

**RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM MENANGANI
LAPORAN MALADMINISTRASI TAHUN 2021**

Skripsi

Oleh

JANUAR BIL HUDA



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

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

**RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM MENANGANI
LAPORAN MALADMINISTRASI TAHUN 2021**

Oleh

JANUAR BIL HUDA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi

**: RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG
DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI
TAHUN 2021**

Nama Mahasiswa

: Januar Bil Huda

No. Pokok Mahasiswa

: 1816041025

Jurusan

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Rahayu Sulstiwati, S.Sos., M.Si.
NIP 19710122 19951 2 2001

Eko Budi Sulistio, S.Sos.M.AP
NIP 19780923 2003121 004

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Meiliyana, S.IP., M.A.
NIP 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1) Tim Penguji

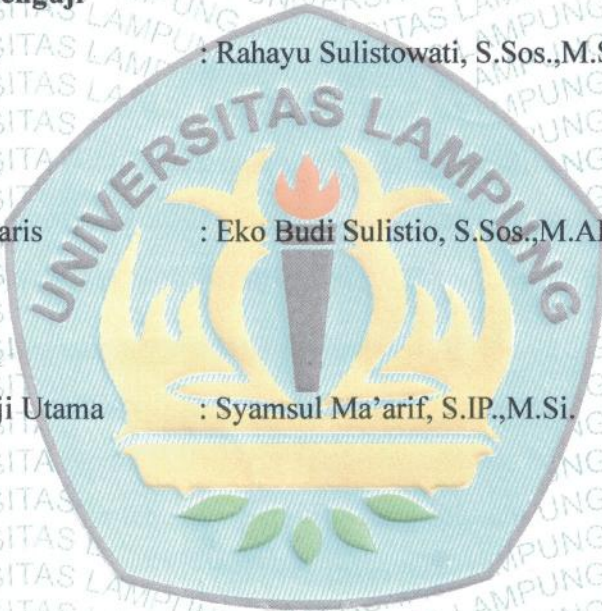
Ketua : Rahayu Sulistowati, S.Sos.,M.Si.



Sekretaris : Eko Budi Sulistio, S.Sos.,M.AP.



Penguji Utama : Syamsul Ma'arif, S.IP.,M.Si.



2) Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si
NIP.196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 13 April 2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 22 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Januar Bil Huda

NPM 1816041025

RIWAYAT HIDUP



Januar Bil Huda, lahir di Tanjung Mas Mulya Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung pada tanggal 02 Januari 1999 sebagai anak ketiga dari empat bersaudara, buah kasih dari pasangan ayahanda Bahrudin dan ibunda Wahyu Ningtyas. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di Sekolah Dasar (SD) SDN 01 Tanjung Mas Mulya dan selesai pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 02 Mesuji Timur yang selesai pada tahun 2014, dan dilanjutkan menempuh Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 01 Tanjung Raya Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) hingga selesai pada tahun 2017. Selanjutnya penulis di terima di jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Lampung, penulis cukup aktif dalam berorganisasi baik organisasi tingkat fakultas, Universitas maupun Eksternal. Pada tingkat Fakultas penulis aktif di Organisasi Himpunan Mahasiswa Ilmu Admnistrasi Negara (HIMAGARA) dan juga Forum Studi Pengembangan Islam (FSPI), kemudiam pada tingkat Universitas aktif di Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM) sedangkan pada Eksternal aktif di Pergerakan Mahaiswa Islam Indonesia (PMII). Pada bulan Januari hingga Februari tahun 2021 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Margo Mulyo Kecamatan Mesuji Timur Kabupaten Mesuji. Selanjutnya pada bulan Agustus tahun 2021 hingga Januari 2022 penulis telah melaksanakan Magang Kampus Merdeka di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

Berkat rahmat dan ridho dari Allah SWT serta dukungan dari orang tua, saudara dan semua teman-teman akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi sebagai syarat kelulusan program Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada tahun 2023.

MOTTO

*Jangan takut jatuh karena yang tidak pernah memanjatlah
yang tidak pernah jatuh.*

*Jangan takut gagal karena yang tidak pernah gagal
hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah.*

*Jangan takut salah karena dengan kesalahan yang pertama
kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan
yang benar di langkah yang kedua.*

(Buya Hamka)

*Failure is a sure thing in life, but believe me, great people are
not those who never fail, but those who keep getting up
without even saying they want to give up.*

(Januar Bil Huda)

PERSEMBAHAN

Orang Paling Terkasih

Terimakasih untuk dukungan terbesar dalam hidup ku, ibu dan Bapak.

Terimakasih untuk segalanya atas do'a dan pengorbanan yang kalian berikan selama ini untukku, kalianlah yang selalu menjadi penyemangat dan inspirasiku.

Do'a- do'a yang selalu terpanjatkan untuk menantikan keberhasilanku dan terimakasih kepada kakak dan adik ku yang selalu memberikan dukungan dan semangat untukku.

Sahabat-sahabatku,

Yang selalu memberikan warna dalam perjalanan hidup

Para dosen dan civitas akademika

Yang telah memberikan bekal ilmu untuk masa depan, dukungan, do'a dan semangat untukku dalam melangkah lebih jauh

Almamater tercinta

Universitas Lampung

SAN WACANA

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas selesainya skripsi dengan berjudul **“RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI TAHUN 2021”** yang penyajiannya tersusun secara sistematis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik seperti saat ini melainkan dengan adanya dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir Lusmeilia Arfiani, D.E.A., I.P.M Rektor Universitas Lampung;
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
3. Ibu Meiliyana, S.IP.,M.A., selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
4. Ibu Ita Prihantika, S.Sos.,M.A selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
5. Ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos.,M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu, serta memberikan motivasi dan dukungan untuk tidak berputus asa. Terimakasih atas bimbingan, arahan, saran serta masukan yang sangat membantu banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga setiap langkah ibu selalu dilancarkan oleh Allah SWT;
6. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos. M.AP., selaku dosen pembimbing kedua dalam penyelesaian skripsi. Terimakasih banyak telah bersedia meluangkan waktu tenaga dan pikiran serta memberikan dukungan, motivasi bimbingan dan arahan kepada penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan cepat. Semoga setiap langkah yang bapak lakukan mendapat kemudahan dan keberkahan dari Allah SWT;

7. Bapak Syamsul Ma'arif, S.IP.,M.Si selaku dosen penguji skripsi penulis,terimakasih atas semua kritik dan saran yang telah di berikan untuk membimbing penulis dan mengerjakan skripsi menjadi lebih baik. Semoga setiap langkah Bapak selalu di lancarkan oleh Allah SWT;
8. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung atas semua ilmu yang di berikan kepada penulis selama perkuliahan;
9. Mba Wulan dan Pak Johari selaku staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu memberikan pelayanan kepada penulis berkaitan dengan administrasi dalam perkuliahan maupun penyusunan skripsi;
10. Bapak Nur Rakhman Yusuf, S.Sos selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, Bapak Dodik Hermanto, S.H.M.H selaku kepala keasistenan Pemeriksaan Laporan, Ibu Upi Fitrianti S.P.M.Si selaku kepala keasitenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan;
11. Teristimewa kedua orang tuaku ibu Wahyuning Tiyas dan Bapak Bahrudin. Terimakasih atas do'a, restu, kasih sayang motivasi, dukungan, nasehat, dan kerja keras selama ini diberikan secara tulus kepada penulis hingga sampai ke tahap ini;
12. Untuk kakak ku Farid Hadiatunnaja beserta istri Aimatul qityah dan Krismanik Aji Chandra beserta Istri Kinanti Suryani yang selalu memberikan motivasi dalam proses pendidikan ini;
13. Untuk adik ku tercinta Ardi Ahmad Alfatah yang selalu membuat penulis semangat dan menjadi contoh patron kakak yang baik di dalam keluarga, semoga bisa lebih baik dalam berproses dan menjadi kebanggaan keluarga;
14. Untuk sahabat seperjuangan angkatan 2018 Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) yang telah menemani penulis dari awal semoga semua selalu mendapatkan kelancaran dalam menggapai gelar S.AN;
15. Untuk senior-senior Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Rayon FISIP, bang Igo Ilhamsyah, Rama Rizki, Irfan Priambada, Herndano, Septian Adi Putra, Muhammad Nur Fachri, Irfan Araf'i dan Mba Devina Aprilia keseluruhanya adalah patron pergerakan yang baik semoga kesuksesan menanti semuanya;

16. Untuk sahabat seperjuangan pengurus Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Rayon Fisip Periode 2021-2022, sahabat Gilang Galuh, Yoga Pangestu, Redo Bagas, Diana Amalia, Tasya Kamila, Tania Lorenza, Rsika Widi dan Krisdiani semoga kesuksesan menanti kalian;
17. Terkhusus untuk diriku sendiri, terimakasih sudah berjuang dan berusaha melangkah sejauh ini. Terimakasih sudah tak pernah henti berjuang dalam melewati hal-hal sulit. Terimakasih untuk tetap tegar dan tak pernah membalikkan langkah dalam menempuh proses pendidikan ini, Semoga ini akhir yang baik dan akan menjadi awal yang baik pula dalam menggapai semua impian-impian selama ini yang selalu terucap dalam do'a penulis dan orang tua.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi manfaat bagi kita semua. Penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga semua kebaikan yang telah kalian berikan mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin

Bandar Lampung, 22 Mei 2023

Penulis

Januar Bil Huda

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.2.2 Azas-azas Pelayanan Publik.....	14
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	16
2.2.4 Partisipasi Pelayanan Publik	18
2.2.5 Pengawasan Pelayanan Publik	20
2.3 Konsep Responsivitas.....	23
2.3.1 Pengertian Responsivitas	23
2.3.2 Urgensi Responsivitas	25
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Responsivitas	25
2.3.4 Indikator Responsivitas	27
2.4 Ombudsman Republik Indonesia	28
2.4.1 Fungsi dan Tujuan Pembentukan Ombudsman	28
2.4.2 Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik	29
2.5 Maladministrasi	31
2.5.1 Bentuk-Bentuk Maladministrasi	32
2.6 Kerangka Pemikiran	33
BAB 3 METODE PENELITIAN	36
3.1 Tipe Penelitian.....	36

3.2	Fokus Penelitian	36
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.4	Jenis Data	38
3.5	Teknik Penentuan Informan	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data	39
3.7	Teknik Analisis Data	41
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	43
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1	Sejarah Terbentuknya Ombudsman	46
4.1.2	Istilah-Istilah Ombudsman	47
4.1.3	Ombudsman Republik Indonesia	49
4.1.4	Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	50
4.1.5	Sifat, Azas dan Tujuan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia.....	51
4.1.6	Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.....	52
4.1.7	Struktur Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	55
4.1.8	Ketersediaan Sumber daya Manusia (SDM).....	56
4.1.9	Fasilitas Sarana dan Prasarana Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.....	59
4.1.10	Alur Pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung....	61
4.2	Data Laporan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2021	63
4.3	Hasil Penelitian.....	69
4.3.1	Merespon Semua Masyarakat	70
4.3.2	Melakukan Pelayanan Dengan Cepat.....	77
4.3.3	Melakukan Pelayanan Dengan Tepat.....	83
4.3.4	Melakukan Pelayanan Dengan Cermat	88
4.3.5	Kemudahan Akses Layanan.....	93
4.4	Faktor Penghambat Ombudsman Dalam Menyelesaikan Laporan Maladministrasi	97
4.5	Analisis Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2021 Menurut Teori Zeithaml	102

b.	Melakukan pelayanan dengan cepat	104
c.	Melakukan pelayanan dengan tepat	107
d.	Melakukan pelayanan dengan cermat	109
e.	Kemudahan akses layanan.....	111
f.	Faktor Penghambat Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi	112
BAB 5	PENUTUP	117
5.1	Kesimpulan.....	117
5.2	Saran	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Tahun 2020 & Tahun 2021 Ombudsman RI Perwakilan Lampung	5
Tabel 3. 1 Tabel Informan Penelitian.....	40
Tabel 3. 2 Tabel Triangulasi Data.....	45
Tabel 4. 1 Istilah-Istilah Ombudsman di Dunia.....	48
Tabel 4. 2 Jenjang Pendidikan Pegawai Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung	58
Tabel 4. 3 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Pelapor	64
Tabel 4. 4 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Maladministrasi	66
Tabel 4. 5 Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian Tahun 2021	68
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jumlah Laporan Tahun 2019-2021	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	35
Gambar 3. 1 Model Analisis Interaktif	43
Gambar 4. 1 Kantor Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung....	52
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung	55
Gambar 4. 3 Fasilitas sarana dan prasarana	60
Gambar 4. 4 Alur penyelesaian laporan Ombudsman Republik Indonesia	61
Gambar 4. 5 Penerimaan Laporan Pengaduan Masyarakat	71
Gambar 4. 6 Kegiatan Ombudsman Ngantor di Luar	74
Gambar 4. 7 Berita Acara Penutupan Laporan Masyarakat Yang Tidak Memenuhi Syarat Formiil	85
Gambar 4. 8 Ucapan Terimakasih Dari Pelapor Atas Kinerja Ombudsman Lampung Dalam Menindak Lanjuti Laporan Masyarakat.....	87
Gambar 4. 9 Permintaan Klarifikasi Secara Langsung Atas Dugaan Maladmistrasi Dari Laporan Masyarakat	90
Gambar 4. 10 Platform pengaduan di Lembaga Ombudsman Lampung.....	96

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman seperti pada saat ini tuntutan untuk terus meningkatkan kualitas kehidupan berbangsa dan bernegara semakin gencar diupayakan, berbagai bentuk perbaikan dan peningkatan di berbagai segi kehidupan bernegara terus dilakukan salah satunya pada bidang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting di samping fungsi regulasi, proteksi dan distribusi. Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan hanya pada organisasi bisnis tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Dalam hal tersebut negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrasi (Solechan 2018). Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa yang di maksud dengan Pelayanan Publik adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik “. Kemudian Menurut Duadji dalam (Prabawati, n.d.) “ *Arti sempit pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada*

warga negara (masyarakat) yang dilakukan oleh lembaga/badan publik (pemerintah) sebagai tanggung jawab dari kewajiban negara kepada publik, baik yang diberikan langsung maupun melalui mekanisme kemitraan dengan sektor privat dan atau lembaga masyarakat berdasarkan jenis dan insensitas kebutuhan masyarakat serta kemampuan masyarakat dan pasar”. Artinya sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah harus memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat. Begitu pun sebaliknya masyarakat sebagai penerima pelayanan publik harus terpenuhi kebutuhannya dan merasakan pelayanan yang diberikan pemerintah. Pelayanan dalam hal ini yaitu berupa barang, jasa dan pelayanan administratif. Begitu pentingnya standar pelayanan publik pemerintah secara resmi telah mengeluarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sebagai tolak ukur dan pedoman penyelenggaraan pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan secara efektif serta sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan publik yang di antaranya menyangkut kepastian hukum, kesamaan hak, akuntabilitas, keterbukaan, ketepatan waktu dan kemudahan (Lestari 2019).

Namun pada praktiknya, pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih belum memenuhi standar pelayanan yang baik sebagaimana yang dikemukakan oleh Maryam dalam (Sholeha 2020) Bahwasanya pelayanan publik identik dengan permasalahan seperti, prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan masyarakat tidak percaya kepada pemberi pelayanan yang dalam hal ini adalah birokrasi. Hingga saat ini pernyataan tersebut masih di anggap relevan untuk menggambarkan kondisi pelaksanaan pelayanan publik yang masih rentan dengan pelanggaran sehingga masih jauh dengan apa yang di cita-citakan bangsa ini untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Padahal dengan adanya pemerintahan yang baik (*Good Governance*) diharapkan dapat memberikan pengaruh yang baik bagi pemerintahan Indonesia berdasarkan cita-cita bangsa Indonesia yang dituangkan dalam Alinea IV Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 yang di antaranya menyatakan bahwa “*Pemerintah Negara Republik Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa*”. Dimana prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*) meliputi transparansi, akuntabilitas,

partisipasi, pemberdayaan hukum, efektifitas, efisiensi, keadilan dan responsivitas (Arifka 2020).

Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang baik, terutama dalam peningkatan mutu pelayanan publik adalah dengan membentuk Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ombudsman secara umum dikenal sebagai lembaga independen yang menerima dan menyelidiki keluhan masyarakat korban maladministrasi, di mana maladministrasi yang terjadi meliputi: penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi dan konflik kepentingan. Tujuan dari pembentukan lembaga Ombudsman sendiri adalah untuk dapat memberikan akses kepada masyarakat agar bisa melakukan pengaduan yang merasa di rugikan akibat dari praktik pelayanan yang kurang baik di Instansi/lembaga penyelenggara layanan Publik. (Solechan 2018)

Sejalan dengan adanya otonomi daerah yang luas keberadaan pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat semakin penting, pemerintah daerah diuntut mengaktualisasi isi dari otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk mewujudkan Pemerintahan yang baik (*Good Governance*), pemerintah daerah diuntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban pemerintah untuk memenuhi pelayanan publik yang menjadi tuntutan masyarakat. Dalam rangka memperlancar tugas - tugas pengawasan penyelenggara negara di daerah maka di pandang perlu bahwa Ombudsman Republik Indonesia

membentuk perwakilan Ombudsman di daerah. Oleh karena itu Ombudsman Republik Indonesia membentuk perwakilannya di seluruh daerah, salah satunya yaitu perwakilan Provinsi Lampung. Maka pada bulan Oktober 2012 di bentuklah Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung yang di tetapkan melalui Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 pasal 5 ayat 2 tentang pembentukan Ombudsman perwakilan. Sesuai dengan tugas dan fungsinya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung memiliki tugas: melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang masuk ranah kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan kordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik, serta melakukan tugas- tugas lain yang di tetapkan dalam undang-undang (Rusanda 2018).

Hadirnya lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih bersih serta bebas dari praktik Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan sebagai dukungan perwakilan di daerah agar dapat meningkatkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan Pelayanan Publik agar terwujud Pelayanan Publik yang berkualitas sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akan tetapi jika melihat kondisi saat ini yang terjadi di Provinsi Lampung, Pelayanan Publik belum berjalan dengan baik dan cenderung penyelenggaraan pelayanan publik belim berjalan dengan baik seperti yang di harapkan oleh masyarakat, masih cukup banyaknya praktik-praktik maladministrasi yang terjadi seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang, penyimpangan prosedur, bertindak layak tidak patut, berpihak, konflik kepentingan, serta diskriminasi. Dari banyaknya keluhan masyarakat terkait maladministrasi pelayanan publik tersebut menjadikan lembaga pengawas yaitu ombudsman harus meningkatkan pelayanannya secara maksimal apalagi di tambah dengan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang ada di lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung.

Berikut data laporan masyarakat berdasarkan substansi permasalahan yang di terima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2020 & 2021:

Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Tahun 2020 & Tahun 2021 Ombudsman RI Perwakilan Lampung

No.	Subtansi Laporan	Tahun 2020	Tahun 2021
1	Agraria	34	29
2	Pendidikan	23	56
3	Energi dan Kelistrikan	18	4
4	Kepegawaian	14	17
5	Desa	11	11
6	Kepolisian	8	7
7	Kesehatan	7	6
8	Jaminan Sosial	5	5
9	Perbankan	5	4
10	Administrasi Kependudukan	4	2
11	Insprastruktur	4	15
12	Barang dan Jasa	3	1
13	Air Minum	2	1
14	Pajak	2	5
15	Perizinan	2	3
16	Informatika	2	-
17	Lelang	2	-
18	lingkungan Hidup	1	-
19	Pemukiman dan Perumahan	1	-
20	Sumber daya Alam dan Energi	1	-
21	Peradilan	-	-
22	Koperasi	-	2
23	Ketenagakerjaan	-	2
24	Asuransi	-	1
Jumlah		149	175

Sumber: Arsip Laporan Ombudsman RI Lampung Tahun 2021

Dari data tabel 1.1 dapat dilihat bahwa selama tahun 2021 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung telah menerima 175 laporan pengaduan masyarakat terkait masalah pelayanan publik. Jika dibandingkan pada tahun sebelumnya yang hanya menerima 149 pengaduan, berarti ada kenaikan sebanyak 26 laporan (17,44%) dari tahun 2020, hal itu membuktikan bahwa kesadaran penyelenggara pelayanan publik untuk bisa bertanggung jawab memberikan pelayanan dengan baik dan optimal masih tergolong rendah karena masih cukup banyak perilaku maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, tidak kompeten, penyimpangan prosedur dan lain-lain. Dari 175 laporan pengaduan tersebut, 91 laporan berhasil di limpahkan kepada keasistenan pemeriksaan laporan untuk ditangani lebih lanjut, 64 laporan ditutup di tahap penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) karena tidak memenuhi syarat materiil dalam jangka waktu 30 hari terhitung sejak melakukan pengaduan, 15 laporan ditolak karena telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan (bukan termasuk kewenangan Ombudsman), 4 laporan dalam proses Verifikasi/Permintaan data, dan 1 laporan tidak memiliki identitas.

Banyaknya laporan indikasi maladministrasi yang diadakan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung mencakup beberapa substansi, Substansi Pendidikan menyumbang kasus tertinggi sebanyak 56 laporan dengan lingkup permasalahan terkait penerimaan peserta didik baru (PPBD), pengenaan sanksi bagi peserta didik, pungutan dan belum diberikannya ijazah bagi peserta didik. Kemudian disusul Substansi Agraria/Pertanahan sebanyak 29 laporan dengan lingkup permasalahan terkait pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL), penyelesaian sengketa pertanahan, pengadaan tanah untuk kepentingan umum dan pengukuran pemetaan. Serta substansi kepegawaian sebanyak 17 laporan dengan lingkup permasalahan terkait sertifikasi guru (PNS dan Non PNS), seleksi CPNS, insentif guru mengaji, dan pemilihan aparatur desa dan kasus-kasus lain yang cenderung lebih rendah. Selain itu berdasarkan keterangan dari kepala keasistenan pemeriksaan laporan bahwa pada tahun 2021 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung masih memiliki tanggungan laporan masyarakat yang belum terselesaikan di tahun sebelumnya yakni tahun 2020 sebanyak 53 laporan sehingga di limpahkan pada periode tahun 2021 untuk dapat ditindak

lanjuti guna memperoleh penyelesaian.

Dari permasalahan-permasalahan mengenai pelayanan publik yang terjadi di Provinsi Lampung membuat masyarakat sebagai pengakses maupun pengguna layanan publik semakin tidak nyaman dengan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah sehingga hal tersebut memunculkan kepedulian masyarakat terhadap ketidakmaksimalan penyelenggaraan pelayanan publik untuk melaporkan ke Ombudsman. Dengan demikian Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung selaku lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam menangani laporan maladministrasi agar terselenggaranya pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan juga pelayanan publik yang maksimal. Responsivitas atau daya tanggap Ombudsman dalam menangani keluhan masyarakat di wilayah Lampung diharapkan dapat memenuhi harapan, keinginan, serta tuntutan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan cepat dan tanggap, Agar terciptanya pelayanan publik yang maksimal. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung diharapkan dapat menyelesaikan semua kasus yang sudah dilaporkan berdasarkan kualifikasi ranah kewenangannya. Berdasarkan data di atas maka diperlukan tinjauan tentang responsivitas terhadap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan tahun 2021. Responsivitas atau daya tanggap Ombudsman dalam menyelesaikan laporan yang di adukan oleh masyarakat dapat diukur melalui laporan yang telah diselesaikan oleh Ombudsman. Untuk melihat sejauh mana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dapat menyelesaikan laporan-laporan yang masuk dengan cepat, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI TAHUN 2021”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Banyaknya pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung tahun 2021 sehingga perlu tinjauan responsivitas dalam menangani laporan;
2. Banyaknya laporan pengaduan masyarakat tahun 2020 di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung yang belum terselesaikan sehingga dilimpahkan di tahun 2021.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik masyarakat Provinsi Lampung tahun 2021
2. Apa sajakah yang menjadi kendala dalam penyelesaian kasus laporan maladministrasi Tahun 2021 di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan Maladministrasi pada tahun 2021;
2. Mengetahui penghambat pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Povinsi Lampung dalam menyelesaikan kasus laporan masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Manfaat penelitian ini yaitu dapat memberikan informasi serta menambah wawasan bagi penyelenggara pelayanan publik dan civitas akademik mengenai tingkat pelayanan pengaduan masyarakat di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung

2. Secara Praktis

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan serta rujukan bagi penyelenggara pelayanan publik dan juga menjadi bahan evaluasi terhadap lembaga Ombudsman itu sendiri dalam memberikan pelayanan publik yang efektif.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat memudahkan peneliti dalam menentukan langkah-langkah yang sistematis dalam penyusunan dari penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan referensi/acuan dalam penelitian ini antara lain:

(Maisaroh 2019) melakukan penelitian dengan judul “peran Lembaga Ombudsman dalam pengawasan pelayanan pembuatan KTP-el di kota Bandar Lampung menurut fiqih Syiasah dan undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 (study di kantor ombudsman ri perwakilan provinsi lampung)”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam memberikan pengawasan terhadap pelayanan pembuatan KTP-el di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini Dalam melaksanakan perannya sebagai lembaga Pengawasan Eksternal Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung melakukan bentuk upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di Kota Bandar Lampung dengan cara melakukan kerja sama dengan masyarakat. Tujuan yang dilakukan Ombudsman dalam melakukan bentuk pencegahan adalah agar terciptanya pelayanan publik yang ada di Kota Bandar Lampung lebih baik, bersih 78 dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dalam pelayanan publik. Langkah-langkah Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menindaklanjuti laporan masyarakat Kota Bandar Lampung, yaitu (1) Meminta klarifikasi tertulis pada terlapor, (2) Melakukan investigasi lapangan, (3) Melakukan monitoring pelaksanaan evaluasi. Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang di lakukan oleh (Maisaroh 2019) terletak pada fokus penelitian dimana (Maisaroh 2019) memfokuskan pada peran lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam memberikan pengawasan terhadap pelayanan pembuatan KTP-el di kota bandar lampung sedangkan penelitian ini berfokus pada responsivitas Lembaga Ombudsman dalam menangani laporan maladministrasi.

(Diansari 2017) melakukan penelitian dengan judul “Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik (studi proses pengaduan pelayanan publik pada kantor kepolisian resort kota besar makasar)”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui fungsi dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan pengaduan publik di kepolisian Resort kota besar makasar belum di laksanakan dengan optimal. Hal tersebut di sebabkan kurangnya transparansi dari Kepolisian Resort kota besar makasar dalam memberikan informasi perkembangan penyelidikan sehingga menyulitkan pihak Ombudsman. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang di lakukan oleh (Diansari 2017) terletak pada fokus penelitian dimana (Diansari 2017) memfokuskan pada fungsi Ombudsman dalam menyelesaikan laporan sedangkan penelitian berfokus pada responsivitas Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat.

Shintia (2014) melakukan penelitian dengan judul Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk pengawasan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung terhadap pelayanan publik di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam mengawasi pelayanan publik memiliki dua bentuk yaitu pengawasan berdasarkan laporan/pengaduan masyarakat dan pengawasan inisiatif Ombudsman itu sendiri. Hasil tindak lanjutnya berdasarkan keterangan masyarakat kota Bandar Lampung menunjukan bahwa Ombudsman RI Provinsi Lampung telah menjalankan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang di lakukan oleh (Shintia 2014) terletak pada fokus penelitiannya dimana (Shintia 2014) memfokuskan pada peran Ombudsman dalam melaksanakan pengawasan

terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sedangkan penelitian ini berfokus pada Responsivitas Ombudsman dalam menyelesaikan laporan maladministrasi.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan, dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Erlianti 2016). Kegiatan pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang menjadi bagian dari kehidupannya memerlukan bantuan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dari berbagai aspek kelembagaan. Pemberian pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis saja, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat luas/publik.

Menurut Litjan Poltak Sinambella dalam (Kuswati 2017) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) sudah seharusnya dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan seluruh masyarakat. Gronroos dalam (Sutopo 2014) menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kemudian Ratminto & Winarsih dalam (Erlianti 2016) menyebutkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik di artikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari penjelasan pelayanan publik menurut para ahli serta menurut Undang-undang sebagaimana tertulis di atas dapat di simpulkan, bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-hak atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan seperti lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah beserta kelengkapan kelembagaan yang menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang yang telah di tetapkan. Pemberian pelayanan dari pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, seperti halnya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sebagai lembaga pelayanan publik sekaligus juga sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang di lakukan oleh instansi-instansi penyelenggara pelayanan. Maka pemberian pelayanan secara efektif kepada masyarakat sangat di butuhkan guna menjadi contoh bagi penyelenggaraan pelayanan yang ada di Provinsi Lampung, serta menjaga marwah Lembaga Ombudsman itu sendiri di sektor publik.

2.2.2 Azas-azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara di dirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Berikut adalah beberapa asas-asas dalam pelayanan publik (Widodo 2016):

1. Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatis, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi;
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberian pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sementara dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sesuai pasal 4 Azas-Azas pelayanan Publik menyangkut:

1. Kepentingan umum, merupakan asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan,

- kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan;
2. Kepastian hukum, artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya;
 3. Kesamaan hak, artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik;
 4. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama;
 5. Keprofesionalan, artinya dalam menjalankan tugas-tugas pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap profesional;
 6. Partisipatif, artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif;
 7. Persamaan Perilaku/Tidak Diskriminatif, merupakan asas yang mewajibkan badan dan/atau pejabat pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan keputusan dan/atau tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif;
 8. Keterbukaan, merupakan asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara;
 9. Akuntabilitas, artinya pihak penyelenggara pelayanan publik harus memiliki rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan secara efektif;
 10. Fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan, artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan;

11. Ketepatan waktu, artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, artinya pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit dan terjangkau akses pelayanannya.

Dari asas-asas tersebut terlihat dalam pelaksanaannya pelayanan publik di tujukan kepada semua masyarakat dengan kebutuhan-kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang mendukung asas-asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi (Mulyawan 2016):

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian nya yang ditetapkan dalam

proses pemberian pelayanan

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi (Ahdhan 2014):

- a. Dasar hukum, merupakan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan;
- b. Persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- d. Jangka waktu penyelesaian, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. Biaya, merupakan tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan;
- g. Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas, merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan;

- h. Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- i. Pegawai internal, merupakan pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- k. Jumlah pelaksana, merupakan tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana, merupakan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

2.2.4 Partisipasi Pelayanan Publik

Partisipasi masyarakat menjadi bagian yang penting dari sistem pelayanan publik, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur dengan jelas peran serta masyarakat dalam pengembangan sistem pelayanan publik, di antaranya adalah sebagai bagian dari organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, dan sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu, serta ikut terlibat dalam proses perumusan standar pelayanan. Undang-undang ini telah mengubah secara radikal persepsi pemerintah tentang warga, yang sebelumnya hanya ditempatkan sebagai konsumen yang pasif menjadi warga yang memiliki hak-hak yang jelas dan dapat digunakan untuk melindungi kepentingannya dalam sistem pelayanan yang berlaku (Maani 2012). Pemberlakuan Undang-undang ini tentu menuntut perubahan yang signifikan dari praktik manajemen pelayanan publik yang sekarang ini berlaku di Indonesia, baik di pusat maupun di daerah. Berbagai temuan selama ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik akan

meningkat sejalan dengan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan. Salah satu prasyarat munculnya keterlibatan masyarakat ini adalah kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi, yang pada kenyataannya masih perlu dikuatkan. Partisipasi masyarakat juga merupakan salah satu sasaran dari pelayanan, karena masyarakat harus sadar akan hak-haknya, maka sulit untuk menjadikan pemerintah akuntabel kalau masyarakatnya tidak memiliki kesadaran kritis akan hak-haknya sendiri. Untuk dapat mengembangkan kesadaran masyarakat, kita perlu membedakan beberapa jenis kesadaran, memahami karakteristik dan mengembangkan strategi penyadarannya.

Bentuk partisipasi yang penting untuk dikembangkan dalam penguatan sistem pelayanan publik adalah keterlibatan warga dan pemangku kepentingan dalam memastikan semua pelaku mematuhi standar dan maklumat pelayanan. Untuk mendukung itu, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjamin hak warga negara untuk melakukan pengaduan dan mewajibkan organisasi penyelenggara dan Ombudsman untuk menanggapi pengaduan tersebut. Sejalan dengan itu Agus Dwiyanto dalam (Daniah 2019) juga mengatakan pengakuan terhadap hak-hak warga negara untuk melakukan pengaduan sangat diperlukan, setidaknya karena dua hal: Pertama, pengakuan terhadap hak-hak pengguna sebagai warga negara yang berdaulat. Mereka memiliki hak untuk menyampaikan protes, keluhan, dan ketidakpuasannya terhadap praktik pelayanan publik yang menjadi haknya untuk mendapatkan hak-hak warga dan kewajiban negara untuk menyediakannya, baik melalui birokrasinya sendiri atau melalui lembaga non-pemerintah. Kedua, beberapa jenis pelayanan publik cenderung bersifat monopoli. Pelayanan administrasi yang sangat dibutuhkan oleh warga untuk memperoleh hak-hak sipil mereka sebagai warga negara hanya dapat diperoleh dari instansi pemerintah. Otoritas penyelenggaraan layanan administratif hanya dimiliki oleh instansi pemerintah. Warga yang tidak puas dengan penyelenggaraan layanan administratif tidak memiliki pilihan untuk menggunakan layanan dari lembaga lainnya, di luar yang telah ditentukan. Untuk pelayanan yang monopoli seperti ini jalan ke luar yang akan ditempuh tidak tersedia, sehingga senang ataupun tidak senang warga harus berhubungan dengan birokrasi pemerintah yang memiliki mandat untuk menyelenggarakan layanan tersebut. Pada

pelayanan yang bersifat monopolistik, hak untuk mengadu dan memperoleh respon atas pengaduannya menjadi sangat penting untuk dijamin. Undang-undang pelayanan publik menjamin hal ini karena menyadari betapa pentingnya keberadaan dan peran negara untuk melindungi hak-hak warganya dan menempatkan mereka sebagai pemangku kepentingan yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik. Atas dasar itu Undang-undang pelayanan publik mengharuskan organisasi penyelenggara layanan untuk mengembangkan mekanisme pengaduan. Setiap warga yang tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya dan mengalami kerugian sebagai akibat dari ketidakmampuan birokrasi pelayanan memenuhi standar dan maklumat pelayanan dapat menuntut ganti rugi kepada penyelenggara layanan. Maka dari itu sistem pengaduan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan publik yang seharusnya dikembangkan di Indonesia saat ini (Maani 2012).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga memperkuat kedudukan Ombudsman sebagai institusi yang wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan masyarakat yang tidak puas dengan penyelenggaraan layanan publik. Undang-undang itu juga mengamanatkan pembentukan perwakilan Ombudsman di daerah. Amanat Undang-undang tersebut menunjukkan kepedulian pemerintah untuk memperkuat kedudukan warga sebagai pemangku kepentingan yang strategis dalam pengembangan sistem pelayanan publik. Warga dihargai hak-haknya bukan hanya untuk terlibat penyelenggaraan layanan publik tetapi juga untuk terlibat dalam perumusan standar dan menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara layanan dan Ombudsman. Mekanisme untuk melaksanakan semua hak warga dan kewajiban lembaga untuk meresponnya juga telah diatur dalam Undang-undang Pelayanan Publik. Sekarang yang perlu kita lakukan adalah mentransformasikan semua itu ke dalam realitas praktik penyelenggaraan layanan publik. Hanya dengan itu semua sistem pelayanan publik yang dikembangkan akan dapat terwujud seperti yang diharapkan.

2.2.5 Pengawasan Pelayanan Publik

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling esensial, sebaik apa pun pekerjaan yang dilaksanakan tanpa adanya pengawasan tidak dapat dikatakan

berhasil. Pengawasan yang berhubungan dengan tindakan atau usaha penyelamatan jalanya organisasi ke arah tujuan yang diinginkan yakni tujuan yang telah direncanakan. Pengawas yang efektif, akan memperlihatkan dan memelihara, baik disiplin yang baik maupun moral yang tinggi. Sikap pengawas yang menggunakan berbagai petunjuk dengan sebaik-baiknya, akan memperoleh hasil yang baik dari para pegawainya. Meskipun demikian, mengenai hal ini ada baiknya juga menggunakan teknik-teknik pengawasan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan manajemen lainnya yang menurut pengalaman pada umumnya telah menunjukkan keefektifan dalam mendorong dan memelihara semangat kerja pegawai yang baik (Sulistio 2016).

Kemudian untuk menjadi efektif, sistem pengawasan harus memenuhi kriteria tertentu. Karakteristik-karakteristik pengawasan yang efektif dapat lebih terperinci sebagai berikut:

- 1) Akurat, informasi tentang pelaksanaan kegiatan harus akurat, data yang tidak akurat dari sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada;
- 2) Tepat waktu. Informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan di evaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilakukan segera;
- 3) Obyektif dan menyeluruh. Informasi harus mudah dipahami dan bersifat obyektif serta lengkap.
- 4) Terpusat pada titik pengawasan strategi. Sistem pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang-bidang di mana penyimpangan-penyimpangan dari standar paling sering terjadi atau yang akan mengakibatkan kerusakan paling fatal;
- 5) Realistik secara ekonomis. Biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah, atau paling tidak sama, dengan kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut;
- 6) Realistik secara organisasional. Sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan kenyataan-kenyataan organisasi;
- 7) Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi. Informal pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, karena setiap tahap dari proses

pekerjaan dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan keseluruhan operasi dan informasi pengawasan harus sampai pada seluruh personalia yang memerlukannya;

- 8) Fleksibel. Pengawasan harus mempunyai fleksibel untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan dari lingkungan;
- 9) Bersifat sebagai petunjuk dan operasional. Sifat pengawasan efektif harus menunjukkan, baik deteksi atau deviasi dari standar, tindakan koreksi apa yang seharusnya di ambil;
- 10) Diterima para anggota organisasi. Sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong perasaan otonomi, tanggung jawab dan berprestasi.

G. R. Terry dalam (Husnayaini 2020) proses pengawasan terbagi atas empat tahapan, yaitu:

- a. Menentukan standar atau dasar bagi pengawasan;
- b. Mengukur pelaksanaan;
- c. Membandingkan pelaksanaan dengan standar dan temukanlah perbedaan jika ada;
- d. Memperbaiki penyimpangan dengan cara-cara tindakan yang tepat.

Adapun pengawasan menurut subyek pelaksanaannya dibagi menjadi beberapa jenis yaitu:

- a. Pengawasan Melekat
Yaitu “pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung yang memiliki kekuatan (power) dilakukan secara terus-menerus agar tugas-tugas bawahan dapat dilaksanakan efektif dan efisien;
- b. Pengawasan Fungsional
Pengawasan yang dilaksanakan oleh pihak yang memahami substansi kerja objek yang diawasi dan ditunjuk khusus untuk melakukan audit independen terhadap objek yang diawasi;
- c. Pengawasan Masyarakat

Yaitu “pengawasan yang dilakukan masyarakat pada negara sebagai bentuk *social control* terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan masyarakat negara yang demokratis;

d. Pengawasan Legislatif

Pengawasan ini dilakukan oleh DPR/DPRD sebagai lembaga legislatif yang bertugas mengawasi kinerja pemerintahan.

Dapat disimpulkan bahwa pengawasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Pengawasan Masyarakat, di mana dalam program audit sosial masyarakat bertindak sebagai sosial kontrol terhadap segala bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Karena dengan begitu masyarakat dapat berpartisipasi dan mengawasi secara langsung penyelenggaraan pelayanan publik yang sebagaimana mestinya. Realita di lapangan yang menunjukkan bahwa menurunnya kualitas layanan publik yang disediakan pemerintah disebabkan karena beberapa hal tindakan penyimpangan/maladministrasi. Oleh karena itu, pengawasan dari lembaga negara seperti Lembaga Ombudsman dan juga masyarakat sangat dibutuhkan dalam mengiringi setiap kebijakan pemerintah dan juga seluruh instansi pemerintah sebagai pihak penyedia layanan publik.

2.3 Konsep Responsivitas

2.3.1 Pengertian Responsivitas

Responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan mampu merespon dengan baik agar masyarakat dapat merasa puas sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Responsivitas juga salah satu indikator pelayanan yang terkait dengan kemampuan tanggap aparatur terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan sebagaimana diatur di dalam perundang-undangan (Rukmana 2020).

Tjiptono dalam (Herdini 2020) mendefinisikan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para penyelenggara layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Menurut Agus Dwiyanto dalam (Thalia 2018) menjelaskan bahwa responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan

organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke berbagai program pelayanan, responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan keinginan dan aspirasi serta tuntutan warga pengguna layanan.

Kemudian menurut Hassel Nogi S Tangklisan dalam (Thalia 2018) menyatakan bahwa responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas di masukan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Ziethaml dkk dalam (Hardini 2020) menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

Dari beberapa pengertian responsivitas menurut para ahli, maka dapat di gambarkan bahwa responsivitas pelayanan publik merupakan suatu daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat di mana pemerintah atau aparatur tersebut dapat di katakan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tersebut dapat di identifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kebutuhan masyarakat luas. Responsivitas juga diartikan sebagai pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat, seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas pelayanan publik sangat di perlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatau negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efesiensi dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Responsivitas organisasi dalam pelayanan menggambarkan kualitas interaksi antara administrasi publik dengan masyarakat. Terbukanya administrasi terhadap keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan kepada masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota

masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Responsivitas organisasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara.

2.3.2 Urgensi Responsivitas

Responsivitas sebagai salah satu elemen dari *good governance* berperan penting dalam upaya mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sebab responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Sebagaimana yang dikemukakan oleh siagian (Djafar 2022) Dalam memahami hakikat responsivitas dalam pelayanan publik ada tiga prinsip yang harus diperhatikan yaitu:

- a. *Acces*, artinya warga negara berhak mengetahui apa kriteria-kriteria perwakilan politiknya yang harus diterapkan dan alasanya;
- b. *Choice*, Sistem *quast market* yang diterapkan dalam pelayanan;
- c. *Indikator*, pengguna pelayanan memerlukan informasi penting tentang eksistensi pelayanan, tujuan pelayanan, standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan dan hak untuk memanfaatkan pelayanan dan komplain.

Responsivitas dari pemberi layanan juga dapat menjadi bukti tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Baik atau buruknya respon terhadap pemohon dapat mencerminkan kinerja pemberi layanan itu sendiri. Sehingga dapat di simpulkan bahwa penerapan responsivitas pada organisasi/instansi penyelenggara layanan publik sangat penting guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan publik.

2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Responsivitas

Menurut Dwianto dalam (Daniah 2019) bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan

prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi, belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Maka dari itu responsivitas layanan sangat diperlukan untuk mengimbangi ketidakpuasan dari para konsumen (pengguna layanan).

Responsivitas merupakan salah satu diantara karakteristik dari terciptanya *good governance*, namun untuk dapat mewujudkan hal tersebut organisasi publik dituntut untuk dapat mengenali kebutuhan masyarakat. Dalam konteks agar dapat memenuhi harapan masyarakat, tentunya responsivitas dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadikan responsivitas dapat berjalan secara lancar maupun sebaliknya. Menurut Anggraini dan Niswah dalam (Beni 2018) beberapa faktor yang dapat mendukung dan penghambat responsivitas adalah sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung Responsivitas

- a) Standar Operasional Prosedur

SOP merupakan salah satu bentuk upaya untuk dapat meningkatkan sebuah pelayanan publik, dengan adanya SOP akan memunculkan standarisasi dan menjadi panduan bagi petugas agar pemberian pelayanan dapat berjalan lebih baik dan mandiri.

- b) Studi Banding Atau Tinjauan Keluar

Untuk memberikan responsivitas dalam memberikan pelayanan tentunya Studi Banding keluar organisasi diperlukan untuk dapat mengukur dan mengetahui kualitas dalam memberikan pelayanan.

- c) Bimbingan Teknis (BIMTEK)

Bimbingan Teknis merupakan salah satu pelatihan yang diberikan kepada petugas pemberi pelayanan.

2. Faktor Penghambat Responsivitas

- a) Kurangnya Sumber Daya manusia

Kurangnya sumber daya manusia dari segi kuantitas dan kualitas merupakan suatu penghambat dalam memberikan responsivitas terutamadalam memberikan sebuah pelayanan.

b) Kurangnya penyediaan prasarana

Responsivitas ditujukan untuk dapat mengetahui harapan masyarakat, maka dari itu dibutuhkan prasarana dan sarana untuk pengaduan masyarakat agar organisasi publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. apabila dalam hal penyediaan prasarana pengaduan masyarakat kurang maka organisasi publik tidak akan dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

2.3.4 Indikator Responsivitas

Menurut Zeithaml yang dikutip (Herdini 2020) Responsivitas masuk ke dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan, di mana dalam responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti berikut:

1. Merespon semua masyarakat, Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan;
2. Melakukan pelayanan dengan cepat, indikator ini mencakup kesigapan dari penyedia layanan untuk merespon seluruh masyarakat yang mengakses pelayanan dan menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang di tentukan;
3. Melakukan pelayanan dengan tepat, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya;
4. Melakukan pelayanan dengan cermat, berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepadamasyarakat;
5. Kemudahan akses layanan, bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Dari penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa responsivitas sangat di perlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti

kemampuan Organisasi/Instansi untuk mengenali kebutuhan masyarakat pengakses pelayanan. Responsivitas juga menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggara layanan publik apakah pelayanan yang di berikan sudah tergolong optimal atau belum, sehingga penilaian terhadap organisasi/Instansi penyedia layanan publik akan mudah terlihat.

2.4 Ombudsman Republik Indonesia

2.4.1 Fungsi dan Tujuan Pembentukan Ombudsman

Dalam Pasal 6 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dijelaskan fungsi dari lembaga Ombudsman adalah untuk dapat mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang di selenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang di beri tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Sementara dalam Pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tujuan pembentukan Ombudsman antara lain:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

2.4.2 Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 6 Undang-undang No. 37 Tahun 2008, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Dalam rangka mewujudkan fungsi tersebut, Ombudsman bertugas (Ombudsman Republik Indonesia 2008):

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta dengan lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Guna menjalankan fungsi dan tugasnya, pasal 7 Undang-undang No. 37 Tahun 2008 Ombudsman berwenang:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang

- diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi Terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
 - e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
 - f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
 - g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain tugas dalam hal menindaklanjuti laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, secara tegas disebutkan dalam Pasal 8 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman RI juga memiliki kewenangan sebagai berikut:

- a. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- b. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Yang menarik adalah kewenangan Ombudsman bisa berlaku melekat kepada pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, setiap Kepala Daerah wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman. Rekomendasi Ombudsman adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi ombudsman kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik. Rekomendasi Ombudsman bukan sekedar usul ataupun saran yang dapat dilaksanakan atau

tidak dilaksanakan oleh pihak final dan mengikat. Rekomendasi Ombudsman bersifat final dan mengikat. Kewenangan Ombudsman yang demikian besar dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan komitmen nyata untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam struktur yang ada, Ombudsman tidak hanya berada di pusat, tetapi juga ada di setiap provinsi di Indonesia. Hal ini karena pemantauan penyelenggaraan pelayanan tidaklah mungkin hanya dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia di tingkat Pusat saja. Oleh karena itu di setiap provinsi di Indonesia memiliki perwakilan Ombudsman.

2.5 Maladministrasi

Maladministrasi secara umum memiliki definisi yaitu perilaku tidak wajar, termasuk penundaan pemberian pelayanan, tidak sopan, dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang yang disebabkan oleh penyalahgunaan kekuasaan, penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif, atau diskriminatif dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal atau berdasarkan tindakan yang tidak beralasan, menekan, *imporer* dan diskriminatif (Akbar dkk 2016).

Menurut Filippo dalam (Irmandani 2018), maladminsitrasi adalah sebuah tindakan penyalahgunaan wewenang yang sering dilakukan oleh administrator publik dalam menjalankan tugasnya berupa KKN dengan segala bentuknya seperti tidak jujur, perilaku yang buruk, konflik kepentingan, melanggar peraturan perundang-undangan, perlakuan yang tidak adil terhadap bawahan, pelanggaran terhadap prosedur, tidak menghormati kehendak pembuat peraturan perundangan, inefisiensi atau pemborosan, menutupi kesalahan dan kegagalan mengambil prakarsa. Hal tersebut dibutuhkan etika administrasi publik yang baik sehingga diharapkan dapat menumbuhkan budaya organisasi dan manajemen pemerintahan yang baik pula.

Definisi maladministrasi menurut Pasal 1 Angka 3 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah “Perilaku atau

perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan (Ombudsman Republik Indonesia 2008).

2.5.1 Bentuk-Bentuk Maladministrasi

Menurut Klasifikasi Croosman dalam (Mulyadi 2017), bentuk-bentuk tindakan yang dikategorikan sebagai Maladministrasi adalah berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan wewenang, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena. Sedangkan Nigro dan Nigro mengemukakan terdapat 8 (delapan) bentuk maladministrasi yaitu: tidak jujur (*dishonesty*), perilaku yang buruk (*unethicalbehaviour*), mengabaikan hukum (*disregard of the law*), favoritisme dalam menafsirkan hukum, perlakuan yang tidak adil terhadap pegawai inefisiensi bruto (*gross inefficiency*), menutup-nutupi kesalahan dan gagal menunjukkan inisiatif.

Sedangkan ombudsman nasional sendiri membuat kategori tindakan maladministrasi sebagai berikut: (Ombudsman Republik Indonesia 2008)

1. Penundaan berlarut, adalah pelaksana layanan memberikan pelayanan dengan mengulur-ulur waktu penyelesaian administrasi atau masalah tanpa adanya suatu keterangan yang jelas;
2. Tidak memberikan pelayanan, adalah pelaksana layanan tidak mengerjakan permohonan atau permintaan layanan padahal masyarakat sudah melengkapi semua persyaratan yang diperlukan;
3. Tidak kompeten, adalah pelaksana layanan publik memiliki kualifikasi yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan publik atau menugaskan petugas yang tidak sesuai kompetensi untuk melaksanakan tugas atas perintah atasan secara langsung;
4. Penyalahgunaan wewenang, adalah pelaksana layanan dengan

sewenang-wenang melanggar peraturan dalam memberikan layanan yang terhubung pada kepentingan pribadi atau kelompok lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

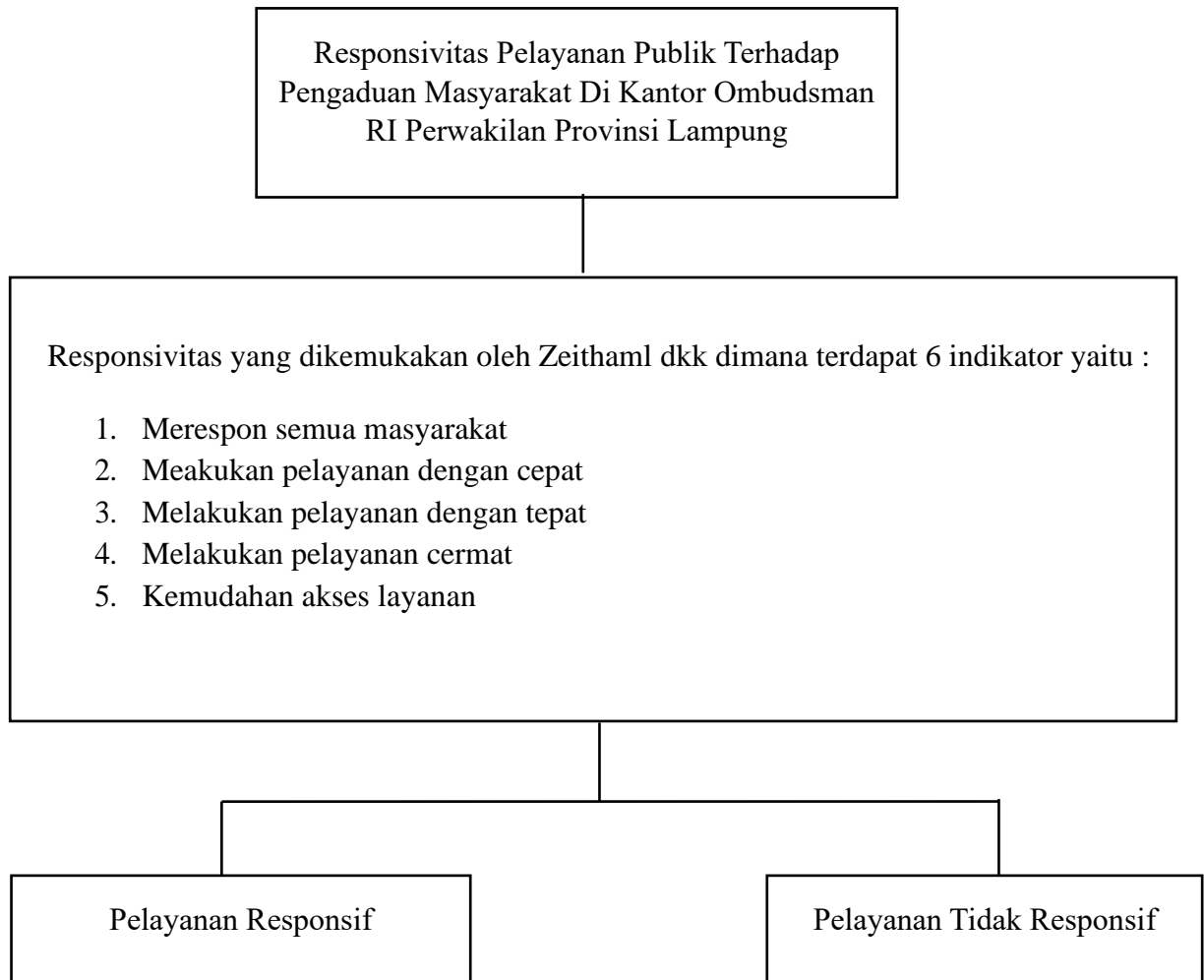
5. Permintaan imbalan, adalah petugas penyelenggara layanan meminta uang atau barang kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik, atau petugas menjalin kesepakatan dengan masyarakat apabila mereka terdata dalam suatu program pemerintah mereka berhak menerima *fee* (bonus);
6. Penyimpangan prosedur, adalah pelaksana layanan tidak mematuhi standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan publik yang memberikan keuntungan bagi dirinya maupun orang lain;
7. Bertindak tidak Patut, adalah pelaksana layanan bertindak secara tidak wajar, tidak sopan dan tidak pantas;
8. Berpihak, adalah pelaksana layanan membuat keputusan atau tindakan dengan menguntungkan pihak lain sehingga berujung pada pelanggaran standar operasional prosedur yang ditentukan;
9. Konflik kepentingan, adalah pelaksana pelayanan tidak dapat bekerja secara profesional karena memiliki kepentingan pribadi sehingga pelayanan yang diberikan tidak objektif dan tidak tepat;
10. Diskriminasi, adalah pelaksana layanan tidak memberikan pelayanan secara sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat karena perbedaan suku, agama, ras, jenis kelamin, penyakit dan sebagainya.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan publik pada Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dapat dilihat dari beberapa indikator, salah satunya dapat di lihat dari segi responsivitas pelayanan publik dalam pengaduan masyarakat. Karena melihat banyaknya masyarakat yang melakukan pengaduan atas kasus-kasus maladministrasi, maka penting adanya respon dan tindak lanjut

yang baik dari pihak Ombudsman dalam menangani laporan-laporan pengaduan masyarakat tersebut, sehingga untuk mengetahui bagaimana Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi dapat dilihat dari beberapa indikator responsivitas menurut Zeithaml dalam (Herdini 2020) seperti merespon semua masyarakat, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, melakukan pelayanan dengan cermat serta kemudahan akses layanan yang diberikan. Sehingga tujuan akhir dari indikator-indikator tersebut yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas responsivitas pelayanan di lembaga Ombudsman tersebut apakah responsif atau tidak responsif serta menjadi bahan evaluasi bagi lembaga Ombudsman Provinsi Lampung dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis memfokuskan beberapa indikator ke dalam bagan kerangka fikir sebagai berikut:

Kerangka pikir penelitian digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

Sumber : Data diolah oleh peneliti tahun 2022

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Williams dalam (Prabawati, n.d.) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara alamiah. Tipe deskriptif menurut Sugiono adalah tipe yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiono 2013). Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif ini untuk memaparkan dan menganalisis data yang didapatkan, sehingga mendapatkan gambaran secara luas dan penjelasan mengenai Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi tahun 2021 yang akan dikaji dengan menggunakan indikator responsivitas menurut Zeithml dan kawan-kawan. Subjek penelitian terdiri dari pegawai/aparatur Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan Responsivitas Lembaga Ombudsman dalam menangani laporan maladministrasi pada tahun 2021 di Provinsi Lampung. Kemudian fokus tersebut diukur keberhasilannya dengan menggunakan indikator responsivitas menurut teori Zeithaml diantaranya:

1. Merespon semua masyarakat, pada indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan;

2. Melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan cepat berarti berkaitan dengan kesigapan dari pegawai Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam melayani masyarakat yang melakukan laporan pengaduan serta menyelesaikan permasalahan yang di laporkan sesuai dengan waktu yang di tentukan;
3. Melakukan pelayanan dengan tepat, artinya pelayanan yang diberikan pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkannya;
4. Melakukan pelayanan dengan cermat, berarti pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
5. Kemudahan akses, artinya pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhanya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Menurut Sugiyono dalam (Tanujaya 2017) objek penelitian adalah kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan, Objek penelitian juga di artikan sebagai sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung yang beralamat di Jl. Way Semangka No. 16 A, Pahoman, Enggal, Kota Bandar Lampung dan telah berdiri sejak Oktober Tahun 2012 hingga saat ini.

3.4 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (*focus grup discussion-FGD*) dan penyebaran kuesioner. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang didapat dari sumber informan dimana informan-informan tersebut mencakup kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, kepala asisten penerimaan dan verifikasi laporan, kepala asisten pemeriksaan laporan, masyarakat pelapor, dan pihak eksternal (media Online).

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain (Siyoto 2015). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh baik dari dokumen maupun dari observasi langsung lapangan. Pada penelitian ini yang menjadi data sekunder berupa arsip laporan tahunan Ombudsman.

3.5 Teknik Penentuan Informan

Informan merupakan sasaran objek peneliti yang akan menjadi sumber informasi dalam pengumpulan data-data primer melalui proses observasi dan wawancara lapangan (Daniah 2019). Target peneliti yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah betul-betul orang yang terlibat dalam pelayanan publik di lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai-pegawai yang ada di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung serta beberapa masyarakat yang telah melakukan pengaduan pada tahun 2021. Informan-informan tersebut antara lain:

1. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung
2. Keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan
3. Keasistenan pemeriksaan laporan
4. Masyarakat pelapor
5. Pihak eksternal (Media Online dan Praktisi Hukum).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum dapat dikelompokkan kedalam dua cara yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat interaktif dan non interaktif (Sugiono 2013) dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik interaktif termasuk didalamnya meliputi:

1. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif pada umumnya wawancara tidak dilakukan secara terstruktur ketat. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang bersifat “*open-ended*” dan mengarah pada kedalaman informasi serta dilakukan dengan cara yang tidak secara formal terstruktur. Wawancara dilakukan pada waktu dan kondisi konteks yang di anggap paling tepat guna mendapatkan data yang rinci, jujur dan mendalam. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai beberapa informan yang terdiri dari pihak internal Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dan pihak eksternal seperti masyarakat pelapor, media Online serta praktisi hukum. Dalam pelaksanaannya wawancara kepada pihak internal Ombudsman di lakukan saat waktu jam istirahat kerja dengan topik pertanyaan sesuai panduan wawancara yang sudah peneliti susun berdasarkan topik judul skripsi. Sementara wawancara pada pihak eksternal waktu pelaksanaannya sesuai dengan kesediaan informan. Berikut tabel informan penelitian dalam penelitian ini:

Tabel 3. 1 Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Setatus	Tanggal wawancara
1	Nur Rakhman Yusuf S.Sos	Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	04 Agustus 2022
2	Upi Fitrianti S.P, M.Si	Kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan (PVL)	04 Agustus 2022
3	Dodik Hermanto S.H, M.H	Kepala keasistenan pemeriksaan laporan (Riksa)	05 Agustus 2022
4	Ferdinan Utama	Media Online (doktorhukumTV)	14 Agustus 2022
5	Dona Wirangga Muhammad Ihsan Preti	Masyarakat pelapor	10 Agustus 2022 12 Agustus 2022
6	Edi Santoso S.H	Lembaga Bantuan Hukum (LBH)	14 Februari 2022

Sumber : diolah peneliti tahun 2022

2. Dokumentasi

Dokumen beragam bentuknya, dari yang tertulis sederhana sampai yang lebih lengkap dan bahkan bisa berupa benda-benda (Sugiono 2013). Dalam penelitian ini peneliti telah mengumpulkan data berupa dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti di kantor Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung berkaitan dengan responsivitas pelayanan dalam menangani laporan pengaduan masyarakat. Dokumen-dokumen tersebut antara lain seperti: Arsip laporan tahun 2020 dan 2021, laporan harian kinerja asisten tahun 2021, surat keluar dari bagian kesekretariatan tahun 2021 dan publikasi media sosial Ombudsman tahun 2021.

3. Observasi

Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi, benda serta gambar. Pada observasi penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses penanganan kasus laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dari mulai penerimaan laporan pengaduan di bagian keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan (PVL), penyelesaian laporan yang dilakukan oleh tim keasistenan pemeriksaan laporan (Riksa) dengan meminta klarifikasi/penjelasan secara langsung kepada pihak terlapor dan pelapor serta proses penyusunan laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP).

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Miles dan Huberman dalam (Pratiwi 2017) menjabarkan aktivitas analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, serta transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan. Reduksi data dalam penelitian dilakukan pada data hasil wawancara, dalam hal ini peneliti memilih kata-kata yang dapat digunakan untuk melakukan pembahasan dan membuang jawaban yang tidak sesuai dengan fokus penelitian. Pada penelitian ini, tahap reduksi

data dilakukan berdasarkan hasil temuan dari peneliti melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang berkaitan dengan Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi tahun 2021, sehingga peneliti dapat lebih fokus dengan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

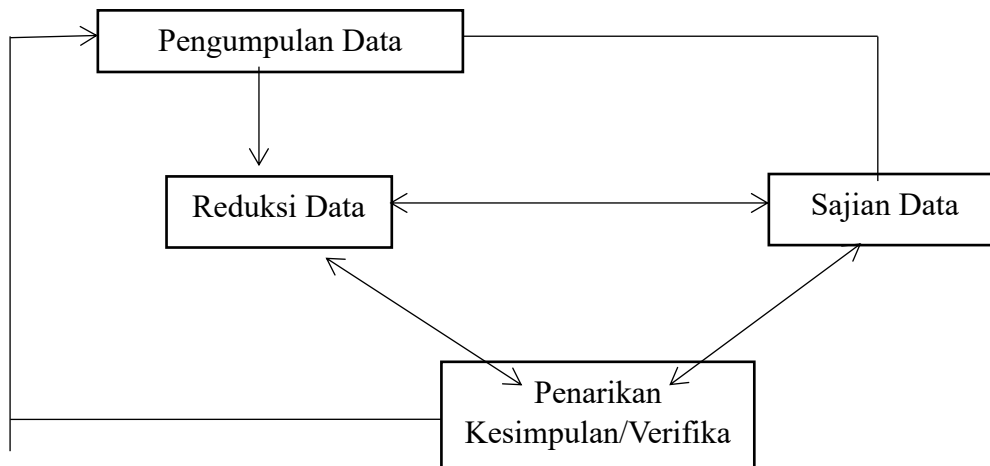
2. Penyajian Data

Penyajian data ialah peneliti menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data yang didapat secara menyeluruh yang diperoleh dari lokasi hasil penelitian. Penyajian data yang disusun secara singkat, jelas, dan terperinci serta menyeluruh akan memudahkan dalam memahami gambaran terhadap aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun secara parsial. Hasil reduksi data disusun dan disajikan dalam bentuk teks narasi-deskriptif. Peneliti melakukan pengumpulan data yang telah direduksi untuk menggambarkan kejadian yang terjadi pada saat di lapangan. Catatan-catatan penting di lapangan, kemudian disajikan dalam bentuk teks deskriptif untuk mempermudah pembaca memahami secara praktis. Dalam penyajian data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mendeskripsikan serta memaparkan berbagai hasil temuan yang di olah dari hasil observasi dan wawancara yang di lakukan di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

3. Kesimpulan

Data yang sudah teruji kemudian dapat ditarik kesimpulan. Kesimpulan merupakan tahap mencari arti, makna dan menjelaskan yang disusun secara singkat agar mudah dipahami sesuai tujuan penelitian. Kegiatan peneliti dalam verifikasi data adalah melakukan penggunaan penulisan yang tepat dan padu sesuai data yang telah mengalami proses display data. Peneliti melakukan peninjauan terhadap catatan-catatan lapangan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data yang ada dianalisis dengan menggunakan pendekatan teori untuk menjawab tujuan penelitian. Pada penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengambil intisari dari hasil penelitian berdasarkan pada sumber data primer dan sekunder

mengenai responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi tahun 2021.



Gambar 3. 1 Model Analisis Interaktif

3.8 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data menjadi standar validitas dari data yang diperoleh. Tingkat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. (Sugiono 2013), dalam penelitian kualitatif data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik atau kriteria dalam menguji kredibilitas data seperti yang diungkapkan (Hardini dkk 2020) kredibilitas ini berguna untuk memenuhi data dan informasi yang dikumpulkan harus mengandung nilai kebenaran, yang berarti hasil penelitian kualitatif harus dapat dipercaya oleh para pembaca yang kritis dan dapat diterima oleh orang-orang atau responden yang memberikan informasi yang dikumpulkan selama informasi berlangsung. Pada teknik ini kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, antara lain:

- 1) Perpanjangan pengamatan, berarti peneliti kembali ke lapangan melakukan wawancara dan pengamatan kembali dengan sumber data yang sudah pernah ditemui maupun yang baru. Dari hal ini berarti hubungan peneliti

dengan narasumber akan semakin terbentuk atau semakin terbuka, semakin akrab, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi-informasi data yang di sembunyikan lagi. Berapa lama perpanjangan pengamatan ini di lakukan akan sangat bergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data. Kedalaman artinya apakah peneliti ingin menggali data sampai pada tingkat mana maka berarti data dibalik yang tampak.

Keluasan berarti banyak sedikitnya informasi yang di peroleh peneliti. Kemudian kepastian data adalah berkaitan dengan ke validan data sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Dalam perpanjangan pengamatan untuk memenuhi kredibilitas data penelitian ini, telah di fokuskan pada pengujian terhadap data yang di peroleh, apakah data tersebut di cek kembali ke lapangan apakah sudah benar atau tidak, dan berubah atau tidak. Jika setelah di cek kembali ke lapangan data sudah benar yang berarti sudah kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan akan di akhiri.

- 2) *Triangulation* atau melihat sesuatu dari berbagai sudut, artinya bahwa verifikasi dari penemuan dengan menggunakan berbagai sumber data dan berbagai metode pengumpulan data. Dalam hal ini penulis menyebutkan sebagai multyangulation mengingat tidak hanya terbatas tiga sudut, tetapi bisa lebih atau bahkan boleh hanya dua sudut saja kalau memang dirasa cukup dan atau tidak memungkinkan menambah menjadi tiga sudut. Sugiono (2013) menuturkan triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber dan triangulasi metode atau teknik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi yang berarti membandingkan data berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap pihak yang terkait responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi. Pada 3.2 dibawah ini digambarkan contoh dari triangulasi sumber yang merupakan pengujian data dan informasi pada penelitian ini.

Tabel 3. 2 Tabel Triangulasi Data

Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan	Media Online (Doktor Hukum TV)
Tentu dalam menerima laporan kami keasistenan yang bertugas menerima dan memverifikasi laporan selalu berusaha bersikap humanis dan menjalankan tugas sesuai dengan petunjuk teknis yang berlaku. Untuk menyambut masyarakat yang melapor kami biasanya terlebih dahulu menanyakan pelapor dari mana dan apa keperluannya ke Ombudsman ini, kemudian kami juga akan selalu menjelaskan tentang Ombudsman itu apa, tugas, fungsi serta kewenangannya.	Dalam hal pemberian pelayanan saya rasa selama ini Ombudsman sudah bekerja sebagaimana mestinya, ketika masyarakat datang untuk melapor pasti langsung di arahkan dan diterima dengan baik untuk kemudian menyampaikan keperluannya. Saya juga tidak pernah menjumpai ada pelapor yang tidak di layani saat melakukan pengaduan maupun konsultasi. Karna saya juga cukup sering datang ke kantor Ombudsman untuk menggali informasi dari pihak Ombudsman, dan kita juga media Online sering diminta datang saat ada acara-acara remi Ombudsman seperti Konferensi pers dan lain-lain.

Sumber: Diolah peneliti,2022

- 3) Uji Kepastian (*confirmability*) dan uji kebergantunagn (*dependability*). Pada penelitian kualitatif, menguji kepastian berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar kepastian. Dalam penelitian ini jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada. Sedangkan kebergantungan adalah substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian yang non kualitatif. Pada cara non kualitatif, reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Dalam penelitian ini, uji kepastian dilakukan bersamaan dengan uji ketergantungan namun terdapat perbedaan, perbedaan terletak pada orientasi penilaiannya. Uji kebergantungan dan uji kepastian dilakukan peneliti melalui proses bimbingan langsung dengan dosen pembimbing yang dimulai sejak Agustus 2022 hingga Februari 2023 sehingga proses dari penelitian ini telah memenuhi uji kepastian.

