AdmInistrativA
Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik
Volume 7 (2) 2025: 240-251 E-ISSN: 2714-7673
administrativa.fisip.unila.ac.id

ARTICLE

Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Respon Cepat Laporan Maladiminstrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru di SMA Negeri 9 Bandar Lampung Tahun 2022)

Sherly Marlina[1*], Dedy Hermawan[2], Dodi Faedlulloh[3]

[1,2,3]*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Lampung, Kota Bandar Lampung, Indonesia.*

How to cite: Marlina, S., Hermawan, D., Faedlulloh, D. (2025) Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Respon Cepat Laporan Maladiminstrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru di SMA Negeri 9 Bandar Lampung Tahun 2022). Administrativa 7 (2)

Article History
Received: 8 April 2025
Accepted: 9 Mei 2025

Keywords:
Kresponsiviness
RCO
Public Service
PPDB.

ABSTRACT

The Public still does not get satisfactory result from the quality of services that have been organized by the government, especially on the substance of education with the problem of New Student Admission (PPDB) in Lampung Province which is considered less than optimal. In this case, the Rapid Response Ombudsman (RCO) is needed considering the short duration of the New Learner Admission (PPDB) organized by SMA Negeri 9 Bandar Lampung. This research aims to describe and analyze the Rapid Response of the Ombudsman (RCO) and the obstacles of the Lampung Province Ombudsman in following up the PPDB case at SMA Negeri 9 Bandar Lampung. This research uses qualitative research method with descriptive type. The data were obtained from interviews, observations, and documentation. The results showed that from the six indicators of Responsiveness according to Zeithaml, the Responsiveness of the Lampung Province Ombudsman RI in resolving community reports with a case study of New Learner Admission (PPDB) at SMA Negeri 9 Bandar Lampung was good, but not optimal because there were still a number of obstacles, namely time constraints in resolving reports and problems with the Ombudsman's authority system.

Kata Kunci:
Responsivitas
RCO
Pelayanan Publik
PPDB

ABSTRAK

Masyarakat masih belum mendapatkan hasil yang memuaskan dari kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan oleh pemerintah, terutama pada substansi pendidikan dengan permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Provinsi Lampung yang dinilai kurang maksimal. Dalam hal ini Respon Cepat Ombudsman (RCO) sangat dibutuhkan mengingat cukup singkatnya durasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang diselenggarakan oleh SMA Negeri 9 Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Respon Cepat Ombudsman (RCO) dan kendala Ombudsman Provinsi Lampung dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe dekriptif. Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian

* Corresponding Author
Email : sherlymarlina321@gmail.com

© 2025Author(s), Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik

menunjukkan bahwa dari keenam indikator Responsivitas menurut Zeithaml, Responsivitas Ombudsman RI Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat dengan studi kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 9 Bandar Lampung sudah baik, namun belum optimal dikarenkan masih ditemukan adanya sejumlah kendala yaitu keterbatasan waktu dalam penyelesaian laporan dan masalah sistem kewenangan Ombudsman.

A. PENDAHULUAN

Masyarakat masih belum mendapatkan hasil yang memuaskan dari kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan oleh pemerintah. Oleh karena itu sangat diperlukan lembaga pengawasan ekternal untuk memperkuat mekanisme pengawasan pemerintah agar dapat berjalan lebih efektif. Pemerintah membentuk badan pengawas eksternal di daerah yaitu Lembaga Ombudsman Provinsi Lampung. Dasar hukum Ombudsman diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang menjelaskan bahwa Lembaga Ombudsman RI didirikan sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, serta badan usaha perseorangan atau swasta yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya dibiayai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Ombudsman telah menerapkan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) sebagai cara untuk menyelesaikan laporan masyarakat secara cepat, asalkan syarat dan ketentuan melapor terpenuhi. Terkhusus di Provinsi Lampung pada Tahun 2022, Ombudsman Provinsi Lampung menerima sebanyak 50 Laporan yang telah masuk dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) dan substansi pendidikan menjadi laporan terbanyak dengan jumlah 31 laporan di tahun 2022 (Arsip Laporan Tahunan Ombudsman Provinsi Lampung, 2022). Sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 25 laporan dan substansi pendidikan juga menjadi laporan terbanyak dengan jumlah 12 laporan.

