

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG:
STUDI KASUS EFISIENSI DAN AKURASI PROSES PENERIMAAN DAN
VERIFIKASI LAPORAN**

(SKRIPSI)

Oleh

**ARISTI ASHRIDEWANTI
NPM 2116041081**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG: STUDI KASUS
EFISIENSI DAN AKURASI PROSES PENERIMAAN DAN VERIFIKASI
LAPORAN**

Oleh

ARISTI ASHRIDEWANTI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG: STUDI KASUS EFISIENSI DAN AKURASI PROSES PENERIMAAN DAN VERIFIKASI LAPORAN

Oleh

ARISTI ASHRIDEWANTI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, khususnya dalam aspek efisiensi dan akurasi pada proses penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat. Lembaga ini memiliki peran strategis sebagai pengawas eksternal pelayanan publik yang bertugas menangani pengaduan terkait dugaan maladministrasi. Meningkatnya jumlah laporan masyarakat dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya, namun juga menimbulkan tantangan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori responsivitas dari Zeithaml yang meliputi enam indikator: kemampuan merespon pelanggan, kecepatan, ketepatan, kecermatan, ketepatan waktu, serta kemampuan menanggapi keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah menunjukkan upaya responsif, meskipun masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelaporan, serta hambatan teknologi yang mempengaruhi efektivitas verifikasi laporan. Temuan ini menekankan pentingnya penguatan edukasi publik, penyederhanaan prosedur, serta pelatihan berkelanjutan bagi asisten PVL. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis terhadap kajian administrasi publik serta implikasi praktis dalam penguatan kapasitas pelayanan lembaga pengawas yang responsif dan terpercaya.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Ombudsman, Verifikasi Laporan

ABSTRACT

PUBLIC SERVICE RESPONSIVENESS OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF LAMPUNG PROVINCE: A CASE STUDY OF THE EFFICIENCY AND ACCURACY OF THE PROCESS OF RECEIVING AND VERIFYING REPORTS

By

ARISTI ASHRIDEWANTI

This study aims to analyze the responsiveness of public services of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Lampung Province, especially in the aspects of efficiency and accuracy in the process of receiving and verifying public reports. This institution has a strategic role as an external supervisor of public services in charge of handling complaints related to alleged maladministration. The increasing number of public reports from year to year shows an increase in public awareness of their rights, but also raises challenges to the quality of services provided. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The analysis was conducted using Zeithaml's responsiveness theory which includes six indicators: ability to respond to customers, speed, accuracy, accuracy, timeliness, and ability to respond to complaints. The results showed that the Report Receiving and Verification Assistantship (PVL) at the Ombudsman RI Representative of Lampung Province has shown responsive efforts, although it still faces obstacles such as limited human resources, lack of public understanding of reporting procedures, and technological barriers that affect the effectiveness of report verification. The findings emphasize the importance of strengthening public education, simplifying procedures, and continuous training for PVL assistants. This research provides theoretical contributions to the study of public administration as well as practical implications in strengthening the service capacity of responsive and trusted supervisory institutions.

Keywords: Responsiveness, Public Service, Ombudsman, Report Verification

Judul Skripsi

: **RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG: STUDI
KASUS EFISIENSI DAN AKURASI PROSES
PENERIMAAN DAN VERIFIKASI LAPORAN**

Nama Mahasiswa

: **Aristi Ashridewanti**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2116041081**

Program Studi

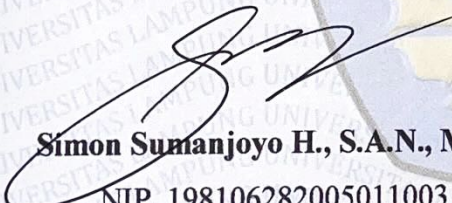
: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**

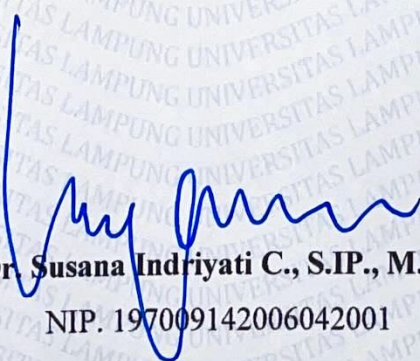

Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.P.A.

NIP. 198106282005011003


Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.

NIP. 198807122019031012

2. **Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**


Dr. Susana Indriyati C., S.IP., M.Si.

NIP. 197009142006042001

MENGESAHKAN

1. **Tim Penguji**

Ketua : Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA.

Sekretaris : Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.

Penguji Utama : Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.

2. **Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si.

NIP. 197608212000032 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 6 Agustus 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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 perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 6 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,



Aristi Ashridewanti
NPM. 2116041081

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Aristi Ashridewanti dilahirkan di Jakarta pada tanggal 18 Maret 2003, merupakan anak kedua dari dua bersaudara, pasangan Bapak Supriyatna dan Ibu Heny Kadarwati. Penulis mempunyai kakak perempuan bernama Meutiara Mauludi.

Penulis mengawali Pendidikan Taman Kanak-kanak di TK Al-Mu'minin Jakarta Pusat pada tahun 2008-2009. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri Serdang 11 pada tahun 2009-2015. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 59 Jakarta pada tahun 2015-2018. Kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 5 Jakarta pada tahun 2018-2021.

Pada tahun 2021 penulis melanjutkan Pendidikan Strata Satu (S1) di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Selama menjadi mahasiswa penulis aktif di organisasi yaitu Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) 2021 di bidang Data dan Informasi (DAIN)

Pada bulan Januari hingga Februari 2024 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Mekar Jaya, Kecamatan Bahuga, Kabupaten Way Kanan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Selanjutnya pada bulan Juni hingga Agustus 2024 penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sebagai bentuk pengembangan diri serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(QS. Ar-Rum: 60)

“Ketika aku ingin menyerah, aku ingat bahwa ada dua orang yang selalu mendoakan dan percaya padaku, ayah dan bunda”

“Let your dreams be bigger than your fears”

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya haturkan kepada Allah SWT., atas segala Rahmat, berkah, dan ridha-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ku persembahkan karya sederhana ini kepada:

Ayah, Bunda, dan Mba Aya

Terima kasih atas kasih sayang yang tiada batas, kesabaran dalam menanti, mendampingi dari jauh maupun dekat, serta kekuatan yang tak pernah habis untuk mendukung setiap langkahku hingga titik ini. Skripsi ini bukan hanya hasil kerja keras, tetapi juga buah dari setiap jerih payah dan doa kalian yang mengalir tanpa henti sepanjang hidupku.

Dosen Pembimbing dan Pembahas

Terima kasih atas waktu, bimbingan, dan arahan yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Sahabat-sahabatku

Terima kasih telah senantiasa memberikan dukungan, doa, dan waktu untuk berbagi kebahagiaan serta menemani penulis di setiap prosesnya.

Almamater Tercinta

Universitas Lampung

SANWACANA

Puji dan Syukur penulis haturkan kepada Allah SWT., yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Responsivitas Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung: Studi Kasus Efisiensi dan Akurasi Proses Penerimaan dan Verifikasi Laporan”. terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, saran, serta doa dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr Anna Gustina Zaina, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.I.P., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.P.A., selaku Dosen Pembimbing 1 atas waktu dan ketersediaannya untuk memberikan dukungan, bimbingan, dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing 2 atas waktu dan arahnya, yang telah memberikan dukungan, bimbingan, kritik dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembahas skripsi yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat membantu penulis dalam memperbaiki skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S., selaku Dosen Pembimbing Akademik atas pemberian arahan dan bantuannya dalam masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
7. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, yang senantiasa mengingatkan serta memberikan dukungan selama proses pengerjaan skripsi.

8. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara, terima kasih atas dedikasi dalam mengajar para mahasiswa. Semoga ilmu yang telah diberikan memberikan manfaat dan keberkahan untuk penulis serta menjadi amal jariyah untuk Bapak dan Ibu.
9. Seluruh Staf Ilmu Administrasi Negara, terutama kepada Mba Wulan dan Mba Uki terima kasih karena senantiasa membantu penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi mulai dari dimulainya masa perkuliahan hingga lulus.
10. Teruntuk Ayah, terima kasih atas segala dukungan, doa, semangat, serta jerih payah dalam menghadapi berbagai perjuangan untukku sampai di titik ini. Ayah telah menjadi menjadi sosok panutan dalam hidupku dan memberikan motivasi untuk terus berjuang dalam situasi apapun. Ku doakan selalu agar ayah sehat selalu sampai aku bisa membalas semua usaha dan membahagiakan ayah.
11. Teruntuk Bunda, terima kasih atas segala dukungan, doa, nasihat, dan jerih payahmu selama ini, yang selalu percaya dan tak pernah ragu akan kemampuanku. Bunda telah menjadi menjadi sosok panutan dalam hidupku dan memberikan motivasi untuk terus bersyukur dan rendah hati dalam kondisi apapun. Ku doakan selalu agar bunda sehat selalu sampai aku bisa membalas semua usaha dan membahagiakan bunda.
12. Teruntuk Mba Aya, terima kasih atas segala dukungan, doa, nasihat, dan waktu yang selalu kau luangkan untuk menemaniku, sebagai teman cerita di setiap apapun situasi dan kondisiku. Mba Aya telah menjadi menjadi sosok panutan dalam hidupku dan memberikan motivasi untuk terus mencapai semua impian dari hal kecil sampai yang besar untuk diri sendiri di masa depan. Ku doakan agar Mba Aya sehat dan mencapai kesuksesan serta bahagia selalu.
13. Kepada kedua teman seperjuanganku Deajeng dan Nadia, terima kasih kuucapkan kepada kalian yang selalu menemani, membantu, menguatkan, dan membersamaku dalam setiap proses perkuliahan, khususnya masa-masa skripsi ini. Tanpa kalian mungkin aku tidak dapat menyelesaikan skripsiku dengan jiwa dan akal yang sehat. Semoga kalian sehat dan sukses selalu.

