

**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)**

[Skripsi]

Oleh

**Sherly Marlina
NPM 1946041007**



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

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*

**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**

Skripsi

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

Pada

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



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

Judul Skripsi : **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)**

Nama Mahasiswa : **Sherly Marlina**

No. Pokok Mahasiswa : **1946041007**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

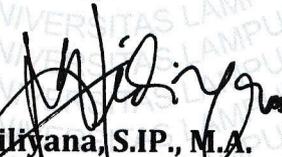


1. Komisi Pembimbing


Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.
NIP 19750720 200312 1 002


Dodi Faedlullah, S.Sos., M.Si.
NIP 19880712 201903 1 012

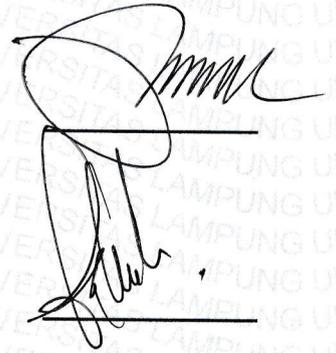
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


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

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.



Sekretaris : Dodi Faedlullah, S.Sos., M.Si.

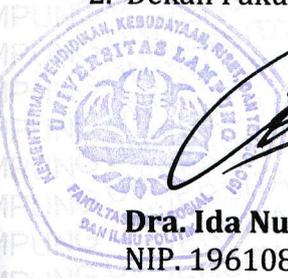
**Penguji
Bukan Pembimbing : Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Agustus 2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di 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 dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan 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 lainya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 07 Agustus 2023
Yang Menyatakan



Sherly Marlina
NPM 1946041007

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kecamatan Kotaagung, Kabupaten Tanggamus, Provinsi Lampung pada tanggal 05 September 2000. Penulis adalah anak terakhir dari empat bersaudara dari pasangan Alm. Bapak Selamat Riyadi dan Ibu Kartiyah, memiliki 3 kakak perempuan yang bernama Santi Liliana, Septiani, Vivi Novianti.

Penulis menempuh pendidikan formal di TK Dharma Wanita Kotaagung (2006-2007), Sekolah Dasar di SD N 3 Kuripan Kotaagung (2007-2013), Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP N 1 Kotaagung (2013-2016), dan Sekolah Menengah Atas di SMA N 1 Kotaagung (2016-2019). Pada bulan Agustus 2019, penulis tercatat sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Pada tahun 2022, penulis melaksanakan program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Banyu Urip, Kecamatan Wonosobo, Kabupaten Tanggamus. Penulis melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung. Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam organisasi kampus yaitu Forum Studi Pengembangan Islam (FSPI) periode 2019/2020 sebagai anggota Kemuslimahan serta Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara) periode 2019/2020 sebagai anggota Sumber Daya Organisasi (SDO).

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Qs. AL-Baqarah:286)

“Sukses berjalan dari satu kegagalan ke kegagalan yang lain, tanpa kita kehilangan rasa semangat”

(Abraham Lincoln)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk mengubah dunia”

(Nelson Mandala)

“Bagaimanapun kondisi dan keadaan kita, harus selalu ikhlas dan bersyukur atas semua ketetapan yang telah Allah berikan. Fokus terhadap tugas kita sebagai manusia yaitu berusaha dan berdoa”

(Sherly Marlina)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim
Alhamdulillahirabbil'alamin

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* atas Rahmat dan segala limpahan nikmat dan hidayah Allah SWT.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, saya persembahkan karya tulis ini, untuk kedua orang tuaku yang aku sayangi dan ku cintai karena Allah :

Ayahanda Alm. Bapak Selamat Riyadi dan Ibu Kartiyah Tercinta,

Terimakasih karena sudah selalu mendoakan dan memberi dukungan untuk diriku. Terimakasih juga untuk pengorbanan, motivasi, dan kasih sayang yang tak terhingga dan serta selalu mengusahakan segalanya yang terbaik untuk kesuksesanku hingga bisa sampai pada proses ini.

Kakakku Tersayang,

(Santi Liliana, Septiani, Vivi Novianti)

Yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan semangat dan motivasi terbaik.

Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara dan Civitas Akademika,

Terutama dosen pembimbing dan pembahas yang telah memberikan bimbingan serta saran terbaiknya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini dan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta dukungan dan doa.

Seluruh Kerabat dan Sahabat Tersayang,

Yang selalu memberikan semangat, bantuan, dukungan, dan menemaniku. Terimakasih untuk canda tawa, tangis dan perjuangan yang telah kita lewati bersama.

Almamater tercinta, Universitas Lampung.

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan **judul “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)”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain :

1. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang senantiasa meluangkan waktunya. Terimakasih banyak untuk segala ilmu pengetahuan, doa, bimbingan, perhatian, motivasi, saran, dan masukan, serta kesabaran yang telah bapak berikan untuk perkembangan skripsi saya sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.
2. Bapak Dodi Faedlullah, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya. Terimakasih banyak untuk segala ilmu pengetahuan, doa, bimbingan, perhatian, motivasi, saran, dan masukan, serta kesabaran yang telah bapak berikan untuk perkembangan skripsi saya sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.
3. Bapak Simon Hutagalung, S.A.N., M.PA selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun kepada penulis sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.

4. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Ibu Dra. Ida Nurhida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terimakasih atas ilmu untuk seluruh dedikasi yang diberikan dalam memberikan ilmu selama proses perkuliahan. Semoga ilmu yang telah diperoleh dapat menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan penulis dan mahasiswa lainnya. Semoga ilmu yang diberikan menjadi ladang pahala yang terus mengalir dan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Aamiin ya rabbal'aalamiin.
7. Mba Wulan dan Pak Juhari selaku Staff Administrasi Negara. Terimakasih telah memberikan pelayanan administrasidan membantu penulis dalam kelancaran pengurusan administrasi skripsi hingga akhir. Semoga mba Wulan dan Pak Juhari selalu diberikan kesehatan, kemudahan dan juga kelancaran dalam segala hal untuk kedepannya.
8. Teristimewa dan orang yang paling kubanggakan serta kusayangi dan kucintai yaitu kedua orang tuaku, Alm. Bapak Selamat Riyadi dan Ibu Kartiyah. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua doa, dukungan, harapan, kasih sayang, pengorbanan, motivasi, perhatian serta kerja kerasnya dalam membantu meraih cita-cita dan gelar sarjana. Semoga ilmu yang diperoleh selama ini dapat bermanfaat bagi banyak orang dan dapat membanggakan. Serta untuk mba Santi, mba Septi, dan mba Vivi, Terimakasih untuk semua doa, dukungan, dan semangat selama ini. Semoga kalian semua senantiasa selalu dalam lindungan Allah SWT, dan selalu diberikan limpahan rezeki dan selalu dalam keadaan sehat wal'afiat, aamiin.
9. Untuk Bapak Nur Rakman Yusuf, S.Sos selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung, Bapak Tegar Adiwijaya, S.H., M.H selaku Keasistenan Pemeriksaan Laporan (Riksa), Bapak Hardian Ruswan, S.I.P selaku Kepala Keasistenan Penerimaan & Verivikasi Laporan (PVL), serta seluruh pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, khususnya

yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi sehingga mempermudah penulis untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Semoga kebaikan Bapak dan Ibu dibalas oleh Allah SWT berlipat ganda, Aamiin.

