

ABSTRAK

Hardi Setiawan, Jaelan Usman, dan Riskasari. 2021. Manajemen Pengaduan Berbasis Online Dalam Pengaduan Maladministrasi Pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Pengaduan Berbasis *Online* Dalam Pengaduan Maladministrasi Pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan 6 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, pemaparan data dan penarikan kesimpulan kemudian data penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pengaduan masyarakat secara daring dugaan maladministrasi dapat dilihat dari aspek komitmen dalam penyelesaian laporan masyarakat telah banyak selesai namun masih ada juga dalam tahap penyelesaian dikarenakan laporan yang memiliki permasalahan yang lebih, jumlah instansi terlapor yang terlibat lebih dari dua instansi dan jarak instansi terlapor sulit untuk dijangkau. Dalam aspek kesederhanaan pengaduan telah banyak masyarakat yang merasa terbantu dalam melakukan laporan/pengaduan artinya pengelola penerimaan laporan mengontol, menindaklanjuti kemudian menjelaskan tahap demi tahap proses dari laporan masyarakat kemudian selalu mengabarkan perkembangan laporan. Kemudian dalam aspek kecepatan penyelesaian laporan dilakukan dengan prosedur yang ditentukan dan dapat dikatakan baik.

Kata Kunci : Pengaduan, Ombudsman