Hal ini membuktikan bahwa laporan pendidikan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berikut data laporan Respon Cepat berdasarkan substansi dan permasalahan yang diterima Ombudsman RI Provinsi Lampung Tahun 2021 dan 2022 :

Tabel 1. Laporan Respon Cepat Tahun 2021 dan 2022 OmbudsmanRI Provinsi Lampung

No.	Substansi Laporan RCO			
	2021		2022	
1.	Adminduk	1	Air	1
2.	Kepegawaian	10	Kepegawaian	14
3.	Kesehatan	2	Kesehatan	2
4.	Pendidikan	12	Pendidikan	32
5.	-	-	Keagamaan	1
6	-	-	Jaminan Sosial	1
	Jumlah	25	Jumlah	51

Dari data laporan tersebut menunjukkan bahwa laporan pendidikan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, terutama pada substansi pendidikan dengan permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Provinsi Lampung yang dinilai kurang maksimal. Oleh karena itu, penliti memilih studi kasus laporan Respon Cepat terkait adanya dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur oleh SMA Negeri 9 Bandar Lampung dalam proses seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun ajaran 2022/2023.

Dibandingkan dengan laporan-laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO) dengan substansi lainnya, laporan pendidikan terkait Permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) lebih membutuhkan waktu penanganan yang lebih cepat yaitu dengan hitungan jam dalam mencapai penyelesaian laporan. Dalam hal ini Respon Cepat Ombudsman (RCO) sangat dibutuhkan mengingat cukup singkatnya durasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang diselenggarakan oleh SMA Negeri 9 Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan di atas, penulis tertarik untuk mengetahui Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Respon Cepat Laporan Maladministrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di SMA Negeri 9 Bandar Lampung Tahun 2022).

B. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan tentang Responsivitas

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan suatu organisasi mengenali kebutuhan masyarakat, memprioritaskan pelayanan dan menetapkan agenda, serta merancang program pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Dwiyanto dalam Safitri, 2011).

Responsivitas juga menjadi hal yang penting dan merupakan salah satu faktor yang akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (Fitzsimmons dalam Arfan et al., 2021).Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, oleh karena itu baik atau buruknya respon terhadap penerimalayanan dapat mencerminkan kualitas pelayanan itu sendiri.

Salah satu dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam (Hardiyansah, 2011) meliputi daya tanggap (*responsiveness*) yang dapat diungkapkan dalam beberapa hal antara lain:

1) Merespon semua masyarakat yang menginginkan pelayanan. Sikap dan komunikasi penyedia layanan yang baik termasuk dalam indikator ini.
2) Pelayanan dilakukan dengan cepat oleh petugas. Hal ini berkaitan dengan seberapa cepat dan jujurnya penyedia layanan menanggapi pertanyaan dan menanggapi permintaan dari masyarakat.
3) Pelayanan dilakukan dengan tepat oleh petugas. Tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya dilakukan dengan cara yang sesuai dengan harapan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan terkait pelayanan yang diterimanya.
4) Pelayanan dilakukan dengan cermat oleh petugas. Berarti pemberi layanan harus selalu fokus, teliti dan serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5) Pelayanan dilakukan dengan waktu yang tepat. Artinya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

6) Kemudahan akses layanan. Bahwa seluruh penyedia layanan harus dapat memberikan akses kepada masyarakat untuk mampu menyampaikan keluhannya dan bisa memberikan solusi yang terbaik.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas menunjukkan kapasitas organisasi dan instansi dalam mengenali kebutuhan masyarakat sebagai pengakses pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa responsivitassangat diperlukan dalam pelayanan publik. Selain itu responsivitas juga menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggara layanan publik. Responsivitas suatu organisasi atau lembaga dapat dinilai dengan menentukan apakah pelayanan publik yang telah diberikan sudah optimal atau bahkan belum optimal.