14. Kepada teman-teman hedon, Dika, Aura, Khansa, Jua, Niko, Farras, Agung, Izzat, terima kasih karena senantiasa memberikan kebahagiaan, nasihat, canda, dan tawa setiap aku pulang. Terima kasih telah berjuang bersama-sama walau terpisah antara jarak dan waktu. Ku doakan kalian sehat dan sukses selalu.
15. Kepada Putri dan Yuke, serta Bunga dan Acan, juga Sonya terima kasih telah senantiasa membantu dan menemani sejak awal masa perkuliahan. Banyak hal yang terjadi diantara kita, tetapi tidak pernah kulupakan semua kebaikan kalian. Semoga kalian sukses dan bahagia di jalan masing-masing.
16. Kepada teman-teman PKL Boeng Magang Kita, Deajeng, Dita, Afif, Figo, terima kasih telah saling menemani, mendukung, berbagi ilmu, serta canda dan tawa. Tak lupa kepada Oca, Anse, Iyas, Sondang, dan Gea, terima kasih telah memberikan pengalaman dan cerita. Walaupun hanya sedikit waktu kita bersama, tapi akan dikenang selamanya. Sukses selalu untuk kalian.
17. Terima kasih kepada teman masa remajaku, Aca yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan di setiap prosesnya. Seorang teman yang setia dan perhatian, semoga kebahagiaan selalu menyertaimu.
18. Kepada seluruh asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, khususnya Mba Atika, Pak Nur, Pak Hendi, dan Pak Alvero. Terima kasih karena telah senantiasa membantu dari masa PKL hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan ilmu yang sangat bermanfaat, berbagi cerita tentang dunia dan masyarakat yang menjadi wawasan berharga. Semoga bapak dan ibu sehat selalu.
19. Kepada teman-teman angkatan 2021, Gilgamara. Terima kasih karena telah menemani dan membantu dalam setiap kegiatan maupun tugas kuliah selama ini. Semoga kalian sukses dalam menggapai impian dan cita-cita.
20. Kepada idola favoritku, EXO Xiumin, Suho, Lay, Baekhyun, Chen, Chanyeol, D.O., Kai, Sehun, terima kasih telah hadir dan menemaniku dari masa remaja hingga saat ini. Khususnya kepada Kim Jong In (Kai), terima kasih telah memberikan senyuman dan gelak tawa untuk mengisi hari-hariku dan memberikan energi positif kepada semua orang terutama EXO-L di seluruh dunia. Walaupun hanya berbagi cerita melalui lagu-lagu dan kegiatan

entertainment, kalian menjadi sumber kebahagiaan sekaligus motivasi bagiku sepanjang masa mudaku.

21. Kepada Jason, motor mio merahku. Terima kasih telah senantiasa membersamaiku di kondisi hujan dan terik matahari. Walaupun sering masuk ke bengkel, Jason telah memberikan jasa yang tak terhingga selama kuliah di perantauan ini.
22. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri yang telah bertahan dan terus berjuang sampai di titik ini. Pribadi yang telah sanggup melewati semua kesedihan dan hambatan yang terjadi. Selalu percaya dan memiliki keyakinan akan semua ini, melangkah maju walaupun perlahan tapi pasti. Aku harap semua pencapaian ini akan menjadi batu pijakan untuk impian di masa depan nanti. Tetaplah menjadi seseorang yang membawa kebahagiaan untuk diri sendiri dan orang lain, aristi.

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Pelayanan Publik	12
2.3. Responsivitas Pelayanan Publik	14
2.4. Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik (<i>Public Complaint System</i>)	17
2.5. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia.....	20
2.5.1. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)	22
2.6. Maladministrasi.....	23
2.7. Kerangka Pemikiran	25
III. METODE PENELITIAN	27
3.1. Tipe Penelitian	27
3.2. Lokasi Penelitian	27
3.3. Fokus Penelitian.....	27
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	29
3.4.1. Data Primer	29

3.4.2. Data Sekunder	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1. Wawancara	30
3.5.2. Observasi.....	31
3.5.3. Dokumentasi	32
3.6. Teknik Analisis Data	32
3.6.1. Kondensasi Data (<i>Data Condensation</i>)	32
3.6.2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	33
3.6.3. Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion Drawing</i>)	33
3.7. Teknik Keabsahan Data	33
3.7.1. Uji Kredibilitas	34
3.7.2. Uji Transferabilitas	34
3.7.3. Uji Dependabilitas	34
3.7.4. Uji Konfirmabilitas	35
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.1.1. Ombudsman Republik Indonesia	36
4.1.2. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung .	40
4.1.3. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2024	41
4.2. Hasil Penelitian	43
4.2.1. Kemampuan Merespon Setiap Pelanggan dengan Efektif	44
4.2.2. Kecepatan dalam Memberikan Pelayanan.....	48
4.2.3. Ketepatan dalam Memberikan Pelayanan	52
4.2.4. Kecermatan dalam Memberikan Pelayanan	55
4.2.5. Ketepatan Waktu dalam Penyelesaian Layanan.....	59
4.2.6. Responsif Terhadap Keluhan Pelanggan	62
4.2.7. Sistem Pengelolaan Pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	66
4.3. Pembahasan Penelitian	70
4.3.1. Kemampuan Merespon Setiap Pelanggan Dengan Efektif	70
4.3.2. Kecepatan dalam Memberikan Pelayanan.....	73
4.3.3. Ketepatan dalam Memberikan Pelayanan	75
4.3.4. Kecermatan dalam Memberikan Pelayanan	78
4.3.5. Ketepatan Waktu dalam Penyelesaian Layanan.....	80

4.3.6. Responsif Terhadap Keluhan Pelanggan	83
V. PENUTUP	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Limitasi Penelitian	88
5.3. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Status Laporan Tahun 2021-2024	4
2. Penelitian Terdahulu.....	8
3. Fokus Penelitian.....	28
4. Daftar Nama Informan	31
5. Kelengkapan Syarat untuk Melapor ke Ombudsman RI.....	45
6. Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian di Tahun 2024.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Grafik Peningkatan Laporan.....	3
2. Kerangka Berpikir.....	26
3. Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.....	36
4. Bagan Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	41
5. Penerimaan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	45
6. Pelaksanaan Program PVL OTS di Kab. Pringsewu	53
7. Materi Pelatihan Ombudsman RI 2023	57
8. Platform Monitoring Laporan Pada Website SIMPEL	60
9. Ucapan Terima Kasih dari Pelapor untuk Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	65
10. Alur Konsultasi, Penerimaan, dan Verifikasi Laporan	67
11. Kontak Pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	69

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

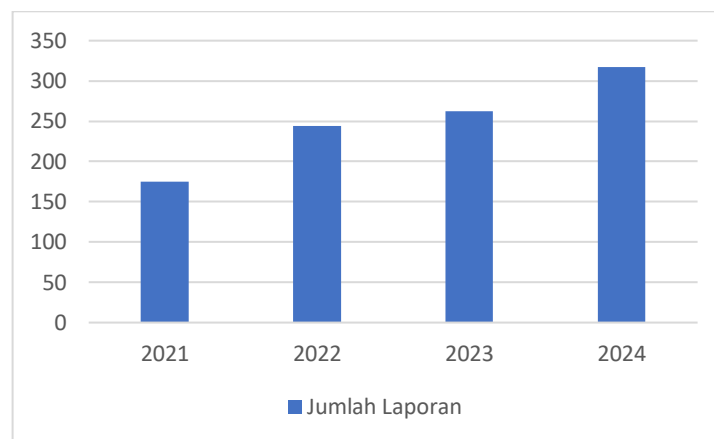
Kebutuhan terhadap layanan terus meningkat, sehingga organisasi di ranah pemerintahan perlu memenuhi kewajibannya dalam memberikan layanan yang sesuai kepada seluruh masyarakat. Layanan ini dapat berupa perwujudan barang ataupun jasa yang sifatnya secara publik dengan mengedepankan prinsip pertanggungjawaban dan diimplementasikan dengan melibatkan instansi pemerintahan di pusat ataupun di daerah dan bisa juga di lingkup Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah yang dari pelaksanaannya sejalan dengan undang-undang yang berlaku. Responsivitas menjadi salah satu indikator yang memiliki kedudukan penting untuk melangsungkan penilaian terkait kualitas pelayanan publik. Selain itu, responsivitas sendiri menjadi kecakapan aparatur untuk menghadirkan eksistensi dirinya demi memberikan bantuan kepada pihak pengguna layanan secara tepat dan memiliki keakuratan yang cepat. Apabila pelayanan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat maka hal ini akan memicu ketidakpastian yang jauh dari indikator efektif dan juga efisien.

Pemerintahan Indonesia senantiasa melakukan perubahan dengan mengupayakan pembentukan sejumlah lembaga kenegaraan ataupun di ranah pemerintahan. Satu dari banyaknya lembaga yang ditetapkan terdapat ORI atau Ombudsman Republik Indonesia. Hal yang perlu diperhatikan terkait eksistensi dari Ombudsman adalah suatu lembaga yang pembentukannya menitikberatkan terhadap pelayanan yang diperuntukkan kepada masyarakat secara meluas. Hal ini juga memiliki keterkaitan dengan aspek penegakan hukum untuk kemudian direpresentasikan dalam wujud penyelenggaraan negara ataupun pemerintahan yang menjadi elemen untuk menciptakan tata

kelola pemerintahan secara lebih baik, bersih, mengedepankan aspek efektif dan juga efisien, guna memaksimalkan rasa sejahtera ataupun memicu keadilan serta kepastian dalam ranah hukum untuk seluruh warga negara (Hasanuddin, 2023). Itulah mengapa perlu pengawasan yang menasar pada aspek layanan untuk kemudian dapat direpresentasikan atas kemampuan penyelenggaraan dari negara ataupun pemerintahan guna menciptakan pemerintahan secara lebih maksimal sekaligus mengimplementasikan demokrasi secara prinsip mendasar untuk mencegah maupun menghapuskan maladministrasi.

Ombudsman Republik Indonesia untuk perwakilan Provinsi Lampung pada dasarnya sudah dibentuk terhitung pada Oktober 2012 yang penetapannya disampaikan melalui Pasal 5 ayat (2) UU No 37 tahun 2008 terkait tata kerja Ombudsman untuk kawasan Provinsi Lampung (Wulandari, 2022). Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung merupakan lembaga yang hadir untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sendiri dituntut untuk menghadirkan wujud pelayanan yang responsif kepada seluruh elemen masyarakat terkait pengatasan atau meminimalkan persoalan yang berhubungan dengan maladministrasi pelayanan publik. Dalam menjalankan fungsinya ini, Ombudsman mempunyai Keasistenan PVL atau Keasisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Keasistenan PVL sudah dibentuk dalam posisi Ombudsman pusat sampai ke perwakilan tiap-tiap wilayah di Indonesia termasuk juga di Provinsi Lampung. Adapun tugasnya yakni melakukan penerimaan sekaligus melakukan verifikasi berupa pemeriksaan atas syarat kelengkapan dari laporan yang diajukan pihak masyarakat kepada Ombudsman tidak hanya dari aspek formil saja melainkan juga terkait aspek materiil. Responsivitas pelayanan pada tahap ini sangat penting karena menjadi gerbang awal penanganan pengaduan masyarakat.

Diketahui sejak tahun 2024, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah mendapatkan sejumlah 317 pelaporan dari pihak masyarakat, hal ini menunjukkan total laporan yang diterima mengalami peningkatan dari tahun 2023 yang sebelumnya hanya menerima sebanyak 262 laporan. Berikut gambar peningkatan laporan pada tahun 2021-2024:



Gambar 1. Grafik Peningkatan Laporan

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung 2021-2024

Berdasarkan Gambar 1. terdapat peningkatan terkait penerimaan atas laporan dari pihak masyarakat dalam kurun waktu 4 tahun terakhir. Praktik pengaduan yang diterima untuk tahun 2021 jumlahnya ada 175, berlanjut ke tahun 2022 dengan perolehan 244 laporan, selanjutnya untuk tahun 2023 perolehannya meningkat dengan besaran 262 laporan, dan meningkat lagi di tahun 2024 dengan perolehan 317 laporan. Berdasarkan hasil wawancara pada saat pra-riset dengan salah satu asisten PVL Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Ibu Atika menyatakan bahwa terjadinya peningkatan laporan selama 4 tahun tersebut bukan berarti pelayanan publik di Provinsi Lampung kian membaik maupun memburuk. Data tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman semakin dikenal oleh masyarakat, banyaknya masyarakat yang menyadari hak-hak mereka, muncul keberanian masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat akan responsivitas pelayanan publik yang diinginkan masyarakat.

Kemudian berikut adalah keterangan status laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung:

Tabel 1. Jumlah Status Laporan Tahun 2021-2024

No.	Status Laporan	Jumlah Pertahun			
		2021	2022	2023	2024
1.	Diterima	175	244	262	317
2.	Dilimpahkan	64	199	199	219
3.	Ditolak	15	2	11	15
4.	Ditutup	64	23	49	86

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Pada Tabel 1. dapat diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menghadapi tantangan dalam responsivitas pelayanan, dimana masih terdapat laporan yang ditutup dan ditolak karena ketidaklengkapan persyaratan. Pada tahun 2024 laporan yang dilimpahkan ke Keasistenan Pemeriksaan mengalami kenaikan jumlah laporan sebanyak 219 laporan, laporan yang ditolak oleh Keasistenan PVL sebanyak 15 laporan karena tidak memenuhi syarat materiil, dan laporan yang ditutup oleh Keasistenan PVL sebanyak 86 laporan karena tidak memenuhi syarat formil.

Meskipun laporan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, data tersebut juga menunjukkan masih tingginya jumlah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti akibat ketidaklengkapan persyaratan laporan Ombudsman. Tingginya jumlah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti akibat kelengkapan persyaratan mengindikasikan perlunya peningkatan responsivitas dalam memberikan informasi dan pendampingan kepada pelapor. Dengan responsivitas yang lebih baik, seperti edukasi kepada masyarakat, perbaikan komunikasi, dan mekanisme pendampingan yang memadai, pelapor dapat lebih memahami dan memenuhi persyaratan yang diperlukan, sehingga jumlah laporan yang tidak dapat diproses dapat diminimalkan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan responsivitas adalah

langkah strategis untuk mengatasi hambatan administratif dalam penerimaan laporan.

Berdasarkan hasil pra-riset, ditemukan beberapa permasalahan dalam proses verifikasi laporan yang mempengaruhi responsivitas pelayanan. Beberapa diantaranya meliputi kurangnya kelengkapan data dari pelapor yang menghambat proses verifikasi, desakan dari pelapor untuk segera memproses laporan meskipun persyaratan belum terpenuhi, serta minimnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan yang diperlukan dan pentingnya melengkapi dokumen tersebut. Selain itu, terdapat tuntutan agar proses verifikasi dilakukan dengan cepat dan tepat dalam waktu yang singkat. Di samping itu, masih terdapat masyarakat yang mengalami kebingungan terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan akibat kurangnya penyebaran informasi. Kemudian, dari sisi asisten Ombudsman, diketahui bahwa mayoritas masyarakat tidak memahami cara menyusun kronologi laporan dengan baik, yang sering kali mengakibatkan miskomunikasi atau penjelasan yang berlebihan. Hambatan-hambatan tersebut berpotensi mengurangi efektivitas, efisiensi, dan akurasi dalam penanganan laporan.

Beberapa penelitian terdahulu juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi Ombudsman di berbagai daerah. Penelitian di Ombudsman Kalimantan Selatan (Akhmad & Sari, 2019) menemukan bahwa ketidaklengkapan persyaratan laporan disebabkan karena kurangnya pengetahuan tentang persyaratan pelaporan, hal ini tentunya dapat mempengaruhi responsivitas pelayanan dan efektivitas penanganan laporan. Penelitian di Ombudsman Sumatera Barat (Rahmadhan, Muhamadani, & Syafril, 2024) ditemukan kurangnya sumber daya manusia, hal ini mempengaruhi responsivitas pelayanan yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat tentang fungsi dan syarat laporan ke Ombudsman sehingga banyak laporan tidak dapat ditindaklanjuti.

Situasi ini menunjukkan pentingnya upaya peningkatan responsivitas pelayanan terhadap masyarakat tentang kelengkapan syarat dan prosedur laporan ke Ombudsman, serta perlunya penguatan kapasitas Keasistenan PVL dalam memverifikasi laporan. Tanpa pemenuhan upaya tersebut fungsi pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan publik tidak dapat berjalan optimal. Untuk itu dibutuhkan kajian mendalam tentang responsivitas pelayanan publik dalam proses penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Berangkat dari bahasan terhadap latar belakang permasalahan yang diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitiannya pada Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Penelitian ini berjudul, “Responsivitas Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung: Studi Kasus Efisiensi dan Akurasi Proses Penerimaan dan Verifikasi Laporan” Melalui penelitian ini, penulis bermaksud menggali sejauh mana tingkat responsivitas pelayanan dalam menangani laporan masyarakat, serta upaya peningkatan mutu layanan yang lebih tanggap, efisien, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan publik. Sebagai institusi negara yang mengemban amanah untuk mengawasi pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung diharapkan mampu mengedepankan efisiensi dan akurasi proses verifikasi laporan guna mewujudkan pelayanan yang unggul dan berdaya guna bagi masyarakat dalam menghadapi dugaan maladministrasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalahnya yakni: Bagaimana responsivitas pelayanan publik dalam aspek efisiensi dan akurasi proses penerimaan dan verifikasi laporan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung?

1.3. Tujuan Penelitian

Perihal tujuan spesifik penelitian ini yakni: Menganalisis responsivitas pelayanan publik dalam aspek efisiensi dan akurasi proses penerimaan dan verifikasi laporan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai 2 perspektif terkait manfaat yang telah ditetapkan dari dasar teoretis dan praktisnya, mencakup:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis penelitian ini dapat memberikan kontribusi akademik terkait dengan analisis responsivitas pada tahap penerimaan dan verifikasi laporan di Ombudsman. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman teoretis tentang pentingnya daya tanggap dan responsivitas aparatur dalam proses pengaduan masyarakat. Adapun manfaat yang lain mengarah pada pengembangan wawasan keilmuan khususnya di bidang Administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis temuan dalam penelitian ini bisa menghadirkan masukan terkhusus bagi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam mengoptimalkan daya tanggap dan responsivitas pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya fungsi dan kelengkapan syarat mengajukan laporan ke Ombudsman. Manfaat lainnya dapat menjadi sumber pemikiran, informasi, bahkan referensi bagi penelitian yang memiliki kesamaan topik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Bagian ini menguraikan temuan-temuan dari penelitian sebelumnya yang menjadi pijakan penting bagi penulis dalam merangkai landasan teoretis dan metodologis. Penelitian-penelitian terdahulu tak hanya menjadi cermin yang memantulkan gagasan-gagasan ilmiah, tetapi juga menjadi gambaran penunjuk arah agar karya ini dapat berdiri dengan orisinalitasnya sendiri, terhindar dari jejak kesamaan dengan karya lain, serta perbandingan yang menegaskan posisi penelitian ini dalam konteks akademik yang lebih luas. Pada bagian kajian pustaka ini, akan disajikan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan tema, untuk membangun hubungan yang kuat antara teori, data, dan analisis dalam penelitian ini.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Limitasi Penelitian
1.	Beni Akhmad dan Mita Sari (2019)	Kualitas Pelayanan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Banjarmasin: <i>Service Quality of the South Kalimantan Representative Ombudsman in Following Up the</i>	Hasil penelitian menunjukkan keterbatasan terkait pemahaman masyarakat tentang Ombudsman. Mayoritas masyarakat masih memiliki pengetahuan yang terbatas tentang persyaratan pelaporan dan fungsi Ombudsman. Selain informasi, keterbatasan layanan tersebut tidak hanya dirasakan oleh masyarakat umum, tetapi juga di luar daerah perkotaan. Masyarakat umumnya hanya mengenal Ombudsman hanya sebagai penerima pengaduan, tanpa

		<i>Banjarmasin City Complaint Report.</i>	memahami perannya dalam mengawasi pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan betapa pentingnya sosialisasi yang komprehensif untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi Ombudsman.
2.	Alfado Genta Rahmadhan, Rival Muhamadani, dan Rizki Syafril (2024)	Upaya Ombudsman Padang Dalam Mengimplementasikan Pelayanan Publik Yang Bebas Dari Maladministrasi.	Hasil penelitian menunjukkan keterbatasan yang dihadapi oleh Ombudsman. Terdapat perlawanan dari beberapa lembaga pemerintah yang enggan diawasi sehingga menghambat kinerja Ombudsman. Rendahnya kesadaran publik tentang fungsi Ombudsman membatasi efektivitas lembaga ini dalam mengawal pelayanan publik. Adanya keterbatasan sumber daya manusia, di mana jumlah staf Ombudsman tidak sebanding dengan 19 wilayah administrasinya. Kondisi ini menciptakan beban kerja yang sangat berat dan berpotensi mengurangi kualitas pengawasan yang dilakukan Ombudsman.
3.	Mir'atul Latifah (2016)	Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Menangani Keluhan Masyarakat.	Hasil penelitian menunjukkan keterbatasan yang dihadapi oleh Ombudsman. Ditemukan bahwa tingkat responsivitas asisten Ombudsman masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya standar waktu dalam penyelesaian keluhan masyarakat. Kemudian masyarakat juga mengeluhkan prosedur layanan yang panjang. Selain itu beberapa laporan yang diterima ternyata melebihi dari

				wewenang Ombudsman. Beberapa keterbatasan tersebut dapat mempengaruhi responsivitas asisten Ombudsman sehingga pelayanan yang diberikan tidak berjalan secara optimal.
4.	Izyan Farhana Zulkarnain, Siti Suraya Abd Razak, W Fatimah Hanun Wan Mohamad Saferdin, dan Ummi Farhani Firdaus (2023)	<i>Ombudsman in Malaysia: An Alternative Dispute Resolution (ADR) in Promoting Good Governance Principles.</i>		Hasil penelitian menunjukkan keterbatasan yang dihadapi oleh Ombudsman. Sistem Ombudsman di Malaysia masih dalam tahap perkembangan. Rendahnya kesadaran publik dan pemahaman yang terbatas tentang fungsi dan Ombudsman. Jika dibandingkan dengan praktik negara lain, sistem Ombudsman Malaysia dinilai kurang terstruktur. Hal ini ditunjukkan dari kurangnya kebijakan dan peraturan standar yang berlaku di seluruh negara bagian. Selain itu proses Ombudsman belum sepenuhnya diakui secara luas oleh masyarakat dan institusi pemerintah. Oleh karena itu diperlukan upaya sistematis untuk memperbaiki struktur, fungsi, dan kinerja Ombudsman secara menyeluruh.
5.	Naomi Creutzfeldt (2016)	<i>A voice for change? Trust relationships between ombudsmen, individuals and public service providers</i>		Hasil penelitian menunjukkan keterbatasan yang dihadapi oleh Ombudsman. Ombudsman dinilai belum efektif menciptakan kepercayaan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya tingkat kepuasan dan kepercayaan para pengguna layanan. Kemudian, dengan kurangnya proses peninjauan independen terhadap

kinerja Ombudsman, berpotensi mengurangi akuntabilitas lembaga ini. Selain itu sebelum mendapatkan layanan, calon pengguna memiliki rasa frustrasi yang tinggi yang selanjutnya diperburuk oleh kenyataan bahwa harapan mereka sering tidak terpenuhi. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kinerja aktual Ombudsman sehingga dibutuhkan evaluasi dan perbaikan secara menyeluruh.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Berlandaskan penelitian-penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditegaskan bahwa penelitian ini memegang ciri khas tersendiri yang membedakannya dari penelitian-penelitian terdahulu. Dengan menggali sudut pandang yang belum terkaji dalam penelitian sebelumnya, penelitian ini berusaha menghadirkan perspektif baru yang memperkaya pengetahuan keilmuan, sekaligus menegaskan posisinya sebagai kontribusi yang unik dalam ranah akademik. Penelitian-penelitian tersebut mayoritas memiliki permasalahan yang sama, yaitu rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang fungsi Ombudsman. Adanya faktor-faktor penghambat seperti kurangnya sumber daya manusia yang memadai, adanya subjektivitas para asisten Ombudsman, serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian laporan, menyebabkan tugas dan fungsi Ombudsman belum berjalan secara efektif dan optimal. Masyarakat memiliki ekspektasi dan harapan yang tinggi kepada Ombudsman, tetapi dengan adanya hambatan tersebut Ombudsman tidak dapat menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik.

Tidak seperti penelitian-penelitian yang telah lalu, penelitian ini secara khusus mengarahkan perhatiannya pada responsivitas pelayanan publik, dengan penekanan pada tahap awal yang krusial, yakni proses penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Penelitian ini bersinggungan dengan daya tanggap dan responsivitas aparatur pelayanan

publik, pengetahuan dan pemahaman masyarakat, prosedur dan mekanisme pelaporan, kecepatan penanganan laporan, serta verifikasi laporan melalui Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, serta mengisi kesenjangan dalam penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

2.2. Pelayanan Publik

Pelayanan dapat dimaknai sebagai serangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Sebagaimana diungkapkan oleh Moenir (dalam Rachman, 2021), pelayanan merujuk pada aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok tertentu, berlandaskan faktor material serta dilaksanakan melalui sistem, prosedur, dan metode yang terorganisasi, dengan tujuan utama memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak yang semestinya mereka terima. Mengacu pada gagasan Gronroos (dalam Rachman, 2021), pelayanan merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata, muncul sebagai hasil dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau elemen lain yang disediakan oleh organisasi pemberi layanan, dengan tujuan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi konsumen atau pelanggan. Sementara itu, Hayat (2017) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah upaya melayani seluruh aspek kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks ini, pelayanan publik menjadi sebuah sistem yang dirancang oleh pemerintah untuk mengakomodasi kepentingan rakyat secara menyeluruh.

Merujuk pada aturan konstitusi yang tertuang melalui Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan untuk 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. Upaya ini dilakukan sebagai wujud tanggung jawab negara dan menjadi sarana pemenuhan hak-hak masyarakat

dalam peraturan yang berlaku. Berdasarkan berbagai definisi yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara sistematis oleh individu, kelompok, atau organisasi melalui tata cara, prosedur, atau metode tertentu. Tujuan utamanya adalah membantu serta memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku oleh institusi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus mengedepankan prinsip-prinsip keadilan serta memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Ratminto dan Atik Septi (dalam Rahmadana dkk., 2020), terdapat beberapa asas yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan, antara lain:

1. Empati terhadap konsumen,
2. Pembatasan prosedur yang tidak perlu,
3. Kejelasan dalam tata cara pelayanan,
4. Penyederhanaan persyaratan pelayanan,
5. Kejelasan dalam kewenangan,
6. Transparansi biaya yang terkait,
7. Kepastian waktu dan durasi pelayanan,
8. Pengurangan jumlah formulir yang diperlukan,
9. Maksimalisasi masa berlaku izin,
10. Kejelasan hak dan kewajiban baik bagi penyedia layanan maupun pengguna layanan,
11. Efektivitas dalam menangani keluhan.

Keseluruhan asas ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang adil, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

2.3. Responsivitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud responsivitas yang tercermin dalam peran aparatur sipil negara dalam mengelola administrasi pemerintahan. Hormon (dalam Zacharias, 2019) berpendapat bahwa responsivitas adalah kemampuan suatu pemerintah atau organisasi untuk memahami kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, menetapkan prioritas, dan merancang program-program yang sejalan dengan harapan serta aspirasi publik. Sementara itu, Dwiyanto (dalam Kurniasih dkk., 2022) menyatakan bahwa responsivitas, atau daya tanggap, adalah kapasitas sebuah organisasi untuk mendeteksi kebutuhan masyarakat, memprioritaskan layanan, dan merancang program-program pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan serta kebutuhan yang ada dalam masyarakat. Ramadani (2021) menegaskan bahwa responsivitas aparatur sipil terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat adalah wujud dari pelaksanaan tugasnya sebagai pelaksana kegiatan pembangunan dan pelayanan yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik erat kaitannya dengan prinsip, aturan, dan prosedur yang harus dipatuhi. Selanjutnya, Purwanto (dalam Raha dkk., 2023) mengartikan responsivitas sebagai kemampuan pemerintah untuk memahami permasalahan yang masih dirasakan oleh masyarakat, merumuskan alternatif solusi, dan mengambil langkah-langkah tindak lanjut guna menyelesaikan persoalan-persoalan tersebut. Berdasarkan sejumlah definisi yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa responsivitas adalah kemampuan aparatur sipil untuk memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat, mengenali kebutuhan yang diinginkan oleh publik, serta merumuskan agenda dan solusi alternatif guna menyelesaikan persoalan tersebut. Kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sehingga baik buruknya respon terhadap penerima layanan mencerminkan secara langsung kualitas pelayanan yang diberikan.

Salah satu dimensi dari kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (1991) adalah daya tanggap (*responsiveness*), yang dapat dijelaskan melalui berbagai aspek, mencakup:

1. Kemampuan merespon setiap pelanggan dengan efektif. Indikator ini mencakup sikap yang ramah dan kemampuan komunikasi yang baik dari pihak penyedia layanan dalam menyambut dan melayani setiap individu tanpa pengecualian.
2. Kecepatan dalam memberikan pelayanan. Ini berkaitan dengan seberapa cepat dan jujur penyedia layanan menanggapi pertanyaan serta permintaan yang diajukan oleh masyarakat, memastikan respons yang langsung dan efisien.
3. Ketepatan dalam memberikan pelayanan. Hal ini berarti tidak ada kesalahan dalam proses pelayanan, dengan segala tindakan yang diambil sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga tidak ada yang merasa dirugikan oleh proses layanan tersebut.
4. Kecermatan dalam memberikan pelayanan. Penyedia layanan diharapkan selalu fokus, teliti, dan serius dalam menjalankan tugasnya, memastikan setiap langkah pelayanan dilakukan dengan perhatian yang maksimal.
5. Ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan. Pelayanan yang diberikan harus selesai dalam jangka waktu yang telah ditentukan, memberikan jaminan dan kepastian bagi masyarakat mengenai proses pelayanan yang diterimanya.
6. Responsif terhadap keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan harus siap mendengarkan keluhan dari masyarakat dan berusaha memberikan solusi terbaik untuk mengatasi masalah yang dihadapi.

Selanjutnya, Dwiyanto (2008) turut memberikan pandangannya mengenai berbagai indikator yang digunakan untuk mengukur konsep responsivitas, mencakup:

1. Ada atau tidaknya keluhan dari pelanggan. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa bisa muncul dalam berbagai bentuk, baik berupa

keluhan langsung, saran dalam kotak saran, atau melalui media lain, yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang tidak memenuhi harapan mereka.

2. Sikap petugas dalam merespon keluhan pelanggan. Indikator ini mencakup bagaimana para penyedia layanan bersikap dan berkomunikasi dengan baik dalam merespon keluhan yang diajukan oleh pengguna layanan.
3. Menggunakan keluhan sebagai dasar untuk perbaikan pelayanan. Aparat harus mencari solusi atas keluhan yang diterima, serta menggunakan informasi tersebut untuk memperbaiki kualitas pelayanan di masa mendatang, agar masalah yang sama tidak terulang pada pelanggan lainnya.
4. Melakukan tindakan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Indikator ini berhubungan dengan upaya aparatur birokrasi dalam memberikan layanan yang solutif dan inovatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memastikan kepuasan mereka.
5. Partisipasi pelanggan dalam sistem pelayanan yang ada. Ini berarti masyarakat, sebagai penerima layanan, turut berperan aktif sebagai sumber informasi dalam upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan yang ada.

Maruti (2013) mengungkapkan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik yang meliputi:

1. Ada atau tidaknya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Responsivitas aparatur birokrasi dalam menanggapi keluhan masyarakat.
3. Pemanfaatan keluhan masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.
4. Berbagai upaya yang dilakukan aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.
5. Kedudukan dan peran masyarakat dalam sistem pelayanan yang diterapkan oleh birokrasi.

Berdasarkan penjelasan terkait teori menurut Zeithaml (1991), Dwiyanto (2008), dan Maruti (2013) diatas, memiliki fokus yang saling melengkapi dalam memahami responsivitas pelayanan publik. Zeithaml menekankan pada aspek seperti kecepatan, ketepatan, ketelitian, dan kemampuan merespon pelanggan dengan baik. Sementara, Dwiyanto lebih berorientasi pada evaluasi terhadap responsivitas, seperti penanganan keluhan, penggunaan umpan balik untuk perbaikan, dan keterlibatan pelanggan dalam sistem pelayanan. Serta Maruti, menekankan pada pentingnya interaksi yang efisien antara pemerintah dan masyarakat.

Ketiga teori tersebut memiliki indikator yang penting dalam mengukur responsivitas, namun penelitian ini menggunakan teori responsivitas dari Zeithaml. Hal ini dikarenakan teori Zeithaml memiliki indikator-indikator yang lebih terukur dan relevan dalam responsivitas dari sisi penyedia layanan secara langsung. Indikator seperti kecepatan, ketepatan, dan kecermatan sangat sesuai untuk menilai bagaimana laporan masyarakat diterima, diverifikasi, dan direspon secara cepat dan profesional. Indikator ketepatan waktu, dapat digunakan untuk mengukur apakah proses verifikasi laporan sudah dilakukan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. Selain itu, kemampuan merespon kebutuhan masyarakat dapat digunakan untuk melihat kepedulian dan sisi humanis dari pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu indikator-indikator yang dikemukakan Zeithaml dipilih karena sejalan dengan fokus penelitian ini, yaitu menilai responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam proses penerimaan verifikasi laporan dugaan maladministrasi.

2.4. Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik (*Public Complaint System*)

Tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat terhadap pengelolaan pemerintahan yang baik menjadikan pelayanan publik sebagai sektor yang memerlukan perhatian utama, termasuk dalam hal manajemen pengaduan masyarakat di sektor publik. Tjiptono (dalam Mursalim, 2018) menyatakan bahwa manajemen pengaduan (komplain) adalah sebuah sistem yang

dirancang untuk memantau sikap serta kepuasan pelanggan, penyedia layanan, dan pihak-pihak lain yang terlibat dalam sistem layanan. Dengan adanya sistem ini, ketika muncul permasalahan, manajemen dapat segera mengambil tindakan yang tepat dan cepat untuk menyelesaikannya, memastikan pelayanan tetap optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, salah satu kelemahan dalam penyediaan pelayanan publik di Indonesia yang masih sering terjadi adalah birokrasi yang belum memudahkan proses penyelesaian pengaduan. Tanggap dan responsif terhadap pengaduan yang diterima di suatu instansi merupakan aspek yang sangat penting dalam pengelolaan pengaduan pelayanan. Permasalahan pengaduan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan standar dan untuk menjamin perlindungan hak setiap warga negara, agar tidak terjadi pengingkaran atau penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan. Rahmayanti (dalam Hardianto dkk., 2021) menekankan pentingnya pengelolaan pengaduan, mengingat bahwa mereka yang mengajukan keluhan adalah bagian dari pelanggan yang harus kami layani dengan baik.

Mengacu gagasan yang disampaikan Hariani (dalam Hardianto dkk., 2021) terkait keluhan masyarakat harus dikategorisasikan dalam berbagai komponen dengan cakupannya yakni:

1. Pengaduan mengenai penundaan dalam pemberian pelayanan yang seharusnya tepat waktu.
2. Ketidakkoooperatifan petugas dalam merespons dengan baik terhadap permintaan atau pertanyaan yang diajukan.
3. Ketidakjelasan informasi yang disampaikan, serta keluhan yang timbul terkait dengan penerapan standar pelayanan yang dirasa tidak memadai.

Perlu kiranya disadari bahwa tidak segala keluhan yang datang dapat segera ditangani pada saat itu juga, melainkan memerlukan waktu untuk diproses dengan seksama. Hal ini dikarenakan setiap keluhan yang diterima harus melalui proses penyaringan terlebih dahulu, diikuti dengan penetapan prioritas penanganannya. Mekanisme pengaduan, pada hakikatnya adalah bagian dari pelayanan yang terus menerus berjalan, yang menuntut adanya keteraturan dalam mengelola setiap pengaduan yang masuk. Dengan demikian, setiap keluhan dapat disusun rapi dan diarahkannya menuju solusi yang bijak, demi penyelesaian masalah yang lebih tepat sasaran.

Pelayanan publik semakin mendapati urgensinya karena mencakup beragam kepentingan dan tujuan yang berbeda. Dengan demikian, lembaga-lembaga yang menyediakan pelayanan publik bisa berasal dari pihak pemerintah maupun non-pemerintah, keduanya memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam. Adapun karakteristik dari pelayanan publik menurut Sedarmayanti (dalam Hardianto dkk., 2021) mencakup:

1. Prosedur pelayanan harus jelas dan mudah dipahami.
2. Pelayanan yang diberikan harus tegas dan tidak membingungkan.
3. Pelayanan harus dijalankan dengan efektivitas dan efisiensi.
4. Pemberi pelayanan harus memperhatikan kecepatan serta ketepatan waktu yang telah ditentukan.
5. Masyarakat (pelanggan) harus dapat dengan mudah mengakses informasi tentang pelayanan kapan saja, secara transparan.
6. Diperlukan prinsip *“customer is king and customer is always right”* sebagai landasan utama dalam memberikan layanan.

2.5. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman merupakan lembaga yang berasal dari sistem pemerintahan negara Swedia, yang kemudian diadopsi oleh Indonesia setelah reformasi, menandai proses demokratisasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Berdasarkan Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 mengenai Komisi Ombudsman Nasional, Ombudsman Nasional adalah lembaga pengawas masyarakat yang berlandaskan pada nilai-nilai Pancasila, bersifat independen, dan memiliki kewenangan untuk melakukan klarifikasi, pemantauan, serta investigasi atas pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan negara. Lembaga ini berfokus pada pelaksanaan tugas aparatur pemerintahan, termasuk lembaga peradilan, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara transparan dan akuntabel.

Selanjutnya, dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dinyatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia, yang selanjutnya disebut Ombudsman, adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan ini mencakup pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberikan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, dengan sebagian atau seluruh dana yang digunakan bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara maupun daerah.

Ombudsman memiliki cita-cita luhur untuk mewujudkan negara hukum yang berpegang pada prinsip-prinsip demokrasi, keadilan, dan kesejahteraan. Tujuan ini dimaksudkan agar penyelenggaraan negara dan pemerintahan dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, jujur, terbuka, dan bersih, serta terbebas dari bayang-bayang korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam kerangka tersebut, Ombudsman berusaha meningkatkan mutu pelayanan publik di seluruh aspek kehidupan negara, agar setiap warga negara dan penduduk

dapat merasakan keadilan yang hakiki, rasa aman, serta peningkatan kesejahteraan yang berkelanjutan. Lebih dari itu, lembaga ini juga berperan penting dalam memperkuat upaya pemberantasan dan pencegahan maladministrasi, diskriminasi, serta praktik-praktik tercela lainnya seperti kolusi, korupsi, dan nepotisme. Ombudsman turut andil dalam membudayakan kesadaran hukum yang tinggi di masyarakat, meningkatkan supremasi hukum, dan menegakkan kebenaran yang berlandaskan pada asas keadilan yang tak terbantahkan.

Merujuk pada aturan konstitusi yang termuat dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, Ombudsman memiliki sejumlah tanggung jawab dengan cakupannya yakni:

1. Menerima pengaduan mengenai dugaan adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan mendalam terhadap substansi laporan yang diterima.
3. Menindaklanjuti laporan yang berada dalam lingkup kewenangannya.
4. Melakukan penyelidikan atas dasar inisiatif sendiri terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.
5. Menjalani koordinasi serta bekerja sama dengan lembaga-lembaga negara, instansi pemerintahan lainnya, serta organisasi masyarakat dan individu.
6. Membangun jaringan kerja yang sinergis dalam pelaksanaan tugas.
7. Mengambil langkah-langkah preventif untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik.
8. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Undang-Undang.

2.5.1. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Merunut ke bagian Pasal 128 dan 129 Peraturan Ombudsman No. 43 Tahun 2020, Keasistenan PVL Perwakilan berlandaskan pada tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada setiap tahapan penerimaan, pencatatan, dan verifikasi laporan yang terjadi di wilayah kerjanya. Fungsi Keasistenan PVL meliputi pemberian layanan konsultasi kepada pelapor, calon pelapor, maupun masyarakat umum; menerima dan mencatat laporan yang disampaikan secara langsung; menyusun serta melaksanakan kegiatan penerimaan dan konsultasi langsung di tempat (*on the spot*); melakukan verifikasi kelengkapan administratif (formil) terhadap laporan yang masuk; menelusuri informasi terkait kondisi atau perkembangan terkini berdasarkan hasil verifikasi formil; melakukan verifikasi substansi (materiil) terhadap laporan masyarakat; memastikan bahwa laporan yang diterima berada dalam lingkup kewenangan Ombudsman; menyusun dokumen hasil verifikasi formil dan materiil; meminta pelengkap syarat yang diperlukan serta memberikan pemberitahuan kepada pelapor; dan menutup laporan yang tidak memenuhi syarat atau berada di luar kewenangan Ombudsman berdasarkan hasil keputusan Rapat Pleno Perwakilan.