10. Untuk sahabat tersayang, Yayin Khosyatin, Nur Aini Fadilah, Mega Zulkarnain, Aufa Aulia Azzahra, Elisa Putri Rahmawati, Aulia Febriyanti. Terimakasih telah mendengarkan keluh-kesah penulis dan selalu membantu, memberikan semangat, motivasi, dan menghibur di kala penulis merasa kesulitan. Semoga kalian selalu berada dalam lindungan Allah SWT dan selalu dilimpahkan rezeki dan kebahagiaan, Semoga Allah selalu mempermudah segala urusan kedepannya dan sukses dengan karir masing-masing. Semoga sehat selalu dan penulis berharap semoga tali persahabatan ini tetap terjalin sampai akhir hayat nanti, Aamiin.
11. Untuk angkatan Granada. Terimakasih telah hadir mewarnai dunia perkuliahan penulis mulai dari Tahun 2019 hingga saat ini. Terimakasih banyak telah ikut berkontribusi dalam lika-liku perkuliahan ini, Terimakasih juga atas segala cerita, canda, tawa selama di dunia perkuliahan, semoga tali silaturahmi kita semua terus terjaga dengan baik, serta kalian semua selalu sehat dan dipermudah dalam menggapai cita-cita.
12. Tanpa mengurangi rasa hormat, cinta dan kasih sayang, Terimakasih kepada seluruh kerabat terdekat yang tidak disebutkan dikarenakan keterbatasan penulis, kepada siapapun yang membaca sanwacana ini dan mencari nama diri sendiri namun tidak ada, percayalah kamu juga sangat berarti dalam kehidupan dan juga proses penyelesaian skripsi ini. Walaupun nama kamu tidak tertulis, namun kebaikan kamu tidak akan pernah penulis lupakan. Semoga Allah membalas kebaikan kalian berlipat ganda, Aamiin.

Bandar Lampung, 07 Agustus
Yang Menyatakan,

Sherly Marlina
1946041007

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Responsivitas.....	11
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.4 Respon Cepat Ombudsman.....	15
2.5 Kerangka Pemikiran.....	16
III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Tipe Penelitian.....	18
3.2 Fokus Penelitian.....	18
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.4 Jenis Data.....	19
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	20

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7 Teknik Pengelolaan Data.....	21
3.8 Teknik Analisis Data.....	22
3.9 Teknik Keabsahan Data.....	23
IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	25
4.1.1 Deskripsi Wilayah Kota Bandar Lampung.....	25
4.1.2 Topografi Kota Bandar Lampung.....	26
4.2 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia.....	26
4.2.1 Ombudsman Republik Indonesia.....	26
4.2.2 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia.....	27
4.2.3 Tujuan Ombudsman Republik Indonesia.....	28
4.3 Gambaran Umum Ombudsman RI Provinsi Lampung.....	29
4.3.1 Ombudsman RI Provinsi Lampung.....	29
4.3.2 Struktur Organisasi Ombudsman RI Provinsi Lampung.....	31
4.4 Hasil Penelitian.....	32
4.2.1 Merespon Setiap Masyarakat.....	34
4.2.2 Pelayanan Dilakukan Dengan Cepat Oleh Petugas.....	39
4.2.3 Pelayanan Dilakukan Dengan Tepat Oleh Petugas.....	42
4.2.4 Pelayanan Dilakukan Dengan Cermat.	44
4.2.5 Pelayanan Dilakukan Dengan Waktu Yang Tepat.....	47
4.2.6 Kemudahan Akses Layanan.....	48
4.3 Kendala Respon Cepat Ombudsman (RCO) Perwakilan Provinsi Lampung dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung.....	51
4.4 Pembahasan Penelitian.....	53
4.4.1 Merespon Setiap Masyarakat.....	53
4.4.2 Pelayanan Dilakukan Dengan Cepat Oleh Petugas.....	54
4.4.3 Pelayanan Dilakukan Dengan Tepat Oleh Petugas.....	55
4.4.4 Pelayanan Dilakukan Dengan Cermat.	56
4.4.5 Pelayanan Dilakukan Dengan Waktu Yang Tepat.....	58
4.4.6 Kemudahan Akses Layanan.....	59

4.4.7 Kendala Respon Cepat Ombudsman (RCO) Perwakilan Provinsi Lampung dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung.....	60
V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Laporan Respon Cepat Tahun 2022 Ombudsman RI Lampung.....	3
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3 Teknik Penentuan Informan.....	20
Tabel 4 Syarat Melapor ke Ombudsman RI Provinsi Lampung.....	36
Tabel 5 Salinan Dokumen Dari Para Pihak.....	46
Tabel 6 Waktu Penyelesaian Laporan.....	48
Tabel 7 Laporan Masyarakat Dengan Kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) Berdasarkan Cara Penyampaian Tahun 2022.....	50
Tabel 8 Kendala Respon Cepat Ombudsman (RCO).....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Berfikir.....	16
Gambar 2 Kantor Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.....	29
Gambar 3 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2022.....	31
Gambar 4 Penerimaan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	35
Gambar 5 Ombudsman Ngantor di Luar.....	38
Gambar 6 Permasalahan dengan kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO)....	40
Gambar 7 Ucapan Terimakasih Dari Pelapor Atas Kinerja Ombudsman Lampung Dalam Menindaklanjuti Laporan PPDB.....	44
Gambar 8 Platform pengaduan di Lembaga Ombudsman Lampung.....	49

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah mempunyai tugas pokok atau fungsi dasar pemerintahan yakni “pelayanan” yang sifatnya umum terhadap masyarakat secara keseluruhan. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan melibatkan pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah secara efektif dan efisien sehingga kebutuhan pelayanan publik terpenuhi (Maulidiah, 2014). Pelayanan publik dipelajari secara luas agar kebutuhan penyelenggara pelayanan dapat terpenuhi secara efisien dan efektif. Hal ini penting karena kebutuhan pelayanan publik semakin meningkat dan perlu diawasi secara ketat agar pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif (Kalenge, 2015).

