

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

(Skripsi)

Oleh

**NURATIH ANGGRAINI
NPM 2016021033**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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

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

Oleh

NURATIH ANGGRAINI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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

Nama Mahasiswa : **Nuratih Angraini**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2016021033**

Program Studi : **S-1 Ilmu Pemerintahan**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dr. Feni Rosalia, M. Si.
NIP. 196902191994032001

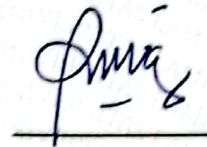
2. Ketua Jurusan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.
NIP. 196112181989021001

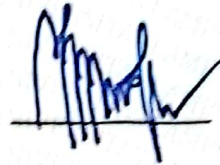
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Feni Rosalia, M.Si.



Penguji Utama : Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.IP.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 September 2024

PERNYATAAN

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 diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 11 September 2024

Yang Membuat Pernyataan



Nuratih Angraini
NPM. 2016021033

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Nuratih Anggraini, dilahirkan di Pagelaran pada tanggal 08 Agustus 2000. Penulis merupakan anak tunggal, putri dari pasangan Bapak Suratin dan Ibu Wartinah.

Jenjang pendidikan Penulis dimulai dari SD Negeri 1 Pasir Ukir pada tahun 2006-2012. Selanjutnya Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Pagelaran pada tahun 2012-2015, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Pagelaran pada tahun 2015-2018. Pada tahun 2020, Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Selama berkuliah di Universitas Lampung, Penulis mengikuti Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas (UKM-U) yaitu Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung pada periode 2021/2022 sebagai anggota bidang Pengembangan Sumber Daya Anggota (PSDA).

Penulis melaksanakan pengabdian masyarakat pada bulan Januari sampai dengan bulan Februari tahun 2023 melalui kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Ringin Jaya, Kecamatan Bandar Negeri Suoh, Kabupaten Lampung Barat, Provinsi Lampung. Kemudian Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) melalui program magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) selama 6 bulan mulai dari bulan Februari sampai Juli tahun 2023 di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

MOTTO HIDUP

“dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangkanya. Dan barangsiapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan-Nya.”

(Q.S At-Talaq: 3)

“Dan hanya kepada Tuhanmulah (Allah SWT) hendaknya kamu berharap”

(Q.S Al-Insyira: 8)

“Senjata paling kuat seorang mukmin adalah doa.
Berdoalah, karena Allah mengubah takdir hambanya, jika dia berdoa”

(Ust. Hanan Attaki)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, kelancaran, kemudahan, dan sebaik-baiknya penolong serta pemberi kemudahan dalam setiap urusan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Teriring sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

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

Ibundaku

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

Terima kasih untuk seluruh dosen, staf, dan teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Pemerintahan, semoga segala kebaikan yang telah dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Almamater tercinta
Universitas Lampung.

SANWACANA

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“RESPONSIVITAS OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM MENANGANI LAPORAN MASYARAKAT (Studi Kasus Laporan Kehilangan Dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung)”**, skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P) pada jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari 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 di antara lain:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Dr. Feni Rosalia, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, serta memberikan motivasi dan dukungan untuk tidak berputus asa. Terima kasih atas bimbingan, arahan, saran serta masukan yang sangat membantu banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Ibu selalu diberi kesehatan dan setiap langkah Ibu selalu dilancarkan oleh Allah SWT.
5. Bapak Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos, M.I.P., selaku dosen pembimbing akademik penulis dan dosen penguji skripsi penulis, terima kasih atas semua kritik dan saran yang telah diberikan untuk membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi menjadi lebih baik. Semoga Bapak selalu diberi kesehatan dan setiap langkah Bapak selalu dilancarkan oleh Allah SWT.

6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung atas semua ilmu yang di berikan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Staf Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, terima kasih sudah membantu penulis dalam hal administrasi perkuliahan selama ini. Semoga sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
8. Teristimewa dan orang yang paling kbanggakan serta kusayangi dan kucintai yaitu ibunda penulis. Terima kasih 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. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah dan perlindungan kepada ibunda. Terima kasih, Ibu, atas segalanya.
9. Keluarga besar yang tercinta, nenek, paman, bibi, bude, pakde, sepupu, dan seluruh kerabat yang selalu memberikan dukungan dan doa restu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga keluarga besar senantiasa diberi kesehatan dan dipermudahkan segala urusannya oleh Allah SWT.
10. Sahabat tercinta Vicka Chintya, Melin Agustin yang telah hadir dan menemani penulis hingga menyelesaikan skripsi ini, terima kasih sudah memberikan warna dan membawa keceriaan di kesibukan kalian, semoga senantiasa dipermudahkan segala urusannya oleh Allah SWT.
11. Sahabat seperjuangan Santia Safitri, terima kasih aku ucapkan karena telah hadir dalam hidup penulis menemani dan berbagi suka dan duka selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Mau menerima semua kekuranganku, tak pernah meninggalkanku pada saat kapan pun selalu berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi kita. Semoga hubungan kita terus terjalin dengan baik.
12. Tripel killer (TK) yaitu Viola Tantri Kirana dan Devira Fitriani Kamal, terima kasih karena telah hadir dalam hidup penulis, untuk memberikan gambaran arti kehidupan indah yang awalnya kita tidak saling mengenal sampai bisa menjadi keluarga selama menjalani KKN di Desa Ringin Jaya, Bandar Negeri Suoh,

Lampung Barat. Semoga kedepannya hubungan kita akan selalu terjalin dengan baik.

13. Instansi magang penulis yaitu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Nur Rakhman Yusuf, S.Sos, Ibu Upi Fitriyanti, S.P., M.Si, Bapak Dodik Hermanto, S.H., M.H, Bapak Hendi Renaldo, S.A.N, Bapak Tegar Adiwijaya, S.H., M.H, Ibu Atika Mutiara Oktakevina, S.I.P., M.H, Bapak Alfero Septiawan, S.H., M.H, Bapak Hardian Ruswan, S.I.P, Bapak Hidayat Pratama, S.H, Ibu Sucitra Indah Sari, S.H, Bapak Hafid Zakni, S.E, Ibu Dian Puspita Sari, S.A.N, Bapak Ahmad Saleh David Faranto, S.H., M.H, Bapak Bahrul Ulum, S.E, Bapak Muhammad Burhan, S.Pd., M.Si, Ibu Rizqa Tri Oktaviani, S.Hum, Bapak Eko Sutowo, S.E, Bapak Izwarul Hassaidi, Ibu Annette Edyeline C, S.E, Mas Arya, Mas Bima, Pak Frans, Pak Agus, dan Mas Adi, yang telah menerima penulis dengan baik. Terima kasih atas ilmu, bimbingan, dukungan, nasihat, canda tawa yang telah diberikan kepada penulis selama magang. Terima kasih telah mengajarkan penulis tentang dunia kerja dan lingkungan kerja yang baik, supportive, jujur, berintegritas. Terima kasih atas kenangan dan pengalaman yang sangat berharga. Terima kasih telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi, menerima pengajuan riset penulis terkait Ombudsman serta dengan tulus membantu dan memberikan banyak informasi-informasi yang penulis butuhkan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian, Aamiin.
14. Kepada narasumber penelitian, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas kontribusi dan kesediaannya untuk memberikan informasi dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian, Aamiin.
15. Teman-teman Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Ombudsman RI Provinsi Lampung, Regita Kurnia Kanikova, Muhammad Rafi Zein, dan Ilham Kurniadi, terima kasih karena telah banyak membantu penulis selama magang dan memberikan banyak pengalaman dalam bekerja, semoga kalian semua selalu sehat dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

16. Teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 yang telah kebersamai penulis dari awal masuk dunia perkuliahan, memberikan warna semasa perkuliahan dan bertukar fikiran serta berbagi ilmu pengetahuan, semoga semua bisa menjadi orang yang berguna bagi masyarakat.
17. BTS (*Bangtan Sonyeondan*) Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook selaku *role models* yang menjadi alasan penulis untuk terus meraih mimpi. Selalu memberikan semangat kepada penulis melalui mahakaryanya. Terima kasih telah hadir dalam hidup penulis, menemukan penulis melalui karya-karya dan selalu menemani penulis sejak 2018 hingga sekarang, dan akan terus bersama hingga waktu yang lama.
18. Terkhusus untuk diriku sendiri, terima kasih sudah berjuang dan berusaha melangkah sejauh ini. Terima kasih sudah tak pernah henti berjuang dalam melewati hal-hal sulit. Terima kasih untuk tetap tegar dan tak pernah membalikkan langkah dalam menempuh proses pendidikan ini, Semoga ini akhir yang baik dan akan menjadi awal yang baik pula dalam menggapai semua impian-impian selama ini yang selalu terucap dalam do'a penulis dan orang tua.

Bandar Lampung, 05 Agustus 2024
Penulis,

Nuratih Anggraini
2016021033

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO HIDUP	v
PERSEMBAHAN.....	vi
SANWACANA	vii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
II. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	15
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.1.2 Asas Pelayanan Publik	16
2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	18
2.2 Ombudsman Republik Indonesia	19
2.3 Konsep Responsivitas	22
2.3.1 Pengertian Responsivitas	22
2.3.2 Indikator Responsivitas	23
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Responsivitas.....	26
2.4 Kerangka Pemikiran	27
III. METODE PENELITIAN	29
3.1 Tipe Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Fokus Penelitian	30
3.4 Sumber Data	31
3.5 Informan Penelitian	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33

3.7 Teknik Pengolahan Data	38
3.8 Teknik Analisis Data	40
3.9 Teknik Keabsahan Data	42
IV. GAMBARAN UMUM.....	44
4.1 Sejarah Ombudsman	44
4.2 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	45
4.3 Tugas, Fungsi, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia.....	46
4.4 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.....	48
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Masyarakat (Studi Kasus Laporan Kehilangan Dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung).....	51
5.1.1 Merespon atau Tanggapan Kepada Masyarakat	52
5.1.2 Melakukan Pelayanan dengan Cepat.....	59
5.1.3 Melakukan Pelayanan dengan Tepat	65
5.1.4 Melakukan Pelayanan dengan Cermat	71
5.1.5 Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat.....	77
5.1.6 Kemudahan Akses Layanan.....	81
5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Responsivitas	89
5.2.1 Sumber Daya Manusia	89
5.2.2 Budaya Organisasi	93
5.2.3 Sarana dan Prasarana	101
5.2.4 Komitmen dari Pihak Terkait	106
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Formulir Penilaian Klasifikasi	5
2. Jenis Klasifikasi Laporan Masyarakat	5
3. Jumlah Laporan Substansi Perbankan.....	6
4. Timeline penanganan Ombudsman Lampung terkait laporan kehilangan dokumen di Bank Lampung cabang Kota Agung	8
5. Teknik Penentuan Informan	33
6. Kegiatan Observasi	36
7. Ringkasan Hasil Indikator Responsivitas.....	86
8. Keterkaitan SDM dengan Indikator Responsivitas	92
9. Keterkaitan Budaya Organisasi dengan Indikator Responsivitas	99
10. Keterkaitan Sarana dan Prasarana dengan Indikator Responsivitas	105
11. Keterkaitan Komitmen dari Pihak Terkait dengan Indikator Responsivitas.	109
12. Triangulasi Data Penelitian	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	28
2. Dokumentasi surat laporan pelapor dan Chat pegawai untuk meminta pelapor melengkapi berkas laporan.	54
3. Surat Pemberitahuan Dimulainya Pemeriksaan (SPDP).....	55
4. Kegiatan Ombudsman Ngantor di Luar	56
5. Disposisi laporan masyarakat dari Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung kepada KA PVL	62
6. Berita Acara Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen	66
7. Hasil Akhir Hasil Pemeriksaan dan Berita Acara Penutupan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan	68
8. Verifikasi Syarat Formil dan Syarat Materiil.....	72
9. Permintaan Klarifikasi Secara Langsung Kepada Pihak terkait	74
10. Hasil Klasifikasi Laporan Masyarakat	79
11. Platform pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	83
12. Komposisi SDM di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	90
13. Rapat Bedah Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).....	97
14. Ruang Rapat dan Pemeriksaan.....	102
15. Ruang Asisten Ombudsman Lampung.....	102
16. Ruang Kesekretariatan dan Admin	103
17. Mobil Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.....	103
18. Tindak Lanjut Pertemuan	108

DAFTAR SINGKATAN

APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
BAPL	: Berita Acara Penutupan Laporan
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
DL	: Dinas Luar
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
LHPD	: Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen
LAHP	: Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan
LM	: Laporan Masyarakat
PVL	: Penerimaan dan Verifikasi Laporan
PVL OTS	: Penerimaan dan Verifikasi Laporan <i>On The Spot</i>
RCO	: Respon Cepat Ombudsman
RIKSA	: Keasistenan Pemeriksaan
SDM	: Sumber Daya Manusia
SK CPNS	: Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil
SK PNS	: Surat Keputusan Pegawai Negeri Sipil
SPDP	: Surat Pemberitahuan Dimulainya Pemeriksaan
SOP	: Standar Operasional Prosedur

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam menciptakan kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik yang bermutu merupakan hak setiap warga negara. Pemerintah mempunyai tugas untuk melindungi hak-hak seluruh warga negara dan untuk memastikan bahwa mereka menerima pelayanan publik yang baik, serta berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrasi (Sholechan, 2018:68). Hal ini sesuai dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, untuk dapat menjalankan fungsi pemerintahan dengan baik, organisasi atau pemerintah harus lebih profesional, ambisius dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, sebagai tolak ukur dan pedoman penyelenggaraan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan secara efektif serta sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan publik yang di antaranya menyangkut kepastian hukum, kesamaan hak, akuntabilitas, keterbukaan, ketepatan waktu dan kemudahan mendapatkan pelayanan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya (Lestari, 2019:176).

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia pada nyatanya masih belum memenuhi standar pelayanan yang baik, permasalahan seperti prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu membuat masyarakat tidak mempercayai penyedia jasa yang dalam hal ini adalah birokrasi (Sholeha, 2020:216). Oleh karena itu, Indonesia masih tertinggal jauh dari cita-cita negara untuk tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*) meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi,

pemberdayaan hukum, efektifitas, efisiensi, keadilan dan responsivitas (Arifka, 2022:1).

Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2006:148). Dalam hal ini, merespon masyarakat secara cepat dan tepat, memastikan bahwa setiap laporan atau keluhan yang disampaikan segera direspons oleh lembaga yang bersangkutan. Respons yang cepat memberikan kesan bahwa lembaga peduli dan siap membantu masyarakat dalam menghadapi permasalahan mereka. Selain itu, melakukan pelayanan dengan cepat juga menjadi ukuran penting dalam keberhasilan pelayanan. Pelayanan yang lambat menimbulkan ketidakpuasan, sementara pelayanan yang cepat memberikan keyakinan bahwa lembaga tersebut memiliki efisiensi dalam pengelolaan sumber daya dan waktu. Lebih dari itu, pelayanan dengan tepat menunjukkan bahwa solusi yang diberikan relevan dengan masalah yang dilaporkan. Layanan publik harus mampu memberikan tindakan yang sesuai dengan substansi laporan masyarakat, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan. Selanjutnya, pelayanan dengan cermat juga penting untuk menghindari kesalahan dalam proses pelayanan. Ketelitian dalam verifikasi informasi dan dokumen memastikan bahwa keputusan yang diambil tidak merugikan pihak yang dilayani. Ketepatan waktu sangat penting untuk memastikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Keterlambatan dalam penyelesaian laporan sering kali menjadi sumber ketidakpuasan masyarakat. Kemudahan akses layanan menjadi faktor yang memungkinkan masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah, baik secara langsung maupun digital. Kemudahan ini penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil, dapat menikmati hak mereka atas pelayanan publik yang baik.

Salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan sistem pemerintahan yang baik, termasuk meningkatkan mutu pelayanan publik, adalah dengan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia. Menurut Undang-undang

Nomor 37 Tahun 2008 Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai hak melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (UU No. 37/2008 pasal 1 angka 1). Ombudsman RI selain sebagai lembaga pengawas pelayanan publik tetapi juga sebagai lembaga independen yang menerima dan menyelidiki pengaduan dari masyarakat yang menjadi korban pelayanan publik yang buruk (maladministrasi).

Menurut Setiajeng Kadarsih (dalam Mandasari, 2023:552), maladministrasi adalah perilaku yang tidak wajar termasuk penundaan pemberi pelayanan, tidak sopan, dan kurang peduli terhadap permasalahan seseorang disebabkan akibat penyalahgunaan kekuasaan, termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif dan tidak patut didasarkan sebagian atau seluruhnya atas ketentuan undang-undang atau fakta, serta tidak masuk akal. Maladministrasi yang terjadi meliputi penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi dan konflik kepentingan. Tujuan dibentuknya lembaga Ombudsman adalah untuk dapat memberikan akses kepada masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan terhadap pihak-pihak yang merasa di rugikan dengan adanya praktik pelayanan yang buruk pada instansi/organisasi/lembaga penyelenggara layanan publik.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dibentuk dalam rangka memperlancar tugas-tugas pengawasan penyelenggara negara di daerah maka Ombudsman RI perlu membentuk perwakilan Ombudsman di daerah, yang di tetapkan melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 2

Tentang Pembentukan Ombudsman Perwakilan. Sesuai dengan tugas dan fungsinya, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung mempunyai tugas seperti melakukan pemeriksaan substanti atas laporan, menindaklanjuti laporan yang menjadi kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi pada penyelenggara pelayanan publik serta melakukan tugas-tugas lain yang tercantum dalam undang-undang.

Kepastian pelayanan dalam menyelesaikan pengaduan merupakan hal yang penting, hal ini karena setiap instansi pengelola pengaduan wajib menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat untuk menjaga kepercayaan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan (Setianingrum, 2016:7). Responsivitas atau daya tanggap merupakan unsur penting untuk menciptakan kepercayaan masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat karena responsivitas dalam tubuh penyelenggara pelayanan publik perlu untuk ditingkatkan, dalam hal ini adalah Ombudsman RI selaku pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dan juga sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pengaduan dapat dinilai melalui laporan yang akan ditindaklanjuti, penanganan laporan tidak memakan banyak waktu, dan hasil penyelesaian pengaduan laporan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat/pelapor (Dwiyanto, 2006:148). Laporan menurut undang-undang Ombudsman merupakan pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi (Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008). Dalam penyelesaian laporan pengaduan, diperlukan mekanisme yang jelas dalam penentuan klasifikasi laporan dan jangka waktu penyelesaiannya. Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 yang mengatur klasifikasi baku mutu waktu penyelesaian laporan masyarakat.

Klasifikasi laporan masyarakat ditetapkan berdasarkan perolehan total nilai setiap laporan. Tahap awal sebelum dilakukannya klasifikasi adalah melakukan identifikasi atas sebuah laporan untuk ditetapkan nilainya pada setiap indikator. Indikator klasifikasi laporan masyarakat yaitu, jumlah terlapor/pihak terkait, jumlah permasalahan yang dilaporkan, lokasi terlapor/pihak terkait, dan penerima manfaat dari laporan (Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020).

Tabel 1. Formulir Penilaian Klasifikasi

Idikator	Kriteria	Skor
Terlapor/pihak terkait	Terdapat 1-2 instansi	2
	Terdapat 3-4 instansi	4
	Terdapat 5/lebih instansi	6
Permasalahan yang dilaporkan	Hanya 1 permasalahan	2
	Terdapat 2-3 masalah	4
	Terdapat 4/lebih masalah	6
Lokasi	Jangkauan mudah	1
	Jangkauan sedang	2
	Jangkauan sulit	3
Penerima manfaat	Individu	1
	Kelompok	2
	Publik	3

Sumber: Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020, diolah oleh peneliti, 2024

Atas hasil penilaian tersebut, diperoleh total nilai yang menjadi acuan dalam menentukan klasifikasi laporan. Klasifikasi laporan masyarakat dibagi ke dalam 3 (tiga) kategori, yaitu laporan sederhana, laporan sedang, dan laporan berat. Klasifikasi laporan masyarakat berdasarkan hasil penilaian yaitu, laporan sederhana apabila total nilai laporan masyarakat antara 6-7, laporan sedang dengan total nilai 8-14, dan laporan berat dengan total nilai 15-18.

Tabel 2. Jenis Klasifikasi Laporan Masyarakat

Jenis Klasifikasi	Waktu penyelesaian
Sederhana	60 hari
Sedang	120 hari

Berat 180 hari
Sumber: Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 diolah peneliti, 2024

Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 adalah bentuk nyata komitmen Ombudsman untuk memberikan kepastian layanan dengan menentukan klasifikasi laporan masyarakat menjadi tiga klasifikasi berupa laporan sederhana dengan batas baku mutu waktu maksimal 60 hari kalender, laporan sedang 120 hari kalender dan laporan berat 180 kalender.

Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung pada tahun 2022 telah menerima sebanyak 190 laporan masyarakat (LM) terkait masalah pelayanan publik. Dari 190 laporan pada tahun 2022, terdapat 4 laporan dengan substansi perbankan.

Tabel 3. Jumlah Laporan Substansi Perbankan

Tanggal Laporan Masuk	Pokok Permasalahan	Tindak Lanjut
07 Februari 2022	Pengawasan OJK	Tidak selesai karena pelapor belum melengkapi berkas
10 Mei 2022	Pengawasan OJK	Selesai pada bulan Januari Tahun 2023
22 Juli 2022	Kehilangan Dokumen	Selesai pada bulan Oktober 2023
30 November 2022	Pembayaran Kredit	Tidak selesai karena pelapor belum melengkapi berkas

Sumber: Arsip tindak lanjut pemeriksaan Ombudsman Lampung diolah peneliti, 2024

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kemasyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank dapat berfungsi sebagai penerima kredit, menyalurkan kredit, melakukan pembiayaan, investasi, menerima deposit, dan sebagai tempat penyimpanan barang-barang berharga, kegiatan-kegiatan ini dapat membantu lancarnya arus barang/jasa di masyarakat (Asikin, 2015:16). Laporan

masyarakat substansi perbankan dengan pokok permasalahan kehilangan dokumen bank yang dilaporkan dalam laporan ini adalah Bank Lampung cabang Kota Agung, bank ini merupakan badan usaha milik daerah (BUMD). Hal ini sesuai dengan batasan kewenangan pengawasan Ombudsman, yaitu hanya pada penyelenggara pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan daerah, serta pengawasan terhadap BUMD yang menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (Undang-Undang Ombudsman Nomor 37 Tahun 2008 pasal 6).

Laporan masyarakat dengan pokok permasalahan kehilangan dokumen dilaporkan ke Ombudsman Perwakilan Lampung atas dugaan maladministrasi penundaan berlarut yang dilakukan oleh Bank Lampung cabang Kota Agung, dalam menindaklanjuti permohonan peminjaman dan perbaikan jaminan/agungan kredit berupa dokumen kepegawaian yang ikut terbakar pada saat terjadi kebakaran di Bank Lampung cabang Kota Agung pada 28 November 2020. Dokumen-dokumen yang mejnadi jaminan pelapor yaitu Kartu Pegawai asli, Kartu Taspen asli, SK CPNS 80% asli, SK PNS 100% asli dan SK terakhir IV b asli. Pelapor sangat menyayangkan manajemen dan pelayanan Bank Lampung cabang Kota Agung yang baru memberikan informasi bahwa jaminan pelapor tersebut terbakar pada saat pelapor akan meminjam dokumen asli yang dijaminan untuk keperluan mengisi aplikasi *My SAPK BKN*. Pelapor juga telah menyampaikan pengaduan ke Bank Lampung cabang Kota Agung namun tidak mendapat jawaban yang baik, baik tulisan atau lisan dari Bank Lampung cabang Kota Agung.

Bank dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998), prinsip kehati-hatian ditunjukkan pada keamanan dan kesehatan lembaga keuangan dalam kaitannya dengan perlindungan dokumen nasabah yang dijadikan sebagai jaminan/agungan kredit. Bahwa untuk proses pergantian atau perubahan apabila terjadi kerusakan/kehilangan dokumen/barang yang dijadikan agungan/jaminan kredit di Bank Lampung cabang Kota Agung telah

diatur dalam SK Dir:31/DIU/KRD/II/2018 BAB III huruf d dan e tentang penanganan dokumen kredit yang rusak dan hilang. Mekanisme/prosedur pengelolaan pengaduan nasabah pada sistem perbankan di Bank Lampung cabang Kota Agung diatur dalam SK Dir: 109/DIR/DK/07/2018 tentang SOP perlindungan dan pengaduan nasabah terkait pengelolaan pengaduan nasabah tahun 2018, dengan persyaratan dalam penyampaian pengaduan nasabah pada sistem perbankan di Bank Lampung cabang Kota Agung sebagai berikut:

1. Mengisi formulir pengaduan nasabah;
2. Fotokopi bukti pengaduan nasabah;
3. Fotokopi dokumen terkait dengan pengaduan yang disampaikan;
4. Fotokopi bukti identitas perwakilan nasabah (jika diwakilkan);
5. Surat kuasa khusus dari nasabah.

Diatur dalam SK Dir: 92/KEP/DIR/DKS/07/2020 tentang petunjuk teknis operasional kredit pegawai Bank Pembangunan Daerah Lampung, dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan nasabah pada sistem perbankan di Bank Lampung cabang Kota Agung adalah 2 hari sejak pengaduan diteruskan oleh unit kerja *customer care* dan penyelesaian pengaduan tidak dipungut biaya.

Laporan masyarakat substansi perbankan dengan pokok permasalahan kehilangan dokumen merupakan laporan yang paling lama mendapat penyelesaian dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung ditahun 2022, laporan ini masuk kedalam klasifikasi sedang dengan waktu penyelesaiannya membutuhkan waktu 120 hari kalender.

Tabel 4. *Timeline* penanganan Ombudsman Lampung terkait laporan kehilangan dokumen di Bank Lampung cabang Kota Agung

Waktu	Tindak Lanjut
22 Juli 2022	Laporan masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung
25 Juli 2022	Laporan disosisikan dari KAPER ke Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

1 Agustus 2022	Laporan disosisikan ke keasistenan pemeriksaan laporan
3 Agustus 2022	Dimulainya pemeriksaan
9 Agustus 2022-28 Juli 2023	Melakukan permintaan klarifikasi atau permintaan penjelasan dan pembuatan perkembangan laporan masyarakat
6 Oktober 2023	Penutupan laporan masyarakat

Sumber: Arsip tindak lanjut pemeriksaan Ombudsman Lampung (data diolah peneliti, 2024)

Berdasarkan *timeline* diatas keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menerima laporan masyarakat terkait kehilangan dokumen di Bank Lampung cabang Kota Agung pada tanggal 22 Juli 2022, lalu laporan didisposisikan oleh kepala perwakilan Ombudsman Lampung kepada keasistenan PVL pada 25 Juli 2022, laporan di disosisikan dari keasistenan PVL kepada keasistenan pemeriksaan pada tanggal 1 Agustus 2022 dan mulai melakukan pemeriksaan pada 3 Agustus 2022, sampai pada jangka waktu yang jika menyesuaikan dengan klasifikasi laporannya yaitu klasifikasi sedang dengan waktu penyelesaian 120 hari kalender, seharusnya selesai pada bulan November 2022, tetapi Ombudsman Perwakilan Lampung melebihi waktu yang telah ditetapkan. Dengan adanya permasalahan pengaduan yang melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, maka diperlukan tinjauan mendalam terkait responsivitas atau daya tanggap Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kepastian dalam penyelesaian laporan guna memenuhi keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan secara cepat dan tanggap, dengan melakukan kegiatan sosialisasi, investigasi, klarifikasi, dan pemanggilan pihak-pihak yang terlibat dalam suatu masalah terkait pelayanan publik serta kegiatan penyelesaian laporan dugaan maladministrasi, hingga membuat ulasan surat rekomendasi (Latifah, 2016:4).

Berdasarkan data yang telah dipaparkan maka diperlukan tinjauan tentang responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan masyarakat tentang kehilangan dokumen di Bank Lampung cabang

Kota Agung, penting untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dengan melakukan kegiatan klasifikasi, dan pemanggilan pihak-pihak yang terlibat dalam suatu masalah terkait pelayanan publik serta kegiatan penyelesaian laporan dugaan maladministrasi.

Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi atau acuan dalam penelitian ini antara lain:

Pertama, penelitian dari Herdini Fega (2020) dengan judul "Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk". Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian berada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. Fokus penelitian ini berdasarkan pada ukuran responsivitas menurut Zeithaml. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yaitu bahwa pelayanan PDAM Kabupaten Nganjuk masih terdapat beberapa kekurangan seperti kurangnya respon petugas dalam merespon keluhan pelanggan melalui telepon, masih terdapat kendala yang dialami oleh petugas seperti jumlah petugas teknis yang tersedia dilapangan, keberadaan pelanggan susah disesuaikan dengan petugas, kondisi dilapangan yang menyebabkan lambatnya penanganan, dan petugas tidak memberikan informasi mengenai kepastian waktu dan keterlambatan penanganan.

Kedua, penelitian dari Latifah (2016) dengan judul "Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Menangani Keluhan Masyarakat". Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini berdasarkan pada ukuran responsivitas menurut Zeithaml. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yaitu bahwa terdapat sedikit kendala terkait tidak adanya standar waktu penyelesaian yang pasti yang dimiliki oleh Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa

Timur. Ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Ombudsman, salah satunya dikarenakan lamanya prosedur pelayanan untuk substansi tertentu.

Ketiga, penelitian dari Putri kelani (2017) dengan judul “Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru)”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di kota Pekanbaru. Hasil penelitian yaitu Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani pengaduan maladministrasi belum efektif khususnya dalam pencegahan dan penyelesaian laporan tersebut, menyebabkan adanya hambatan seperti kurangnya sumber daya manusia, terbatasnya anggaran, dan kurangnya fasilitas untuk menunjang kinerja Ombudsman Provinsi Riau Perwakilan.

Keempat, Ariansyah M.R dan Rahmadi Yusran (2020) dengan judul “Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Pelayanan Publik” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan fungsi pengawasan pada Ombudsman RI Perwakilan Sumbar tentang pelayanan publik dan juga untuk mengetahui penghambatannya faktor pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat terhadap pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif metode. Hasil penelitian ini adalah: pertama, implementasi fungsi pengawasan terhadap masyarakat Indonesia Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat pada pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat yaitu dilakukan pada dua bidang yaitu bidang pemeriksaan laporan dan bidang pencegahan. Pada bidang pemeriksaan laporan, Ombudsman RI Perwakilan Sumbar menerima laporan, memeriksa laporan, menindaklanjuti laporan, melakukan penyelidikan, memberikan rekomendasi, dan melakukan pemantauan. Sementara di bidang pencegahan, Ombudsman RI Sumbar Perwakilan, telah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dengan melakukan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar dapat bekerja sama dengan

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatera Barat. Hasil yang kedua, faktor penghambat pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pada pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat adalah Ombudsman menemukan kendala dan hambatan berupa kurangnya sumber daya manusia, tidak adanya perwakilan Ombudsman di Kabupaten/Kota, dan kurangnya anggaran.

