBUDSMAN SEBAGAI LEMBAGA PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA*. 2, 63–75.
- Daniah, N. 2019. *Responsivitas Dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah K.H. Hayung Kabupaten Selayar*. [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar.
- Firstia, I. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Terakreditasi Nasional*, 26, 176–187.
- Haris Wanto, A. (2017). STRATEGI PEMERINTAH KOTA MALANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS KONSEP SMART CITY. *Journal of Public Sector Innovations*, 2.
- Hastuty, C., Yohanes, S., & Ratu Udju, H. (2023). Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia dan Implikasi Rekomendasinya dalam Penegakan Hukum di Indonesia: Perspektif Hukum Tata Negara. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 271–279. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i1.768>
- Iriawan, H. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DISTRIK SAMOFA KAB*. 18.
- Ishak, N. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law Review*, 71–88. <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>
- Jennifer, & Widiyarta, A. (2023). Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Justitia*, 6. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/justitia>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lalla, M., et al. (2023). *Hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

- Mufassaroh Lalla, M., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* , 7.
- Pratiwi, I. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. (Nuning Indah Pratiwi). *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* , 1.
- Prayitno, M. V., Faticha, S., Wuisang, J. W., Putri, Y., & Aprilyand, J. (2023). *Etika dan Standar Penerapan Diskresi dalam Pelayanan Publik*.
- Putri, Felicya Astwilanda, and M. Fachri Adnan. "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat." *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 2.1 (2020): 33-41.
- Rizqi, W., 1*, F., Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). Efektivitas program wirausaha pemuda dalam upaya penurunan angka pengangguran terbuka di kabupaten tegal pada masa pandemi covid-19. In *Online) JURNAL MANAJEMEN* (Vol. 14, Issue 2).
- Rony Siwij, D. S., Weni, I. M., & Hariyanto, T. (2021). The Main Duties and Functions of the Ombudsman of the Republic of Indonesia(Study on Implementation of Policy Recommendation Number: 0001/REK/0834.2016/V/2018). *International Journal of Research in Social Science and Humanities*, 02(10), 01–18. <https://doi.org/10.47505/ijrss.2021.9213>
- Sebayang, A. (2021). *Pengawasan Pelayanan Publik dan Kualitas Layanan Pemerintah*.
- Setiawan, I., & Kusuma, D. W. (2023). Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Difabel di Kabupaten Purworejo Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 170–190. <https://doi.org/10.33701/jmb.v5i2.3560>
- Sofi, I. (2023). Efektivitas Pinjaman PEN Daerah. *Jurnal Defis* , 13. <https://www.researchgate.net/publication/377114411>
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Steers, Richard (1985). *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*. Jakarta: Erlangga
- Sukraaliawan, I. N., & Agustana, P. (2023). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN D. 15*.
- Swastika, D., Nur, S., Susanto, H., & Juliani, H. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. In *Online Administrative Law & Governance Journal* (Vol. 5).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Yunia, H., & Arvinta, M. (2023). ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE IMPLEMENTATION. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21.

Yunia Hayuningtyas, H., & Arvinta Monoarfa, T. (2022). ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE IMPLEMENTATION. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik*, 2.

Watiah, Maifori. 2011. Efektivitas Pembinaan Dinas Pengelolaan Pasar Terhadap Pedagang Kaki Lima di Kota Bandar Lampung (Studi pada Pasar Bambu Kuning Kota Bandar Lampung. Tesis. Lampung: Universitas Lampung.