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi tahun 2021 berdasarkan 5 indikator pengukuran Responsivitas menurut Zeithaml dapat di simpulkan:

- a. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah responsif dalam menerima masyarakat yang mengakses pelayanan, respon tersebut terlihat saat para pegawai bersikap dan berkomunikasi dengan baik kepada setiap masyarakat yang melapor, dengan menanyakan berbagai keluhan serta menginformasikan terkait tugas dan fungsi Ombudsman.
- b. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung selalu menindak menindaklanjuti laporan yang masuk ke ranah kewengannya, cepat atau tidaknya laporan tergantung jenis klasifikasi. Secara umum Ombudsman telah menyelesaikan laporan masyarakat tahun 2021 mencapai 72% dari target yang di tentukan. Dimana terget pada periode tahun 2021 sebanyak 153 akan tetapi pada realisasinya hanya 110 laporan sehingga belum mencapai target yang ditentukan.
- c. Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah tergolong tepat, hal itu terbukti dari pengakuan beberapa informan yang telah mengakses pelayanan di Ombudsman dimana masyarakat selalu mendapat penjelasan mengenai laporan yang di adukan. Ketepatan pegawai Ombudsman dalam menagani laporan juga terlihat dari adanya laporan-laporan yang selesai di periode tahun 2021 yang memiliki dampak besar bagi masyarakat.
- d. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah melakukan pelayanan dengan cermat, terbukti dalam menerima pelapor pegawai Ombudsman selalu meminta identitas pelapor terlebih dahulu sebagai syarat kemudian memeriksa dengan cermat laporan-laporan tersebut agar tidak terjadi kesalahan. Dalam pelaksanaan tugas pemeriksaan laporan, Ombudsman juga selalu menjalin komunikasi antar kedua belah pihak yakni pelapor dan terlapor dan wajib berpedoman pada prinsip

independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak.

- e. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung merespon segala bentuk keluhan masyarakat melalui berbagai media, dari mulai Email, WhatsApp, Instagram, Surat hingga secara langsung di kantor Ombudsman. Dalam mengakses layanan di Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung juga tidak dikenakan biaya apapun (Gratis) hal itu membuktikan bahwa kemudahan akses layanan di Lembaga Ombudsman Lampung sudah tergolong baik.

Dari lima indikator pengukuran Responsivitas di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung di atas empat diantaranya sudah terbilang baik hanya ada satu indikator yang dianggap kurang maksimal yakni “melakukan pelayanan dengan cepat”.

Faktor penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi tahun 2021 adalah:

- a. Minimnya jumlah sumberdaya manusia (SDM) yang ada di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung yang mempengaruhi pembagian tugas penyelesaian laporan tidak efektif;
- b. Minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sebagai penunjang pelaksanaan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Adanya virus Covid-19 yang melanda dunia termasuk di Provinsi Lampung, sehingga menghambat kinerja dari pegawai Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam proses pemeriksaan laporan;
- d. Kurangnya komitmen dari pihak-pihak yang telah terbukti melakukan tindakan maladministrasi untuk dapat menjalankan saran perbaikan dari Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan terkait dengan Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi tahun 2021, maka peneliti ingin mengajukan beberapa saran kepada lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung di antaranya: .

- a) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung melalui pimpinan kepala perwakilan yang menjabat dapat mengajukan penambahan sumber daya manusia (SDM) kepada pemerintah pusat (Lembaga Ombudsman Republik Indonesia) guna melengkapi ketercukupan SDM berdasarkan jenjang jabatan;
- b) Dengan masih minimnya sarana dan prasarana yang tersedia sebaiknya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung melalui pimpinan yang menjabat dapat mengajukan tambahan anggaran kepada pemerintah pusat (Ombudsman Republik Indonesia) guna melengkapi fasilitas sarana penunjang operasional pegawai;
- c) Dengan adanya pandemi Covid-19 yang menghambat kinerja pegawai untuk melakukan kinerja secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebaiknya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung lebih mengoptimalkan penggunaan media elektronik untuk tetap menjaga kelangsungan pelayanan kepada masyarakat serta dapat memberikan bantuan kuota kepada para pegawai yang memiliki fungsi vital agar tetap bisa bekerja dari rumah secara efektif;
- d) Dengan masih kurang maksimalnya regulasi/aturan mengenai kewenangan dari Lembaga Ombudsman dalam menindak pihak-pihak yang terbukti melanggar penyelenggaraan pelayanan publik, sebaiknya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung melalui pimpinan yang menjabat dapat mengusulkan kepada pimpinan Ombudsman RI Pusat terkait perkuatan kelembagaan Ombudsman untuk kemudian diajukan kepada pihak legislatif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alberta,Cv
- Mulyawan, Dr. Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press
- Siyoto,S & Sodik. 2015. *Dasar-Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sulistio,Eko.B. 2016. *Birokrasi Publik*. Yogyakarta.Pustaka Nusantara
- Anggara,S.(2018).*Kebijakan Publik*.Bandung : CV Pustaka Setia
- Arif, Saiful. 2006. *Reformasi Birokrasi dan Demokratisasi Kebijakan Publik (VI)*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Abdul. (2015).*Kebijakan Publik (Memahami Konsep Kebijakan Publik)*.Bandung : LPPM UIN Sunan Gunung Jati
- Meutia,Intan,F.(2013).*Analisis Kebijakan Publik*.Bandar Lampung:CV.Anugerah Utama Raharja

Jurnal

- Adhitya, Putri. 2010.*Kajian Post-Modern Komunitas Masyarakat Maya Di Kalangan Mahasiswa FISIP UNS Pengguna Laptop) Disusun.” Jurnal Pendidikan* 01, no. 01: 1–149.
- Ahdhan, Restu Denis. 2014. “*Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.*”*EJournal Ilmu Pemerintahan, Fisip Universitas*

Mulawarman 2, no. 2: 2185–99.

Arifka, Dedi. 2020. “*Skripsi : ‘Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi.’*” Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh.

Beni. 2018. *Rezsponsivitas Dinas Perdagangan Kota Surakarta Dalam Penataan Pedagang Pasar Klewer.(Penelitian Pada Pedagang Pelataran).*

Daniah, Nurwah. 2019. “*Responsivitas Dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah K.H. Hayung Kabupaten Selayar.*” Universitas Muhammadiyah Makasar.

Diansari, Ulivianti. 2017. “*“Skripsi : “Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Publik (Studi Proses Pengaduan Pelayanan Publik.”* Universitas Hasanudin Makasar.

Djafar, 2022. “*Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato.*” *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemsyarakatan* 14, no. 1: 1–3.

Erlianti, Dila. 2016. “*Kualitas Pelayanan Publik.*” *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 2, no. 1.
<https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>.

Herdini, 2020. “*Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Nganjuk.*” *Public Administration Journal of Research* 2, no. 1: 1–9.
<https://doi.org/10.33005/paj.v2i1.38>.

Husnayaini, D S. 2020. “*Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal.*” *Civil Service Journal*, 41–52. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/280>.

Irmandani, Deva. 2018. “*Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.*” *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 6, no. 3: 6.

- Ismaniar Ismail, and Novayanti Sopia Rukmana. 2020. “*Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Sinjai.*” *Jurnal Administrasi Publik* 16, no. 1: 12.
<https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.27>.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2017. “*Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.*” *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 3: 569–86.
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>.
- Lestari, 2018. “*Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Magelang.*” *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 16, no. 2: 163–78. <https://doi.org/10.31113/jia.v16i2.230>.
- Maani, Karjuni Dt. 2012. “*Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*” *Jurnal Demokrasi* 8, no. 1: 17–30.
- Maisaroh, Siti. 2019. “*Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Pembuatan KTP Menurut Fiqih Syiasah dan Undang-Undang No 37 Tahun 2008 (Studi Di Kantor Ombudsman Provinsi Lampung),*” 1–115.
- Mulyadi, Imam Rifai. 2017. “*Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tanggerang).*” Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Poma, Maryam D. 2016. “*Responsivitas Aparat Dalam Pelayanan Administratif Kependudukan Desa Haya-Haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo.*” *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* III: 34–42.
- Prabawati. n.d. “*E Fektivitas P Enerapan a Plikasi E-C Ourt Dalam U Paya P Eningkatan K Ualitas P Elayanan P Ublik (S Tudi Di P Engadilan N Egeri T Anjung K Arang K Elas I A).*”
- Pratiwi, Nuning Indah. 2017. “*Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi*

- Komunikasi.*” *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 1, no. 2: 202–24.
- Rusanda, Skripsi. 2018. ‘Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menyelesaikan Laporan Kasus Maladministrasi Pelayanan Publik Masyarakat Provinsi Lampung Tahun 2017.’ Universitas Lampung.
- Shintia, Nyimas Ayu Anggun. 2014. “Peran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung.” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Sholeha, Dkk. 2020. “Model Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung (Studi Tentang PDB Tingkat SMA di Provinsi Lampung 2019)” .
- Solechan. 2018. “Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia.” *Administrative Law & Governance Journal* 1: 67–89.
<http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>.
- Ginting dkk. 2016. “Menuju Good Goavernance Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia (Study Kasus Dwelling Time Di Tempat Pelabuhan Indonesia).” *Dalam Journal of Economics and ...* 4, no. 3: 99–110. <http://fp.unmas.ac.id/wp-content/uploads/2018/03/jesd-vol-7-no-22-th-2016.pdf>.
- Sutopo. 2014. “Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat.” *Journal of Rural and Development* V, no. 1: 15–26.
- Tanujaya, Chesley. 2017. “Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein.” *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 2, no. 1: 90–95.
- Widodo, Nurjati. 2016. “Pengembangan E-Government Di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi Di Pemerintah Daerah Kota Malang).” *Jurnal Ilmiah Administrasi*

Undang-undang

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Keputusan ketua Ombudsman Nomor 67 tahun 2020