Kelima, penelitian dari Tindige, dkk (2019) dengan judul “Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara pada penyelesaian laporan masyarakat”, menggunakan teori dari Agus Dwiyanto tentang mengukur kinerja organisasi berdasarkan 3 dari 5 indikator yaitu produktivitas, daya tanggap, dan tanggung jawab. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data utama dari penelitian ini berasal dari wawancara, dan data sekundernya adalah penelusuran dokumen. Pengumpulan data tekniknya meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Teknik pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dari indikator produktivitas sudah berjalan optimal dilihat dari tercapainya target penyelesaian laporan publik meskipun tidak didukung oleh sumber daya yang memadai. Kinerja dari indikator daya tanggap ditinjau dari peningkatan partisipasi masyarakat dengan membentuk jaringan bernama “Kawanua Ombudsman” belum berjalan dengan baik. Kinerja dari indikator tanggung jawab telah berjalan secara optimal dengan mengikuti langkah demi langkah sesuai dengan aturan yang ada.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti mengenai responsivitas Ombudsman dalam menangani atau menyelesaikan laporan masyarakat. Kemudian perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ada beberapa hal yaitu: Pertama, perbedaan fokus penelitian, penelitian terdahulu menyoroti secara

umum dalam menangani keluhan masyarakat dari berbagai kasus sedangkan penelitian ini lebih spesifik dan mendalam pada satu kasus laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang belum terselesaikan sesuai dengan batas waktunya. Kedua, perbedaan lokasi penelitian di mana lokasi dalam penelitian ini yaitu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sehingga tentunya memiliki perbedaan permasalahan dan faktor-faktor lainnya dengan penelitian terdahulu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan masyarakat tentang kasus kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung?
2. Faktor apa yang saja yang mempengaruhi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam merespon laporan masyarakat tentang kasus kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas tujuan penelitian ini untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan masyarakat tentang kasus kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung.
2. Menjelaskan faktor yang mempengaruhi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan masyarakat tentang kasus kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan informasi dan sumber referensi dalam menambah wawasan terutama di bidang ilmu pemerintahan khususnya mengenai pelayanan publik terhadap pengaduan masyarakat di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini yaitu dapat dijadikan rujukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan pengaduan masyarakat di Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung terutama kepada kalangan penyelenggara pelayanan publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan memegang peranan penting dalam kehidupan manusia karena memenuhi kebutuhan yang menjadi bagian dari kehidupan memerlukan bantuan dari orang lain. Pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan sebuah konsep yang masih eksis dalam berbagai aspek kelembagaan (Moenir, 2002:16). Penyediaan layanan tidak terbatas pada organisasi komersial tetapi telah berkembang lebih luas di organisasi pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan dengan menyediakan berbagai bentuk dokumen yang di butuhkan oleh masyarakat/publik (Sellang, 2016:76).

Menurut Ratminto & Winarsih (dalam Erlianti, 2016:11) mengemukakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik yang berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang ditunjukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan seperti lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah beserta kelengkapan kelembagaan yang menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan dari pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan khususnya masyarakat guna mencapai tujuan tertentu, seperti halnya Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sebagai lembaga pelayanan publik sekaligus juga sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang di lakukan oleh instansi-instansi penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya nyata untuk memberikan pelayanan secara efektif kepada masyarakat guna menjadi contoh bagi penyelenggaraan pelayanan yang ada di Provinsi Lampung, serta menjaga reputasi Lembaga Ombudsman itu sendiri di sektor publik.

2.1.2 Asas Pelayanan Publik

Berikut asas-asas pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009:

1. Kepentingan umum, merupakan asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keteraturan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan;
2. Kepastian hukum, artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya;

3. Kesamaan hak, artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama;
5. Keprofesionalan, artinya dalam menjalankan tugas-tugas pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap profesional;
6. Partisipatif, artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif;
7. Persamaan perilaku/tidak diskriminatif, merupakan asas yang mewajibkan badan dan/pejabat pemerintahan dalam menetapkan dan/melakukan keputusan dan/tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan, merupakan asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara;
9. Akuntabilitas, artinya pihak penyelenggara pelayanan publik harus memiliki rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan secara efektif;
10. Fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan, artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu, artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, artinya pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit dan terjangkau akses pelayanannya.

Dari asas-asas tersebut, pelaksanaan pelayanan publik di tujukan kepada seluruh masyarakat dengan kebutuhan-kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau seluruh

lapisan masyarakat, yaitu pelayanan yang mendukung asas-asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik haruslah mempunyai standarisasi dalam pelayanannya, yang selanjutnya standarisasi tersebut perlu dipublikasikan agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dapat mengetahui dan mengakses pelayanan publik. Standar pelayanan publik dipahami sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan/penerima pelayanan. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang pelayanan publik, komponen standar pelayanan publik meliputi:

- a. Dasar hukum, merupakan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan;
- b. Persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- d. Jangka waktu penyelesaian, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. Biaya, merupakan tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas, merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- h. Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- i. Pegawai internal, merupakan pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- k. Jumlah pelaksana, merupakan tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana, merupakan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

2.2 Ombudsman Republik Indonesia

Tujuan pembentukan Ombudsman Republik Indonesia tercantum dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;

- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Fungsi dari lembaga Ombudsman adalah untuk dapat mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, sesuai dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam mewujudkan fungsi tersebut Ombudsman RI memiliki tugas yang tercantum dalam Undang-undang Ombudsman Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 6 yaitu:

- a. Menerima laporan terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan sesuai dengan substansi laporan;
- c. Menindaklanjuti laporan yang menjadi cakupan kewenangan Ombudsman;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara, pemerintah, lembaga masyarakat, dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam pelanggaran pelayanan publik;
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan undang-undang.

Untuk menjalankan fungsi dan tugasnya, Undang-Undang No. 37/2008 Ombudsman berwenang:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, setiap Kepala Daerah wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman. Rekomendasi Ombudsman bersifat final dan mengikat, artinya kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil pemeriksaan ombudsman terhadap atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dengan maksud untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Kewenangan Ombudsman yang demikian besar dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan komitmen nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam struktur yang ada saat ini, Ombudsman tidak hanya berada di pusat, tetapi juga ada di setiap provinsi di Indonesia, sebab pemantauan penyelenggaraan pelayanan tidak hanya

dilakukan oleh Ombudsman RI ditingkat pusat saja. Oleh karena itu, setiap provinsi di Indonesia mempunyai perwakilan Ombudsman.

2.3 Konsep Responsivitas

2.3.1 Pengertian Responsivitas

Responsivitas menurut Fitriadi dalam Elen (2022:379) merupakan konsep yang memadukan antara kemampuan aparatur negara dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru serta pengetahuan baru, sehingga sebuah birokrasi harus merespon dengan cepat dan tidak tertinggal didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, serta fungsinya sebagai penyedia pelayanan. Menurut Dwiyanto dalam Latifah (2016:5) responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas dan program pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dalam hal ini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Ali, 2003:19).

Sedangkan menurut Zeithaml dalam Herdini (2020:4), responsivitas adalah kerelaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tulus, serta kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari pengertian-pengertian responsivitas di atas, menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik merupakan suatu daya tanggap dari sikap pertanggungjawaban oleh aparatur atau pemerintah dimana apabila kebutuhan, masalah, dan harapan masyarakat dapat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kebutuhan masyarakat luas. Responsivitas

pelayanan publik sangat penting, karena hal ini sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Responsivitas organisasi dalam pelayanan menggambarkan kualitas interaksi dan keterbukaan antara administrasi publik sebagai pengambil kebijakan dengan masyarakat. Pemerintah pada hakikatnya sebagai pelayan masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

2.3.2 Indikator Responsivitas

Pemerintah dapat menunjukkan tanggapannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui responsivitasnya. Untuk itu, diperlukan beberapa indikator agar bisa mengukur sejauh mana daya tanggap pemberi layanan terhadap penerima pelayanan. Menurut Dwiyanto (2008:63) ada empat indikator responsivitas pelayanan publik, yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Ada tidaknya pengaduan dari masyarakat;
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon pengaduan dari masyarakat;
3. Penggunaan pengaduan dari masyarakat sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang;
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46), mengemukakan bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu aspek kualitas pelayanan publik, responsivitas mencakup beberapa indikator seperti:

1. Merespon atau menanggapi semua masyarakat yang menginginkan pelayanan. Menurut Sofianti, dkk (2021:1201-1203) merespon semua masyarakat mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan dalam merespon atau menanggapi segala bentuk pengaduan dari masyarakat.
2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat. Menurut Sofianti, dkk (2021:1204-1205) pelayanan dengan cepat berkaitan dengan kesigapan dari penyedia layanan untuk merespon semua masyarakat yang mengakses pelayanan. Kesigapan tersebut ditunjukkan dengan bagaimana petugas cekatan dalam memberikan pelayanan pengaduan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Kesigapan artinya memberikan pelayanan dengan cepat menanggapi dan tidak menunda waktu ketika melayani masyarakat.
3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat. Menurut Sofianti, dkk (2021:1205-1206) ketepatan dalam pelayanan berhubungan dengan kemampuan petugas untuk menyesuaikan layanan dengan berbagai kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda, bisa dengan memberikan penjelasan lebih rinci kepada mereka yang membutuhkan, atau memberikan alternatif solusi bagi mereka yang menghadapi kendala tertentu. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan masyarakat agar tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang diterimanya, petugas harus memastikan bahwa semua proses dilakukan sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku.
4. Melakukan pelayanan dengan cermat. Pelayanan dengan cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus, teliti, dan dengan kesungguhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fokus berarti melakukan pelayanan dengan teliti sedangkan kesungguhan Artinya melakukan pelayanan dengan baik dan benar sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal (Sofianti, dkk, 2021:1207-1208).
5. Pelayanan dilakukan dengan waktu yang tepat. Menurut Sofianti, dkk (2021:1207-1208) pelayanan dengan waktu yang tepat artinya

pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

6. Kemudahan akses layanan. Menurut Mayer (dalam Kristiani & Haryani, 2023:79) kemudahan akses dapat didefinisikan bahwa seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan akses atau aksesibilitas menurut Putri dalam Kristiani Reni P dan Haryani (2023:79) adalah sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk. hal ini mencakup berbagai kemudahan yang diberikan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses adalah salah satu elemen utama. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan kontak layanan harus dapat diakses dengan mudah melalui berbagai media, seperti situs web, media sosial, atau pusat informasi.

