

ABSTRAK

KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN PENGADUAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Oleh

Anis Septiana

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya peningkatan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara dan pemerintahan pada tahun 2000 presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan Negara dan pemerintahan dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui keputusan No. 44 tahun 2000. Komisi Ombudsman Nasional bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme. Berdasarkan laporan yang masuk ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Lampung pada Tahun 2013 berjumlah 120 laporan namun yang terselesaikan hanya 83 pengaduan dan 37 sisanya terselesaikan seluruhnya di tahun 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan serta pengaruhnya terhadap pelayanan publik. Adapun pengukuran kinerja dilihat dari aspek responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Kegunaan penelitian ini adalah untuk mengembangkan teori-teori ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan teori organisasi publik dan dapat memberikan manfaat dan masukan, serta ide kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung

dalam meningkatkan kinerja. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan dengan beberapa informan yaitu orang-orang yang dianggap berkepentingan dan terikat secara penuh yang menjadi perhatian peneliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung secara fungsional bisa melakukan fungsi kontrol terhadap pelayanan publik dalam kasus di Dinas Pendidikan dan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung pengaduan masyarakat yang terkait dengan adanya penyimpangan terhadap pelayanan publik di dua lembaga tersebut bisa diperbaiki setelah Ombudsman melakukan pemanggilan dan investigasi lapangan yang dilakukan secara langsung.

Kata kunci: Kinerja, Penilaian Kinerja, Perubahan Terhadap Pelayanan Publik