

ABSTRAK

KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN LAPORAN DUGAAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

Oleh

REGITA KURNIA KANIKOVA

Pada tahun 2022 terdapat beberapa laporan masyarakat yang belum terselesaikan hingga melewati jangka waktu penyelesaian yang seharusnya oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja Ombudsman dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor penyebab beberapa laporan tersebut melewati jangka waktu penyelesaian laporan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kinerja menurut Miner dalam Sutrisno (2010:172) dengan indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik sudah tercapai dan telah memenuhi keempat indikator kinerja yang digunakan. Adapun yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian laporan hingga melewati jangka waktu dari faktor internal Ombudsman yaitu kemampuan pegawai yang belum optimal dalam menangani substansi laporan yang kompleks, keterbatasan jumlah pegawai, keterbatasan sarana transportasi, serta dari faktor eksternal Ombudsman yaitu Pelapor yang kolot, tidak mempunyai data pendukung, serta Terlapor yang tidak kompeten dan kooperatif.

Kata kunci: kinerja, Ombudsman, maladministrasi, pelayanan publik

ABSTRACT

PERFORMANCE OF THE OMBUDSMAN RI REPRESENTATIVE OF LAMPUNG PROVINCE IN RESOLVING REPORTS ALLEGED MALADMINISTRATION OF PUBLIC SERVICES

By

REGITA KURNIA KANIKOVA

In 2022, there will be several public reports that have not been resolved and have exceeded the deadline for completion by the Indonesian Ombudsman Representative of Lampung Province. The aim of this research is to determine the performance of the Ombudsman in resolving reports of alleged maladministration of public services and to determine the factors causing some of these reports to exceed the report completion period. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques use interviews, observation and documentation. This research uses performance theory according to Miner in Sutrisno (2010:172) with indicators namely work quality, work quantity, work time, and cooperation. The results of the research show that the performance of the Indonesian Ombudsman Representative of Lampung Province in resolving reports of alleged maladministration of public services has been achieved and has fulfilled the four performance indicators used. What causes delays in completing reports that exceed the time period is internal factors from the Ombudsman, namely the ability of employees who are not yet optimal in handling the substance of complex reports, limited number of employees, limited means of transportation, as well as external factors from the Ombudsman, namely reporters who are old-fashioned, do not have supporting data, and the Reported Party is incompetent and uncooperative.

Keywords: performance, Ombudsman, maladministration, public service