Penjelasan di atas menunjukkan kemampuan organisasi dan lembaga mengenali kebutuhan masyarakat sebagai akses terhadap layanan. Dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan hal yang penting dalam pelayanan publik. Selain itu, responsivitas juga menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan publik. Responsivitas suatu organisasi atau lembaga dapat dinilai dengan menentukan apakah pelayanan publik yang diberikan sudah optimal atau belum. Teori indikator responsivitas Zeithaml telah banyak digunakan oleh penelitian-penelitian terdahulu dan 6 indikator teori Zeithaml secara umum telah memenuhi harapan pelanggan dimana mereka mengharapkan pelayanan terbaik dari penyedia jasa. Selain itu, teori indikator Zeithaml sesuai dengan studi kasus yang digunakan peneliti.

2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Responsivitas

Menurut Bryson (dalam Darwin, 2012:215) faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas yaitu:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia penting di dalam sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Dalam sebuah pemerintah, sumber daya manusia dinamakan sebagai aparatur, yaitu pegawai yang melaksanakan tugas-tugas pelayanan. Ketersediaan SDM sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan ataupun pekerjaan. Selain jumlah SDM, kualitas terhadap kompetensi /kemampuan SDM juga mendukung dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan pola dasar yang diterima oleh organisasi untuk bertindak dan memecahkan masalah, membentuk karyawan agar mampu beradaptasi dengan lingkungan dan mempersatukan anggota-anggota organisasi, seperti dengan nilai-nilai tanggungjawab, kerjasama, dan disiplin pegawai.

3. Sarana dan Prasarana

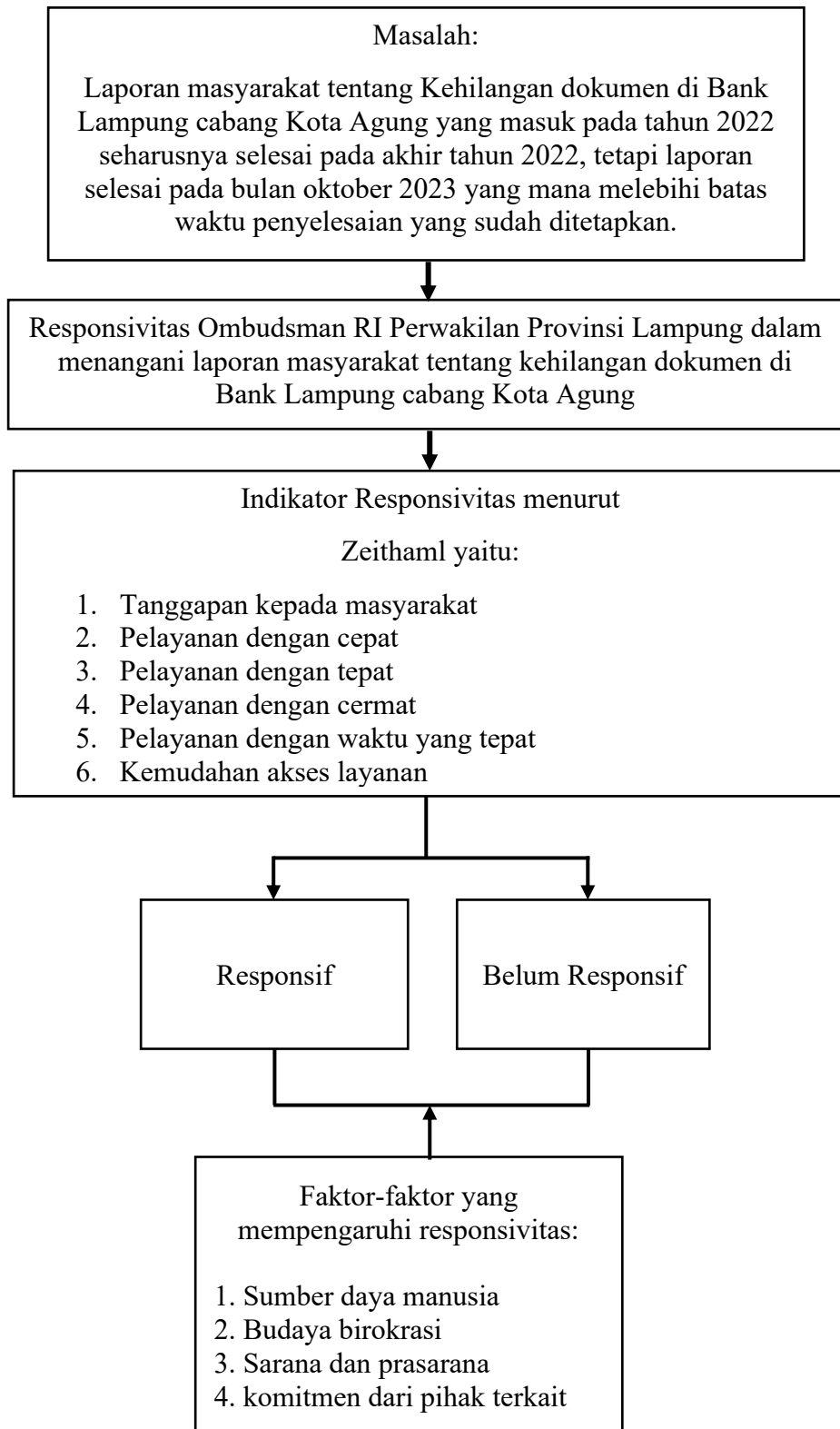
Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal ini guna mencapai tujuan yang diharapkan. Sarana adalah peralatan/fasilitas yang dipakai secara langsung seperti mobil, motor, komputer, alat tulis, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah penunjang fasilitas yang tidak bergerak seperti gedung dan ruangan.

4. Komitmen dari Pihak-pihak Terkait

Kesediaan dari berbagai pihak yang terlibat untuk berpartisipasi dan mendukung dalam hal ini proses penyelesaian laporan yang diajukan kepada lembaga Ombudsman.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dapat dilihat dari beberapa indikator, salah satunya dapat dilihat dari segi responsivitas pelayanan dalam pengaduan masyarakat. Laporan masyarakat tentang kehilangan dokumen di Bank Lampung cabang Kota Agung yang masuk pada tahun 2022 seharusnya selesai pada akhir tahun 2022, tetapi laporan selesai pada bulan Oktober 2023 yang mana melebihi waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan, maka penting adanya respon/daya tanggap dan tindak lanjut yang baik dari pihak Ombudsman dalam menangani laporan pengaduan masyarakat tersebut, sehingga untuk mengetahui responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan maladministrasi yang dilihat dari beberapa indikator responsivitas menurut Zeithaml seperti tanggapan kepada pelanggan/masyarakat, pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan tepat, pelayanan dengan cermat, pelayanan dengan waktu yang tepat, serta kemudahan akses layanan yang diberikan (Hardiyansyah, 2011:46), indikator ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti sumber daya manusia, ketegaan hukum, budaya birokrasi, sarana dan prasarana, dan komitmen dari pihak-pihak terkait. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis memfokuskan indikator menurut Zeithaml tersebut ke dalam bagan kerangka pikir berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran.

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

III.METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Maksum (2012:68) adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan suatu gejala, fenomena atau peristiwa tertentu dengan cara pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang terkait dengan fenomena, kondisi atau variabel tertentu. Menurut Denzim *and* Lincoln dalam Moleong (2017:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, sehingga mendapatkan gambaran secara luas dan penjelasan mengenai responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan masyarakat tentang kehilangan dokumen di Bank Lampung cabang Kota Agung, yang akan dikaji dengan menggunakan indikator responsivitas menurut Zeithaml dan kawan-kawan. Subjek penelitian terdiri dari pegawai/aparatur Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, masyarakat pelapor, dan Bank Lampung cabang Kota Agung. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3.2 Lokasi Penelitian

Menurut Sugiyono (dalam Tanujaya, 2017:93) objek penelitian adalah kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan, objek penelitian juga diartikan sebagai sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan *reliable* tentang suatu hal. 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.

3.3 Fokus Penelitian

Moleong (2017:92) menyatakan fokus penelitian merupakan pedoman untuk mengambil data apa saja yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini memfokuskan responsivitas Lembaga Ombudsman dalam menangani laporan maladministrasi pada tahun 2022 terutama mengenai laporan kehilangan dokumen di Bank Lampung cabang Kota Agung. Kemudian fokus tersebut diukur keberhasilannya dengan menggunakan indikator responsivitas menurut teori Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011:46) yaitu:

1. Menanggapi semua masyarakat. Sikap dan komunikasi yang baik penyedia layanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan;
2. Pelayanan dilakukan dengan cepat oleh petugas. Hal ini berkaitan dengan kesiapan dari pegawai menanggapi pertanyaan dan menanggapi permintaan dari masyarakat yang melakukan laporan pengaduan;
3. Melakukan pelayanan dengan tepat, artinya pelayanan berhubungan dengan kemampuan petugas untuk menyesuaikan layanan dengan berbagai kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda, bisa dengan memberikan penjelasan lebih rinci kepada mereka yang membutuhkan, atau memberikan alternatif solusi bagi mereka yang menghadapi kendala tertentu, pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkannya;
4. Melakukan pelayanan dengan cermat, berarti pegawai harus selalu fokus, teliti dan bersungguh-sungguh 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 mengakses pelayanan, artinya pemberi pelayanan harus menyediakan akses berupa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika, agar masyarakat dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Faktor- faktor yang mempengaruhi responsivitas Ombudsman menurut Bryson (dalam Darwin, 2012:215) yaitu:

1. Sumber daya manusia, tidak hanya jumlah SDM yang menentukan efektif dan efisiensi penyelesaian pekerjaan tetapi kualitas SDM juga penting dalam mendukung capaian dan sasaran organisasi.
2. Budaya organisasi, merupakan pola dasar yang diterima oleh organisasi untuk bertindak dan memecahkan masalah, membentuk karyawan dengan nilai-nilai seperti: tanggungjawab, kerjasama, dan disiplin pegawai.
3. Sarana dan prasarana, dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sarana adalah peralatan/fasilitas yang dipakai secara langsung seperti mobil, motor, komputer, alat tulis, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah penunjang fasilitas yang tidak bergerak seperti gedung dan ruangan.
4. Komitmen dari pihak-pihak terkait, penting untuk memastikan bahwa proses penyelesaian laporan di lembaga ombudsman dapat berjalan dengan lancar dan adil, hal ini membantu memperkuat legitimasi dan otoritas lembaga ombudsman dalam melindungi hak-hak masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

3.4 Sumber Data

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2014:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari informan melalui wawancara dan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data adalah benda, hal, atau orang maupun tempat yang dapat dijadikan sebagai acuan peneliti untuk melakukan analisis data untuk mendapatkan

informasi yang akurat dengan fokus penelitian. Jenis data dalam penelitian ini yakni:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya (Sugiono, 2015:308). Teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data primer meliputi wawancara, dan observasi langsung yang diperoleh melalui pengamatan dan meminta informasi dari sumber informan pertama seperti kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, asisten penerimaan dan verifikasi laporan yang menerima laporan terkait penelitian ini, kepala asisten pemeriksaan laporan, dan masyarakat pelapor untuk mendapatkan data secara langsung.

b. Data Sekunder

Data sekunder menurut Siyoto (2015:68) dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan lain-lain. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh baik dari dokumen maupun dari observasi langsung kelapangan. Pada penelitian ini yang menjadi data sekunder berupa arsip laporan tahunan Ombudsman.

3.5 Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:296) ketika melakukan penelitian kualitatif teknik pengambilan sampel dilakukan untuk menetapkan sumber data informan yaitu teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan informasi dari sumber data dilakukan dengan menentukan seseorang yang dianggap paling mengetahui informasi yang diharapkan. Informan penelitian ini adalah orang-orang yang benar-benar terlibat dalam pelayanan publik Ombudsman Provinsi Lampung seperti pegawai di Lembaga Ombudsman Provinsi Lampung, dan pihak pelapor. Informan-informan tersebut diantaranya yaitu:

Tabel 5. Teknik Penentuan Informan

No.	Informan Penelitian	Jabatan
1.	Nur Rahman Yusuf	Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung
2.	Hardian Ruswan	Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)
3.	Upi Fitriyanti,	Keasistenan pemeriksaan laporan (RIKSA)
4.	Muain Zein	Masyarakat yang melapor (Pelapor)

Sumber: Diolah peneliti, 2024

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:455), teknik pengumpulan data merupakan tahapan peneliti yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Wawancara

Esterbug (dalam Sugiyono, 2016:231) wawancara dilakukan dalam bentuk pertanyaan yang ditujukan untuk mendapat jawaban yang lebih luas dan mengarah pada kedalaman informasi serta dilakukan dengan cara yang tidak secara formal terstruktur. Wawancara dilakukan dengan kondisi dan waktu yang dianggap sesuai agar memperoleh data yang lengkap, jujur, dan terperinci.

Peneliti telah turun lapangan beberapa kali untuk melakukan wawancara dengan informan penelitian dengan jadwal dan lokasi yang sudah ditentukan dan disepakati. Berikut rincian kegiatan turun lapangan untuk melakukan wawancara dengan informan yang peneliti lakukan:

1. Wawancara dengan Bapak Nur Rahman Yusuf, S.Sos., selaku kepala Ombudsman Republik Indonesia pada hari Rabu tanggal 8 Mei 2024 di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

2. Wawancara dengan Ibu Upi Fitriyanti, S.P., M.Si., selaku kepala keasistenan bidang pemeriksaan laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada hari Kamis tanggal 18 April 2024 di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
3. Wawancara dengan Bapak Hardian Ruswan, S.I.P, selaku kepala keasistenan bidang penerimaan dan verifikasi laporan tahun 2022 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sekaligus asisten yang menerima laporan mengenai laporan kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung, dilakukan pada hari Senin tanggal 22 April 2024 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
4. Wawancara dengan Bapak Muayin Zein selaku masyarakat yang melaporkan kasus kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung, pada hari Senin tanggal 20 Mei 2024 di rumah Pelapor.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dan disajikan dalam bentuk tulisan, gambar, ataupun karya monumental seseorang. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis yang termasuk dalam kategori data sekunder, seperti peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, arsip-arsip, surat kabar, jurnal, majalah, serta berbagai dokumen tertulis lainnya yang digunakan untuk melengkapi hasil wawancara. Dan dokumen-dokumen tersebut tentunya harus relevan dengan pokok permasalahan yang diteliti. Alasan peneliti menggunakan metode pengumpulan data dokumentasi yaitu sebagai bahan bukti yang akurat dalam penelitian.

Adapun dokumentasi yang peneliti dapatkan terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Dokumentasi wawancara dengan informan
2. Dokumentasi surat laporan Pelapor kehilangan dokumen di Bank Lampung
3. Dokumentasi chat pegawai kepada Pelapor

4. Dokumen Surat Pemberitahuan Dimulainya Pemeriksaan (SPDP)
5. Dokumentasi Ombudsman ngantor diluar
6. Dokumen Berita Acara Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (BA LHPD)
7. Dokumen disposisi laporan masyarakat kepada Kepala Asisten PVL
8. Dokumen Tindak Lanjut Pertemuan
9. Dokumen Berita Acara Penutupan Laporan
10. Dokumen Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)
11. Dokumen verifikasi syarat formil dan materiil

3. Observasi

Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian, teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi, benda serta gambar (Sugiono, 2019:203). Pada observasi penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung, peneliti mengumpulkan data yang didapat melalui pengamatan dan penerimaan informasi dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Melalui observasi, peneliti dapat mencari informasi lebih lanjut.

Observasi penelitian ini dilakukan selama 5 bulan, mulai dari bulan Maret 2023 - Juli 2023 ketika peneliti magang di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Dalam kurung waktu tersebut, selain melakukan magang peneliti juga mulai mengamati dan mengumpulkan data penelitian dilapangan terkait responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat tentang kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung. Adapun kegiatan Observasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

Tabel 6. Kegiatan Observasi

Indikator	Kegiatan Observasi	Waktu Pelaksanaan
Kemampuan Merespon Masyarakat	Peneliti mengamati bahwa pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi memiliki daya tanggap yang baik, sopan, dan ramah. Terlihat dari pegawai yang bertugas di ruang penerimaan langsung mempersilahkan masyarakat untuk duduk dan menanyakan apa yang menjadi keperluannya mendatangi kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Ketika permasalahan yang dilaporkan mengandung unsur maladministrasi maka petugas meminta masyarakat yang melapor untuk melengkapi data pendukung laporan sesuai dengan syarat formil dan materil agar secepatnya mendapatkan tindak lanjut.	Observasi dilakukan selama 5 bulan mulai dari bulan 7 Maret 2023-20 Juli 2023 ketika peneliti melaksanakan magang di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
Melakukan Pelayanan dengan Cepat	Peneliti melakukan pengamatan ketika datang ke kantor Ombudsman dan melihat arsip disposisi laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung secara langsung dan mengetahui bahwa Ombudsman telah memberikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan standar pelayanan yaitu 14 hari sejak laporan diterima.	Hari Senin, 22 April 2024 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Indikator	Kegiatan Observasi	Waktu Pelaksanaan
Melakukan Pelayanan dengan Tepat	Peneliti melakukan pengamatan ketika datang ke kantor Ombudsman dan melihat laporan hasil pemeriksaan dokumen (LHPD) memang benar untuk laporan terkait kehilangan dokumen di Bank Lampung ini terdapat sekitar 5 pihak terlapor dan terkait, yang 2 diantaranya beradadi Jakarta. Jumlah dan lokasi instansi dari pihak yang terlibat mempengaruhi tepat atau tidaknya penyelesaian kasus tersebut.	Hari Kamis, 18 April 2024 di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
Melakukan Pelayanan dengan Cermat	Peneliti mengamati bahwa pegawai Ombudsman, sudah cermat dalam melakukan pelayanan, hal tersebut dibuktikan dengan analisis yang dilakukan pegawai dalam menangani laporan masuk yang hasilnya berupa LHPD dan LAHP dan peneliti sering membantu menyusun dan mengoreksi LHPD dan LAHP tersebut yang di mana isinya berupa analisis mereka terkait permasalahan yang dilaporkan dan analisis terkait regulasi-regulasi. Peneliti juga sering membantu mengecek map laporan masyarakat di mana salah satu berkas di dalamnya selalu terdapat surat-surat yang ditujukan kepada Pelapor mengenai pemberitahuan tahapan-	Observasi dilakukan selama 5 bulan mulai dari bulan 7 Maret 2023-20 Juli 2023 ketika peneliti melaksanakan magang di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Indikator	Kegiatan Observasi	Waktu Pelaksanaan
	tahapan yang dilakukan oleh Ombudsman.	
Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat	Peneliti melakukan pengamatan dengan melihat laporan hasil pemeriksaan dokumen (LHPD) memang benar untuk laporan terkait kehilangan dokumen di Bank Lampung ini terdapat sekitar 5 pihak terlapor dan terkait, yang 2 diantaranya beradadi Jakarta. Jumlah dan lokasi instansi dari pihak yang terlibat mempengaruhi tepat atau tidaknya penyelesaian kasus tersebut.	Hari Kamis, 18 April 2024 di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
Kemudahan Akses Layanan	Peneliti melakukan pengamatan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menyediakan berbagai saluran komunikasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan laporan, termasuk email, surat, call center, website, dan WhatsApp, selain opsi datang langsung ke kantor.	Observasi dilakukan selama 5 bulan mulai dari bulan 7 Maret 2023-20 Juli 2023 ketika peneliti melaksanakan magang di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Sumber: Diolah peneliti, 2024

3.7 Teknik Pengolahan Data

Suatu penelitian yang berdasarkan hasil lapangan akan dapat dengan mudah dipecahkan permasalahannya dengan bantuan pengolahan data, sehingga pengolahan data sangat penting untuk penelitian. Setelah data diperoleh, langkah selanjutnya yaitu mengolah data yang telah dikumpulkan dari

lapangan. Menurut Indah dalam Pratiwi (2017:215) teknik pengolahan data penelitian sebagai berikut:

1. Pengeditan Data

Pengeditan data merupakan suatu proses dalam pemeriksaan data yang sudah terkumpul. Pada tahap pengeditan data ini, dilakukan pemeriksaan 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. Pada proses ini, peneliti mengolah data hasil wawancara dengan disesuaikan pada pertanyaan-pertanyaan pada fokus pedoman wawancara, kemudian melakukan penyuntingan teks yang berasal dari wawancara agar layak untuk disajikan. Selanjutnya dari observasi peneliti mendeskripsikan lewat tulisan sehingga nantinya dapat mudah digabungkan dan disajikan. Selanjutnya untuk dokumen, peneliti memilih data yang memang diperlukan saja untuk menunjang hasil dari penelitian tersebut. Dalam editing data ini, peneliti memperhatikan kelengkapan bacaan tulisan, kesesuaian jawaban, dan relevansi jawaban dari hasil wawancara dan observasi di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Setelah peneliti mendapatkan data yang diperlukan, kemudian peneliti melakukan kegiatan editing data. Data yang peneliti olah melalui editing data yaitu berupa data hasil observasi di lingkungan kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung serta data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan informan agar lebih mudah dipahami oleh peneliti, mulai dari kelengkapan jawaban, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain, agar data yang nantinya ditampilkan oleh peneliti dapat dipahami dan dimengerti dengan baik oleh pembaca.

