

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENYELESAIAN DAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI (Studi Pada Ombudsman Provinsi Lampung Periode 2013-2018)

Oleh:

Nurhaliza

Ombudsman memiliki peran penting sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan UU No.37 Tahun 2008. Ombudsman memiliki tanggung jawab dalam mengawasi pelayanan publik terutama dalam bidang penyelesaian dan pencegahan secara efektif. Ombudsman Provinsi Lampung mengalami permasalahan dalam menangani laporan masuk dan jumlah penyelesaian laporan maladministrasi dalam tahun 2013 hingga tahun 2018 yang fluktuatif disebabkan oleh adanya kekosongan masa jabatan dan waktu penyelesaian yang kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas penyelesaian dan pencegahan maladministrasi di Provinsi Lampung periode 2013-2018. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif didasarkan pada analisis data kualitatif. Peneliti memfokuskan pada variabel produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencarian sumber daya yang dihimpun dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini pada variabel produktivitas sudah efektif dalam penyelesaian dan pencegahan maladministrasi. Pada penyelesaian laporan sudah terselesaikan selama periode 2013-2018. Dan pada pencegahan maladministrasi Ombudsman mempunyai kegiatan pencegahan, setiap tahunnya kegiatan bertambah dan hal ini meminimalisir terjadinya maladministrasi yang ada di Provinsi Lampung. Pada variabel kemampuan adaptasi sudah efektif dapat dilihat upaya ombudsman meningkatkan kompetensi untuk menunjang efektivitas Ombudsman. Pada variabel kepuasan kerja sudah efektif dilihat dari kemampuan ombudsman dalam mensejahterahkan pegawainya. Hasil pencarian sumber daya menunjukkan belum efektif karena sumber daya yang bekerja belum mencukupi. Ombudsman Provinsi Lampung dilihat dari konsep yang digunakan dapat dikatakan efektif dalam penyelesaian dan pencegahan maladministrasi.

Kata Kunci: Penyelesaian, Pencegahan, Maladministrasi, Ombudsman

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF SETTLEMENT AND PREVENTION OF MALADMINISTRATION

(Study In Ombudsman of Lampung Province In The Period 2013-2018)

By

Nurhaliza

Ombudsman has an important role as the supervisor of public service providers in accordance with Law No. 37 of 2008. Ombudsman has a responsibility in overseeing public services, especially in the area of settlement and prevention effectively. Ombudsman of Lampung Province experienced problems in handling incoming reports and the amount of completion of the fluctuating maladministration report in 2013 to 2018 due to the absence of a term of office and less than optimal settlement time. This study aims to see the effectiveness of the settlement and prevention of maladministration in Lampung Province in the period 2013-2018. The type of research used is descriptive based on qualitative data analysis. Researchers focus on variables of productivity, adaptability, job satisfaction, and finding resources collected by conducting interviews, observation, and documentation. The results of this study on productivity variables have been effective in resolving and preventing maladministration. On completion the report has been completed during the 2013-2018 period. And on the prevention of maladministration the Ombudsman has preventive activities, every year activities increase and this minimizes the occurrence of maladministration in Lampung Province. The variable adaptation ability has been effective, it can be seen the ombudsman's efforts to improve competence to support the effectiveness of the Ombudsman. The variable job satisfaction has been effectively seen from the ability of the ombudsman to organize their employees. The variable job satisfaction has been effectively seen from the ability of the ombudsman to organize their employees. The results of the search for resources indicate that it is not effective because the resources that work are not sufficient. The Ombudsman of Lampung Province viewed from the concept used can be said to be effective in resolving and preventing maladministration.

Keywords: Settlement, Prevention, Maladministration, Ombudsman