Tinjauan tentang Pelayanan Publik

Pemerintah memiliki tanggung jawab utama terhadap masyarakat yaitu dalam penyediaan pelayanan publik. Menurut Robert dalam (Maryam, 2016) pelayanan publik merupakan setiap dan semua kegiatan pelayanan umum yang dilakukan di lingkungan instansi pemerintah pusat, daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau milik daerah untuk memenuhikebutuhan masyarakat. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai bentuk upaya pemerintah untuk membantu masyarakat umum dengan memberikan barang dan jasa yang akan mereka butuhkan (Soesilo dalam Hamim et al., 2020).

Tuntutan dari masyarakat terus meningkat dikarenakan masyarakat sangat membutuhkan dan mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas, maka dari itu pemerintah berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk masyarakat seperti pada penelitian Maryam (2016) tentang "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik" dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan melibatkan pemangku kepentingan, baik itu di lingkungan birokrasi maupun masyarakat, sangat penting bagi terselenggaranya pemerintahan yang baik. Konsep good governance tentunya diharapkanakan mempermudah mendapatkan pelayanan di masa mendatang dan memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin.

Tinjauan tentang Respon Cepat Ombudsman (RCO)

Ombudsman Republik Indonesia menerapkan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) untuk peristiwa, situasi, atau kejadian tertentu dimulai pada tahun 2012 setelah melihat berbagai kondisi permasalahan yang telah dilaporkan kepada Ombudsman. Respon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan cara untuk menyelesaikan laporan masyarakat secara cepat, asalkan syarat dan ketentuan melapor dipenuhi.

Respon Cepat Ombudsman (RCO) juga merupakan model penanganan laporan warga khusus untuk menangani pengaduan masyarakat tentang keadaan darurat yang merugikan, mempersulit seseorang atau kelompok untuk mendapatkan hak ekonomi atau hak pendidikannya, seperti situasi yang melanggar hak hidup.

Menurut peraturan Ombudsman pasal 27 menjelaskan bahwa Respon Cepat Ombudsman (RCO) telah ditetapkan sebagai penyelesaian laporan yang dilakukan dengan menggunakan mekanisme berupa pemeriksaan laporan, klarifikasi langsung, atau mediasi sebelum proses pemeriksaan dokumen. Penyelesaian laporan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) juga dilakukan setelah pegawai mendapat persetujuan baik dari kepala perwakilan atau wakil/koordinator bidang penyelesaian laporan.

C. METODE

Dalam penelitian ini tipe dan pendekatan penelitian yang dipakai menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan alasan ingin menjabarkan atau mendeskripsikan hasil penelitian berdasarkan metode wawancara dan observasi, yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung melalui Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung dan untuk mengetahui kendalaapa saja yang dihadapi dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung.

Informan penelitian ini telah ditetapkan sebelumnya dengan didasarkan pada fokus penelitian, sehingga dapat menjawab rumusan masalah dengan tepat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Merespon Semua Masyarakat

Pada indikator dari bagian ini adalah sikap dan komunikasi yang baik dari pegawai dalam merespon segala bentuk pengaduan maladministrasi. Sikap tersebut adalah bagaimana para pegawai dapat memberikan sikap sederhana dan ramah kepada semua masyarakat yang ingin melapor di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Dalam hal ini, pegawai wajib memberikan respon kepada masyarakat yang datang sehingga mereka merasa di hargai jika pegawai memberikan respon yang baik. Respon yang baik terhadap masyarakat yang ingin melapor akan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Ombudsman itu sendiri. Selain itu, pegawai saat ini juga harus berkomunikasi dengan baik, memberikan informasi dan arahan pada setiap proses laporan.