Sebagai kelanjutan dari tugas dan fungsi yang diemban, dalam Peraturan Ombudsman No. 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan dijelaskan bahwa secara teknis, penerimaan dan verifikasi laporan di kantor Ombudsman meliputi proses di mana laporan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik diterima. Laporan tersebut dapat disampaikan melalui berbagai saluran, baik secara langsung, melalui telepon, surat, laman resmi Ombudsman, aplikasi pengaduan nasional, ataupun melalui media sosial.

Keasistenan PVL menyediakan konsultasi, baik dalam bentuk tertulis, lisan, atau melalui berbagai media yang disediakan oleh Ombudsman, kepada masyarakat yang membutuhkan informasi terkait pelayanan

publik dan berbagai hal lainnya. Layanan ini diberikan kepada mereka yang memerlukan arahan atau solusi terkait permasalahan dalam mengakses pelayanan publik, serta informasi mengenai prosedur pengaduan kepada Ombudsman. Apabila diperlukan, keasistenan yang menangani fungsi Pemeriksaan Laporan dapat turut serta dalam melaksanakan konsultasi tersebut.

Keasistenan PVL melakukan verifikasi terhadap sejumlah persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika mengajukan laporan kepada Ombudsman agar laporan tersebut dapat diproses lebih lanjut. Selain itu, Keasistenan PVL juga memverifikasi aspek substantif yang berkaitan dengan kewenangan Ombudsman, yang juga harus dipenuhi agar laporan dapat ditindaklanjuti. Proses verifikasi ini mencakup pengecekan terhadap syarat formil maupun materiil. Pelaksanaan kegiatan PVL ini bertujuan untuk memberikan pelayanan pengaduan yang berkualitas kepada Pelapor, serta memastikan terciptanya tertib administrasi dalam penanganan laporan masyarakat.

2.6. Maladministrasi

Merujuk pada keterangan yang termuat dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, Maladministrasi didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan yang melanggar hukum, melampaui batas wewenang yang dimiliki, atau menggunakan wewenang untuk tujuan yang tidak sesuai dengan ketentuan wewenang tersebut. Termasuk dalam pengertian ini adalah kelalaian atau pengabaian terhadap kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, maupun individu yang membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Tindakan maladministrasi ini dapat menimbulkan kerugian baik dalam bentuk materiil maupun imateriil bagi masyarakat atau individu.

Maladministrasi, secara umum merujuk pada perilaku yang tidak sesuai dengan norma yang berlaku, termasuk penundaan dalam pemberian pelayanan, sikap tidak sopan, dan ketidakpedulian terhadap masalah yang dihadapi seseorang. Hal ini disebabkan oleh penyalahgunaan kekuasaan, termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau untuk tindakan yang tidak wajar, tidak adil, bersifat intimidatif atau diskriminatif, serta bertentangan dengan ketentuan hukum atau fakta yang ada. Tindakan semacam ini dianggap tidak masuk akal dan tidak dapat dibenarkan, baik sebagian maupun seluruhnya (Kadarsih, 2010).

Maladministrasi dapat dipahami sebagai suatu tindakan yang menyimpang dari prinsip hukum dan etika dalam penyelenggaraan administrasi pelayanan publik. Ini mencakup berbagai bentuk penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, kelalaian dalam melakukan tindakan yang semestinya, pengambilan keputusan yang ceroboh, perilaku diskriminatif, serta permintaan imbalan atau gratifikasi yang tidak sesuai, yang semuanya dapat dianggap sebagai bentuk kesalahan yang serupa dalam konteks administrasi negara. Berdasarkan pandangan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa maladministrasi adalah suatu tindakan atau perilaku yang menyimpang, bertentangan dengan hukum, serta penyalahgunaan wewenang untuk tujuan yang tidak sesuai, yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tindakan ini menimbulkan ketidakadilan dan berpotensi menyebabkan kerugian, baik materiil maupun imateriil, bagi masyarakat yang seharusnya dilayani.

Merunut pada Pasal 5 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 58 Tahun 2023 bentuk-bentuk maladministrasi memuat:

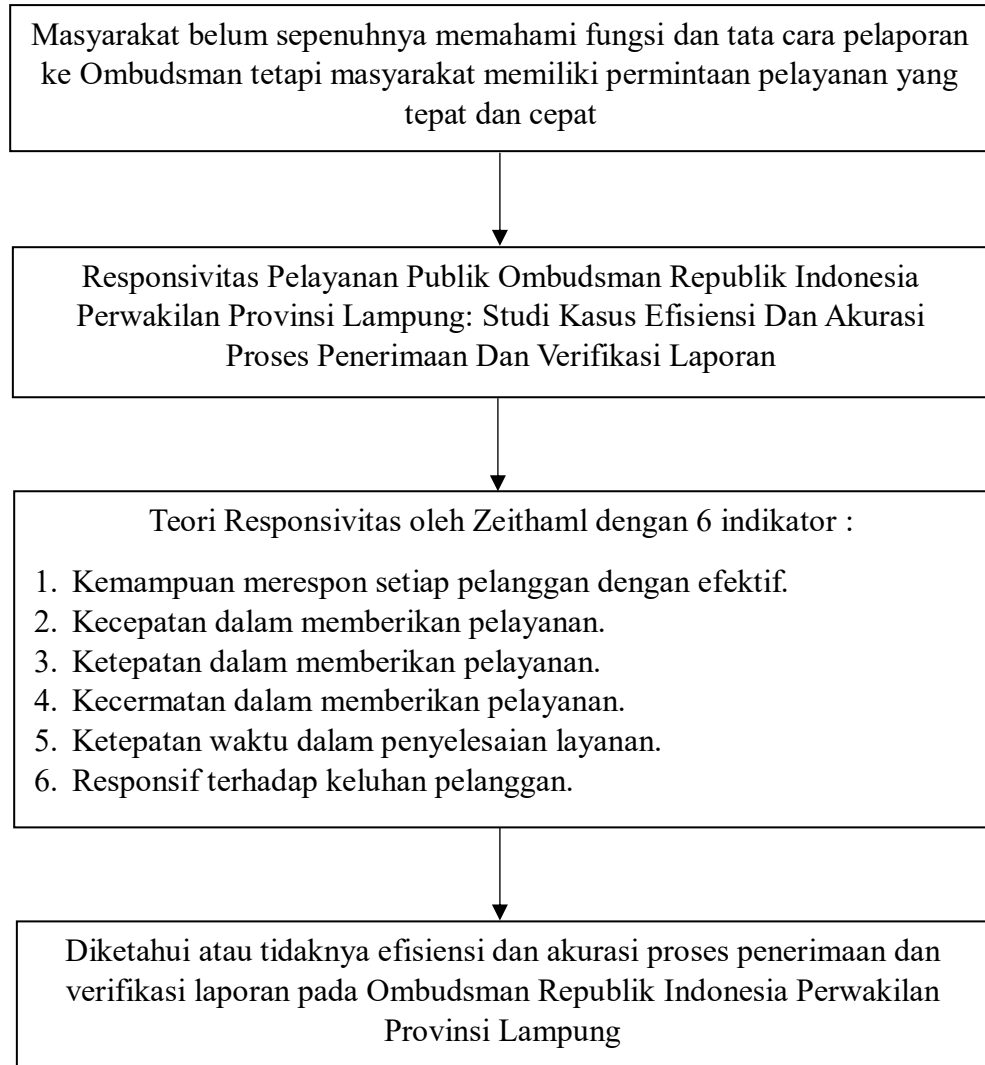
1. Tindakan atau perilaku yang bertentangan dengan hukum.
2. Penyalahgunaan kewenangan yang dimiliki.
3. Kelalaian atau pengabaian terhadap kewajiban hukum.
4. Penundaan yang berkepanjangan.
5. Tidak memberikan layanan yang seharusnya.
6. Kurangnya kompetensi dalam pelaksanaan tugas.

7. Penyimpangan dari prosedur yang berlaku.
8. Permintaan atau penerimaan keuntungan yang tidak sah.
9. Perilaku yang tidak sesuai dengan norma atau etika.
10. Menunjukkan keberpihakan yang tidak objektif.
11. Perlakuan yang tidak adil atau diskriminatif.
12. Adanya benturan kepentingan yang tidak diatasi.

2.7. Kerangka Pemikiran

Indikator responsivitas pelayanan publik dalam hal penerimaan dan verifikasi laporan pengaduan masyarakat sangat penting untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Namun, masih terdapat banyak masyarakat yang belum memahami peran dan fungsi Ombudsman, yang menyebabkan ketidaktahuan mereka mengenai prosedur serta persyaratan yang harus dipenuhi saat melaporkan permasalahan kepada Ombudsman. Oleh karena itu tindakan responsif dari asisten Ombudsman khususnya pada bagian Keasistenan PVL sebagai garda terdepan masuknya laporan merupakan hal yang sangat penting. Indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml (1991), yang mencakup kemampuan untuk merespon seluruh lapisan masyarakat, memberikan pelayanan dengan kecepatan yang memadai, ketepatan dalam tindakan, serta kecermatan dalam setiap langkah pelayanan, semuanya disertai dengan kepastian waktu yang tepat dan kemudahan akses layanan, dapat diterapkan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan, sehingga tercipta pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan akurat.

Mengacu pada uraian yang telah disampaikan, penulis kemudian memfokuskan beberapa indikator tersebut ke dalam sebuah bagan kerangka pikir yang disusun dengan cakupannya yakni:



Gambar 2. Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan luas tentang responsivitas pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi proses penerimaan dan verifikasi laporan, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan berlandaskan pada indikator responsivitas menurut Zeithaml. Pendekatan ini bertujuan untuk mengungkapkan dan menganalisis data yang telah terkumpul, memberikan gambaran yang komprehensif tentang fenomena yang sedang diteliti.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini diadakan di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, yang terletak di Jalan Cut Mutia No. 137, Pengajaran, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, dengan kode pos 35212. Pemilihan lokasi ini didasari oleh pertimbangan praktis, di mana hal tersebut memudahkan peneliti dalam menggali informasi terkait keluhan masyarakat mengenai proses verifikasi laporan yang mencurigakan adanya maladministrasi.