Saat ini masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang kurang baik dalam memberikan pelayanannya seperti pada penelitian Sari (2021) dengan hasil penelitian yang mengemukakan bahwa peran Ombudsman dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik di Kota Makassar sudah cukup baik namun masih terkendala oleh kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan kantor Ombudsman seperti kantor yang lebih besar, penambahan ruangan, dan lain-lain. Seniper (2019) juga melaporkan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau di Kota Batam yang ditinjau berdasarkan Teori Efektifitas Hukum soerjono Soekanto belum berjalan efektif. Penyebabnya adalah faktor internal dan eksternal, yakni: kurangnya anggaran, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), ketidakpastian hukum, tidak adanya identifikasi laporan, kurangnya kerjasama dan koordinasi Ombudsman dengan penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu sangat diperlukan lembaga pengawasan eksternal

untuk memperkuat mekanisme pengawasan pemerintah agar dapat berjalan lebih efektif.

Pemerintah membentuk badan pengawas eksternal di daerah yaitu Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Dasar hukum Ombudsman diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang menjelaskan bahwa Lembaga Ombudsman RI didirikan sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang berhak mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, serta badan usaha perseorangan atau swasta yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya dibiayai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung sudah menerapkan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) sebagai cara untuk menyelesaikan laporan masyarakat secara cepat, asalkan syarat dan ketentuan melapor terpenuhi. Adanya mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mewakili ketidakadilan yang telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang tidak kompeten mengingat banyaknya laporan masyarakat tentang maladministrasi di Ombudsman RI Provinsi Lampung.

Terkhusus di Provinsi Lampung pada tahun 2022, Ombudsman Provinsi Lampung menerima sebanyak 50 laporan yang telah masuk ke dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) dan substansi pendidikan menjadi laporan terbanyak dengan jumlah 31 di tahun 2022 (Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Provinsi Lampung, 2022). Sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 25 laporan dan substansi pendidikan juga menjadi laporan terbanyak dengan jumlah 12 Laporan (Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Provinsi Lampung, 2021). Hal ini membuktikan bahwa laporan pendidikan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berikut data laporan Respon Cepat berdasarkan substansi dan permasalahan yang di terima Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2021 dan 2022 :

Tabel 1 Laporan Respon Cepat Tahun 2021 dan 2022 Ombudsman RI Provinsi Lampung

No	Substansi Laporan RCO			
	Tahun 2021	Jumlah	Tahun 2022	Jumlah
1.	Adminduk	1	Air	1
2.	Kepegawaian	10	Kepegawaian	14
3.	Kesehatan	2	Kesehatan	2
4.	Pendidikan	12	Pendidikan	32
5.	-	-	Keagamaan	1
6.	-	-	Jaminan sosial	1
Jumlah		25	Jumlah	51

Sumber: Arsip Laporan Tahunan Ombudsman Lampung Tahun 2021 dan 2022

Dari permasalahan di atas menunjukkan bahwa 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. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan proses seleksi yang akan menentukan peserta didik diterima disuatu sekolah. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online untuk jenjang tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) dilaksanakan pada awal tahun pelajaran baru. Dalam seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online yaitu melalui sistem zonasi, yang terdiri dari 4 jalur seleksi, yaitu jalur zonasi 50%, jalur afirmasi 15%, jalur perpindahan tugas orang tua/ wali 5%, dan jalur prestasi 30%.

Peneliti memilih studi kasus laporan Respon Cepat terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) atas dugaan maladminstrasi berupa penyimpangan prosedur oleh SMA Negeri 9 Bandar Lampung dalam proses seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun ajaran 2022/2023 berupa perubahan sistem zonasi pendaftaran dari 831 meter menjadi 841 meter. Dibandingkan dengan laporan-laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO) dengan substansi lainnya, laporan pendidikan terkait permasalahan mengenai Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) lebih membutuhkan waktu penanganan yang lebih cepat yaitu dengan hitungan jam

dalam mencapai penyelesaian laporan. 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. Jika tidak ditangani secara cepat oleh pihak Ombudsman maka sangat berpengaruh terhadap kelulusan peserta didik dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

Berdasarkan hasil pra riset yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 27 Oktober 2022, diperoleh informasi terkait uraian laporan dari salah satu asisten Ombudsman Provinsi Lampung yaitu bahwa pada tanggal 27 Juni 2022, pelapor mendaftarkan anaknya di SMA Negeri 9 Bandar Lampung melalui sistem PPDB online dengan jalur zonasi, lalu pada tanggal 04 Juli 2022, pelapor melalui sistem PPDB online mendapatkan informasi bahwa ada perubahan jarak antara lokasi pengajuan saat pertama kali daftar pada tanggal 27 Juni 2022 dengan jarak sekolah yang didaftarkan yaitu semula dengan jarak 831 meter menjadi 841 meter yang berarti terdapat masalah dalam perbedaan jarak 10 meter yang tidak bisa dicek oleh pihak Ombudsman Provinsi Lampung secara detail karena mekanisme Respon Cepat terkendala oleh waktu penyelesaian, maka dengan adanya perubahan jarak yang lebih jauh sangat berpengaruh terhadap kelulusan peserta didik dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Hal tersebut membuat masyarakat (pelapor) sebagai penerima pelayanan untuk melakukan pengaduan di Lembaga Ombudsman Provinsi Lampung. Sebagai badan pengawas eksternal, Ombudsman Provinsi Lampung bertugas menangani laporan masyarakat terkait maladministrasi guna memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang maksimal dan tata kelola pemerintahan yang baik (Arifka, 2020).

Responsivitas atau daya tanggap Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung terhadap laporan cepat pengaduan masyarakat tentunya diharapkan dapat memenuhi keinginan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan tanggap untuk dapat memaksimalkan pelayanan publik. Mekanisme Respon Cepat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan masyarakat bisa diselesaikan dalam waktu yang singkat yaitu bisa dengan hitungan

jam/hari dan tentunya memerlukan pola penanganan yang cepat agar dapat segera menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi. Berdasarkan kualifikasi kewenangannya, maka diharapkan Ombudsman RI Provinsi Lampung untuk dapat menyelesaikan semua permasalahan masyarakat yang telah dilaporkan.

Dari data di atas, sangat penting adanya tinjauan Responsivitas terhadap Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat dengan studi kasus Respon Cepat terkait proses seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) pada tahun 2022. Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan masyarakat dapat diukur dengan laporan yang sudah diselesaikan oleh pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Untuk mengetahui sejauh mana Ombudsman Provinsi Lampung mampu menyelesaikan laporan yang masuk dengan cepat, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait **“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)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Terdapat 32 laporan pengaduan masyarakat dengan substansi pendidikan di tahun 2022 yang masuk ke dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
2. Adanya kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 9 Bandar Lampung berupa perubahan sistem zonasi pendaftaran dari 831 meter menjadi 841 meter.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Responsivitas Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung melalui Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung?
2. Apa sajakah yang menjadi kendala mekanisme RCO dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Responsivitas Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung melalui Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui kendala Mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) Perwakilan Provinsi Lampung dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini yaitu dapat bermanfaat dalam mengembangkan wawasan keilmuan di bidang Ilmu Administrasi Negara terkait mata kuliah Administrasi Pelayanan Publik. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu adanya penelitian ini dapat menambah kajian dan wawasan terkait dengan Responsivitas Ombudsman Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini yaitu dapat memberikan informasi dan evaluasi terhadap tingkat pelayanan pengaduan masyarakat di Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung kepada kalangan akademisi dan penyelenggara pelayanan publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini menjelaskan terkait temuan-temuan penelitian sebelumnya, yang digunakan sebagai referensi untuk topik penelitian ini. Penelitian terdahulu telah dipilih sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, sehingga diharapkan mampu memudahkan peneliti dalam menjelaskan maupun memberikan referensi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian, mengingat penelitian ini mengangkat topik terkait dengan permasalahan pendidikan yang juga masuk dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO). Berikut penelitian terdahulu yang bisa dijadikan referensi dalam penelitian ini, antara lain:

Tabel 2
Penelitian Terdahulu

Penulis dan Judul Penelitian	Hasil	Relevansi
Latifah (2015) Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Menangani Keluhan Masyarakat.	Hasil dari penelitian ini yaitu Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat yang di kaji berdasarkan indikator Responsivitas dari Zeihaml et al. Meliputi : Pelayanan atau respon dengan cepat, tepat, cermat, dan komunikatif. Jadi semua pengajuan atau pelaporan yang masuk dari masyarakat pasti akan mendapatkan penanganan, akan tetapi harus melalui tahap pengklasifikasian ke dalam substansi.	Persamaan antara penelitian ini dengan Latifah (2015) yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pengukuran indikator responsivitas. Perbedaan antara keduanya terletak pada objek penelitian serta fokus penelitian. Dimana penelitian Latifah (2015) berfokus pada penanganan keluhan masyarakat, sedangkan penelitian ini berfokus pada laporan yang masuk dalam kategori Respon Cepat (RCO) dengan substansi pendidikan.

Penulis dan Judul Penelitian	Hasil	Relevansi
Islami (2017) Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi Dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah.	Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa pelayanan kantor pertanahan kabupaten Banyuwangi dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah sudah bisa dikatakan cukup responsif, namun belum semua indikator responsivitasnya tinggi.	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Islami (2017) yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pengukuran indikator responsivitas. Perbedaan antara keduanya terletak pada objek dan fokus penelitian, dimana Islami (2017) berfokus pada pelayanan penerbitan sertifikat tanah, sedangkan penelitian ini berfokus pada laporan yang masuk dalam kategori respon cepat (RCO) dengan subansi pendidikan.

Penulis dan Judul Penelitian	Hasil	Relevansi
Nurhayati (2015) Peran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladminstrasi.	Hasil dari penelitian ini yaitu dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sudah cukup baik dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi. Bentuk pencegahan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah yaitu dengan melakukan serangkaian sosialisasi seperti rapat dengan pemerintah daerah terkait pelayanan publik.	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati (2015) yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif serta objek penelitian di Lembaga Ombudsman. Perbedaan antara keduanya terletak pada fokus penelitian, dimana Nurhayati berfokus pada upaya pencegahan maladminstrasi di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sedangkan penelitian ini berfokus pada laporan yang masuk dalam kategori respon cepat (RCO) dengan subansi pendidikan.

Penulis dan Judul Penelitian	Hasil	Relevansi
Siwij <i>et al.</i> (2021) <i>The Main Duties and Function of the Ombudsman of the Republic of Indonesia.</i>	Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa tugas pokok dan fungsi Ombudsman RI tentang maladministrasi penyetaraan gelar doktor di luar negeri dan promosi jabatan guru besar Kemdiknas tahun 2010 telah dilakukan dengan tahapan-tahapan berdasarkan ketentuan Undang-Undang baik penerima laporan, pemeriksa, ataupun perumusan hasil pemeriksaan.	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Siwij <i>et al.</i> (2021) yaitu sama-sama meneliti di Lembaga Ombudsman mengenai maladministrasi. Perbedaan antara keduanya terletak pada fokus penelitian, dimana Siwij <i>et al.</i> (2021) berfokus pada maladministrasi penyetaraan gelar doktor di luar negeri dan promosi jabatan guru besar Kemdiknas 2010. Sedangkan penelitian ini berfokus pada maladministrasi terhadap laporan yang masuk dalam kategori respon cepat (RCO) dengan subtansi pendidikan.

Penulis dan Judul Penelitian	Hasil	Relevansi
Mitrovic & Raosavljevic (2021) <i>Human Right Ombudsman In The Pandemic: Challenge In Protection Of Vulnerable Groups.</i>	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pandemi Covid-19 memberikan efek fisik, emosional dan psikologis yang paling mendalam pada anak-anak. Ombudsman bertindak cepat dengan kondisi darurat untuk memperbaiki tindakan pemerintah terhadap perlindungan hak asasi manusia yang berkaitan dengan pendidikan dan kesehatan.	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Mitrovic & Raosavljevic (2021) yaitu objek penelitian yang sama-sama di Lembaga Ombudsman yang menangani kondisi darurat. Perbedaan antara keduanya terletak pada fokus penelitian. Dimana penelitian Mitrovic & Raosavljevic (2021) berfokus pada Ombudsman HAM Bosnia dan Herjogevina dalam pandemi Covid-19, sedangkan penelitian ini berfokus pada Lembaga Ombudsman RI Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan yang masuk dalam kategori respon cepat (RCO) dengan subtansi pendidikan.

Yang menjadi perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini lebih berfokus pada pengaduan masyarakat tentang masalah pendidikan yang masuk kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO). Penulis menilai bahwa Respon Cepat ini merupakan cara cepat untuk menyelesaikan laporan masyarakat dalam kondisi yang darurat karena mekanisme respon cepat ini langsung menghubungi pihak yang dilaporkan, agar pelapor segera mendapatkan pelayanan. Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2011) mengatakan bahwa terdapat enam indikator responsivitas yang akan digunakan untuk mengukur laporan ini. Agar Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dapat memaksimalkan kualitas pelayanan publik dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat, maka peneliti perlu melakukan penelitian ini agar dapat dijadikan sebagai referensi.

2.2 Responsivitas

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan suatu organisasi untuk dapat mengenali kebutuhan masyarakat, memprioritaskan pelayanan dan menetapkan agenda, serta merancang program pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Dwiyanto dalam Safitri, 2011). Responsivitas juga menjadi hal yang penting dan merupakan salah satu faktor yang akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (Fitzsimmons dalam Arfan *et al.*, 2021). Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, oleh karena itu baik atau buruknya respon terhadap penerima layanan dapat mencerminkan kualitas pelayanan itu sendiri.