Berdasarkan temuan peneliti yang dilakukan terkait dengan daya tanggap pegawai kepada masyarakat yang mengakses pelayanan, terlihat ketika ada masyarakat yang datang ke kantor Ombudsman langsung di sambut dengan baik, sopan dan ramah. Pegawai yang bertugas di ruang Penerimaan Verifikasi dan Laporan (PVL) langsung mempersilahkan masyarakat untuk duduk dan menanyakan apa yang menjadi keperluannya mendatangi kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Ketika permasalahan yang telah disampaikan mengandung unsur maladministrasi maka petugas meminta masyarakat yang melapor untuk melengkapi data pendukung laporan sesuai dengan syarat formil dan materiil agar secepatnya mendapatkan tindak lanjut.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sudah melakukan komunikasi yang baik kepada masyarakat yang melapor dengan cara merespon dan mendengarkan permasalahan, fokus kepada tujuan utama tugas penyelenggara pelayanan publik dimana berkewajiban untuk memenuhi hak masyarakat sesuai wewenang dan prosedur yang ada.

Berbicara tentang Responsivitas memang sudah menjadi keharusan lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin, terkhusus lembaga Ombudsman Provinsi Lampung. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik selain harus menjadi contoh lembaga-lembaga lain untuk dapat memberikan pelayanan secara efektif juga menentukan nasib masyarakat yang melakukan pengaduan dengan harapan besar kasus yang mereka adukan dapat terselesaikan dengan adil.

Pelayanan Dilakukan Dengan Cepat Oleh Petugas

Kecepatan pelayanan ini berkaitan dengan kesigapan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam menyelesaikan pengaduan secara tepat waktu sehingga dapat memberikan

kepuasan kepada semua masyarakat yang mengakes pelayanan. Sesuai dengan data dan wawancara yang telah dilakukan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 9 Bandar Lampung dengan mekanisme RCO, langsung menindaklanjuti laporan dengan cepat yaitu dengan hitungan jam sesuai dengan waktu yang ditentukan

Menurut Mawarni (2015) pelayanan yang cepat meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Lebih lanjut, menurut Soemanto dalam (Cyntia 2020) mengatakan bahwa readiness sebagai kesigapan atau kesediaan orang untuk berbuat sesuatu. Kesigapan tersebut menunjukan bagaimana petugas dengan cekatan dalam memberikan pelayanan pengaduan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

Pelayanan dengan cepat juga merupakan salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelapor, kecepatan pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam memberikan pelayanan sangat menentukan penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang telah diberikan, apakah sudah sesuai dengan waktu penyelesaian dan sesuai dengan peraturan yang ada.

Pelayanan Dilakukan Dengan Tepat Oleh Petugas

Terkait dengan Indikator ketiga ini yaitu pegawai tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan pelayanan dilakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

Berikut beberapa prosedur dalam pelayanan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO):

1) klarifikasi/penjelasan langsung, berupa tindakan dengan menghubungi Ombudsman melalui telepon, email, dan/atau datang langsung ke kantor;
2) pemeriksaan lapangan, sebagai pemeriksaan terhadap objek yang dibutuhkan, baik terbuka dan/atau tertutup sesuai dengan kebutuhan pembuktian dalam pemeriksaan; atau
3) Konsiliasi/Mediasi, berupa pertemuan para pihak, dengan memperhatikan waktu dan tempat yang dianggap efektif untuk mempercepat penyelesaian laporan. Dalam hal ini terbukti adanya kemungkinan kerugian materiil, maka selama pemeriksaan, Ombudsman RI dapat mengumpulkan bukti-bukti untuk memastikan adanya kerugian materiil.

Dalam hal ketepatan pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam memberikan pelayanan sudah tepat, pihaknya telah memberikan rekomendasi yaitu terkait Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) bahwasannya anak dari pelapor tersebut telah diterima di SMA Negeri 16 Bandar Lampung melalui jalur Afirmasi.

Ombudsman Provinsi Lampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu berusaha fokus terhadap subtansi laporan pengaduan dari masyarakat,ketika terdapat laporan-laporan yang tidak masuk ke ranah kewenangan Ombudsman pegawai akan menjelaskan sebaik mungkin terhadap pelapor, sehingga pelapor dapat memahami batasan-batasan terkait kewenangan Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Karena faktanya, pada saat ini masih banyak masyarakat yang belum memahami tugas danfungsi dari lembaga Ombudsman RI PerwakilanProvinsi Lampung.

