

ABSTRAK

**ANALISIS STRATEGIS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG SEBAGAI *STATE AUXILIARY*
ORGAN DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Mekanisme Respon Cepat tentang Penerimaan Peserta Didik Baru
Tahun 2024)**

Oleh

DITA NUR FATTISYAH

Strategi percepatan pelaksanaan Respon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu mekanisme pengawasan yang diterapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan masyarakat secara cepat, khususnya pada kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2024. Strategi ini dilaksanakan sebagai respons atas urgensi penyelesaian laporan yang bersifat strategis dan berdampak langsung terhadap hak dasar masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan strategis percepatan berdasarkan tiga indikator evaluasi strategi menurut Fred R. David, yaitu pemeriksaan landasan strategi, pengukuran kinerja organisasi, dan pengambilan tindakan korektif, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan telaah terhadap dokumentasi tertulis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi percepatan pelaksanaan RCO dilakukan melalui koordinasi internal yang efektif, verifikasi dokumen secara teliti, serta pemanfaatan komunikasi langsung guna mempercepat proses klarifikasi. Namun, terdapat sejumlah hambatan seperti kelalaian panitia sekolah, penyampaian informasi yang tidak sesuai regulasi, keterbatasan personel, dan ekspektasi pelapor yang tidak sepenuhnya dapat dipenuhi akibat batas kewenangan Ombudsman.

Kata Kunci: Strategis, Respon Cepat Ombudsman, Pelayanan Publik, PPDB

ABSTRACT

STRATEGIC ANALYSIS OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA LAMPUNG REPRESENTATIVE AS A STATE AUXILIARY ORGAN IN HANDLING PUBLIK COMPLAINTS (A Case Study Of The 2024 Rapid Response Mechanism On Student Admissions)

By

DITA NUR FATTISYAH

The accelerated implementation strategic of the Rapid Response Ombudsman (RCO) is one of the supervisory mechanisms adopted by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Lampung Province Representative, to resolve public complaints in a timely manner particularly those related in the 2024 New Learner Admission (PPDB) process. This strategy was carried out in response to the urgency of addressing strategic complaints that directly impact the fundamental rights of the public. This study aims to analyze the implementation of the acceleration strategic using three strategic evaluation indicators proposed by Fred R. David: reviewing the strategic foundation, measuring organizational performance, and taking corrective action, as well as identifying the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research adopts a case study approach with data collected through interviews and a review of written documentation. The results indicate that the RCO strategic was implemented through effective internal coordination, meticulous document verification, and direct communication to expedite the clarification process. However, several obstacles were identified, including negligence by school admission committees, the dissemination of information not aligned with regulations, limited personnel capacity, and complainants' expectations that could not be fully met due to the Ombudsman's jurisdictional limitations.

Keywords: Strategic, Ombudsman Rapid Response, Public Service, PPDB