

ABSTRAK

KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

Oleh

LAILA ISTIANAH

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dasar yang menjadi salah satu tugas utama pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung adalah melakukan pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Selain itu, tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam melaksanakan pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Analisis dilakukan menggunakan teori pengukuran kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik pada tahun 2021-2022 sudah optimal dan sudah memenuhi 4 dari 5 indikator yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006).

Kata Kunci : Kinerja, Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

PERFORMANCE OF THE INDONESIAN OMBUDSMAN REPRESENTATIVE OF LAMPUNG PROVINCE IN PREVENTING MALADMINISTRATION OF PUBLIC SERVICES

By

LAILA ISTIANAH

Public service is a basic activity that is one of the main tasks of the government in organizing government. The Ombudsman of the Republic of Indonesia is a state institution that has the authority to supervise the implementation of public services, both organized by state administrators. One of the duties of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Lampung Provincial Representative is to prevent maladministration of public services in his work area. This study aims to determine the performance of the Indonesian Ombudsman Representative of Lampung Province in preventing maladministration of public services. In addition, the purpose of this study is to find out what factors affect the performance of the Indonesian Ombudsman for Lampung Provincial Representatives in implementing the prevention of public service maladministration. This research was conducted using a descriptive qualitative approach. The analysis was conducted using performance measurement theory according to Agus Dwiyanto (2006), namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This research data was obtained from interviews, observations, and documentation. The results showed that the performance of the Indonesian Ombudsman for Lampung Provincial Representatives in the Prevention of Public Service Maladministration in 2021-2022 was optimal and had met 4 of the 5 indicators stated by Agus Dwiyanto (2006).

Keywords : Performance, Ombudsman, Maladministration, Public Service