Pelayanan Dilakukan Dengan Cermat oleh Petugas

Indikator ini menjelaskan seberapa baik pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cermat, kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelapor sangat penting bagi proses pelayanan itu sendiri. Kecermatan dalam penanganan maupun pembicaraan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kecermatan pegawai ini dilakukan dengan selalu memberikan informasi dan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, serta selalu memantau perkembangan setiap perkara dan laporan.

Pada indikator bagian ini, OmbudsmanProvinsi Lampung sudah sangat fokus dalam memberi pelayanan dengan memberikan arahan dan pemahaman bagi masyarakat terkait substansi yang dilaporkan agar tidak terjadi kesalahpahaman. Kemudian dalam menerima dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat, pihak Ombudsman Provinsi Lampung tentunya langsung menghubungi para pelapor dan terlapor terkait perkembangan laporan serta untuk memeriksa kembali dokumen dan data agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan pelapor.

Tabel 2. Salinan dokumen Dari Para Pihak

No	Salinan Dokumen Dari Pelapor	Salinan Dokumen Dari Terlapor Terkait
1.	Salinan KTP Pelapor	Salinan bukti pendaftaran PPDB Tahun Pelajaran 2022/2023 di SMA Negeri 16 Bandar Lampung melalui jalur afirmasi
2.	Salinan Kartu Keluarga	Screenshoot dari aplikasi SIAP yang menyatakan bahwa anak dari pelapor telah diterima di SMA Negeri 16 Bandar Lampung
3.	Salinanbukti pendaftaran PPDB Tahun pelajaran 2022/2023 di SMA Negeri 9 Bandar Lampung melalui jalur zonasi dengan jarak 831 meter	
4.	Salinan bukti perubahan jarak peserta didik pada tanggal 4 juli 2022	

Berdasarkan data yang telah peneliti peroleh dapat disimpulkan bahwa Pegawai Ombudsman Provinsi Lampung dalam menerima dan menindaklanjuti laporan tersebut langsung menguhubungi pihak pelapor dan terlapor serta melakukan pemeriksaan dokumen dan data sehingga tidak ada kesalahan atas laporan yang dilaporkan terkait dengan permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 9 Bandar Lampung, pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampungdalam menindaklanjuti laporan selalu menjalin komunikasi yang baik dengan kedua belah pihak yakni terhadap Bapak Eko Istiko selaku pelapor dan Narahubung PPDB Dinas Pendidikan Provinsi Lampung selaku terlapor terkait.

Pelayanan Dilakukan dengan Waktu yang Tepat

Pelayanan tepat waktu disini adalah pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan atau tidak mengulur-ulur waktu dalam melayani masyarakat dan merupakan hal yang penting dalam menangani maladministrasi. Pelayanan dengan waktu yang tepat merupakan hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pelapor, dimana hal itu menentukan penilaian masyarakat mengenai baik atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Arifka (2020) Pelayanan dengan tepat waktu juga merupakan salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan pelapor. Waktu yang tepat menentukan penilaian masyarakat terhadap baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai atau belum dengan waktu penyelesaian laporan, jika laporan dengan permasalahan tersebut terlambat ditindaklanjuti maka masyarakat sebagai pelapor akan merasa kecewa terhadap pelayanan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Tabel 3.Waktu Penyelesaian Laporan

No	Jenis Laporan	Waktu Penyelesaian
1.	Laporan Reguler	60-180 hari
2.	Laporan dengan kategori RCO	1-7 hari
3.	Laporan Permasalahan PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung	4 Jam

Berkaitan dengan waktu penyelesaian laporan yang telah dilakukan oleh Pegawai OmbudsmanProvinsi Lampung dalam menindaklanjuti Permasalahan Penerimaan Peserta DidikBaru (PPDB) di SMA Negeri 9 Bnadar Lampung sudah tepat waktu, hal itu dibuktikan dengan laporan tersebut telah memperoleh penyelesaian yang lebih cepat dibandingkan dengan laporan reguler yaitu sekitar 4 Jam.