3.3. Fokus Penelitian

Studi ini berfokus pada bagaimana responsivitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan pengaduan, khususnya pada tahapan penerimaan dan verifikasi laporan yang berlangsung sepanjang tahun 2024. Peneliti menggunakan teori responsivitas menurut

Zeithaml (1991). Dalam Hardiyansyah (2018) Zeithaml menyatakan bahwa responsivitas dapat diukur dengan menggunakan 6 indikator.

Tabel 3. Fokus Penelitian

No.	Indikator	Fokus	Aspek
1.	Kemampuan merespon semua pelanggan.	Menganalisis kemampuan petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keinginan pelapor.	• Kualitas komunikasi. • Aksesibilitas layanan.
2.	Pelayanan yang cepat.	Menilai tingkat kecepatan merespon permintaan pelapor.	• Efisiensi layanan.
3.	Pelayanan yang tepat.	Menganalisis kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tepat sesuai dengan SOP Ombudsman RI.	• Ketepatan prosedural.
4.	Pelayanan yang cermat.	Menilai sejauh mana kefokuskan dan ketelitian petugas dalam proses verifikasi laporan	• Akurasi pelayanan. • Kedalaman analisis.
5.	Pelayanan yang tepat waktu.	Menilai apakah proses verifikasi laporan dapat diselesaikan secara tepat waktu yang telah ditentukan.	• Ketepatan waktu.
6.	Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan.	Menganalisis kemampuan petugas dalam menerima setiap keluhan dan memberi solusi kepada pelapor.	• Kualitas respon. • Empati dan tindak lanjut.

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan adaptasi dari teori responsivitas Zeithaml (1991)

Berdasarkan teori yang digunakan seperti diatas, maka peneliti mengidentifikasi bentuk responsivitas pelayanan publik yang diberikan Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung agar pelayanan dapat berjalan dengan efisien dan akurat. Fokus penelitian ini mencakup proses penerimaan dan verifikasi laporan dugaan maladministrasi serta upaya Ombudsman dalam membantu masyarakat menyampaikan laporan dengan benar sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, sebagai landasan dalam merumuskan kesimpulan. Penggunaan kedua sumber data ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan akurat, agar informasi yang terkumpul dapat memberikan kejelasan menyeluruh mengenai topik yang diteliti. Sumber data primer, yang berasal langsung dari lapangan, memberikan pandangan pertama mengenai fenomena yang sedang dianalisis. Sementara itu, sumber data sekunder, yang mencakup kajian literatur dan dokumen-dokumen terkait, berfungsi untuk memperkaya pemahaman dan memperkuat landasan teori yang digunakan. Dengan menggabungkan kedua sumber data tersebut, diharapkan hasil penelitian ini dapat dipercaya dan memiliki dasar yang kuat, serta memberikan sumbangan yang berarti dalam penelitian ini.

3.4.1. Data Primer

Metode yang diterapkan dalam pengumpulan data primer oleh peneliti adalah melalui wawancara langsung dengan individu-individu yang memiliki pengetahuan dan informasi relevan yang sesuai dengan fokus utama penelitian. Proses pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yakni memilih pihak-pihak yang terlibat langsung atau memiliki kaitan erat dengan tahapan penerimaan dan verifikasi laporan yang berlangsung di Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Informan tersebut dipilih berdasarkan peran mereka yang dapat memberikan wawasan mendalam dan detail yang diperlukan untuk mendukung penelitian.

3.4.2. Data Sekunder

Dalam upaya mengumpulkan data sekunder, peneliti memanfaatkan teknik dokumentasi yang mencakup pengumpulan berbagai bentuk media seperti foto atau benda-benda lain yang dapat memperkaya pemahaman dan perspektif yang diperoleh dari data primer. Selain itu,

data sekunder lainnya diperoleh melalui kajian terhadap dokumen-dokumen yang relevan, seperti buku-buku, karya ilmiah seperti artikel maupun jurnal, undang-undang, peraturan, pemerintah, catatan yang berkaitan dengan proses penerimaan dan verifikasi laporan di Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Sumber-sumber ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai topik yang diteliti.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merujuk pada metode yang dipilih oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dari berbagai sumber penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Masing-masing teknik tersebut digunakan untuk menggali informasi secara mendalam, yang diuraikan sebagai berikut.

3.5.1. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah metode untuk memperoleh informasi penelitian melalui proses tanya jawab yang dilakukan secara langsung antara pewawancara dan informan, dengan atau tanpa pedoman yang telah disiapkan sebelumnya (Iryana, 2019). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan informan yang berperan dalam penyelesaian permasalahan penelitian, mengikuti panduan wawancara yang telah ditetapkan. Fokus utama dalam penelitian ini adalah asisten di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung serta masyarakat yang terlibat dalam proses penerimaan dan verifikasi laporan, sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai responsivitas pelayanan publik di institusi tersebut.

Adapun beberapa informan yang menjadi sasaran wawancara di antaranya adalah:

Tabel 4. Daftar Nama Informan

No.	Informan	Substansi/Jabatan Informan
1.	Nur Rakhman Yusuf, S.Sos.	Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung
2.	Hendi Renaldo, S.A.N.	Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)
3.	Atika Mutiara Oktakevina, S.I.P., M.H.	Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)
4.	Riza	Pelapor
5.	Pujiati	Pelapor
6.	Suartini	Pelapor
7.	Dony	Pelapor

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

3.5.2. Observasi

Mengacu pada keterangan yang disampaikan Zainal Arifin (dalam Kristanto, 2018), observasi dapat diartikan sebagai sebuah proses yang dimulai dengan kegiatan pengamatan, dilanjutkan dengan pencatatan yang dilakukan secara terstruktur, logis, objektif, dan rasional terhadap beragam fenomena yang muncul, baik yang terjadi dalam kondisi nyata maupun yang sengaja diciptakan. Dalam konteks penelitian ini, observasi langsung dilakukan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung untuk menyaksikan secara langsung bagaimana Keasistenan PVL Ombudsman menanggapi dan menjalankan tugas mereka dalam proses penerimaan serta verifikasi laporan yang berkaitan dengan dugaan maladministrasi. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai seberapa efektif dan efisien responsivitas pelayanan yang diberikan dalam rangka menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat.

3.5.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang berfokus pada informasi yang tersimpan dalam bentuk dokumen, catatan, foto, video, serta materi lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti mengandalkan dokumen-dokumen yang relevan dengan topik yang diteliti, seperti laporan-laporan yang dikeluarkan oleh Ombudsman, peraturan maupun undang-undang yang mengatur operasional Ombudsman, serta karya ilmiah yang berkaitan dengan efisiensi dan akurasi pelayanan, yang merupakan bagian dari responsivitas dalam proses penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat. Dokumentasi ini berfungsi sebagai sumber tambahan yang mendalam untuk memperkaya analisis dan pemahaman mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah yang dilakukan untuk menggali dan mengolah informasi yang diperoleh baik sebelum maupun setelah pengumpulan data di lapangan. Proses ini bertujuan untuk menyusun data yang terkumpul, baik dari wawancara, catatan lapangan, maupun dokumen lain, secara sistematis sehingga dapat dipahami dengan mudah dan memberikan manfaat, baik bagi peneliti sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan. Dalam penelitian ini, model analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (dalam Wanto, 2017) yang melibatkan beberapa langkah berikut:

3.6.1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan tahap penting yang dilakukan setelah peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan mencatat informasi yang diperoleh di lapangan. Proses ini melibatkan penyaringan dan penyusunan transkrip wawancara, di mana data yang terkumpul akan disaring dan dikelompokkan sesuai dengan fokus penelitian. Tujuannya adalah untuk menyesuaikan data dengan

kebutuhan penelitian, sehingga informasi yang relevan dan bermakna dapat dipisahkan dari data yang kurang penting, untuk memudahkan analisis lebih lanjut.

3.6.2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dengan cara mengorganisasi dan merangkai informasi yang telah dipilih dan disaring sebelumnya. Langkah ini bertujuan untuk menyusun hasil analisis secara sistematis, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mendalam. Dengan penyajian yang terstruktur, konteks penelitian menjadi lebih mudah dipahami, dan peneliti serta pembaca dapat memperoleh pemahaman yang utuh tentang temuan-temuan yang ada dalam penelitian tersebut.

3.6.3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Pada bagian ini setelah data terkumpul, peneliti berusaha untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam, mencatat pola-pola yang muncul, serta mengidentifikasi hubungan sebab-akibat yang terjadi. Proses ini berfokus pada penyusunan uraian yang sistematis, yang memungkinkan peneliti untuk merangkai data secara logis. Dari hasil analisis tersebut, peneliti kemudian menarik kesimpulan yang menyeluruh, yang mencerminkan pemahaman yang lebih jelas mengenai fenomena yang diteliti.

3.7. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data adalah langkah yang diambil untuk memastikan bahwa hasil penelitian yang diperoleh valid, sah, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik keabsahan data sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2016), yang mencakup beberapa aspek penting. Pertama, uji kredibilitas (*credibility*) yang berfungsi untuk menguji sejauh mana data yang dikumpulkan dapat dipercaya. Kedua, uji transferabilitas (*transferability*), yang menguji apakah temuan penelitian dapat diterapkan pada konteks lain yang serupa. Ketiga, uji dependabilitas

(*dependability*) yang memastikan konsistensi data dalam waktu yang berbeda. Terakhir, uji objektivitas (*confirmability*), yang bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian tidak dipengaruhi oleh bias pribadi peneliti dan tetap berfokus pada data yang ada.

3.7.1. Uji Kredibilitas

Dalam penelitian ini, untuk menguji kredibilitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi bertujuan untuk memverifikasi keakuratan dan kebenaran data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber pada waktu yang berbeda. Proses ini dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dikumpulkan oleh peneliti selama penelitian, untuk memastikan konsistensi dan ketepatan data yang ada. Dengan cara ini, keabsahan temuan penelitian dapat lebih diyakini dan terjamin.

3.7.2. Uji Transferabilitas

Uji transferabilitas adalah langkah untuk menguji validitas eksternal dalam penelitian kualitatif, yang berfungsi untuk menilai sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau relevan dengan populasi lain yang memiliki kesamaan karakteristik dengan sampel yang digunakan. Tujuan dari metode ini adalah agar temuan penelitian dapat dipahami dengan jelas oleh pembaca dan memberikan gambaran yang cukup agar penelitian serupa dapat dilakukan di konteks atau lokasi lain, dengan hasil yang dapat disesuaikan atau diterapkan.

3.7.3. Uji Dependabilitas

Uji dependabilitas dilakukan dengan cara mengaudit seluruh tahapan penelitian untuk memastikan konsistensi dan ketepatan dalam prosesnya. Dalam tahap ini, peneliti melakukan konsultasi dengan pembimbing guna meminimalkan kesalahan dalam penyajian hasil penelitian dan memastikan setiap langkah dalam proses penelitian dijalankan dengan benar. Proses audit ini mencakup penentuan fokus penelitian, pengumpulan data di lapangan, pemilihan sumber data,

analisis data, uji keabsahan data, hingga penyusunan kesimpulan, yang semuanya diperiksa untuk memastikan aktivitas penelitian berjalan sesuai rencana dan menghasilkan hasil yang dapat dipercaya.

3.7.4. Uji Konfirmabilitas

Uji konfirmabilitas atau sering disebut sebagai uji objektivitas dalam penelitian kualitatif, bertujuan untuk memastikan bahwa temuan penelitian dapat diterima oleh pihak lain dan bebas dari bias peneliti. Proses ini melibatkan verifikasi data yang telah diperoleh untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil mencerminkan realitas objektif dan bukan pandangan pribadi peneliti. Uji konfirmabilitas dapat dilakukan bersamaan dengan uji dependabilitas, di mana peneliti kembali memeriksa dan mengevaluasi data yang berkaitan dengan responsivitas pelayanan, khususnya terkait dengan efisiensi dan akurasi dalam proses penerimaan dan verifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, untuk memastikan keabsahan dan objektivitas temuan peneliti.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas pelayanan publik pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam aspek efisiensi dan akurasi proses penerimaan dan verifikasi laporan telah berjalan cukup baik. Para asisten PVL menunjukkan kemampuan merespons dengan cepat, edukatif, dan empatik, melalui konsultasi langsung, kanal daring, serta program PVL OTS. Mekanisme Reguler dan RCO memungkinkan laporan mendesak diverifikasi dalam waktu satu hari, sementara ketepatan pelayanan dijaga melalui verifikasi berpedoman pada aturan dan forum evaluasi internal.

Akurasi dan kecermatan dijalankan dengan sistematis, dengan pemeriksaan syarat formil dan materiil secara teliti, serta komunikasi lanjutan kepada pelapor. Ketepatan waktu didukung dengan sistem monitoring digital seperti SIMPEL dan *Google Spreadsheet*. Secara konseptual, responsivitas pelayanan publik didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan, keluhan, dan harapan masyarakat secara cepat, tepat, dan empatik (Zeithaml dalam Hardiyansyah, 2018). Responsivitas ini mencakup enam indikator utama, yaitu: kecepatan merespons, keefektifan tanggapan, ketepatan pelayanan, kecermatan dalam proses, ketepatan waktu penyelesaian, serta kemampuan menanggapi keluhan secara aktif. Indikator-indikator ini menjadi tolok ukur dalam menilai kualitas tanggapan lembaga terhadap laporan masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa efisiensi dan akurasi proses penerimaan dan verifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan

Provinsi Lampung telah berjalan responsif sesuai indikator. Namun, hambatan eksternal seperti rendahnya literasi masyarakat dan ekspektasi yang beragam, serta faktor internal seperti keterbatasan SDM dan sistem teknologi, masih mempengaruhi konsistensi layanan. Indikator responsivitas Zeithaml terbukti relevan untuk mengukur kinerja pelayanan publik, dengan dimensi kecepatan, ketepatan, kecermatan, dan daya tanggap yang saling terkait. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada sistem internal lembaga, tetapi juga pada interaksi sosial dan kapasitas administratif masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan layanan publik membutuhkan kolaborasi edukatif antara penyedia dan penerima layanan.

5.2. Limitasi Penelitian

1. Fokus terbatas pada proses awal (PVL). Penelitian ini hanya memfokuskan pada tahap penerimaan dan verifikasi laporan (Keasistenan PVL), belum mencakup tindak lanjut laporan di tahap pemeriksaan hingga rekomendasi.
2. Validasi atas keakuratan data dan proses masih sangat bergantung pada dokumen internal serta keterangan dari pihak lembaga, sehingga penilaian yang dihasilkan cenderung terbatas pada sudut pandang institusional, meskipun juga telah dilakukan pengambilan data dengan pelapor eksternal.
3. Studi kasus berdasarkan substansi laporan belum dijelaskan secara mendalam karena penelitian ini secara khusus berfokus pada lingkup kerja Keasistenan PVL. Oleh karena itu, studi kasus yang digunakan hanya menggambarkan kondisi proses penerimaan dan verifikasi pada tahap awal, dan tidak mencakup keseluruhan proses penanganan laporan hingga tahap penyelesaian oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan limitasi penelitian diatas, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, sebagai berikut:

1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, tidak hanya terkait prosedur pelaporan dan kelengkapan dokumen, tetapi juga peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik. Edukasi ini dapat disampaikan melalui infografis atau media visual di instansi pemerintah kota/kabupaten. Langkah ini bertujuan mempercepat verifikasi, mencegah laporan tidak lengkap, serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya demi pelayanan publik yang inklusif, partisipatif, dan akuntabel.
2. Penguatan sumber daya manusia. Penambahan jumlah asisten PVL dan pembagian kerja yang seimbang dibutuhkan untuk mengurangi beban kerja dan menjaga kualitas pelayanan yang cermat dan tepat waktu.
3. Penggunaan teknologi digital seperti SIMPEL, *Google Spreadsheet*, dan aplikasi pendukung lainnya yang digunakan sebagai *database* perlu diperkuat. Tujuannya adalah untuk mempercepat alur monitoring laporan, mengurangi potensi keterlambatan, dan meningkatkan transparansi. Dengan optimalisasi teknologi ini, efektivitas dan akurasi pelayanan dapat terjaga, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.
4. Penelitian mendatang sebaiknya menjangkau unit lain dalam struktur Ombudsman (seperti Keasistenan Pemeriksaan) atau membahas suatu studi kasus tertentu secara mendalam untuk mendapatkan gambaran komprehensif terhadap efektivitas layanan lembaga secara keseluruhan.

Dengan melaksanakan saran-saran tersebut, diharapkan responsivitas pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat terus ditingkatkan, sejalan dengan prinsip efisiensi, akurasi, dan kepuasan publik yang menjadi inti dari pelayanan publik yang profesional dan demokratis.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, B., & Sari, M. (2019). Kualitas Pelayanan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Banjarmasin: Service Quality of the South Kalimantan Representative Ombudsman in Following Up the Banjarmasin City Complaint Report. *Anterior Jurnal*, 18(2), 143–151.
- Arifka, D. (2020). *Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi*. [Skripsi]. Universitas Islam Negeri AR-Rainry Banda Aceh: Aceh.
- Creutzfeldt, N. (2016). A voice for change? Trust relationships between ombudsmen, individuals and public service providers. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 38(4), 460-479.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Hardianto, W. T., Fithriana, N., & Rohman, A. (2021). Model Complaint Mechanism Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Reformasi*, 11((1)), 24–30.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hasanuddin, M.F. (2023). Mengenal Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan (Seri ke-1). *Mahkaman Agung Republik Indonesia Pengadilan Tinggi Agama Samarinda*. Diakses pada 9 September 2024 melalui <https://pta-samarinda.go.id/artikel-pengadilan/1776-mengenal-ombudsman-dalam-menangani-pengaduan-seri-ke-1-dr-drs-h-moh-faishol-hasanuddin-s-h-m-h>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Iryana, R. K. (2019). Teknik Pengumpulan Data: Metode Kualitatif. *Jurnal Ekonomi Syariah STAIN Sorong*.
- Islami, N. A. H. (2018). *Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi Dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah*. [Skripsi]. Universitas Jember: Jawa Timur.
- Januar, B.H. (2023). *Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi*

- Tahun 2021*. [Skripsi]. Universitas Lampung: Lampung.
- Kadarsih, S. (2010). Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008. *Jurnal Dinamika Hukum*, 10(2), 175–182.
- Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: (KTI)*. Deepublish.
- Kurniasih, D. R., dkk. (2022). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), 459–472.
- Lintjewas, D.D.Y., Mamentu, M., dan Kawung, E. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Knator Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*. Edisi XX, Volume 2.
- Lestari, A.W. dan Wicaksono, B. (2019). Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (Capacity Building) Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara/KPPN Kudus). *Jurnal REFORMASI*. Volume 9, Nomor 1
- Maruti, S. K. (2013). *Responsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Salatiga*. Pascasarjana UNS. Surakarta.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administasi (JIA)*, 15(1), 1–17.
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami Maladministrasi*. Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman RI. (2024). *Laporan Tahunan 2023 Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung*
- Ombudsman RI. (2025). *Laporan Tahunan 2024 Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung*
- Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, dan Verifikasi Laporan
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik

Indonesia di Daerah

- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. (T. Media, Ed.). Tahta Media Group.
- Raha, S., Tulusan, F. M. G., & Kolondam, H. F. (2023). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Tumiting Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 24–32.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Rahmadhan, A. G., Muhamadani, R., & Syafril, R. (2024). Upaya Ombudsman Padang dalam Mengimplementasikan Pelayanan Publik yang Bebas dari Maladministrasi. *Holistik Analisis Nexus*, 1(6), 142–145.
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249-265.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Obudsman Republik Indonesia.
- Wanto, A. H. (2017). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *Journal of Public Sector Innovations*, 2(1), 39–43.
- Wulandari, M. (2022). *Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertahanan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung*. [Skripsi]. Universitas Lampung.
- Zacharias, T. (2019). Profesionalisme, Responsivitas dan Kredibilitas Pegawai Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Fenafan Kabupaten Buru Selatan. *Jurnal Badati*, 2(2), 36–46.
- Zeithaml, V. (1991). A. Parasuraman Leonard L. Berry. *Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspectives*, 253.
- Zulkarnain, I. F., Abd Razak, S. S., Saferdin, W. F. H. W. M., & Firdaus, U. F. (2024). Ombudsman in Malaysia: An Alternative Dispute Resolution (ADR) in promoting good governance principles. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*, 9(SI22), 265-271.