

ABSTRAK

RESPONSIVITAS OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM MENANGANI LAPORAN MASYARAKAT (Studi Laporan Kehilangan Dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung)

Oleh

NURATIH ANGGRAINI

Laporan terkait kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung yang seharusnya selesai pada 120 hari kalender tetapi belum terselesaikan hingga melewati jangka waktu penyelesaian yang seharusnya oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan tentang kasus kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung dan untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan tentang kasus kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang menggunakan teori responsivitas menurut Zeithaml dengan indikator yaitu: merespon/tanggapan kepada masyarakat, pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan tepat, pelayanan dengan cermat, pelayanan dengan waktu yang tepat, dan kemudahan akses layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 6 indikator responsivitas menurut Zeithaml terdapat 5 indikator yang telah responsif diantaranya: merespon/tanggapan kepada masyarakat, pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan tepat, pelayanan dengan cermat, dan kemudahan akses layanan. Sedangkan 1 indikator lainnya yang masih dianggap belum responsif adalah pelayanan dengan waktu yang tepat. Adapun faktor yang mempengaruhi keterlambatan penyelesaian laporan hingga melewati jangka waktu tersebut adalah jumlah SDM yang terbatas, keterbatasan sarana transportasi, komitmen dari pelapor dan terlapor.

Kata kunci: Responsivitas, Ombudsman, Pelayanan Publik

ABSTRACT

RESPONSIVITY OF THE OMBUDSMAN RI REPRESENTATIVE OF LAMPUNG PROVINCE IN HANDLING PUBLIC REPORTS (Study of Reports of Lost Documents at Bank Lampung Cabang Kota Agung)

By

NURATIH ANGGRAINI

The report with the subject of lost documents at the Bank Lampung Cabang Kota Agung, which should have been completed in 120 calendar days but had not been resolved until after the completion period that should have been completed by the Indonesian Ombudsman Representative of Lampung Province. The purpose of this research is to determine the responsiveness of the Indonesian Ombudsman Representative of Lampung Province in handling reports about cases of lost documents at Bank Lampung Cabang Kota Agung and to find out what factors influence the responsiveness of the Indonesian Ombudsman, Representative of Lampung Province, in handling reports about cases of lost documents at Bank Lampung Cabang kota Agung. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques use interviews, observation and documentation, which uses the theory of responsiveness according to Zeithaml with indicators namely: responding/responding to the community, service quickly, service appropriately, service carefully, service on time. appropriate, and easy access to services. The results of the research show that of the 6 indicators of responsiveness according to Zeithaml, there are 5 indicators that are responsive, including: responding/responding to the community, fast service, appropriate service, careful service, and easy access to services. Meanwhile, 1 other indicator that is still considered unresponsive is service in a timely manner. The factors that influence the delay in completing the report beyond this time period are the limited number of human resources, limited transportation facilities, commitment from the reporter and the reported party.

Keywords: Responsiveness, Ombudsman, Public Services