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 penelitian yang dijabarkan dengan lengkap pada lampiran. Jadi setelah data terkumpul dan diedit melalui proses penyuntingan, peneliti melanjutkan ke tahap interpretasi data dimulai dengan mencocokkan dan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terkait penyelesaian laporan masyarakat kasus kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung. Interpretasi penulisan juga dilakukan dengan menampilkan data yang diperoleh dari cerita-cerita yang bersifat rahasia yang diperoleh oleh peneliti dari informan. Peneliti juga mengusahakan menggunakan kata-kata terbaik sehingga tidak menimbulkan kesan yang dapat merugikan banyak pihak.

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 Pratiwi (2017:216) mengemukakan kegiatan analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, mengarahkan penelitian untuk menyederhanakan dan mentransformasikan data mentah yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menyaring, memilih, mengarahkan, menghilangkan yang tidak diperlukan, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat

ditarik kesimpulan. Reduksi data dalam penelitian dilakukan pada data wawancara, dalam hal ini peneliti memilih kata-kata yang dapat digunakan untuk melakukan diskusi dan menghilangkan tanggapan yang tidak sesuai dengan pedoman belajar.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu peneliti dalam proses penelitian melakukan penyederhanaan. Dalam mereduksi data, peneliti merangkum data-data pokok yang didapatkan terkait responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terkait penyelesaian laporan masyarakat kasus kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung, kemudian peneliti memisahkan data-data pokok yang didapatkan ke dalam kolom-kolom dari setiap indikator serta membuang sebagian data yang sekiranya tidak memiliki relevansi dengan penelitian yang sedang diteliti, sehingga memudahkan peneliti dalam melihat hasil penelitian dengan hasil yang jelas, sederhana, akurat, dan mudah mengetahui jawaban dari rumusan masalah.

2. Penyajian Data

Penyajian data berarti peneliti menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data yang dikumpulkan dari lokasi sebagai hasil penelitian. Penyajian data yang disusun secara ringkas, jelas, dan terperinci serta menyeluruh akan memudahkan dalam memahami gambaran terhadap aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun secara parsial. Hasil reduksi data disusun dan disajikan dalam bentuk teks narasi-deskriptif. Peneliti melakukan pengumpulan data yang telah direduksi untuk menggambarkan peristiwa yang terjadi pada saat di lapangan. Catatan-catatan penting di lapangan kemudian disajikan dalam bentuk teks deskriptif agar pembaca mudah memahami fakta yang ada. Dalam penyajian data yang dilakukan oleh peneliti dengan mendeskripsikan dan menjelaskan berbagai hasil temuan yang di olah dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

3. Kesimpulan

Data yang sudah teruji kemudian dapat ditarik kesimpulan. Kesimpulan merupakan tahap menemukan makna, mencari arti, dan menjelaskan struktur secara ringkas, mudah dipahami sesuai tujuan penelitian. Kegiatan peneliti dalam memverifikasi data adalah dengan melakukan penggunaan penulisan yang tepat dan padu sesuai data yang telah mengalami proses *display* data. Peneliti melakukan penelaahan catatan lapangan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data yang ada dianalisis dengan menggunakan pendekatan teori untuk mencapai tujuan penelitian. Pada penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengambil gagasan pokok dari hasil penelitian berdasarkan pada sumber data primer dan sekunder mengenai responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan pengaduan masyarakat terkait kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung.

3.9 Teknik Keabsahan Data

Menurut Moleong (2015:330) untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan, dalam pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu yaitu derajat kepercayaan (*credibility*). Teknik kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data merupakan suatu cara yang dilakukan oleh peneliti agar dapat melihat keabsahan atau validitas data yang telah diperoleh selama penelitian berlangsung dengan cara mengecek kembali sumber informasi yang telah didapat.

Penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan mengukur kredibilitas atau derajat kepercayaan. Cara atau teknik yang dilakukan peneliti agar hasil penelitian dapat dipercaya yaitu dengan cara melakukan pemeriksaan dengan triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang

diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat ditempuh dengan tahapan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara berbagai pihak, seperti: kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, asisten PVL yang menerima laporan dalam penelitian ini, kepala asisten pemeriksaan laporan, dan masyarakat yang melapor
2. Mengonfirmasi kebenaran data dengan cara melakukan observasi di lapangan guna memperoleh kecocokan dengan keterangan/data lain. Keterangan/data lain yang dimaksud adalah keterangan dari informan penelitian dilapangan.
3. Membandingkan wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

IV. GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Ombudsman

Ombudsman dibentuk di Swedia oleh raja Charles XII pada tahun 1809 dengan nama King's Highest Ombudsman. Ini terinspirasi oleh kekhalifahan Umar Bin Khathab (634-644 M), yang membentuk Qadi al Quadat (Ketua Hakim Agung) dengan tugas khusus melindungi masyarakat dari tindakan yang tidak bermoral atau sewenang-wenang dan penyalahgunaan kekuasaan pemerintah. Kini hampir semua negara yang mengklaim sebagai negara hukum dan negara demokrasi sekarang telah membentuk lembaga Ombudsman.

Istilah Ombudsman pertama kali dikenalkan dalam konstitusi Swedia pada tahun 1718 dengan sebutan Ombudsman yang berarti "perwakilan", dan dimaksudkan untuk menunjuk seorang pejabat atau badan yang independen yang bertanggung jawab untuk menangani keluhan warga negara atas pelanggaran atau pekerjaan buruk yang dilakukan oleh pejabat atau lembaga pemerintah. Sebelumnya, fungsi pengawasan atas tindakan penyelenggara negara dan perlindungan terhadap hak-hak warga juga telah diperkenalkan dalam sistem tata negara kekaisaran Romawi dengan Tribunal Plebis melindungi hak-hak masyarakat lemah dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan, kekaisaran China 221 SM dengan membentuk Control Yuan bertugas melakukan pengawasan terhadap pejabat-pejabat kekaisaran (pemerintah) dan bertindak sebagai perantara bagi masyarakat yang ingin melaporkan keluhan dan aspirasi kepada Kaisar, kekhalifahan Umar Bin Khattab (634-644 M) yang memposisikan diri sebagai muhtasib (orang yang menerima keluhan) kemudian membentuk Qadhi al Quadhaat (Ketua Hakim Agung) dengan mandat khusus melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan kekuasaan pemerintah.

Ombudsman di Indonesia mulai dibentuk atas inisiasi Presiden RI ke-4 yaitu Abdurrahman Wahid atau Gus Dur pada tanggal 10 Maret 2000 melalui Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional (KON) sebagai cikal bakal lembaga Ombudsman di Indonesia. Kemudian, posisi Ombudsman dipertegas sebagai lembaga negara independen (*state auxiliary agency*) pengawas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Gagasan pembentukan lembaga Ombudsman Republik Indonesia sebagai respon terhadap tuntutan rakyat yang tertuang dalam Agenda Reformasi Tahun 1998 yaitu untuk melindungi hak-hak warga negara (Pasal 1 dan 2 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000) dan pencegahan korupsi (TAP MPR Nomor VIII/MPR/2003), dan menegaskan Ombudsman berperan untuk menjamin institusi publik dan birokrasi mematuhi hukum dan regulasi, serta menjadi wakil dalam membela hak dan kepentingan warga negara berhadapan dengan institusi publik lainnya. (Mangu, 2020)

4.2 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia

1. Visi Ombudsman yaitu “Mewujudkan pelayanan publik prima yang menyejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia”.
2. Misi Ombudsman Republik Indonesia sebagai berikut:
 - 1) Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 2) Mendorong penyelenggara negara dan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
 - 3) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan; dan
 - 4) Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.

4.3 Tugas, Fungsi, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia

Fungsi Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD.

Tugas Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 adalah sebagai berikut:

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atau laporan.
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
6. Membangun jaringan kerja.
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Ombudsman memiliki kewenangan sebagai berikut:

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia.

2. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor atau Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
3. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi Terlapor.
4. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
6. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
7. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain wewenang yang disebutkan di atas, Ombudsman juga memiliki kewenangan untuk:

1. Menyampaikan saran kepada presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik.
2. Menyampaikan saran kepada Dewan perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap peraturan perundang-undangan diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Dari kewenangan Ombudsman yang sudah dipaparkan di atas, maka dengan kata lain Ombudsman adalah sebagai investigator dan perantara dalam menyelesaikan permasalahan antara Pelapor dan Terlapor, memberikan rekomendasi kepada Terlapor, tidak memiliki kewenangan untuk mengeksekusi. Kewenangan mengeksekusi tetap hanya bisa dilakukan oleh Terlapor atau instansi yang bersangkutan.

4.4 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung

Ombudsman Republik Indonesia bermula dari dibentuknya "Komisi Ombudsman Nasional" pada tanggal 20 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Ombudsman Republik Indonesia (sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional) adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki kantor perwakilan di setiap masing-masing provinsi di Indonesia, yang berarti juga termasuk Provinsi Lampung. Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2011, Ombudsman mendirikan kantor perwakilannya di daerah dengan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dibentuk pada bulan Oktober tahun 2012 yang beralamat di Jl. Way Ketibung, No 15 Pahoman Bandar Lampung. Namun saat ini, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah pindah lokasi kantor yaitu di Jl. Cut Mutia No. 137, Kelurahan Pengajaran, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung. Dibentuknya Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang ditetapkan melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tepatnya di Pasal 5 ayat 2 tentang tempat kedudukan tata kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Lampung

diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme. Kepala perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung saat ini yaitu Nur Rakhman Yusuf, S.Sos. Dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dibantu oleh asisten atau pegawai yang dibagi menjadi 3 bidang atau keasistenan, yaitu:

1. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), terdiri dari 3 asisten (1 kepala keasistenan dan 2 anggota keasistenan). Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan mempunyai tugas sebagai berikut:
 - a) Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik;
 - b) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
 - c) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
 - d) Melakukan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan; dan
 - e) Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

2. Keasistenan Pemeriksaan Laporan, terdiri dari 7 asisten (1 kepala keasistenan dan 6 anggota keasistenan). Keasistenan Pemeriksaan Laporan mempunyai tugas sebagai berikut:
 - a) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
 - b) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
 - c) Melaksanakan adjudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - d) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e) Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan untuk pemeriksaan laporan;

- f) Melakukan evaluasi, dan pelaporan kegiatan; dan
 - g) Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.
3. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, terdiri dari 3 asisten (1 kepala keasistenan dan 2 anggota keasistenan). Keasistenan Pencegahan Maladministrasi mempunyai tugas yaitu:
- a) Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
 - b) Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
 - c) Melakukan program pencegahan maladministrasi;
 - d) Melakukan sosialisasi;
 - e) Melakukan investigasi sistemik;
 - f) Menyampaikan saran perbaikan kebijakan, penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
 - g) Melakukan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan; dan
 - h) Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan masyarakat (studi kasus laporan kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung) yang dilihat berdasarkan 6 indikator pengukuran responsivitas menurut Zeithaml yaitu merespon atau tanggapan kepada masyarakat, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, melakukan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan kemudahan akses layanan, dapat diambil kesimpulan secara umum Ombudsman telah responsif terhadap laporan masyarakat, secara keseluruhan, lima dari enam indikator responsivitas, yaitu tanggapan kepada masyarakat, pelayanan cepat, pelayanan tepat, pelayanan cermat, dan kemudahan akses layanan, sudah memenuhi standar yang diharapkan. meskipun ada area yang membutuhkan perbaikan, khususnya dalam hal ketepatan waktu penyelesaian laporan. Faktor-faktor seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas transportasi, dan komitmen dari pihak terkait menjadi hambatan utama dalam memberikan pelayanan tepat waktu.

