

ABSTRAK

KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TERKAIT KERUSAKAN INFRASTRUKTUR JALAN

Oleh

FEBBY AFVIA SARUMAHA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik terkait kerusakan infrastruktur jalan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Latar belakang penelitian didasarkan pada tingginya laporan masyarakat mengenai kerusakan jalan di Lampung yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung tergolong baik. Hal ini tercermin dari capaian pada lima indikator kinerja organisasi publik menurut Dwiyanto (2006): produktivitas penyelesaian laporan tergolong tinggi, kualitas layanan cukup baik, responsivitas cepat, responsibilitas sesuai prosedur, serta akuntabilitas terjaga melalui transparansi rekomendasi. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut mengacu pada teori Mahmudi, yang meliputi faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim faktor sistem, serta faktor kontekstual. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung mampu menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik secara efektif meskipun menghadapi keterbatasan, dan perlu memperkuat pemantauan pasca-rekomendasi serta edukasi publik agar masyarakat lebih aktif melapor.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi, Ombudsman RI, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Infrastruktur Jalan

ABSTRACT

KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TERKAIT KERUSAKAN INFRASTRUKTUR JALAN

By

FEBBY AFVIA SARUMAHA

This study aims to analyze the performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Lampung Representative in resolving public service maladministration reports related to road infrastructure damage, as well as to identify the factors that influence its performance. The background of this research is the high number of public complaints regarding damaged roads in Lampung, which affects the quality of public services. This study used a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The data were analyzed through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the performance of the Ombudsman Lampung Representative is considered good. This is reflected in the five indicators of public organization performance proposed by Dwiyanto (2006): high productivity in resolving reports, fairly good service quality, quick responsiveness, responsibility in accordance with procedures, and accountability ensured through transparent recommendations. The factors influencing this performance are based on Mahmudi's theory, which include personal factors, leadership factors, team factors, system factors, and contextual factors. This study concludes that the Ombudsman of the Republic of Indonesia Lampung Representative has effectively carried out its supervisory function despite existing limitations, and it is necessary to strengthen post-recommendation monitoring and public education to encourage more active reporting from the publi..

Keywords: Organizational Performance, Ombudsman RI, Maladministration, Public Service, Road Infrastructure