

## **ABSTRACT**

### **EFFECTIVENESS OF THE OMBUDSMAN'S PERFORMANCE IN RESOLVING MALADMINISTRATION CASES IN BANDAR LAMPUNG CITY (A CASE STUDY IN REPUBLIC OF INDONESIA OMBUDSMAN OFFICE IN BANDAR LAMPUNG CITY)**

*By*

*Arif Rahman Hakim*

*Health is important for the survival and prosperity of Indonesian society. Health have important role in building a country's progress and prosperity. With a high level of health, a country can become a developed country, because in developed countries the living index and health index are relative high. And when something inappropriate occurs when receiving services in hospitals or health facilities, the Ombudsman institution plays a role in resolving the problem.*

*The problem with this research, there is still have maladministration and public reports regarding public services in the health sector at the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Representative of Lampung Province. This research aims to analyze the effectiveness of the performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Lampung Province. The method used descriptive qualitative. The data collection techniques in this research are interviews, observation and documentation using effectiveness indicators from Martani and Lubis consisting of the source approach, process approach and target approach.*

*The results of this research show that the effectiveness of the Ombudsman's performance in resolving maladministration cases in Bandar Lampung City can be said to be effective in terms of the source approach indicator. The Ombudsman can utilize his environment to obtain qualified sources and also manage his sources better. In terms of the Lampung Ombudsman's process approach indicators, their always follows existing procedures, such as looking at the rules to determine a problem, resolving it on time, even less than the time determined by the Indonesian Ombudsman. In terms of the target approach indicator, the ombudsman institution has provided a satisfactory experience to the community and has targets in all areas of public service, not just one area.*

**Keywords: effectiveness, maladministration, public administration**

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS KINERJA OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN KASUS MALADMINISTRASI DI KOTA BANDAR LAMPUNG (STUDI PADA KANTOR OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG)**

**Oleh**

**Arif Rahman Hakim**

Kesehatan merupakan suatu hal yang penting bagi keberlangsungan hidup serta kemakmuran masyarakat Indonesia. Kesehatan memiliki peran penting dalam membangun suatu kemajuan dan kemakmuran negara. Dengan adanya tingkat kesehatan yang tinggi maka suatu negara dapat menjadi sebuah negara yang maju, dikarenakan pada negara maju indeks hidup dan indeks kesehatan relatif tinggi . dan ketika terjadi suatu hal yang tidak sesuai ketika mendapatkan pelayanan di Rumah sakit ataupun di tempat-tempat fasilitas kesehatan maka lembaga Ombudsman berperan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Permasalahan pada penelitian ini adalah masih adanya terjadi maladministrasi dan laporan masyarakat dengan pelayanan publik bidang Kesehatan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi yang dikaji dengan indikator efektivitas dari Martani dan Lubis yang terdiri dari Pendekatan Sumber, Pendekatan proses, dan Pendekatan Sasaran.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan efektivitas kinerja Ombudsman dalam penyelesaian kasus maladministrasi di Kota Bandar Lampung dapat dikatakan sudah efektif pada indikator pendekatan sumber Ombudsman dapat memanfaatkan lingkungannya untuk mendapatkan sumber-sumber yang mumpuni dan juga mengelola sumbernya menjadi lebih baik. Pada indikator pendekatan proses Ombudsman Lampung selalu mengikuti prosedur yang ada seperti melihat aturan-aturannya untuk menentukan suatu permasalahan, menyelesaikan tepat waktu bahkan kurang dari waktu yang telah ditentukan oleh Ombudsman RI. Pada indikator pendekatan sasaran lembaga ombudsman telah memberikan sesuatu pengalaman yang memuaskan kepada masyarakat serta memiliki target pada semua bidang pelayanan publik tidak hanya satu bidang saja.

Kata Kunci: Efektivitas, maladministrasi, pelayanan publik