

ABSTRAK
RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM MENANGANI LAPORAN
MALADMINISTRASI TAHUN

2021

Oleh :

Januar Bil Huda

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Dalam rangka menegakkan pemerintahan yang baik maka diperlukan keberadaan suatu lembaga pengawas yang mampu mengontrol penyelenggaraan tugas dari aparatur publik. Salah satu lembaga pengawas adalah Lembaga Ombudsman Republik Indonesia, meningkatnya keluhan masyarakat yang disampaikan ke Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sebagai bukti langsung tanggung jawab Lembaga Ombudsman terhadap layanan yang diberikan. Lembaga Ombudsman perlu menunjukkan responsivitasnya dalam menangani keluhan dari masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan masyarakat. Berdasarkan data laporan tahunan Ombudsman, selama periode tahun 2021 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung mengalami kenaikan kasus sebanyak 17,44% dari tahun 2020. Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi serta dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah indikator responsivitas menurut Zeithaml diantaranya adalah merespon semua masyarakat, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan kemudahan akses layanan. Hasil penelitian menunjukkan dari keenam indikator responsivitas menurut Zeithaml ada 4 indikator yang sudah baik diantaranya petugas merespon semua masyarakat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat dan kemudahan akses layanan. Sedangkan 1 indikator lainnya yang masih di anggap kurang efektif adalah, melakukan pelayanan dengan cepat

Kata Kunci : Responsivitas, Ombudsman, Laporan Maladministrasi

ABSTRACT**RESPONSIBILITY OF THE OMBUDSMAN INSTITUTION OF THE
REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF LAMPUNG
PROVINCE IN HANDLING MALADMINISTRATION REPORTS IN 2021****By :****Januar Bil Huda**

Community demands for quality public services continue to increase from time to time. In order to uphold good governance, it is necessary to have a supervisory institution capable of controlling the implementation of the duties of the public apparatus. One of the supervisory agencies is the Ombudsman Institute of the Republic of Indonesia, increasing public complaints submitted to the Ombudsman Institute of the Republic of Indonesia Representative for Lampung Province as direct evidence of the responsibility of the Ombudsman Institution for the services provided. The Ombudsman institution needs to show its responsiveness in handling complaints from the public. The purpose of this study is to describe and analyze how responsive the Ombudsman Institute of the Republic of Indonesia Representative of Lampung Province is in handling public reports. Based on data from the Ombudsman's annual report, during the 2021 period the Indonesian Ombudsman Representative for Lampung Province experienced an increase in cases of 17.44% from 2020. The research data was obtained from interviews, observations and documentation. The focus of this research is indicators of responsiveness according to Zeithaml which include responding to all members of the public, officers performing services quickly, officers performing services carefully, officers performing services correctly, officers performing services at the right time, and easy access to services. The results showed that of the six indicators of responsiveness, according to Zeithaml, there were 4 indicators that were already good, including officers responding to all members of the public, officers providing services appropriately, officers carrying out services carefully and ease of access to services. Meanwhile, 1 other indicators that are still considered less effective are providing services at the right time.

Keywords : Responsiveness, Ombudsman, Maladministration Report