Kemudahan Akses Layanan

Menurut Firmansyah (2016), pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat. Pelayanan yang baik adalah ketika pegawai segera menerima semua keluhan dari masyarakat sebagai bentuk respon atau daya tanggap, kemudian penyedia layanan juga harus memberikan akses yang fleksibel sehingga masyarakat dapat dengan mudah dalam menyampaikan keluhanya.

Dalam hal kemudahan akses pengaduan di Lembaga Ombudsman Provinsi Lampung sudah dikatakan baik, hal itu dibuktikan dengan penjaringan laporan pengaduan Ombudsman menerima berbagai keluhan masyarakat dari berbagai media, mulai dari Email, WhatsApp, surat, telepon hingga datang langsung ke kantor dengan harapan dapat mempermudah masyarakat untuk dapat melakukan pengaduan ketika menemukan tindakan-tindakan merugikan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Tabel 4. Laporan Masyarakat Dengan Kategori RCO Berdasarkan Cara Penyampaian Tahun 2022

No	Aspek	Jumlah
1.	Whatsapp	48
2.	Datang Langsung	2
3.	Email	1

Dari tabel 4 tersebut dapat dipahami bahwa selama periode tahun 2022 laporan yang paling banyak diterima dari media elektronik yakni WhatsApp dengan 48 laporan kemudian datang langsung ke kantor 2 laporan dan melalui email 1 laporan. Dari banyaknya laporan pengaduan yang telah diterima, media pengaduan masyarakat yang paling banyak digunakan yaitu WhastsApp. Hal itu dikarenakan laporan dengan kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) diberikan kemudahan oleh pihak Ombudsman tanpa perlu datang langsung ke kantor mengingatlaporannya yang masuk dalam keadaan darurat dan membutuhkan penanganan yang lebih cepat.

Kendala Mekanisme RCO Dalam Menindaklanjuti Kasus PPDB Di SMA Negeri 9 Bandar Lampung

Kendala atau faktor penghambat adalah segala sesuatu yang menjadi rintangan dalamjalannya suatu organisasi. Dalam perkembangan, Ombudsman Provinsi Lampung tentunya memiliki kendala dan hal itulah yang mendorong Ombudsman untuk terus berbenah agar menjadi lebih baik dan tentunya bermanfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pegawai Ombudsman Provinsi Lampung dalam proses penyelesaian laporan dengan permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 9 Bandar Lampung masuk dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) mengalami beberapa kendala antara lain:

Tabel 5. Kendala Mekanisme Respon CepatOmbudsman (RCO) Dalam menindaklanjuti Kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung.

No	Kendala RCO	Keterangan
1.	Keterbatasan Waktu Laporan	Dalam proses penyelesaiannya harus dilakukan dengan cepat, karena apabila tidak segera ditindaklanjuti maka akan berpengaruh pada proses Penerimaan Peserta Didik Baru.
2.	Adanya Masalah Sistem Terkait Kewenangan	Dimana terdapat perbedaan jarak 10 meter yang tidak bisa dicek langsung oleh phak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung secara detail karena hal itu diluar batas kewenangan pihak

Ombudsman.

1) Keterbatasan Waktu Laporan
   Dalam proses penyelesaiannya harus dilakukan dengan cepat, karena apabila tidak segera ditindaklanjuti maka akan berpengaruh pada proses Penerimaan Peserta Didik Baru.
2) Adanya Masalah Sistem Terkait Kewenangan
   Dimana terdapat perbedaan jarak 10 meter yang tidak bisa dicek langsung oleh pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung secara detail karena hal itu diluar batas kewenangan pihak Ombudsman.

Keterbatasan waktu dalam penyelesaian laporan dan adanya masalah sistem terkait kewenangan juga menjadi kendala dalam proses menindaklanjuti laporan, sehinggaterdapat masalah dalam perbedaan jarak 10 meter yang tidak bisa dicek langsung oleh pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung secara detail karena hal itu diluar batas kewenangan pihak Ombudsman. Mekanisme Respon Cepat juga terkendala oleh waktu penyelesaian, jika laporan tersebut tidak ditangani secara cepat oleh pihak Ombudsman Provinsi Lampung maka sangat berpengaruh terhadap kelulusan peserta didik dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Karena kendala tersebut, pihak Ombudsman hanya bisa memberikan rekomendasi berupa pendapat atau kesimpulan di Laporan Akhir Hasil Penelitian (LAHP).

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dari 6 indikator pengukuran Responsivitas menurut Zeithaml dalam (Hardiyansah, 2011) menunjukkan bahwa Responsivitas Ombudsman RI Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat dengan studi kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 9 Bandar Lampung sudah melakukan daya tanggap yang optimal. Namun terdapat kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian laporan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) yaitu terkait keterbatasan waktu dalam proses menindaklanjuti laporan PPDB, sehingga membuat pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung hanya bisa memberikan rekomendasi berupa pendapat dan kesimpulan di Laporan Akhir Hasil Penelitian (LAHP). Kendala selanjutnya yaitu terkait sistem kewenangan, sehingga terdapat perbedaan jarak 10 meter yang tidak bisa dicek langsung oleh pihak Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung secara detail karena hal itu diluar batas kewenangan pihak Ombudsman.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan terkait Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat telah melakukan daya tanggap yang optimal, maka peneliti ingin mengajukan beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi pihak Ombudsman RI Provinsi Lampung lebih memperkuat sistem Respon Cepat Ombudsman (RCO) yaitu dengan adanya koordinasi dalam bentuk komunikasi yang bagus antara pihak Ombudsman RI Provinsi Lampung dengan pihak

penyelenggara layanan sehingga ketika terdapat laporan yang masuk dalam kategori Respon Cepat Omudsman (RCO), pihak Ombudsman Provinsi Lampung dan penyelenggara layanan bisa cepat berkoordinasi dan kemudian memberi informasi terkait permasalahan laporan dengan kategori kondisi darurat tersebut.

2. Lebih memaksimalkan dalam penulisan yang lebih detail terkait sebuah Nota Kesepahaman (MoU) dengan penyelenggara layanan yaitu terkait percepatan penanganan dan penyelesaian laporan masyarakat, jadi terkait kasus-kasus laporan dengan kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) yang masuk ke penyelenggara layanan dan diterima oleh Ombudsman Provinsi Lampung dari masyarakat, laporan tersebut segera ditindaklanjuti secara teknis dan dikuatkan oleh Nota Kespahaman (MoU) agar dalam penyelesaian laporan dengan kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) jauh lebih cepat untuk mendapatkan solusi minimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Dwiyanto, A, dkk. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan*. Universitas Gajah Mada: Yogyakarta.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press: Yogyakarta.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.

Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ed. 1.* Bandung: CV. Indah Prahasta.

Moenir, H.A.S. (2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.

Moleong. L.J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Ulum, M.C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoritis dan isu-isu Strategis Pelayanan Publik*. UB Press: Universitas Brawijaya.

Jurnal:

Arfan, S. Maryani., & Nasution, M. S. (2021). Responsivity of public service in Indonesia during 19 pandemic. *Journal Budapest International Research and Critics Institute*, 4, (1), 552-562.

Arifka, D. (2020). Responsivitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi. [*Skripsi*]. Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh: Aceh

Firmansyah, M. Khasanah, I. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferal melalui kepuasan konsumen pada minat mereferensikan (studi pada us Transjakarta koridor 1). *Diponegoro Journal of Management*. Vol. 5, No. 4: 153-163

Herdini, F., & Agus, W. (2020). Responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*. Vol. 2, No. 1: 1-9.

Maryam, N, S. (2016). Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Vol. 6, No. 1.

Mawarni Anggi. (2015). Hubungan Tingkat Pengetahuan Sikap Dan Tindakan Pengendalian Lalat Oleh Pedagang Makanan Dengan Kepadatan Lalat Di Pasar Beringkit Kabupaten Badung Tahun 2014. [Skripsi]. Poltekes Denpasar: Denpasar.

Widianati, I. (2016). Responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan publik dalam menangani keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik. *Jurnal Kajian Manajemen Pelayanan*.