Penjelasan mengenai kesimpulan peneliti akan peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Pada indikator merespon atau tanggapan kepada masyarakat, bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sudah responsif dalam memberikan tanggapan terhadap masyarakat yang melapor, terlihat melalui interaksi yang baik, komunikasi yang efektif, serta informasi yang jelas mengenai tugas dan fungsi Ombudsman.

2. Pada indikator melakukan pelayanan dengan cepat, bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menindaklanjuti laporan yang masuk ke ranah kewenangannya, cepat atau tidaknya laporan tergantung jenis klasifikasinya, kecepatan penanganan laporan oleh Ombudsman sudah sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditetapkan.
3. Pada indikator melakukan pelayanan dengan tepat, bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan substansi masalah yang dilaporkan. Pelayanan yang diberikan selalu fokus pada substansi laporan, menunjukkan tingkat ketepatan yang tinggi dalam menjalankan tugas dan fungsi.
4. Pada indikator melakukan pelayanan dengan cermat, bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menjalankan tugasnya dengan cermat dan profesional dalam menerima dan memeriksa laporan dari masyarakat. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung secara konsisten melakukan verifikasi identitas dan laporan pelapor guna menghindari kesalahan dalam proses penanganan. Pendekatan ini sangat penting dalam mencegah laporan palsu atau tidak berdasar, yang dapat menghambat jalannya investigasi.
5. Pada indikator melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung belum tepat waktu dalam menyelesaikan laporan masyarakat, meskipun upaya terbaik telah dilakukan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan laporan masih menjadi tantangan. Keterbatasan sumber daya manusia, khususnya di bidang pemeriksaan laporan, serta hambatan lain seperti fasilitas transportasi dan komitmen pihak terkait, menjadi faktor utama yang memperlambat penyelesaian laporan dan menyebabkan beberapa laporan tidak diselesaikan tepat waktu.

6. Pada indikator kemudahan akses layanan, bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah berhasil menciptakan akses layanan yang mudah dan gratis bagi masyarakat. Berbagai saluran komunikasi yang tersedia, seperti email, WhatsApp, media sosial, dan pelayanan langsung di kantor, memastikan bahwa masyarakat dapat mengajukan laporan tanpa hambatan signifikan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan terkait dengan responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan masyarakat (studi kasus laporan kehilangan dokumen di Bank Lampung Cabang Kota Agung), maka peneliti ingin mengajukan beberapa saran kepada lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung di antaranya:

1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung diharapkan dapat meningkatkan keaktifan dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai peningkatan pemahaman mereka terkait tugas pokok, fungsi, dan kewenangan lembaga Ombudsman RI agar dalam proses penyelesaian laporan masyarakat dapat lebih baik dan efektif.
2. Meskipun Ombudsman telah menunjukkan responsivitas yang baik dalam beberapa aspek, ketepatan waktu penyelesaian laporan masih menjadi tantangan yang signifikan. Oleh karena itu, Ombudsman perlu mengalokasikan lebih banyak SDM khususnya di bidang pemeriksaan laporan. Pemerintah pusat dan Ombudsman RI dapat bekerja sama untuk meningkatkan jumlah staf yang terlatih dan profesional di setiap perwakilan daerah, termasuk di Provinsi Lampung. Selain itu, pelatihan berkelanjutan juga diperlukan untuk meningkatkan efisiensi kerja pegawai yang sudah ada, sehingga mereka mampu menangani volume laporan yang tinggi dengan lebih efektif.

3. Keterbatasan fasilitas transportasi di lapangan menjadi hambatan dalam menyelesaikan laporan tepat waktu, terutama dalam kasus-kasus yang membutuhkan investigasi lapangan. Ombudsman Provinsi Lampung perlu bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan akses transportasi atau menyediakan anggaran yang memadai bagi pegawai dalam melakukan tugas di lapangan. Peningkatan infrastruktur dan logistik akan mempercepat proses investigasi dan membantu menyelesaikan laporan dalam waktu yang lebih efisien.
4. Kepada Ombudsman RI atau pemerintah yang berwenang agar memperkuat landasan hukum dan regulasi dengan mengajukan revisi terhadap Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia untuk memperluas cakupan wewenangnya. Dalam revisi ini, sanksi hukum yang lebih tegas terhadap pihak yang tidak kooperatif dapat diusulkan, seperti denda administratif yang lebih berat, atau penjatuhan sanksi pidana dalam kasus-kasus tertentu di mana terlapor menghambat proses penyelidikan.
5. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung diharapkan dapat meningkatkan lagi terkait pelatihan-pelatihan untuk para pegawai Ombudsman dalam hal penyelesaian laporan masyarakat, karena semakin kesini semakin banyak laporan yang masuk ke Ombudsman disertai dengan kasus yang semakin bervariasi dan tingkat kesulitannya pun bertambah. Maka dari itu pelatihan, pendidikan, bimtek, *workshop*, dan lain sebagainya sangat diperlukan sekali untuk lebih ditingkatkan dan diadakan setiap tahunnya.
6. Kepada Ombudsman RI atau pemerintah yang berwenang agar dapat pengembangan dan penerapan alat bantu teknologi seperti sistem pelacakan laporan online yang bisa diakses oleh pelapor dapat mempermudah pemantauan dan mengurangi kebingungan terkait status

penyelesaian laporan, serta meminimalisir dampak hambatan yang timbul dari kompleksitas kasus.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2023). Responsivitas Pemerintah Daerah Terhadap Krisis Ekonomi (studi kasus program perluasan lapangan kerja dan pendayagunaan tenaga penganggur oleh dinas tenaga kerja kabupaten sleman, Provinai D.I. Yogyakarta). *Jurnal UGM*, 7(1), 15-35
- Ariansyah M.R & Rahmadi Yusran. (2020). Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatra Barat Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP): Universitas Negeri Padang*, 2(4), 1-9
- Arifka, Dedi. (2020). “Skripsi: ‘Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi.’” Universitas Islam Negri AR-Raniry Banda Aceh.
- Asikin, Zainal. (2015). *Pengantar hukum perbankan Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Darwin. (2012). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal administrasi publik: public administration journal*, 2(2), 207-233
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mengapa Pelayanan Publik, dalam Dwiyanto, Agus (editor), Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Erlianti, Dila. (2016). “Kualitas Pelayanan Publik.” Profesional: *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1),11
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implemetasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Herdini Fega & Agus Widiyarta. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Nganjuk. *Public administration journal of research*, 2(1), 1-9.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenamedia Grup.

Keputusan ketua Ombudsman No. 67 Tahun 2020 tentang pedoman klasifikasi laporan masyarakat di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia

Kristian Reni P, & Haryani. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, fasilitas dan Kemudahan akses terhadap kepuasan pelanggan pada bandar udara internasional jendral ahmad yani semarang. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*. 1(2), 79

Latifah Miratul, Meirinawati. (2016). Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Menangani Keluhan Masyarakat. *Jurnal Unnesa*, 4(5), 5.

Lestari Y.D, dkk. (2019). Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal ilmu administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(2), 163-178

Maksum Ali. (2012). *Metodologi Penelitian dalam Olahraga*. Surabaya: Unesa University Press.

Mandasari Santi dkk. (2023). Konsep Maladministrasi dalam Tindak Pidana Korupsi. *Jurnal penelitian muti disiplin*, 1(6), 547-560

Mangu. (2020). *Dua Dekade Ombudsman RI Sebagai Magistrature of Influence*. Diambil dari <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--dua-dekade-ombudsman-ri-sebagai-magistrature-of-influence>

Moleong, L. J. (2014). *Metode penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, L.J. (2015). *Metodologi Penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moneir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Putri kelani. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi di Kota Pekanbaru). *Jurnal JOM FISIP*, 4(1), 1-15

Pratiwi, N.I. (2017). Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 202–224.

Sellang Kamaruddin. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.

- Setianingrum, T & Tsalatsa Yam'ah. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta. *Jurnal Populasi*, 24(1), 1-25
- Sholecha. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1 (2), 67-89
- Sholeha Nur Ina, dkk. (2020). Model Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung (Studi Tentang PPDB Tingkat SMA di Provinsi Lampung Tahun 2019). *Jurnal Administrativa*, 2 (2), 215-230
- Siyoto Sandu & Ali sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian. Dasar-Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sofianti, dkk. (2021). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. *Jurnal Unismuh*. 2(4), 1201-1209
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Direktur Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Kota Agung No. 31/DIU/KRD/II/2018 tentang Penanganan kredit yang rusak dan hilang
- Surat Keputusan Direktur Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Kota Agung No. 92/KEP/DIR/DKS/07/2020 tentang Petunjuk Teknis Operasional Kredit Pegawai Bank Pembangunan Daerah Lampung
- Surat Keputusan Direktur Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Kota Agung No. 109/DIR/DK/07/2018 tentang SOP Perlindungan dan Pengaduan Nasabah Terkait Pengelolaan Pengaduan Nasabah Tahun 2018
- Tanjaya Chesley. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi pada Perusahaan Coffeein. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 2(1), 90-95
- Tindige, dkk (2019). Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara Pada Penyelesaian Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik (JAP): Unsrat*, 5 (76), 53-39

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7
Tahun 1992 tentang perbankan

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang No 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia