

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Pelayanan publik mencakup kepada jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada hakikatnya merupakan tanggung jawab dan pelaksanaan lembaga-lembaga nasional baik di tingkat pusat, daerah, badan usaha milik negara atau daerah dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan. (Sumigar et al., 2018)

Kinerja pemerintah dapat dievaluasi langsung oleh masyarakat berdasarkan kualitas layanan yang mereka terima karena kualitas pelayanan publik mempengaruhi banyak orang dan berdampak langsung pada semua lapisan masyarakat, masyarakat dapat secara langsung mengevaluasi kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima. Keberhasilan menciptakan pelayanan publik yang diberikan secara profesional, efektif, efisien, dan bertanggung jawab dapat meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat (Mukarom & Laksana, 2015)

Pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik melakukan upaya dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang baik dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional. Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 mengalami perubahan dengan dikeluarkannya Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi dasar didirikannya Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 20 Maret

2000. (Ni'amillah et al., 2020)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sebuah lembaga negara yang dikenal sebagai Ombudsman memiliki wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Layanan ini dapat diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, seperti Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, atau dapat pula diselenggarakan oleh organisasi swasta atau perorangan. Sebagian atau seluruh layanan ini didanai oleh anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam (Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, 2008), Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran penting dalam melakukan pengawasan pelayanan publik. Pentingnya kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik khususnya dalam menerima laporan atas dugaan maladministrasi.

Maladministrasi dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia didefinisikan sebagai “perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain daripada yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara”.

Ombudsman Republik Indonesia mempunyai perwakilan diseluruh provinsi yang ada di Indonesia. Kehadiran perwakilan Ombudsman di wilayah tersebut merupakan perpanjangan tangan dari Ombudsman Republik Indonesia yang memiliki posisi strategis dalam mendukung dan memudahkan akses masyarakat dalam mendapatkan layanan dari Ombudsman Republik Indonesia. (Swastika et al., 2022)

Berikut ini adalah Pasal 8 (Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, 2023), yang mengatur tentang proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan:

1. Angka 1 di sebutkan bahwa, penyampaian laporan secara langsung atau tidak langsung.
2. Angka 2 di sebutkan bahwa, laporan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disampaikan secara langsung ke kantor Ombudsman.
3. Angka 3 di sebutkan bahwa, laporan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disampaikan melalui:
  - a. media sosial;
  - b. situs web Ombudsman;
  - c. surat;
  - d. telepon atau
  - e. aplikasi pengaduan nasional.
4. Angka 3 di sebutkan bahwa, untuk tujuan pengumpulan data, laporan harus dimasukkan ke dalam sistem informasi laporan.

Dari peraturan Ombudsman di atas dapat kita ketahui bersama ada 2 cara penyampaian laporan yaitu laporan langsung dengan mengunjungi kantor Ombudsman, dan laporan tidak langsung melalui media sosial, aplikasi pengaduan umum nasional, situs web Ombudsman, surat, dan telepon.

Pada tahun 2012, Ombudsman Republik Indonesia ditugaskan untuk menyelidiki sejumlah situasi yang bermasalah dan meresponsnya secepat mungkin. Untuk menanggapi hal tersebut, Ombudsman berinovasi dengan menghadirkan Ombudsman Reaksi Cepat (RCO), yang diklasifikasikan sebagai laporan tidak langsung karena menerima laporan melalui media sosial atau aplikasi pesan singkat (Dewi, 2021)

Respon Cepat Ombudsman (RCO) telah di atur dalam Pasal 42 Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 yang mengatur pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Respon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan penyelesaian laporan secara cepat atas laporan yang dianggap memenuhi persyaratan dalam situasi tertentu.;

- 1) Adanya situasi darurat.
- 2) Adanya situasi mengancam keselamatan jiwa.
- 3) Adanya situasi mengancam hak hidup.

Sesuai Petunjuk teknis dengan menggunakan Respon Cepat Ombudsman (RCO), Ombudsman seluruh Indonesia harus menerapkan mekanisme respon cepat guna mempermudah masyarakat dalam penyampaian laporan termasuk Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi.

Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jambi telah memberlakukan Respon Cepat Ombudsman (RCO) untuk mempercepat penyelesaian laporan masyarakat, selama syarat dan ketentuan pelaporan terpenuhi. Mengingat masih banyaknya pengaduan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi, maka diharapkan dengan

adanya mekanisme Respon Cepat Ombudsman ini akan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang kurang kompeten.

Berdasarkan pengambilan data yang telah dilakukan oleh penulis di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi, jumlah laporan penyampaian melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) mengalami peningkatan yang signifikan, hal ini di buktikan oleh data mulai dari tahun 2021-2024 mencapai 280 laporan.

Jumlah laporan di atas, merupakan jumlah laporan yang cukup besar dalam 3 tahun belakangan ini. Penyampaian laporan melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) dapat dilihat seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 1. 1**  
**Laporan Respon Cepat Tahun 2021-2024 Ombudsman**  
**Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi**

<b>RESPON CEPAT OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAMBI</b>						
<b>Tahun</b>	<b>Cara Penyampaian</b>					<b>Jumlah laporan</b>
	<b>Media Sosial</b>	<b>Whatsapp</b>	<b>Datang Langsung</b>	<b>On The Spot</b>	<b>Telepon</b>	
<b>2021</b>	1	18	3	0	0	22
<b>2022</b>	1	14	5	1	0	21
<b>2023</b>	0	13	7	1	1	22

<b>2024</b>	0	212	3	0	0	215
<b>Total keseluruhan jumlah laporan</b>						<b>280</b>

Sumber Data: *Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi*

Berdasarkan tabel diatas, laporan yang masuk dari tahun 2021-2024 itu rata-rata disampaikan masyarakat melalui via whatsapp. Dapat dilihat jumlah laporan yang masuk mengalami peningkatan signifikan di tahun 2024 yang laporannya mencapai 215 laporan. Tentu hal ini menandakan bahwa terdapat masalah pelayanan pemerintah di Provinsi Jambi. Dalam menindaklanjuti laporan tersebut tentu dibutuhkan responsivitas Ombudsman.

Responsivitas merupakan tanggung jawab suatu lembaga untuk menunjukkan apa yang diperlukan masyarakat, menentukan fokus layanan, dan merencanakan beberapa program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Adiguna et al., 2024). Dari pengertian responsivitas diatas, Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi harus memiliki tanggungjawab untuk menindaklanjuti laporan secara cepat dan tepat dalam hal melayani masyarakat.

Kecepatan melayani yang dimaksud, merupakan kepatuhan pegawai dalam merespon masyarakat baik berbentuk pertanyaan dan permintaan. Hal ini berguna untuk meminimalisir laporan yang masuk secara berkala, agar tidak ada laporan yang tidak direspon oleh Ombudsman. Selain daripada kecepatan melayani, Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi harus tepat dalam melayani masyarakat. Dimana, pada saat memberikan pelayanan

tidak dijumpai kesalahan baik itu dalam hal komunikasi dan proses laporan. Agar masyarakat merasa puas dengan kinerja dari Ombudsman, maka diperlukannya responsivitas dari Ombudsman.

Sudah ada beberapa penelitian terdahulu yang sebelumnya telah membahas mengenai penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman, terdiri dari 3 jurnal yang berbentuk tabel diantaranya:

**Tabel 1. 2**  
**Penelitian Terdahulu.**

<b>Penulis dan Judul Penelitian</b>	<b>Hasil</b>	<b>Relevansi</b>
(Kusuma & Andika, 2021) Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kota Padang	Menurut temuan studi ini, tugas Ombudsman di Sumatera Barat meliputi pemantauan layanan publik, menerima pengaduan masyarakat, dan menyelidikinya. Ombudsman secara rutin bertemu dengan berbagai anggota masyarakat Sumatera Barat dan melakukan sosialisasi secara ekstensif dalam upaya mencegah maladministrasi di wilayah tersebut. Banyak organisasi di Sumatera Barat, termasuk Pemerintah Kota, DPRD, dan LSM lainnya, memberikan tanggapan positif terhadap kinerja Ombudsman.	Persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kusuma & Andika, 2021) yaitu keduanya menggunakan objek penelitian lembaga Ombudsman dan metodologi kualitatif. Perbedaan antara keduanya terlihat pada fokus penelitian, di mana (Kusuma & Andika, 2021) berfokus pada upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat untuk mencegah maladministrasi, sedangkan penelitian ini meneliti seberapa responsif Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi terhadap laporan masyarakat yang

		masuk dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO).
(Sheren & Ridwan, 2024) Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat	Menurut hasil penelitian ini, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sangat responsif dalam menerima pengaduan dan menanganinya, serta kecermatan dalam menangani laporan masyarakat, namun belum semua indikator responsivitasnya tinggi.	Persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sheren & Ridwan, 2024) yaitu keduanya menggunakan metode kualitatif dan pengukuran indikator responsivitas. Perbedaan antara keduanya terlihat pada objek dan fokus penelitian, dimana (Sheren & Ridwan, 2024) berfokus pada penanganan laporan diseluruh kategori pengaduan namun penelitian ini hanya melihat laporan yang diklasifikasikan sebagai laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO).
(Yasin, 2022) Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi Dalam Penyelesaian Pengaduan Pertanahan Di Atr/Bpn Kota Jambi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal pengawasan pelayanan publik di ATR/BPN Kota Jambi, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi belum seresponsif yang seharusnya. Hal ini disebabkan oleh belum terpenuhinya indikator keberhasilan responsivitas. Waktu yang diberikan tidak menentu, banyak pengaduan yang tidak	Persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yasin, 2022) yaitu pada objek penelitian di Lembaga Ombudsman Provinsi Jambi. Perbedaan anatara keduanya terletak pada fokus penelitian, penelitian ini berfokus pada laporan yang diklasifikasikan sebagai laporan Respon Cepat (RCO) Ombudsman,

	terselesaikan karena administrasi yang kurang baik, dan laporan pengaduan yang tidak terselesaikan hingga 85% setiap tahunnya.	sementara penelitian (Yasin, 2022) meneliti pengawasan Ombudsman Jambi dalam pelayanan publik di ATR/BPN Kota Jambi.
--	--	--

Dengan memperhatikan referensi penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti diatas, membuat penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana responsivitas pelayanan Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

Hal ini tentunya mengacu pada data laporan masyarakat Provinsi Jambi yang mengalami peningkatan signifikan, sehingga berangkat dari permasalahan terjadi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Responsivitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi Dalam Menindaklanjuti Laporan Masyarakat”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat?
2. Apa saja bentuk upaya yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi dalam meningkatkan pelayanan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Pembaca, penelitian ini bermanfaat untuk memahami atau menambah wawasan mengenai Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.
  - b. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk meningkatkan keterampilan penelitian serta mengaplikasikan teori dan ilmu yang telah dipelajari.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Pemerintah, penelitian ini dapat membantu pemerintah untuk mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pelayanan publik dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam proses penanganan laporan masyarakat.
  - b. Bagi Ombudsman, penelitian ini dapat membantu memberikan masukan untuk meningkatkan responsivitas yang dilakukan oleh

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi.

- c. Bagi masyarakat, dapat memperoleh pengetahuan tentang hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara dalam pelayanan publik.

## **1.5 Landasan Teori**

Teori akan mengarahkan peneliti untuk memberikan panduan dalam menganalisis topik yang dibahas dan membantu peneliti di lapangan dalam menemukan sumber permasalahan. Teori akan memberi penjelasan mengenai indikator dan melakukan identifikasi ataupun menganalisis untuk memecahkan permasalahan di lapangan sesuai dengan takaran variabel topik penelitian. Adapun teori yang digunakan oleh peneliti untuk menyelesaikan masalah yang ada di lapangan, sebagai berikut:

### **1.5.1 Pengantar Ilmu Pemerintahan**

Dalam penelitian ini, penulis akan mengkaji dalam segi Ilmu Pemerintahan. Berdasarkan pendekatan Etimologis, kata “pemerintah” atau “pemerintahan”, pada kedua kata tersebut berasal dari suku kata “perintah” yang memiliki arti sesuatu yang harus dilaksanakan. Dan untuk kata “memerintah” diartikan sebagai menguasai atau mengurus negara atau daerah sebagai bagian dari suatu negara, jadi kata “pemerintah” berarti kekuasaan untuk memerintah pada suatu negara (Rahman, 2022).

Pemerintah juga dapat diartikan orang yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan proses pelayanan publik, dan memiliki tugas untuk memastikan bahwa setiap orang yang terlibat dalam interaksi pemerintah diberikan layanan sipil sehingga mereka dapat diberikan sesuai dengan

kebutuhan yang diperintah (Mustanir et al., 2022).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pemerintah adalah suatu sistem/sekelompok orang yang menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya. Sedangkan Pemerintahan diartikan sebagai pegawai, pejabat, atau badan (instansi, lembaga, departemen, dan sebagainya) yang menjalankan roda pemerintahan, seperti lurah, camat, bupati, gubernur, menteri.

Adapun definisi Ilmu Pemerintahan menurut beberapa ahli, yaitu:

1. Menurut D. G. A. Van Poelje

Ilmu pemerintahan mengajarkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaikbaiknya.

3. Menurut Inu Kencana Syafiie

Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar (Haudi, 2021)

Menurut perspektif kybernologik, ilmu pemerintahan diartikan sebagai ilmu yang mengkaji bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan serta tuntutan setiap masyarakat akan jasa publik dan pelayanan publik dalam hubungan pemerintahan sehingga dapat diterima pada saat

yang dibutuhkan (Ndraha, n.d.)

Dari penjelasan diatas, tentu Ilmu Pemerintahan menjadi dasar tujuan tercapainya pelayanan yang baik dalam hal memenuhi dan melindungi kebutuhan serta tuntutan setiap masyarakat akan jasa publik dan pelayanan publik tentu Ilmu Pemerintahan erat kaitannya dengan Ombudsman. Hal ini dikarenakan Ombudsman merupakan bagian dari pemerintahan yang khususnya mengawasi maladministrasi pelayanan publik. Maka tujuan dari penelitian ini ingin dilihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman dalam melayani setiap masyarakat pelapor.

### **1.5.2 Pelayanan Publik**

Pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pemerintah, badan usaha yang bertindak atas nama pemerintah, atau pihak swasta dapat menyediakan layanan publik, baik secara gratis maupun berbayar (Maryam, 2016). Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai upaya pemerintah untuk membantu masyarakat umum dengan menawarkan layanan yang masyarakat butuhkan. (Soesilo dalam Hamim et al., 2020).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan harapan masyarakat akan layanan publik yang benar-benar berkualitas tinggi, begitu pula dengan tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah bertujuan untuk menawarkan layanan dengan kualitas terbaik kepada masyarakat secara keseluruhan, termasuk penelitian (Maryam, 2016) tentang “Mewujudkan

Good Governance melalui Pelayanan Publik” dimana, tata kelola pemerintahan yang baik mengharuskan para pemangku kepentingan baik dari kalangan masyarakat maupun birokrasi untuk terlibat dan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan bahwa gagasan tata kelola pemerintahan yang baik akan menjamin bahwa masyarakat menerima layanan terbaik dan meningkatkan aksesibilitas layanan di masa depan.

Menurut Lovelock dalam (Rantung & Kaseger, 2023) untuk mencapai kualitas pelayanan, pelayanan publik harus memperhatikan lima prinsip, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tangible (bukti langsung), yakni pegawai memiliki kemampuan, perlengkapan, dan komunikasi.
- 2) Realible (Handal), yakni pegawai melakukan pelayanan dengan tepat sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 3) Responsiveness (Pertanggungjawaban), yakni bagaimana pegawai dapat menciptakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- 4) Assurance (jaminan), yakni pegawai mempunyai pengetahuan, perilaku yang sopan, dan kemampuan.
- 5) Empathy (empati), yakni bagaimana pegawai memahami dan perhatian kepada pelanggan secara baik.

Menurut Trochidis model pelayanan publik seperti One Stop Service merupakan bentuk perbaikan dalam pelayanan publik. Dimana layanan yang berbasis OSS dapat memberikan yang pelayanan lebih cepat sehingga

diyakini mampu memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien. (Putra et al., 2021)

### **1.5.3 Responsivitas**

Responsivitas merupakan kemampuan suatu lembaga untuk dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, mengutamakan pelayanan dan menentukan agenda, serta membuat program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga, responsivitas menjadi indikator yang penting dalam menilai kualitas pelayanan (Fitzsimmons dalam Arfan et al., 2021). Reaksi positif atau negatif dari penerima layanan dapat diartikan sebagai cerminan dari kualitas layanan itu sendiri, karena kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan (Hardiansyah, 2018). Zeithaml dalam hardiansyah menyebutkan bahwa responsivitas termasuk ke dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, di mana dalam responsivitas sendiri terdiri atas beberapa indikator, yaitu:

#### **1) Kemampuan Merespon Masyarakat**

Pegawai mampu merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Respon yang diberikan itu berkaitan dengan sikap pegawai

dalam memberikan pelayanan. Pegawai harus mampu berkomunikasi dengan baik yang artinya pegawai dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pegawai mampu memahami keinginan masyarakat. Kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat juga diperlukan karena setiap masyarakat itu memiliki karakter yang berbeda.

#### 2) Kecepatan Melayani

Pegawai melakukan pelayanan secara cepat, cepat yang dimaksud disini adalah kesigapan dan ketulusan pegawai dalam merespon masyarakat contohnya dalam menjawab pertanyaan maupun permintaan dari masyarakat mengenai laporan yang disampaikan dan pegawai melayani secara cepat sesuai dengan batas waktu yang normal.

#### 3) Ketepatan Melayani

Dalam melayani masyarakat, pegawai harus memberikan pelayanan yang tepat. Pelayanan yang tepat disini yaitu memberikan pelayanan harus sesuai dengan prosedur pelayanan dan tepat biaya, sehingga tidak terjadi kesalahan agar masyarakat puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

#### 4) Kecermatan Melayani

Selain ketepatan, kecermatan tentu dibutuhkan pada saat memberikan pelayanan. Ini menjadi perhatian bagi setiap pegawai untuk menghindari kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Setiap pegawai mempunyai pengetahuan mengenai laporan yang disampaikan,

sehingga dapat fokus dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada masyarakat.

#### 5) Ketepatan Waktu

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara tepat waktu. Tepat waktu yang berarti pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sehingga masyarakat mendapat kepastian dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

#### 6) Kemampuan Menanggapi Keluhan

Pegawai dapat merespon segala bentuk keluhan dari masyarakat. Tentu pegawai harus menyediakan akses untuk menerima keluhan masyarakat dalam hal ketidakpuasan ketika menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan haknya dan dapat memberikan solusi terbaik untuk masyarakat.

Indikator teori responsivitas menurut Zeithaml telah banyak digunakan oleh banyak peneliti dan enam indikator yang diturunkan dari teorinya, rata-rata telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan mereka yang menuntut layanan berkualitas tinggi dari penyedia layanan. Selain itu, teori indikasi Zeithaml selaras dengan subjek yang diteliti oleh para peneliti.

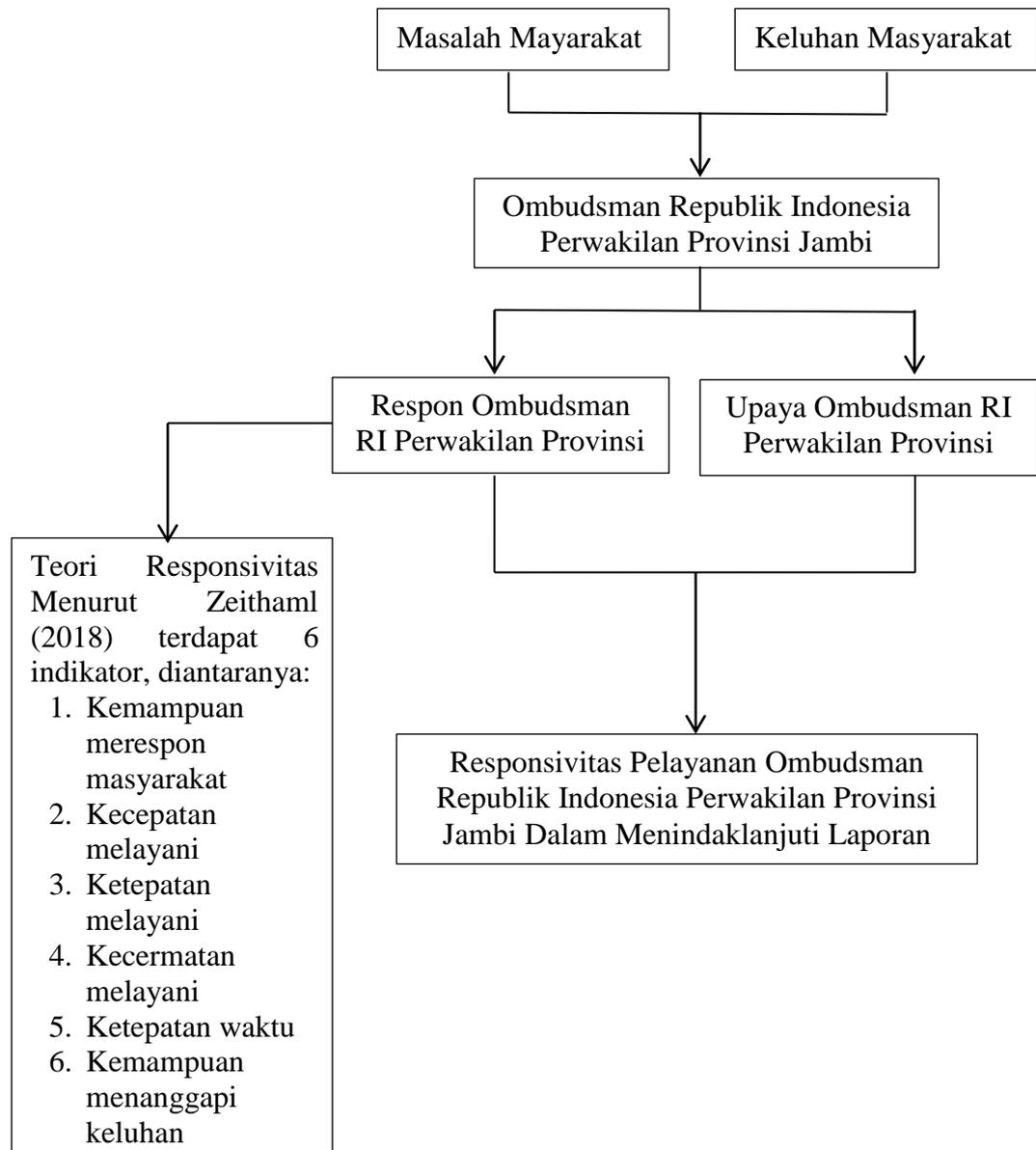
### **1.6 Kerangka Berpikir**

Untuk memastikan kualitas pelayanan publik, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang optimal kepada warganya. Tugas pemerintah tidak hanya meliputi pembuatan dan pengaturan prosedur, tetapi juga berfokus pada penyediaan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Penilaian terhadap seberapa baik pemerintah menjalankan tugasnya sering kali didasarkan pada kualitas pelayanan publik yang diberikan

**Gambar 1. 1**

**Kerangka Berfikir**



## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kualitatif. Penelitian yang diterapkan oleh peneliti adalah jenis deskriptif, karena tujuan penelitiannya adalah untuk menjelaskan, mengumpulkan, dan menganalisis kesimpulan secara keseluruhan terkait bagaimana responsivitas Ombudsman Jambi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Tujuan dari penggunaan penelitian kualitatif deskriptif (*descriptive research*) ini juga berguna untuk menyajikan situasi atau fenomena yang peneliti dapatkan dari berbagai sumber data dan menyajikannya dalam bentuk narasi penelitian.

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini yaitu di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi. Adapun alasan lokasi ini dipilih karena Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi yang memiliki tugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **1.7.3 Fokus Penelitian**

Tujuan fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu untuk membatasi penelitian sekaligus studi kualitatif untuk memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Satu atau beberapa bidang yang dibatasi secara sosial menjadi fokus. Tingkat keaslian informasi yang akan

diperoleh dari latar sosial (lapangan) menentukan fokus. Fokus penelitian diperoleh setelah peneliti memperoleh gambaran menyeluruh yang masih berada pada tahap permukaan dari situasi sosial. Untuk dapat memahami secara luas dan mendalam, maka perlu dilakukan pemilihan fokus penelitian pada bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini lebih berfokus pada Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi Dalam Menindaklanjuti Laporan Masyarakat.

#### **1.7.4 Sumber Data**

Sumber data merupakan sebuah subjek dari mana data dapat diperoleh untuk sebuah penelitian. Data primer dan sekunder merupakan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab permasalahan ataupun pertanyaan penelitian terkait Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jambi dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

##### **a. Sumber Data Primer**

Sumber data primer ialah sumber data yang didapat secara langsung saat di lapangan. Sumber data primer sangat diperlukan untuk mendukung temuan penelitian, karena data primer akan memberikan informasi yang akurat atau sesungguhnya dengan apa yang terjadi sebenarnya. Wawancara dan observasi merupakan sumber data awal yang digunakan dalam penelitian ini.

## b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber lain. Sumber data sekunder bisa didapatkan melalui studi pustaka, dokumen, publikasi yang telah berbentuk jadi, serta buku maupun jurnal yang sesuai dengan topik yang akan diteliti.

### **1.7.5 Teknik Penentuan Informan**

Informan adalah orang yang bisa membantu kita dalam penelitian dengan memberikan segala informasi yang kita butuhkan. Penelitian ini menggunakan teknik mix antara *snowball sampling* dan *purposive sampling* dalam menentukan informan. Dimana teknik *purposive sampling* adalah metode untuk peneliti secara selektif memilih individu yang memiliki pemahaman mendalam dan pengalaman langsung terkait topik yang akan diteliti. Sedangkan *snowball sampling* adalah bentuk perluasan dalam menentukan informan melalui mekanisme secara bergantian. Selanjutnya, peneliti akan memilih dan menjumlahkan informan untuk meminta informasi berdasarkan keterlibatannya dengan objek penelitian (Pahrudin et al., 2021). Dengan menggunakan teknik ini, orang yang memiliki lebih banyak informasi terkait topik yang akan diteliti oleh peneliti dapat dijadikan informan.

### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang relevan dan akurat. Dalam penelitian

ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yakni wawancara, dokumentasi dan observasi. Berikut penjelasan mengenai metode tersebut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, yaitu bentuk wawancara yang bersifat mendalam. Pendekatan ini memungkinkan adanya pengembangan pertanyaan secara spontan, tergantung pada situasi dan jawaban yang diterima selama wawancara berlangsung, sehingga informasi yang diperoleh lebih kaya dan mendalam. Penelitian ini akan mengandalkan narasumber yang memiliki pengalaman, serta pengetahuan mereka terkait dengan isu-isu yang diangkat dalam penelitian, sehingga dapat memberikan data yang akurat dan komprehensif. Wawancara semi-terstruktur ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai masalah yang diteliti, karena responden diberi kebebasan untuk menjelaskan pandangan dan pengalaman mereka secara lebih terbuka dan detail. Adapun narasumber wawancara yang akan menjadi sumber informasi terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu:

**Tabel 1. 3**  
**Narasumber**

No	Narasumber	Alasan
1.	Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi	Kepala Perwakilan Ombudsman dipilih sebagai informan utama karena memiliki diberdayakan untuk menentukan kebijakan laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO).
2.	Kepala Keasistenan Penerimaan & Verifikasi Laporan (PVL)	Ombudsman bagian PVL bertugas menerima dan melakukan verifikasi laporan masyarakat termasuk laporan yang diklasifikasikan sebagai laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO).
3.	Keasistenan Pemeriksaan Laporan	Informan yang menindaklanjuti atau menyelesaikan laporan masyarakat termasuk laporan yang diklasifikasikan dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO).
4.	Masyarakat	Informan yang merasakan pelayanan dari

	pelapor	Ombudsman Jambi dalam penanganan dan penyelesaian kasus/laporan.
--	---------	--

#### b. Dokumentasi

Proses meninjau ulang sumber data dari dokumen yang tersedia disebut dokumentasi. Ini dapat dipakai untuk membuat data yang telah ditentukan lebih luas. Dokumen dapat berupa dokumen pribadi seseorang (buku harian, surat menyurat, e-mail, dan foto selama penelitian berlangsung), dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui pemeriksaan dokumen resmi seperti memo, catatan rapat, surat- menyurat, dokumen kebijakan, proposal, arsip dan lainnya. Peneliti mendapatkan data dengan meninjau kembali literatur atau dokumentasi foto yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

#### c. Observasi

Proses tindak lanjut laporan masyarakat dalam kategori respon cepat diamati secara langsung oleh peneliti di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi. Dalam hal ini, peneliti tidak mengikuti proses kerja dan tidak mendokumentasikan hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### 1.7.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam penarikan kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik

analisis data kualitatif. Bogna mendefinisikan analisis data ini sebagai proses untuk mengumpulkan dan mencari informasi dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber-sumber lain agar dapat dipahami dan hasilnya dapat diinformasikan kepada orang lain. Deskriptif-analitik merupakan salah satu teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, dimana peneliti menerapkan metode saat melakukan pengolahan data yang telah diperoleh kemudian menganalisisnya sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Miles dan Huberman (Milles & Huberman, 1992) menyatakan terdapat tiga alur yang digunakan dalam analisis data, diantaranya yaitu :

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah jenis analisis yang mempertajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang informasi yang tidak perlu, dan menyusun data dalam berbagai cara untuk mendapatkan hasil yang dapat divalidasi. Selain itu reduksi data juga dikenal sebagai proses memilih atau menyaring, memusatkan perhatian pada penyederhanaan, dan mengubah data kasar dari catatan lapangan.

Reduksi data dalam penelitian kualitatif sangat penting dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam memilih dan menyeleksi data mana yang akan ditekankan dan dari sumber mana data akan diambil. Dengan melakukan pengurangan data, maka data yang telah dikumpulkan menjadi lebih ringkas.

## 2. Penyajian Data

Proses selanjutnya setelah reduksi data ialah penyajian data. Melalui tahap penyajian data ini, proses penguraian data akan lebih mudah terutama dalam memahami alur penelitian. Menurut Miles dan Huberman penyajian data penelitian kualitatif disajikan berbentuk teks sejenis dengan naratif. Dengan mempertimbangkan cara data disajikan, peneliti dapat lebih mudah memahami situasi yang sedang berlangsung dan langkah-langkah yang perlu diambil terkait Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi dalam penyelesaian laporan masyarakat.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan kesimpulan adalah proses atau tahapan akhir. Kesimpulan akhir ini harus diverifikasi agar bisa dipertanggungjawabkan dan tidak hanya terjadi selama proses pengumpulan data. Pada tahap verifikasi ini dilakukan peninjauan ulang terhadap data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Dalam tahap ini, beberapa metode yang digunakan meliputi proses pencatatan dan pengelompokkan data sesuai dengan relevansinya. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat memenuhi tujuan dari perumusan masalah yang telah diajukan sebelumnya.

### **1.7.8 Keabsahan Data atau Triangulasi Data**

Keabsahan merupakan aspek penting dalam penelitian kualitatif agar

data data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan. Keabsahan data menunjukkan validitas data dan informasi yang dihasilkan, yang menunjukkan bahwa semua data dan informasi telah dikumpulkan dengan teliti dan menghasilkan informasi yang akurat. Menurut Norman K. Denkin, triangulasi atau keabsahan data adalah proses mengkaji dengan menggunakan beberapa metode untuk melihat fenomena yang sama dari beberapa sudut pandang berbeda (Susanto et al., 2023). Keabsahan data juga mengukur derajat kepercayaan terhadap data penelitian yang telah diperoleh dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Untuk pengujian kebenaran data, peneliti menggunakan 4 jenis triangulasi, yaitu:

- a. Triangulasi Sumber merupakan jenis triangulasi yang memanfaatkan berbagai sumber data berbeda dalam sebuah penelitian.
- b. Triangulasi Peneliti yaitu melibatkan beberapa peneliti dengan berbagai latar belakang disiplin ilmu yang berbeda dalam satu penelitian.
- c. Triangulasi Metode yaitu meningkatkan keabsahan hasil penelitian dengan menggabungkan berbagai metode pengumpulan dan analisis data.
- d. Triangulasi Teori merupakan penggabungan teori atau perspektif yang berbeda untuk meningkatkan analisis data dan memperkuat hasil penelitian.

Berdasarkan beberapa triangulasi diatas, peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data, melalui membandingkan dan mengecek tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh menggunakan berbagai alat dan waktu yang berbeda.