

## **ABSTRAK**

### **PERAN OMBUDSMAN DALAM PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK OLEH SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH DI PROVINSI LAMPUNG (STUDI DI RUMAH SAKIT ABDUL MOELOEK)**

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan, namun kenyataannya kualitas pelayanan publik saat ini secara umum belum terukur atau belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk itu diperlukan penilaian pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran Ombudsman dalam penilaian pelayanan publik oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah di Provinsi Lampung dan faktor apa saja yang menjadi penghambat bagi Ombudsman dalam penilaian pelayanan publik oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah di Provinsi Lampung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif empiris yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan studi lapangan. Setelah data dikumpulkan maka dilakukan pengolahan data yang kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung telah melaksanakan perannya dalam penilaian pelayanan publik oleh SKPD di Provinsi Lampung dengan melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (sesuai dengan amanat Pasal 7 huruf (g) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman), melakukan pengawasan pelayanan publik (sesuai dengan amanat Pasal 6 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman), dan melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara/lembaga pemerintah lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perorangan (sesuai dengan amanat Pasal 7 huruf (e) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman). Hambatan-hambatan yang dihadapi Ombudsman dalam penilaian pelayanan publik oleh SKPD di Provinsi Lampung adalah hambatan internal yang meliputi tidak adanya standarisasi kompetensi, belum adanya sekretariat dan SDM pendukung, belum adanya jadwal pemeriksaan atau investigasi yang terstruktur. Hambatan eksternal yang meliputi ketidakpatuhan SKPD terhadap standar komponen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kurangnya pemahaman penyelenggara

pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kurang komprehensifnya mekanisme penyerahan jabatan antara pimpinan SKPD lama dengan yang baru. Oleh karena itu diperlukan adanya pelatihan standarisasi kompetensi asisten Ombudsman, pembentukan sekretariat dan SDM pendukung yang mengurus administrasi, sosialisasi yang berkesinambungan dan terjadwal, diadakannya *reward and punishment*, dan diadakannya ceklist dalam mekanisme penyerahan jabatan antara pimpinan SKPD yang lama ke pimpinan SKPD yang baru.

**Kata Kunci : Ombudsman, Pelayanan Publik, Provinsi Lampung**