

## **Abstrak**

### **RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PROVINSI LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT (Studi Kasus Respon Cepat Laporan Maladministrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di SMA Negeri 9 Bandar Lampung Tahun 2022)**

**Oleh**

**Sherly Marlina**

Masyarakat masih belum mendapatkan hasil yang memuaskan dari kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan oleh pemerintah, terutama pada substansi pendidikan dengan permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Provinsi Lampung yang dinilai kurang maksimal. Dalam hal ini Respon Cepat Ombudsman (RCO) sangat dibutuhkan mengingat cukup singkatnya durasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang diselenggarakan oleh SMA Negeri 9 Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Respon Cepat Ombudsman (RCO) dan kendala Ombudsman Provinsi Lampung dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe dekriptif. Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam indikator Responsivitas menurut Zeithaml, Ombudsman RI Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat dengan studi kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 9 Bandar Lampung belum dikatakan optimal. Hal itu dikarenakan terdapat kendala yang dihadapi yaitu terkait keterbatasan waktu dalam proses penyelesaian laporan dan masalah sistem kewenangan Ombudsman.

**Kata Kunci :** *Responsivitas, RCO, Pelayanan Publik, PPDB*

## **Abstract**

### **RESPONSIVINESS OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA OF LAMPUNG PROVINCE IN RESOLVING PUBLIC REPORTS**

**(Case Study of Rapid Response to Maladministration Reports in the New  
Learner Admission Selection Process (PPDB) at SMA Negeri 9 Bandar  
Lampung in 2022)**

**By**

**Sherly Marlina**

The Public still does not get satisfactory result from the quality of services that have been organized by the government, especially on the substance of education with the problem of New Student Admission (PPDB) in Lampung Province which is considered less than optimal. In this case, the Rapid Response Ombudsman (RCO) is needed considering the short duration of the New Learner Admission (PPDB) organized by SMA Negeri 9 Bandar Lampung. This research aims to determine and analyze the Rapid Response of the Ombudsman (RCO) and the obstacles of the Lampung Province Ombudsman in following up the PPDB case at SMA Negeri 9 Bandar Lampung. This research uses qualitative research method with descriptive type. The data were obtained from interviews, observations, and documentation. The results showed that from the six indicators of Responsiveness according to Zeithaml, the Ombudsman of Lampung Province in resolving public reports with a case study of New Student Admission (PPDB) at SMA Negeri 9 Bandar Lampung has not been said to be optimal. This is because there are obstacles faced, namely related to time constraints in the process of resolving reports and authority system problems.

**Keywords:** *Responsiviness, RCO, Public Service, PPDB*