Salah satu dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam (Hardiyansah, 2011) meliputi daya tanggap (*responsiveness*) yang dapat diungkapkan dalam beberapa hal antara lain:

1. Merespon semua masyarakat yang menginginkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan

2. Pelayanan dilakukan dengan cepat oleh petugas. Hal ini berkaitan dengan seberapa cepat dan jujurnya penyedia layanan menanggapi pertanyaan dan menanggapi permintaan dari masyarakat.
3. Pelayanan dilakukan dengan tepat oleh petugas. Tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya dilakukan dengan cara yang sesuai dengan harapan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan terkait pelayanan yang diterimanya.
4. Pelayanan dilakukan dengan cermat oleh petugas. Berarti pemberi layanan harus selalu fokus, teliti dan serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Pelayanan dilakukan dengan waktu yang tepat. Artinya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
6. Kemudahan akses layanan. Bahwa seluruh penyedia layanan harus dapat memberikan akses kepada masyarakat untuk mampu menyampaikan keluhannya dan bisa memberikan solusi yang terbaik.

Indikator responsivitas dalam pelayanan menurut Maruti (2013) yaitu:

1. Ada atau tidaknya keluhan dari pengguna layanan;
2. Sikap birokrat terhadap keluhan dari pengguna layanan;
3. Menggunakan keluhan dari pengguna layanan sebagai acuan untuk perbaikan penyediaan layanan di masa mendatang;
4. Berbagai tindakan birokrat untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa birokrasi;
5. Penempatan pengguna layanan berdasarkan birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Dari penjelasan-penjelasan diatas menunjukkan kapasitas organisasi dan instansi dalam mengenali kebutuhan masyarakat sebagai pengakses pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik. Selain itu responsivitas juga menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggara layanan publik. Responsivitas suatu organisasi atau lembaga dapat dinilai dengan menentukan apakah pelayanan publik yang telah diberikan sudah optimal atau bahkan belum optimal. Teori indikator responsivitas menurut Zeithaml sudah

banyak digunakan oleh banyak peneliti dan 6 indikator dari teori yang dikemukakan oleh Zeithaml rata-rata sudah memenuhi keinginan pelanggan, dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Selain itu teori indikator Zeithaml sesuai dengan studi kasus yang peneliti gunakan.

2.3 Pelayanan Publik

Pemerintah memiliki tanggung jawab utama terhadap masyarakat yaitu dalam penyediaan pelayanan publik. Menurut Robert dalam (Maryam, 2016) pelayanan publik merupakan setiap dan semua kegiatan pelayanan umum yang dilakukan di lingkungan instansi pemerintah pusat, daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau milik daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai bentuk upaya pemerintah untuk membantu masyarakat umum dengan memberikan barang dan jasa yang akan mereka butuhkan (Soesilo dalam Hamim *et al.*, 2020).

Tuntutan dari masyarakat terus meningkat dikarenakan masyarakat sangat membutuhkan dan mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas, maka dari itu pemerintah berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk masyarakat seperti pada penelitian Maryam (2016) tentang “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik” dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan melibatkan pemangku kepentingan, baik itu di lingkungan birokrasi maupun masyarakat, sangat penting bagi terselenggaranya pemerintahan yang baik. Konsep *good governance* tentunya diharapkan akan mempermudah mendapatkan pelayanan di masa mendatang dan memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin.

a. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Lovelock dalam (Monoarfa, 2012) terdapat 5 prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam hal pelayanan publik untuk mencapai kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (bukti langsung), seperti perlengkapan pegawai, sarana komunikasi dan fasilitas fisik;
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan;
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni pegawai memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan dengan responsif;
4. *Assurance* (jaminan), yakni pegawai memiliki kesopanan, kemampuan, dan pengetahuan yang terbebas dari keraguan, resiko serta bahaya;
5. *Empathy* (empati), seperti memahami dan mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan dengan melakukan komunikasi terhadap pelanggan dengan baik.

b. Azas Pelayanan Publik

Secara teoritis, Sinambela dalam (Monoarfa, 2012) mengatakan bahwa tujuan utama pelayanan publik yaitu untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan publik yang profesional diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut. Azas-azas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. *Transparansi*, yakni pelayanan yang mudah dipahami, mudah diakses dan tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan;
2. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan;
3. *Kondisional*, yakni pelayanan sesuai kondisi penerima dan pemberi layanan dengan mengikuti prinsip efisiensi dan kinerja;
4. *Partisipatif*, yakni pelayanan yang mendorong masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan harapan, keinginan, dan kebutuhan masyarakat;
5. *Kesamaan hak*, yaitu tidak adanya perbedaan pelayanan dari aspek apapun baik dari ras, suku, agama, status sosial dan golongan;
6. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang memperhatikan keadilan antara penyelenggara dan penerima pelayanan.

Standarisasi pelayanan sangat penting untuk penyelenggaraan setiap pelayanan publik. Oleh karena itu, standar pelayanan publik ini harus disosialisasikan agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik mengetahuinya. Penyelenggara atau penyedia layanan publik telah menetapkan standar pelayanan publik, yang diartikan sebagai ukuran yang harus dipatuhi baik oleh penerima maupun penyedia layanan. Menurut Mulyawan (2016), standar pelayanan publik paling sedikit mencakup hal-hal berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur layanan dibagi untuk penyedia dan penerima pelayanan termasuk keluhan;

2. Waktu penyelesaian

Batas waktu penyelesaian ditentukan sejak permohonan diajukan hingga penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Biaya pelayanan

Termasuk biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang sudah ditentukan sebagai bagian dari pemberian pelayanan;

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diperoleh sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;

5. Sarana dan Prasarana

Penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

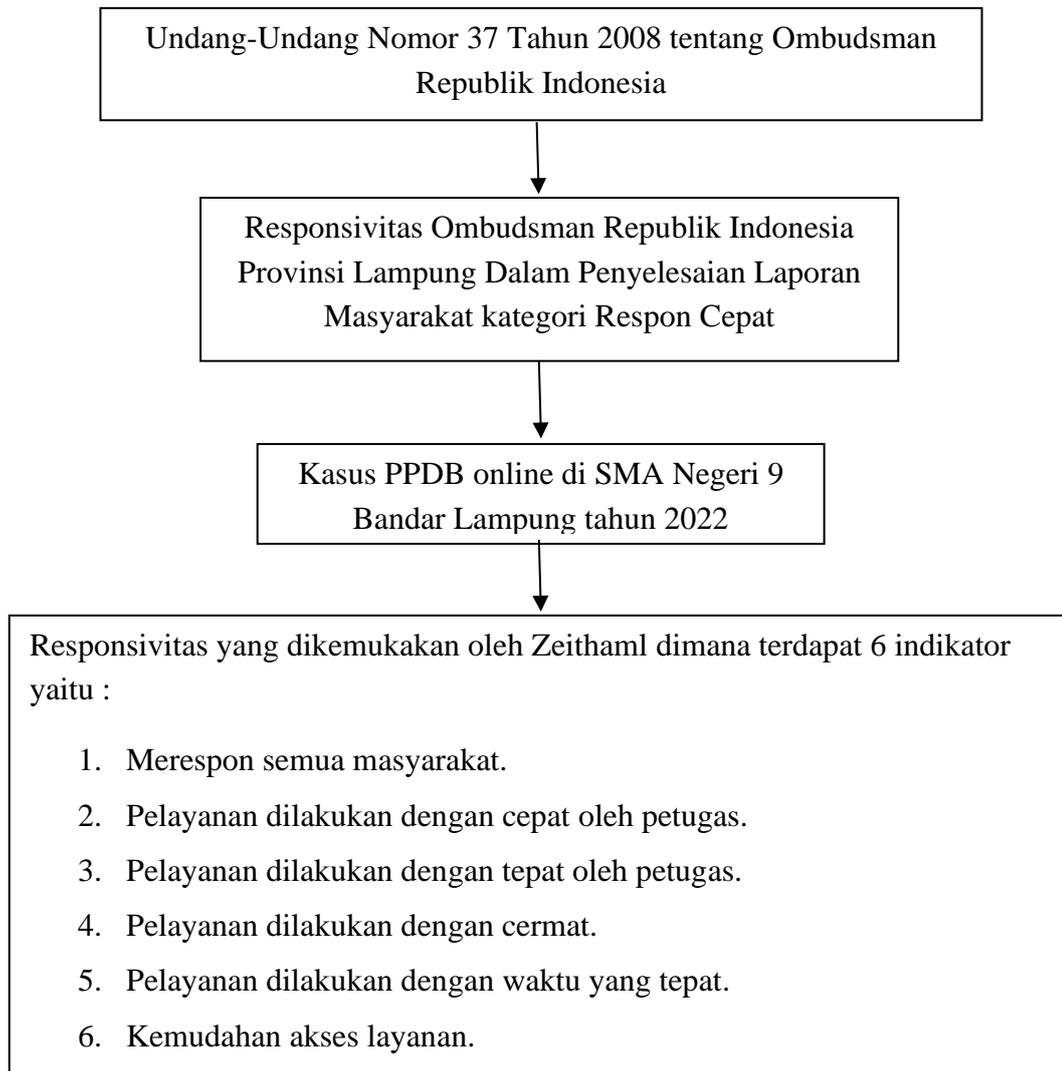
2.4 Respon Cepat Ombudsman (RCO)

Ombudsman Republik Indonesia menerapkan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) untuk peristiwa, situasi, atau kejadian tertentu dimulai pada tahun 2012 setelah melihat berbagai kondisi permasalahan yang telah dilaporkan kepada Ombudsman. Respon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan cara untuk menyelesaikan laporan masyarakat secara cepat, asalkan syarat dan ketentuan melapor dipenuhi. Respon Cepat Ombudsman juga merupakan model penanganan laporan warga khusus untuk menangani pengaduan masyarakat tentang keadaan darurat yang merugikan, mempersulit seseorang atau kelompok untuk mendapatkan

hak ekonomi atau hak pendidikannya, seperti situasi yang melanggar hak hidup. Menurut peraturan Ombudsman pasal 27 menjelaskan bahwa Respon Cepat Ombudsman (RCO) telah ditetapkan sebagai penyelesaian laporan yang dilakukan dengan menggunakan mekanisme berupa pemeriksaan laporan, klarifikasi langsung, atau mediasi sebelum proses pemeriksaan dokumen. Penyelesaian laporan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) juga dilakukan setelah pegawai mendapat persetujuan baik dari kepala perwakilan atau wakil/koordinator bidang penyelesaian laporan.

2.5 Kerangka Pemikiran

Beberapa indikator antara lain dari segi responsivitas pelayanan publik terhadap pengaduan masyarakat dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik di Lembaga Ombudsman Provinsi Lampung. Melihat banyaknya masyarakat yang melaporkan terkait kasus maladministrasi, maka sangat penting adanya respon yang baik terhadap pelapor dari pihak Ombudsman Provinsi Lampung untuk mengetahui seberapa tanggap Lembaga Ombudsman Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi terkait Respon Cepat yang dapat dilihat dari beberapa indikator responsivitas menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2011) seperti merespon semua masyarakat, pelayanan dilakukan dengan cepat oleh petugas, pelayanan dilakukan dengan tepat oleh petugas, pelayanan dilakukan dengan cermat oleh petugas, pelayanan dilaksanakan dengan waktu yang tepat dan kemudahan akses layanan. Oleh karena itu, tujuan akhir dari indikator tersebut adalah untuk mengevaluasi penyediaan layanan dan menentukan responsivitas dan kualitas layanan lembaga Ombudsman Provinsi Lampung. Dari uraian tersebut, penulis memfokuskan beberapa indikator kedalam bagan kerangka fikir sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berfikir

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Untuk memperoleh gambaran dan penjelasan secara luas mengenai responsivitas Ombudsman Provinsi Lampung dalam menindaklanjuti laporan yang masuk dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) dengan menggunakan indikator responsivitas menurut Zeithaml, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang telah diperoleh.

3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada responsivitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terhadap laporan yang masuk dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) pada tahun 2022. Fokus ini juga akan diukur keberhasilannya dengan menggunakan indikator responsivitas antara lain:

1. Merespon semua masyarakat. Sikap dan komunikasi penyedia layanan yang baik termasuk dalam indikator ini.
2. Pelayanan dilakukan dengan cepat oleh petugas. Hal ini berkaitan dengan seberapa cepat dan jujur nya penyedia layanan menanggapi pertanyaan dan menanggapi permintaan dari pelanggan.
3. Pelayanan dilakukan dengan tepat oleh petugas. Tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya dilakukan dengan cara yang sesuai dengan harapan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan terkait pelayanan yang diterimanya.

4. Pelayanan dilakukan dengan cermat oleh petugas. Berarti pemberi layanan harus selalu fokus, teliti dan serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Pelayanan dilakukan dengan waktu yang tepat. Artinya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
6. Kemudahan akses layanan. Bahwa seluruh penyedia layanan harus dapat memberikan akses kepada masyarakat untuk mampu menyampaikan keluhannya dan bisa memberikan solusi yang terbaik.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di Kantor Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang terletak di Jalan Cut Mutia No. 137, Pengajaran, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35212. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut yaitu memudahkan peneliti dalam pencarian data dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tingkat SMA tahun 2022, karena penulis mempunyai pengetahuan dasar tentang hal tersebut.

3.4 Jenis dan Data

a. Data Primer

Teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data primer meliputi wawancara, observasi dan penyebaran data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari sumber informan pertama seperti wawancara yang akan dilakukan peneliti dengan Asisten I, II, dan III, serta Kepala perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung yang digunakan untuk mendapatkan data secara langsung.

b. Data Sekunder

Menurut Siyoto (2015) data sekunder ini bisa diperoleh dari berbagai sumber antara lain yaitu seperti jurnal, buku, dan laporan. Data sekunder digunakan guna

mendukung informasi dasar yang berasal dari dokumen atau pengamatan langsung di lapangan. Data sekunder yang dimaksud yaitu seperti dokumen dan data pelapor dari kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

3.5 Teknik Penentuan Informan

Sasaran dalam objek peneliti yang nantinya akan menjadi sumber data primer dalam mengumpulkan informasi penting melalui wawancara dan observasi lapangan yaitu informan (Daniah, 2019). Informan penelitian ini adalah orang-orang yang benar-benar terlibat dalam pelayanan publik Ombudsman Provinsi Lampung seperti pegawai di Lembaga Ombudsman Provinsi Lampung dan beberapa masyarakat yang telah mengajukan pengaduan pada tahun 2022. Informan-informan tersebut diantaranya yaitu:

Tabel 3 Teknik Penentuan Informan

No	Nama	Jabatan	Jenis Informan
1.	Nur Rakhman Yusuf, S.Sos	Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	Informan pejabat yang berwenang dalam memutuskan kebijakan Respon Cepat Ombudsman (RCO) terhadap laporan.
2.	Hardian Ruswan, S.I.P	Kepala Keasistenan Penerimaan & Verifikasi Laporan (PVL)	Informan yang menerima dan melakukan verifikasi laporan masyarakat termasuk laporan dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO).
3.	Tegar Adi Wijaya, S.H., M.H	Keasistenan Pemeriksaan Laporan	Informan yang menindaklanjuti/menyelesaikan laporan masyarakat termasuk laporan dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO).
4.	Eko Istiko	Masyarakat sebagai pelapor	Informan yang menjadi korban/kuasa pelapor yang membutuhkan penanganan dan penyelesaian kasus/laporan melalui instansi Ombudsman RI Perwakilan Lampung.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua jenis teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yaitu teknik interaktif dan non-interaktif (Adhitya, 2010). Peneliti menggunakan teknik interaktif dalam penelitian ini yang meliputi:

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak Ombudsman Provinsi Lampung. Pertanyaan yang terbuka dan menghasilkan banyak informasi diajukan selama wawancara oleh peneliti. Wawancara dilakukan dengan kondisi dan waktu yang dianggap sesuai agar memperoleh data yang lengkap, jujur, dan terperinci.

2. Dokumentasi

Peneliti telah mengumpulkan data seperti berupa dokumen-dokumen yang dianggap relevan dan mendukung sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti di kantor Lembaga Ombudsman RI Provinsi Lampung seperti laporan tahunan kinerja pegawai.

3. Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung di Ombudsman Provinsi Lampung mengenai proses penyelesaian laporan masyarakat dalam kategori respon cepat dengan cara non partisipasi artinya dalam hal ini peneliti tidak ikut berpartisipasi terkait proses dalam bekerja dan tidak mencatat hal-hal yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3.7 Teknik Pengelolaan Data

Sebuah penelitian akan dapat dengan mudah memecahkan masalah berdasarkan hasil lapangan dengan bantuan pengolahan data, oleh karena itu pengolahan data sangat penting bagi penelitian. Setelah data diperoleh, tahap selanjutnya yaitu mengolah data yang telah dikumpulkan dari lapangan. Menurut Indah dalam (Pratiwi, 2017) memaparkan kegiatan pengolahan data penelitian sebagai berikut:

1. Pengeditan Data

Pengeditan merupakan suatu proses dalam pemeriksaan data yang sudah terkumpul. Pada tahap pengeditan data ini, kita memeriksa kembali data yang sudah terkumpul untuk menentukan lengkap atau tidaknya semua data. Pengeditan data dilakukan untuk mengisi kekosongan atau memperbaiki kesalahan pada data mentah. Kekurangan data juga dapat diselesaikan dengan memasukkan data atau mengulang pengumpulan data.

2. Interpretasi Data

Interpretasi data yaitu memberikan pandangan atau pendapat terhadap suatu data yang digunakan untuk menemukan makna dan hasil dari penelitian. Interpretasi data ini dilakukan dengan cara memberikan suatu penjelasan, bisa berbentuk kalimat berupa deskriptif dan naratif. kegiatan analisis data dilakukan berdasarkan hasil studi dokumentasi dan wawancara terhadap data yang memiliki makna.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses dalam menyusun dan mencari informasi yang telah diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara dan dokumentasi dengan memilih informasi mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat sebuah kesimpulan agar dapat dengan mudah untuk dipahami baik untuk diri sendiri maupun orang lain. Menurut Miles dan Huberman dalam (Wanto, 2017), kegiatan analisis data sebagai berikut:

1. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Dalam proses ini, kondensasi data diimplementasikan ketika peneliti telah melakukan wawancara dan mengumpulkan data yang telah peneliti tulis di lapangan. Untuk mendapatkan fokus penelitian yang akan dibutuhkan, maka transkrip wawancara dipilah oleh peneliti.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data disini merupakan penyatuan dan pengorganisasian dari informasi yang disimpulkan. Tidak hanya melakukan analisis yang mendalam, tetapi penyajian data juga dapat membantu dalam memahami konteks penelitian.

3. *Conclusions Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Peneliti memulai dengan mengumpulkan data, mencari pemahaman, mencatat alur sebab akibat dan keteraturan penjelasan, yang dimana pada tahap akhir yaitu membuat kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti.

3.9 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data pada penelitian, sering hanya di tekanakan pada teknik validitas dan realibilitas. Dalam penelitian kualitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah, valid, reliabel dan objektif. Teknik kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, triangulasi, serta uji kepastian dan uji kebergantungan.

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti bahwa peneliti kembali ke lapangan, melakukan wawancara dan pengamatan kembali baik menggunakan sumber data yang sudah diperoleh 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 yang disembunyikan lagi.

2. Triangulasi

Triangulasi 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 multiangulation 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 RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat.

3. Uji kepastian dan uji kebergantungan, 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 kualitatif tersebut telah memenuhi standar kepastian. Dalam penelitian ini jangan sampai tidak ada proses 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 penilainya. Uji kebergantungan dan uji kepastian dilakukan peneliti melalui proses bimbingan langsung dengan dosen yang dimulai sejak Februari 2023 hingga Maret 2023 sehingga proses dari penelitian ini telah memenuhi uji kepastian.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dari enam indikator pengukuran Responsivitas menurut Zeithaml menunjukkan bahwa Responsivitas 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 karena terdapat satu indikator yaitu terkait pelayanan dilakukan dengan tepat yang mana pada indikator ini belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelapor. Hal itu dikarenakan terdapat kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian laporan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) yaitu terkait keterbatasan waktu dalam proses menindaklanjuti laporan PPDB, sehingga membuat pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung hanya bisa memberikan rekomendasi berupa diterimanya anak dari pelapor tersebut di SMA Negeri 16 Bandar Lampung melalui jalur afirmasi. Kendala selanjutnya yaitu terkait sistem kewenangan, sehingga terdapat perbedaan jarak 10 meter yang tidak bisa dicek langsung oleh pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung secara detail karena hal itu diluar batas kewenangan pihak Ombudsman. Implikasi teoritis penelitian ini yaitu dapat bermanfaat dalam mengembangkan wawasan keilmuan di bidang Ilmu Administrasi Negara terkait mata kuliah Administrasi Pelayanan Publik. Hasil dari penelitian ini tentunya dapat dijadikan sumber referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu, adanya penelitian ini dapat menambah kajian dan wawasan terkait dengan Responsivitas Ombudsman Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan masyarakat terkait permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan terkait Responsivitas Ombudsman RI Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat, maka peneliti ingin mengajukan beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi pihak Ombudsman RI Provinsi Lampung lebih memperkuat sistem Respon Cepat Ombudsman (RCO) yaitu dengan adanya komunikasi dalam bentuk koordinasi yang baik antara pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dengan pihak penyelenggara layanan sehingga ketika terdapat laporan yang masuk dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO), pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dan penyelenggara layanan bisa cepat berkoordinasi dan kemudian memberi informasi terkait permasalahan laporan dengan kategori kondisi darurat tersebut.
2. Lebih memaksimalkan dalam penulisan yang lebih detail terkait sebuah Nota Kesepahaman (MoU) dengan penyelenggara layanan yaitu terkait percepatan penanganan dan penyelesaian laporan masyarakat, jadi terkait kasus-kasus laporan dengan kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) yang masuk ke penyelenggara layanan dan diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dari masyarakat, laporan tersebut segera ditindaklanjuti secara teknis dan dikuatkan oleh Nota Kesepahaman (MoU) agar dalam penyelesaian laporan dengan kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) jauh lebih cepat untuk mendapatkan solusi minimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdhan, R. D. 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*. Vol. 2, No. 2: 2185-
- Arfan, S. Maryani., & Nasution, M. S. 2021. Responsivity of public services in Indonesia during 19 pandemic. *Journal Budapest International Research and Critics Institute*. Vol. 4, No. 1: 552-562.
- Arifka, D. 2020. *Responsivitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi*. [Skripsi]. Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh: Aceh.
- Daniah, N. 2019. *Responsivitas Dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah K.H. Hayung Kabupaten Selayar*. [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar.
- Diansari, U. 2017. *Fungsi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Proses Pengaduan Pelayanan Publik)*. [Skripsi]. Universitas Hasanudin Makassar: Makassar.
- Dwiyanto, A, dkk. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gajah Mada: Yogyakarta
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press: Yogyakarta
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. 2020. Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 6, No. 1
- Firmansyah, M. Khasanah, I. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferal melalui kepuasan konsumen pada minat mereferensikan (studi pada us Transjakarta koridor 1). *Diponegoro Journal of Management*. Vol. 5, No. 4: 153-163
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta

- Herdini, F., & Agus W. 2020. Responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*. Vol. 2, No. 1: 1-9
- Islami, N. A. H. 2017. *Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi Dalam Penyelesaian Penerbitan Sertifikat Tanah*. [Skripsi]. Universitas Jember: Jember.
- Kalenge, N.A. 2015. Kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bitung. *Jurnal Ilmu Politik*. Vol. 2, No. 6.
- Latifah, M. 2015. Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat. *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ed. 1*. CV. Indah Prahasta: Bandung. 432 hlm.
- Marpaung, L.A., Rusli, T., Adiwijaya, T., & Hesti, Y. 2021. The effectiveness of the Ombudsman of the Republic Indonesia representatives of the Province of Lampung in completing reports regarding the distribution of social assistance for communities affected by the Covid-19 National disaster in Lampung. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Slamet Riyadi*. Vol. 27, No. 1.
- Maryam, N. S. 2016. Mewujudkan *Good Governance* melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Vol. 6, No. 1.
- Mawarni, Anggi. 2015. *Hubungan Tingkat Pengetahuan Sikap Dan Tindakan Pengendalian Lalat Oleh Pedagang Makanan Dengan Kepadatan Lalat Di Pasar Beringkit Kabupaten Badung tahun 2014*. [Skripsi]. Poltekes Denpasar: Denpasar
- Mitrovic, L. & Raosavljevic, P. 2021. Human right Ombudsman in thee Pandemic: challenge in protection of vulnerable groups. *Journal ECLIC (Eu and Comparative Law Issues And Challenges Series)*. 5.805-819.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Moleong, L. J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Monoarfa, H. 2012. Efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: suatu tinjauan kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*. Vol. 5, No. 1.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2020. *Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020*. Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta.
- Putri, W. H. 2022. *Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Pelaksanaan*

Penerimaan Peserta Didik Baru Online Tingkat Sekolah Menengah Atas Tahun 2021 Di Kota Bandar Lampung (Studi Pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung). [Skripsi]. Universitas Bandar Lampung: Bandar Lampung

- Prabawati, T., Duadji, N., & Prihantika, I. 2021. Efektifitas penerapan aplikasi E-Court dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang kelas 1 A). *Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Vol. 3, No. 1.
- Pratiwi, N. I. 2017. Penggunaan media vidio call dalam teknologi komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dunamika Sosial*. Vol. 1, No. 2: 202-24.
- Ramadani, R. 2021. *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*. [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar.
- Safitri, C. P. 2011. *Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Laporan Dengan Institusi Terlapor Kepolisian Di Wilayah DKI Jakarta*. [Skripsi]. Universitas Sebelas Maret Surakarta: Surakarta
- Sari, N. I. 2020. *Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Makassar*. [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar
- Sianipar, E. D. S. 2019. Efektifitas Ombudsman Provinsi Kepulauan sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di Batam. *Journal of Judicial Review*. Vol. 21, No.2.
- Shintya, N. A. A. 2017. Peran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Bandar Lampung. [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung: Bandar Lampung.
- Sholeha, N. I., Kagungan, D., & Sulistio, E. B. 2020. Model pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung (studi tentang PPDB tingkat SMA di Provinsi Lampung tahun 2019). *Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Vol. 2, No. 2.
- Siwij, D. S. R., Weni, I. M., & Haryanto., T. 2021. The main duties and functions of the Ombudsman of the Republic of Indonesia. *International Journal of Research in Social Science and Humanities (IJRSS)*. Vol. 2, No. 10.
- Siyoto, S., Sodik, A. 2015. *Dasar-Dasar Metode Penelitian*. Literasi Media Publishing: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Thalia, C. 2018. *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi pada Polsek Sukun Kota Malang)*. [Skripsi]. Universitas Brawijaya: Malang

- Ulum, M. C. 2018. *Public Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. UB Press: Universitas Brawijaya.
- Wanto, A. H. 2017. Strategi Pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis konsep Smart City. *Journal of Public Sector Innovations*. Vol. 2, no. 1: 39-43.
- Widianati, I. 2016. Responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan publik dalam menangani keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik. *Jurnal Kajian Manajemen Pelayanan*. Vol 1, No. 1: 0-216.