

**RESPONSIVITAS OMBUDSMAN DALAM MELAYANI LAPORAN MASYARAKAT ATAS
DUGAAN MALADMINISTRASI
(STUDI PADA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN)**

Pemaro bayuha Rakhman¹, Normajatun², Norsanti³

¹Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, NIM19120001

²Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, NIDN1116116301

³Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, NIDN0019098201

Email: Pemaro99@gmail.com

ABSTRAK

Responsivitas merupakan inisiatif dan tanggung jawab dari penyelenggara pelayanan publik dalam memahami dan memenuhi kebutuhan dari penerima pelayanan publik. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan menjadikannya dasar dalam program maupun kegiatan pelayanan publik, agar sesuai dengan apa yang menjadi harapan, keinginan, kebutuhan, dan tuntutan penerima layanan. Ombudsman menerima laporan maladministrasi yang masih tinggi pada tahun 2022 yang artinya pelayanan publik masih terdapat banyak masalah. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi. Data penelitian yang digunakan adalah data kualitatif, dengan menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi terkait kemampuan merespon, ketepatan melayani, kecermatan melayani dan merespon keluhan, sudah responsif. Namun untuk kategori pelayanan dengan cepat dan pelayanan dengan tepat waktu masih belum responsif. Adapun Faktor penghambat bagi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan adalah masih minimnya anggaran untuk menunjang sarana dan prasarana, pegawai yang masih terbatas serta jangkauan yang luas menjangkau seluruh wilayah Kalimantan Selatan.

Kata Kunci : Responsivitas, Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Responsiveness is the initiative and responsibility of public service providers in understanding and meeting the needs of recipients of public services. In order to improve the quality of public services, and make it the basis of public service programs and activities, so that they are in accordance with the expectations, desires, needs and demands of service recipients. The Ombudsman has received high reports of maladministration in 2022, which means that public services still have many problems. This study aims to see how responsive the Indonesian Ombudsman Representative of South Kalimantan is in handling reports of maladministration. The research data used is qualitative data, by generating and processing descriptive data. Data collection techniques were carried out by means of in-depth interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the level of responsiveness of the Indonesian Ombudsman Representative for South Kalimantan in handling reports of maladministration related to the ability to respond, the accuracy of serving, the accuracy of serving and responding to complaints, has been responsive. However, for the category of fast service and timely service, it is still not responsive. The inhibiting factors for the Indonesian Ombudsman Representative for South Kalimantan are the lack of budget to support facilities and infrastructure, limited staff and a wide reach to all regions of South Kalimantan.

Keywords: Responsiveness, Ombudsman, Maladministration, Public Service.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Dwiyanto, Agus, mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik, 2014, yogyakarta :
gadjah mada university press. (149)
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,
Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Artikel Jurnal :

- Agustina., Jumini dan Nurhayati. 2015. Pengaruh jenis Bahan Organik Terhadap
Pertumbuhan dan Hasil Dua Varietas Tomat (*Lycopersicum esculentum* MillL.). J.
Floratek 10: 46 -53.
- Daniah, N. (2019). *Responsivitas dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum
Daerah K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Negara, Universitas
Muhammadiyah Makassar.
- Denyfito Mochtar. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang
Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat). Mahasiswa PS Magister Manajemen,
Universitas Bengkulu.
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan
Kolaboratif. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Isti'adatul Khusniyah, 2018. Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Undang-Undang No. 32
Tahun 2009 Tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup Di Indonesia
Perspektif Hukum Islam (3)
- Rasdiana, 2021. Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bone (251)
- Rochmah, S. (2013). Responsivitas Pelayanan: Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih.
Malang: UB Press.
- Wowor,M.dkk.(2013). Hubungan pengetahuan dan sikap dengan pemberian asi eksklusif pada ibu
menyusui dipuskesmas Bahu Kota Manado. Ejournal,
vol.1, no,1.

Peraturan :

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia PP 21 Tahun
2011 ayat (2)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 46
Ayat (3)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik