

SKRIPSI

**MANAJEMEN PENGADUAN BEBASIS *ONLINE* DALAM PENGADUAN  
MALADMINISTRASI PADA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN  
SULAWESI SELATAN**



Oleh:

**HARDI SETIAWAN**

Nomor Stambuk : 105611121617

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

MANAJEMEN PENGADUAN BEBASIS *ONLINE* DALAM PENGADUAN  
MALADMINISTRASI PADA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN  
SULAWESI SELATAN



Sebagai Salah Satu Untuk Meyelesaikan Studi dan Memperoleh  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.SOS)

Disusun Dan Diajukan Oleh  
HARDI SETIAWAN

Nomor Stambuk : 1056 1112 1617

06/09/2021

1 exp  
Smb. Alumni

R/0139/ADN/21 CD  
SET  
m'

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

## HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Manajemen Pengaduan Berbasis Online Dalam  
Pengaduan Maladministrasi Pada Ombudsman RI  
Perwakilan Sulawesi Selatan

Nama Mahasiswa : Hardi Setiawan

Nomor Induk Mahasiswa : 105611121617

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Jaelan Usman, M.Si**  
NIDN: 0903046202




**Riskasari S.Sos, M.AP**  
NIDN : 0915058902


Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



**Dr. Hj. Ihyar Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM: 730727



**Nasrul Haq, S.Sos., MPA**  
NBM: 1067463

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0205/FSP/A.4-II/VIII/42/2021. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari senin tanggal 30 bulan agustus tahun 2021.

### TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



**Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si**  
NBM: 730727



**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**  
NBM: 1084366

### PENGUJI

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si



2. Dr. Jaelan Usman, M.Si



3. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si



4. Riskasari, S.Sos.,M.AP



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Hardi Setiawan

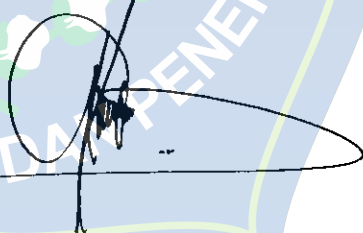
Nomor Induk Mahasiswa : 105611121617

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar bersungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 31 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Hardi Setiawan

## 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

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pengaduan Berbasis *Online* Dalam Pengaduan Maladministrasi Pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis sepenuhnya mengakui dan menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terwujud tanpa bantuan dan Do'a dari Orang Tua Penulis, Ayahanda tercinta Tansi Palaloi. SE dan Ibunda tercinta Nurmia Amin atas segala bimbingan, jasa, dan pengorbanannya serta kasih sayang yang tulus sepanjang masa sehingga skripsi ini bisa dikerjakan dengan baik, penghargaan, simpuh dan sujud do'a semoga Allah SWT memberinya umur panjang, kesehatan dan selalu dalam lindungan-Nya.

Dalam kesempatan ini dengan sepenuh hati yang tulus, penulis juga mengucapkan banyak terimah kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Jaelan Usman, M.Si dan Ibu Riskasari S.Sos., M.AP yang bertindak sebagai pembimbing pertama dan kedua dalam penyusunan skripsi ini. Kecerdasan, keluasan wawasan yang kritis, mengarahkan, dan mendorong penulis agar senantiasa belajar dan bertindak dengan lebih teliti

dan hati-hati serta tidak mudah patah semangat. Penulis menyadari juga bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar atas jasa dan jeri payahnya dalam menyiapkan sarana dan prasarana belajar, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,MPA Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Adnan Ma'ruf S.Sos., M.Si selaku Penasihat Akademik (PA) Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu membimbing dan mengarahkan saya untuk terus rajin belajar.
5. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di lembaga ini.
6. Dosen penguji bunda Dr. Hj. Fatmawati. M.Si, bapak Dr, Jaelan Usman. M.Si, bunda Dr.Hj.Sudarmi., M.Si dan bunda Riskasari. S.Sos. M.AP



7. Segenap staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis dengan baik.
8. Ucapan terima kasih kepada seluruh keluarga penulis atas semangat dan motivasi yang selalu diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian.
9. Ucapan terima kasih kepada seluruh asisten Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan atas data dan informasi atas kesediannya untuk membantu penulis dan bersedia untuk diwawancarai dalam rangka merampungkan penelitian.
10. Ucapan terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan kelas Renaisans F angkatan 2017 dan kepada teman-teman lainnya serta kerabat yang senantiasa bersama dengan penulis baik dalam keadaan senang maupun susah dan selalu menghibur serta selalu mendukung penulis jika penulis dalam keadaan lelah, sedih dan bahkan merasa patah semangat
11. Ucapan terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan “Humaniera” yang selalu menghibur dan menemani penulis dalam keadaan susah maupun senang
12. Ucapan terima kasih kepada segenap keluarga besar “IPMKT-Makassar” yang selalu memberi motivasi dan semangat kepada penulis.
13. Tidak lupa pula ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada seperjuangan saya “Humaira Sebe” yang telah banyak membantu dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan baik dari dosen maupun teman-teman manapun dari keluarga. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 31 Agustus 2021

  
HARDI SETIAWAN



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Konsep Manajemen .....	17
C. Konsep Pengaduan Daring/Online .....	19
D. Konsep Media Sosial Dan Online.....	25
E. Ombudsman .....	29
F. Kerangka Pikir.....	46
G. Fokus Penelitian .....	48
H. Deskripsi Fokus Penelitian .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi .....	50
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	50
C. Sumber Data .....	51
D. Informan .....	52
E. Teknik Pengumpulan Data .....	53

F. Teknik Analisis Data.....	55
G. Teknik Pengabsahan Data.....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	58
B. Hasil Penelitian.....	71
C. Pembahasan .....	85
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Daftar      Judul Tabel

Tabel 3.1 : Informan Penelitian

Tabel 4.1 : Nama dan Jabatan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Tabel 4.2 : Kategori Laporan Tahun 2019 - 2021

Tabel 4.3 : Laporan Tahun 2019 - 2021 Berdasarkan Instansi Terlapor

Tabel 4.4 : Jenis Maladministrasi Berdasarkan Penyampaian *Online*

Tabel 4.5 : Jenis Maladministrasi Berdasarkan Penyampaian *Online*

Tabel 4.6 : Jenis Maladministrasi Berdasarkan Penyampaian *Online*

Tabel 4.7 : Laporan Tahun 2019 - 2021 Berdasarkan Status Laporan

Tabel 4.8 : Laporan Tahun 2019 – 2021 Berdasarkan Klasifikasi Laporan

Tabel 4.9 : Laporan Tahun 2019 - 2021 Berdasarkan Mekanisme Penyampaian

## DAFTAR GAMBAR

Daftar            Judul gambar

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir Penelitian

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Gambar 4.2 : Alur Pengaduan Internal.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Teknologi informasi sudah menjadi *trend*, dan kepraktisannya sangat membantu kehidupan masyarakat. Teknologi yang sering digunakan untuk mengelola informasi terkait dengan kegiatan memperoleh, mengolah, menyusun, dan menyimpan informasi untuk menghasilkan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu yang dapat digunakan untuk keperluan pribadi adalah manfaat teknologi informasi. Di era globalisasi, perkembangan teknologi yang pesat telah memberikan banyak kemudahan bagi semua aspek kehidupan. Kemudahan ini juga berdampak pada persaingan komersial antar perusahaan atau organisasi di bidang barang atau jasa.

Tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi sangat bergantung pada teknologi informasi yang digunakan oleh masing-masing perusahaan atau organisasi. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan adalah pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan perusahaan diperlukan teknologi informasi pendukung yang mudah digunakan. Dimana semua pihak terkait dapat menggunakan teknologi informasi ini, dan mengawasinya sesuai dengan kewenangannya. Maburi (2019).

Menurut Brewer dalam Setianingrum (2016) penanda prinsip penyelenggaraan partisipatif adalah keterkaitan atau kepentingan daerah setempat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggara pemerintahan publik, dimana salah satu jenis investasi adalah keberatan.

Keberatan yang diajukan oleh daerah sendiri juga harus diawasi dengan baik, mengingat adanya protes masyarakat komponen eksekutif menunjukkan realitas pemerintah dalam mengungkap dukungan alasan pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan publik Setianingrum (2016). Meskipun demikian, masih ada beberapa pelayanan terbuka yang mengalami maladministrasi walaupun sebenarnya penatalaksanaannya sudah dilakukan secara langsung, dengan maraknya penyakit virus yang disebut coronavirus, potensi maladministrasi tidak bisa lebih diperhatikan karena pengawasan terhadap pelayanan publik tidak dapat diawasi secara langsung.

Pelayanan publik di masa pandemi covid-19 memang memiliki berbagai persoalan, khususnya contoh maladministrasi yang muncul karena wabah virus tersebut, hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara pemerintahan pada masa pandemi covid-19 lepas dari pengawasan Ombudsman. Kegiatan maladministrasi pada saat pandemi covid-19 semakin liar, seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, ketidakjelasan informasi. Sehingga dengan tujuan menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan dan tindakan ini jelas sekali perbuatan yang tidak benar dari pemerintah kepada masyarakat.

Masuknya era globalisasi seperti saat ini telah memperluas ruang informasi yang seharusnya diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat luas. Dengan dimulainya ruang informasi yang harus diberikan oleh pemerintah, maka pola komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat harus diatur



melalui kerangka kerja yang layak. Hal ini dilakukan untuk membatasi kisi-kisi karena perbedaan pemahaman informasi yang diteruskan.

Lembaga negara yang mempunyai fungsi mengawasi pelayanan publik di Indonesia atau disebut dengan Ombudsman yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau perseorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dituntut memiliki pilihan untuk membantu daerah dalam menyuarakan keluhan masyarakat, khususnya masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan terhadap organisasi spesialis publik, yang seperti diketahui saat ini, masih banyak terjadi maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan publik.

Peranan ombudsman adalah untuk melindungi masyarakat terhadap pelanggaran hak, penyalahgunaan wewenang, kesalahan, kelalaian, keputusan yang tidak *fair* dan maladministrasi dalam rangka meningkatkan kualitas

administrasi publik dan membuat tindakan-tindakan pemerintah lebih terbuka selain itu pemerintah serta pegawainya lebih akuntabel terhadap anggota masyarakat. Ombudsman menerima dan menangani keluhan masyarakat yang menjadi korban maladministrasi meliputi keputusan atau tindakan pejabat publik yang ganjil, menyimpang, sewenang-wenang, melanggar ketentuan, penyalahgunaan kekuasaan, dan keterlambatan yang tidak perlu. Hanafi (2018).

Dimulainya ruang informasi ini juga memberikan saran agar pemerintah yang berwenang membuat sebuah aturan atau kebijakan. Sementara itu, sebagai jenis kekhawatiran publik atas cara yang diambil oleh pemerintah, baik melalui pemeriksaan pelaksanaan kebijakan, seperti halnya laporan terbuka tentang pelanggaran dapat disampaikan melalui layanan pengaduan.

Pengaduan sangat penting untuk pelayanan publik publik, di mana masyarakat pada umumnya dapat menyampaikan keluhan atau mengusulkan peningkatan kepada pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang berbeda seringkali dianggap memiliki ketidaksempurnaan, dalam hal apapun, mengabaikan pekerjaan.

Meskipun demikian, daerah setempat juga acapkali untuk melaporkan apa yang menjadi kekurangan atau masalah yang mereka cari karena berbagai alasan, misalnya terlalu lama berpikir untuk menyampaikan keluhan. Ini kemudian ditampilkan oleh pemerintah untuk memperluas perhatian publik untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memperbaiki kerangka keberatan.

Ombudsman telah membuka pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring bagi masyarakat yang ingin melapor, selain itu Ombudsman juga menyediakan sarana aplikasi whatsapp (0811-2363-737) - (0811-4621-180), E-mail : [pengaduan.sulsl@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan.sulsl@ombudsman.go.id) atau menggunakan formulir pengaduan online melalui [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) untuk mempermudah pelapor dalam melapor aduannya. Dengan adanya saluran pengaduan ini, harapan Ombudsman masyarakat dapat dengan mudah melaporkan jika diduga terjadi maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pengaduan berbasis *online* atau Pengaduan daring Ombudsman mulai dibuka pada 29 april 2020, akan tetapi, penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan kepada masyarakat dapat ditemukan masih adanya pelayanan yang mengabaikan atau lambat dalam penanganan atas keluhan yang diberikan oleh masyarakat.

Observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 1 Januari 2021. Penelitian awal ini bertujuan untuk mengetahui sekilas gambaran lokasi penelitian guna mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, subjek penelitian dan mengetahui sekilas tentang metode tentang pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring dalam penyampaian dugaan maladministrasi di Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan. Tahap ini dilakukan dengan wawancara langsung kepada Erwin Gunawan selaku asisten pemeriksaan di Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan. Adapun hasil yang disampaikan oleh Erwin Gunawan dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring tercipta bertujuan agar

memudahkan dalam pelayanan, pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring ini mengelola seluruh keluhan masyarakat untuk selanjutnya disampaikan pihak - pihak terkait.

Media sosial sudah menjadi salah satu alat yang dapat membantu aktifitas dari seseorang yang saat ini memang memiliki berbagai fungsi dalam perannya. Selain berfungsi sebagai alat untuk berkomunikasi, media massa juga menjadi sarana untuk penggunanya dalam menggali berbagai informasi.

Dari fungsi dan manfaat media itulah yang kini dipakai dalam melancarkan tugas dari Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan dalam menerima laporan dimana Ombudsman memanfaatkan sarana jejaring sosial yang diantaranya aplikasi *whatsapp, g-mail*, dan juga formulir pengaduan yang berbasis web, dalam menerima pengaduan dari masyarakat.

Tahapan - tahapan dalam penerimaan laporan yaitu, a). Menerima laporan dalam yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lain yang ditujukan kepada Ombudsman, b). pelapor dapat memberikan kuasa kepada pihak lain untuk membuat laporan dengan disertai surat kuasa, c). Ombudsman merahasiakan identitas pelapor atas permintaan pelapor dan/atau atas pertimbangan Ombudsman, d). bagi pelapor yang datang langsung diwajibkan untuk mengisi formulir penyerahan laporan, dan diberikan tanda terima laporan. e). semua laporan harus dicatat dalam agenda penerimaan laporan untuk keperluan pendataan.

Selanjutnya laporan yang diterima dilakukan verifikasi dengan syarat formil dan syarat materiil sebuah laporan, kemudian yang dilanjutkan dengan Tahapan berikutnya setelah dilakukan verifikasi terhadap laporan adalah pemeriksaan laporan Maladministrasi, dimana pemeriksaan laporan ini berupa, pemeriksaan dokumen, klarifikasi dan pemanggilan, pemeriksaan lapangan, laporan akhir hasil pemeriksaan, respon cepat Ombudsman.

Selanjutnya dalam penyelesaian laporan dapat berupa laporan dinyatakan selesai atau laporan ditutup. Semua bentuk laporan/pengaduan via datang langsung ke kantor Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan ataupun via daring tetap sama dalam hal penyelesaiannya tidak adaperlakuan khusus untuk pengaduan yang dilaporkan melalui daring.

Sebagian besar problem keadilan umumnya berupa sengketa hak yang berujung konflik maupun ketidakpuasan layanan yang berakibat terenggutnya hak dan berujung gugatan. Namun upaya pencarian keadilan maupun penciptaan tertib sosial dalam banyak referensi juga bisa diupayakan melalui jalur non-projustitia dan umumnya dengan cara non-litigasi. Sebagai jalur alternatif, jalur non projustitia tentu banyak dan bervariasi. Tidak cukup ruang dalam tulisan ini untuk menjelaskan satu-persatu. Namun beberapa bisa jadi highlight (untuk disoroti) dalam bagian tulisan ini. Jalur ini, umumnya melekat pada pengelolaan pengaduan (*complaint handling*) atau *quality assurance* (jaminan mutu) atas layanan yang diberikan institusi terkait. Cara yang dilakukan lazimnya melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi dan sebagainya, yang di sana tidak ada putusan (melainkan kesepakatan yang dibuat oleh para pihak).

Sebagian pengamat ada yang memasukan sebagai bagian Alternatif Penyelesaian Perkara (*Alternatif Dispute Resolution*).

Adapun keluhan layanan yang didapat oleh msasyarakat diantaranya berprofesi sebagai ibu rumah tangga, wiraswasta, dan juga mahasiswa penerima layanan publik. Permasalahan lainnya juga yang dapat dirasakan masyarakat itu sendiri yaitu, masih terdapat error pada saat mengirimkan laporan sehingga laporan tidak dapat terkirim, terbatasnya kapasitas dalam mengunggah file sebagai bukti untuk laporan, dan masih banyak yang bingung untuk mengajukan pengaduan lewat online seperti yang sudah disediakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan.

Dengan demikian, hal tersebut akan berimbas kepada berkurangnya rasa kepercayaan masyarakat kepada Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan, selain itu juga dapat membuat kebanyakan dari masyarakat pun berfikir bahwa tidak ada manfaat atau hasil yang didapatkan jika mereka menyampaikan apa yang mereka keluhkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis terdorong mengangkat judul tentang “Manajemen Pengaduan Berbasis *Online* Dalam Pengaduan Maladministrasi Pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana komitmen Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring ?

2. Bagaimana kesederhanaan prosedur pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan ?
3. Bagaimana kecepatan dalam menyelesaikan masalah pengaduan berbasis *online* atau daring Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan ?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian, yaitu :

1. Untuk mengetahui komitmen Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring ?
2. Untuk mengetahui kesederhanaan prosedur pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan ?
3. Untuk mengetahui kecepatan dalam menyelesaikan masalah pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan ?

### D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, adapun manfaat penelitian ini, adalah :

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan yang berkaitan dengan Manajemen Pengaduan Berbasis *Online* Dalam Pengaduan Maladministrasi Pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

2. Manfaat praktis

Dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pedoman bagi peneliti

selanjutnya dalam rangka membantu memberi kemudahan kepada pengguna dalam kebutuhan informasi terkait pelaporan





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai acuan yang relevan terhadap Manajemen Pengaduan Berbasis *Online* Dalam Pengaduan Maladministrasi Pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, yaitu :

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Segerlaksono, Beni; Triyanto, Deni; Darmawi, Edi, (2020) yang berjudul Analisis Penerapan Elektronik - Laporan (E-Lapor) Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan elektronik - laporan (e-lapor). Dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada dinas komunikasi, informatika dan statistik kantor Provinsi Bengkulu.

Dalam penelitian ini Metode yang dipakai yaitu metode deskriptif kualitatif metode dengan sumber data yaitu data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan *data sekunder* diperoleh melalui *data* pada *aplikasi E-Report*. Hasil ini dari kajian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan e-lapor dalam pelayanan pengaduan masyarakat di PT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu pada prinsipnya memiliki melaksanakan layanan e-lapor sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (SOP) serta indikator penerapan dan pelayanan

pengaduan berjalan dengan baik sehingga proses pengabdian kepada masyarakat dapat ditindaklanjuti oleh Kominfo dan Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu berupa aspirasi, saran dan kritik atau keluhan.

Namun selain itu, perlu adanya peningkatan sumber daya manusia di setiap OPD di Provinsi Bengkulu serta peningkatan sosialisasi kepada pejabat sebagai pengelola e-lapor dan masyarakat umum sebagai pengguna jasa baik secara langsung maupun melalui sosialisasi. media karena ini akan mempengaruhi hasil dan kinerja dalam mengimplementasikan e-lapor.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini menunjukkan hasil sebagai berikut : Penerapan *E-Lapor Support*, penerapan layanan e-lapor di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu sudah dijalankan dengan baik, di mana dukungan dari Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota sudah sangat mendukung dengan adanya layanan pengaduan masyarakat melalui e-lapor ini. Selain itu manajemen penerapan e-lapor sudah dilaksanakan sesuai prosedur yang sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan berbasis *online* ini.

Dilihat dari persepsi langsung para analis di lapangan, saat ini e-report telah diterapkan di setiap OPD di seluruh Provinsi Bengkulu, dimana setiap OPD hingga saat ini memiliki organisasi administrasi pengaduan dan dikendalikan oleh admin penghubung ke admin utama di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik. Provinsi Bengkulu. Artinya, bantuan dari otoritas publik di Provinsi Bengkulu dalam penggunaan e-report ini sudah dapat diterima dan sudah tergabung dari masing-masing OPD dengan

bergantung pada undang-undang dan suatu kerangka pemerintahan yang dapat dijangkau oleh seluruh penduduk di Provinsi Bengkulu.

2. Berdasarkan Siti Widharetno Mursalim (2018) dalam penelitian yang dilakukan yang berjudul tentang Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Protes publik penting bagi otoritas publik untuk melihat seberapa besar pencapaiannya dalam melaksanakan latihan. Protes publik adalah komponen penting bagi kantor-kantor terdekat, karena keluhan ditujukan untuk memperbaiki ketidakcukupan latihan yang telah dilaksanakan. Keluhan masyarakat di kota Bandung belum sepenuhnya berbaur, sehingga individu bingung untuk mengajukan pertanyaan, padahal *framework* layanan aspirasi (Laporan) keluhan rakyat sudah diberangkatkan namun sangat sedikit yang mengetahuinya, dan ada beberapa sorotan yang tidak dirasakan oleh masyarakat umum atau tidak berfungsi dengan eksekusi pekerjaan yang dilakukan oleh staf laporan!

Sebagian besar keluhan di Kota Bandung diliputi oleh keberatan terkait infrastruktur, lingkungan hidup dan penanggulangan bencana, reformasi birokrasi dan tata kelola, administrasi kependudukan dan beberapa masalah lainnya. Penyelidikan ini diharapkan bisa mengenali dan membongkar penyelenggaraan protes masyarakat di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif. Dengan memanfaatkan protes (keluhan) berdasarkan teori Tjiptono, khususnya:

komitmen, *visible*, *accessible*, kesederhanaan, kecepatan, *fairness*, *confidential*, *record*, *remedy*, dan sumber daya. Apa yang secara umum diharapkan dari hasil eksplorasi ini adalah bahwa kerangka kerja pengumuman ini menjadi perpanjangan untuk menghubungkan keluhan dan tujuan daerah dengan organisasi terkait, sehingga masalah yang diangkat dapat diajukan dan ditangani.

cepat dan tepat.

Berdasarkan penelitian sebelumnya adapun hasil dari penelitian ini, yaitu : Pengaduan yang bisa diselesaikan di tingkat institusi paling rendah (kelurahan atau kantor desa) juga tidak perlu dibawa ke rapat pimpinan institusi yang lebih tinggi. Sebaliknya, pengaduan yang di sampaikan melalui saluran eksternal, sesederhana apapun masalah yang diajukan, harus dibawa ke rapat pimpinan karena hanya level manager yang berhak menjawab surat-surat dari pihak eksternal.

3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Solechan (2018) yang berjudul tentang Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Penelitian merupakan penelitian hukum normatif yang dianalisis menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman sebagai badan pengawasan pelayanan publik dalam menjalankan perannya membantu penyelenggaraan pemerintahan yang baik,

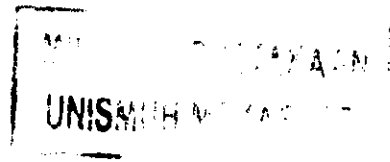
menyelesaikan kewajibannya dengan menerima laporan / protes dari setiap penduduk atau penduduk Indonesia atas tuduhan maladministrasi yang diajukan oleh ketua negara. Mengingat konsekuensi penilaian yang cukup besar tersebut, Ombudsman dapat membuat penjelasan, pemeriksaan lapangan, dan permintaan yang tersusun.

Hasil pengecekan Ombudsman bisa berbentuk: a. menolak laporan, ataupun b. menerima laporan serta membagikan saran. Tidak hanya itu Ombudsman bisa melaksanakan mediasi/ konsiliasi buat mendapatkan konvensi di antara para pihak, serta pula melaksanakan adjudikasi spesial yang berkaitan dengan penyelesaian ubah rugi apabila tidak bisa dituntaskan lewat mediasi serta konsiliasi. Dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik, tidak hanya menerima laporan dari warga, Ombudsman pula bisa melaksanakan atas inisiatif sendiri lewat systemic review yang hasilnya bisa berbentuk saran/ anjuran. Buat membenarkan ditaatinya upaya penyelesaian Ombudsman oleh terlapor ataupun atasan terlapor, hingga Ombudsman melaksanakan monitoring langsung ataupun lewat media/ publikasi dan mengantarkan laporan berkala serta tahunan kepada Presiden Republik Indonesia serta Dewan Perwakilan Rakyat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ruang lingkupnya diatur bersumber pada pasal 5 tersebut, dalam realita di lapangan penyelenggara pelayanan publik sering kali masih melaksanakan perbuatan/ aksi yang tercantum dalam rumusan maladministrasi semacam yang diatur dalam pasal 1 angka 3 Undang- Undang No 37 Tahun 2008

tentang Ombudsman Republik Indonesia, selaku berikut: maladministrasi merupakan sikap ataupun perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, memakai wewenang buat tujuan lain dari yang jadi tujuan wewenang tersebut, tercantum kelalaian ataupun pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dicoba oleh penyelenggara negeri serta pemerintahan yang memunculkan kerugian materiil serta/ ataupun immateriil untuk warga serta orang perseorangan, yang tercantum maladministrasi antara lain: penundaan berlarut, tidak membagikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, diskriminasi, permintaan imbalan, konflik kepentingan, berpihak, tidak kompeten, sewenang- wenang, pengabaian kewajiban hukum, dekameter kelalaian, serta lain- lain.

Dalam riset yang dicoba Solechan( 2018) ini, didapatkan hasil dugaan maladministrasi di kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY dari tahun 2013 hingga dengan mei 2015. Berikut merupakan hasil dugaan maladministrasi yang di laporkan ke kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY,:( a) penundaan berlarut dugaan maladministrasi berjumlah 201 laporan.( b) penyalahgunaan wewenang dugaan maladministrasi berjumlah 44 laporan.( c) berpihak dugaan maladministrasi berjumlah 36 laporan.( d) tidak membagikan pelayanan dugaan maladministrasi berjumlah 72 laporan.( e) penyimpangan prosedur dugaan maladministrasi berjumlah 239 laporan.( f) permintaan duit, benda serta jasa dugaan maladministrasi berjumlah 25 laporan.( g) tidak kompeten dugaan



maladministrasi berjumlah 4 laporan.( h) tidak pantas dugaan maladministrasi berjumlah 33 laporan.( i) diskriminasi dugaan maladministrasi berjumlah 16 laporan.( j) konflik kepentingan dugaan maladministrasi berjumlah 0 laporan.

laporan dugaan maladministrasi di kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY pada tahun 2013 berjumlah 322 laporan, tahun 2014 berjumlah 246 laporan, dan di tahun 2015 berjumlah 102, jumlah keseluruhan laporan dugaan maladministrasi tahun 2013, 2014, dan 2015 di kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY, berjumlah : 670 laporan.

## **B. Konsep Manajemen**

### **1. Pengertian Manajemen**

Dalam skripsi Maesaroh (2019) manajemen ini merupakan suatu proses dalam perencanaan untuk mencapai tujuan. Manajemen berasal dari kata *to manage* (dalam bahasa inggris) yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola. Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen sebagai ilmu pengetahuan, manajemen juga bersifat universal dan menggunakan kerangka ilmu pengetahuan yang sistematis. Secara umum manajemen dapat diartikan sebagai upaya untuk mengatur sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berikut ini adalah beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan oleh beberapa para ahli :

Jimmy L Gaol (2014) mengemukakan bahwa manajemen adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan. Yang mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

## 2. Fungsi-fungsi Manajemen

Menurut Sondang P. Siagian dalam jurnal Syamsuddin (2017) fungsi manajemen yang diterapkan dalam bidang sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

### a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian ini adalah keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggungjawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga menciptakan suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

### c. Memotivasi (*Motivating*)

Memotivasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga



mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

#### d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

#### e. Evaluasi

Evaluasi adalah fungsi organik administrasi dan manajemen yang terakhir. Definisinya ialah proses pengukuran dan perbandingan hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai.

Berdasarkan paparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, memotivasi, pengendalian dan evaluasi. Dalam hal ini konsep manajemen pengaduan merupakan suatu proses kegiatan menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, memberikan alternatif solusi kepada pengadu, mendokumentasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

### C. Konsep Pengaduan Daring/*Online*

#### 1. Pengertian Pengaduan

Pengaduan adalah laporan yang memuat data atau tanda-tanda pelanggaran kode etik dan asas-asas hakim. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Protes, Pasal 1 angka 8 menjelaskan bahwa gerutuan adalah penampung pengaduan yang disusun

oleh pelapor kepada kepala badan bantuan umum keberatan atas penyelenggaraan administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan, per norma administrasi, atau mengabaikan komitmen dan pelanggaran tambahan dari larangan oleh masyarakat umum. koordinator. P.A Wates (2017).

Jika kita menggambarkan definisi tersebut, ada 3 (tiga) fokus yang dapat diambil, yaitu: 1. akomodasi keberatan tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan prinsip pertolongan publik, 2. akomodasi keluhan tentang pengabaian komitmen oleh koperasi spesialis; 3. akomodasi keluhan tentang pelanggaran penolakan oleh organisasi spesialis.

Dari definisi tersebut kita dapat memahami bahwa protes bantuan publik yang dilakukan oleh masyarakat pada umumnya kepada organisasi spesialis publik adalah suatu jenis kontrol atau pengawasan yang dilakukan oleh daerah setempat kepada organisasi spesialis publik, mengingat penyelenggaraan daerah setempat secara terbuka dilakukan. salah satu dari tiga komponen atasan terluar yang diarahkan dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Keberatan publik juga bermanfaat bagi para pionir koperasi spesialis secara terbuka untuk menilai bawahan mereka dalam menjalankan prinsip-prinsip bantuan publik.

Menurut Tarigan et al. (2014), pengaduan dikarakteristikan sebagai laporan kepada pihak yang berwenang terkait dengan kegiatan atau perilaku seorang ahli, unsur swasta yang sah atau yayasan negara yang menyalahgunakan hukum dan pedoman material serta hak atau kepentingan

orang atau masyarakat, sehingga pihak yang disetujui dapat mengambil langkah yang tepat. posisi mereka untuk mencegah atau membangun kembali kemalangan yang dialami oleh individu atau masyarakat, dan juga untuk membuat ahli, otoritas publik, elemen hukum swasta atau organisasi negara mengakui konsekuensi dari tindakan yang telah dibuat.

Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik pasal 1 ayat 8 menjelaskan pembahasan mengenai pengaduan dari masyarakat atau pelayanan publik dan pengelolaan pengaduannya. keberatan atau pengaduan dari masyarakat yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabdian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Dapat disimpulkan bahwa pengaduan dalam pelayanan publik merupakan kegiatan penyampaian keluhan oleh individu atau masyarakat atas kerugian yang dialami kepada penyelenggara pelayanan publik.

Pengelolaan adalah tindakan menangani, menyiapkan, dan menggunakan aset berbeda yang terkait dengan pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Pelaksana terkait keluhan pertolongan masyarakat telah tergambar dalam peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Penggerebekan Bantuan Masyarakat pasal 1 ayat 5, yang menyatakan bahwa protes pengurus merupakan keberatan pengurusan tindakan sebagaimana dimaksud. sistem dan teknik dewan pengaduan.

Pengelolaan pengaduan dalam pelayanan terbuka dapat diartikan sebagai mengurus keberatan sesuai dengan instrumen yang telah ditetapkan sebelumnya yang berisi metodologi untuk menangani protes mulai dari penerimaan keluhan ke tujuan, dengan memasukkan latihan manusia sebagai agen di samping aset berbeda yang diperlukan dalam menangani. Segerlaksono (2020).

Merujuk pada pedoman Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI1347.UM.01.10 Tahun 2011 dimana penanganan keluhan masyarakat yang selanjutnya disebut penanganan menggerutu adalah rangkaian siklus atau langkah penanganan melalui pemeriksaan, persepsi, penegasan, ketertiban dan/atau penilaian untuk mengungkap realitas benda renekan tersebut.

## 2. Media Daring

Media daring adalah sebuah perangkat dizaman ssat ini sangat membantu sistem kerja pegawai sebagai sebagai perangkat dalam tujuan menjalankan tugas dan fungsinya sebagai media komunikasi atau penghubung yang terintegrasi secara luas. Media *online* merupakan substansi penting yang membuat pandangan komunikasi luas berubah menjadi cara pandang media terstruktur saat ini. Melalui media *online*, korespondensi digabungkan dalam suatu kerangka yang terkoordinasi dengan tujuan agar klien dapat berbagi data yang berbeda. Fernanda (2019).

Menurut M. Romli (2012) Yang dimaksud dengan media *online* secara keseluruhan adalah segala macam atau susunan media yang harus

didapat melalui web yang berisi teks, foto, video dan suara, sebagai metode korespondensi *online*, sedangkan pengertian tertentu dari media *online* diartikan sebagai media dalam mengatur korespondensi massa.

Menurut Martin (2014) media portabel telah memperoleh tempat yang signifikan sebagai komponen korespondensi politik dan sebagai subjek eksplorasi logis. Media *online* mungkin dapat menambah perubahan mendasar dalam kepentingan politik, namun penting untuk fokus pada bagaimana standar perilaku pribadi politik harus disesuaikan dengan jenis penggunaan media portabel.

Seperti yang ditunjukkan oleh Yamamoto (2013) koneksi *online* sebagai penilaian politik membantu orang dengan menghapus data penting untuk dukungan politik, karena individu yang mengekspresikan perspektif politik *online* secara teratur pada umumnya akan mengharapkan penggunaan data politik, misalnya, memanfaatkan berita untuk membuat entri blog, berbagi berita . dengan organisasi mereka, dan kesimpulan perdagangan dalam diskusi percakapan *online*.

Adanya saluran data yang terintegrasi dan efektif tersedia merupakan respon terhadap gambaran penyampaian bantuan publik. Layanan *online* saat kondisi seperti ini adalah kunci untuk dijalankan karena orang tidak bisa datang langsung untuk melaporkan keberatan tentang layanan terbuka.

Media daring menjadi substansi yang sangat penting yang membuat paradigma media massa bergeser pada paradigma media digital saat ini. Melalui media daring komunikasi dintegrasikan dalam sebuah sistem yang

terpadu sehingga pengguna dapat berbagi berbagai informasi.

Media daring sendiri memiliki berbagai penafsiran menurut beberapa ahli seperti berikut ini.

Menurut M.Romli (2012) Pengertian media web secara keseluruhan adalah berbagai macam atau susunan media yang harus diakses melalui web yang berisi teks, foto, rekaman dan suara, sebagai cara untuk surat menyurat online, sedangkan pengertian khusus tentang media online adalah sebagai media yang berkenaan dengan untuk korespondensi massal.

Menurut Martin (2014) media daring telah mendapatkan tempat yang penting sebagai unsur komunikasi politik dan sebagai topik penelitian ilmiah. Media daring memiliki potensi untuk berkontribusi terhadap perubahan mendasar dalam partisipasi politik, namun perlu memperhatikan bagaimana pola perilaku politik yang harus disesuaikan dengan bentuk penggunaan media daring.

Menurut Yamamoto (2013) korelasi secara daring dalam bentuk opini politik membantu individu secara efektif mengekstrak informasi penting bagi partisipasi politik, sebagai orang - orang yang mengekspresikan pandangan politik secara daring sering cenderung mengantisipasi menggunakan informasi politik, seperti menggunakan berita untuk menulis posting blog, berbagi berita dengan jaringan mereka, dan bertukar pendapat dalam forum diskusi daring.

Keberadaan saluran informasi yang terpadu dan mudah diakses menjadi jawaban terhadap citra penyelenggaraan pelayanan publik. Layanan

daring disaat keadaan seperti saat ini sangatlah strategis untuk diterapkan karena masyarakat tidak bisa dating langsung untuk melaporkan jika ada keluhan tentang pelayanan publik.

#### **D. Konsep Media Sosial dan *Online***

##### **1. Pengertian Media *Online***

Media *online* merupakan salah satu media kekinian yang saat ini memiliki kapasitas yang berbeda-beda dalam menjalankan tugasnya. Selain berfungsi sebagai alat untuk korespondensi, komunikasi luas juga merupakan metode bagi klien untuk menyelidiki berbagai data. Makna media *online* sebenarnya bukanlah pemikiran yang tidak berdasar yang dikemukakan oleh para ahli ini. Media *online* berperan dan berpengaruh dalam kehidupan individu yang harus direncanakan agar media berbasis web tetap dalam kapasitas dan alasan media berbasis web itu sendiri dan memiliki manfaat bagi keberadaan setiap orang.

##### **2. Karakteristik Media Sosial dan *Online***

Media *online* memiliki kualitas yang tidak dapat dipisahkan dari berbagai atribut media berbasis web yang banyak digunakan saat ini. Berikut adalah sebagian dari atribut yang ditemukan melalui media berbasis web:

a) Partisipasi Mendorong komitmen dan masukan dari setiap individu yang tertarik atau tertarik untuk memanfaatkannya, sehingga dapat mengaburkan batas antara media dan orang banyak.

b) Keterbukaan Sebagian besar media *online* terbuka untuk kritik maupun kerjasama melalui metode pemberian suara, sharing dan komentar. Kadang-kadang keterbatasan untuk mengakses dan lebih jauh lagi mengeksploitasi isi pesan.

c) Percakapan Terlebih lagi, kesempatan diskusi dua arah atau klien.

d) Perbincangan media *online* berkembang karena adanya kapasitas yang dapat melayani keterhubungan antar klien, melalui kantor koneksi (join) ke situs, sumber data dan untuk klien yang berbeda.

### 3. Jenis – Jenis Media Sosial dan *Online*

Jenis-jenis media *online* yang kita kenal dan ketahui hingga saat ini dapat diklasifikasikan menjadi berikut ini :

#### 1. Mesin Pencari (Search Engine)

Situs web yang menjadi gerbang/pintu masuk menuju berbagai informasi yang anda diinginkan atau butuhkan, seperti Google, Bing, dan Yahoo.

#### 2. Portal

Website yang menyediakan beraneka ragam jenis informasi, yaitu portal berita (news portal) atau situs berita seperti CNN, BBC, Detik, Republika Online, Sindo, Okezone, dan lain sebagainya.

#### 3. Media Sosial atau Jejaring Sosial

Situs web yang menjadi sebuah forum online untuk berinteraksi, berteman, berbagi informasi, mengobrol atau bertegur sapa, seperti Blog, Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, Instagram, LinkedIn,



MySpace, Path, kaskus dan lain sebagainya. Situs-situs lembaga, instansi, organisasi, perusahaan, yayasan, dan situs pribadi (personal website) termasuk juga media sosial karena tujuan utamanya yaitu “sosialisasi” kebijakan, produk, jasa, aktivitas, program, dan (untuk situs pribadi) berbagi pemikiran juga pengalaman serta membangun jaringan, klien, mitra bisnis, konsumen, kenalan dan lain-lain.

#### 4. Aplikasi Chatting

Yaitu software atau program yang dapat memungkinkan orang-orang untuk mengobrol secara online tanpa batas geografis, seperti Skype, Yahoo Messenger, WhatsApp, Line, We Chat, dan lain sebagainya.

#### 5. Surat Elektronik (Electronic Mail, Email)

Akun di sebuah situs web yang menyediakan sarana untuk bertukar pesan atau informasi melalui internet, seperti Yahoo Mail dan Google Mail (Gmail).

#### 6. Perdagangan Elektronik (Electronic Commerce, e-commerce)

Situs jual beli online, bisnis online, berupa penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran, dan transaksi barang serta jasa yang dilakukan secara online, termasuk Marketplace seperti Kaskus, Berniaga, Bukalapak, OLX. Ashari (2019)

Melalui tempat-tempat berbagi zat ini, individu membuat media dan distribusi yang berbeda untuk dibagikan kepada orang lain. Berikut adalah beberapa contoh aplikasi media berbasis web ini:

- a) Facebook: sebuah layanan interaksi interpersonal yang diluncurkan pada Februari 2004 oleh Mark Zuckerberg memiliki lebih dari satu miliar klien dinamis dan sebagian besar dari mereka menggunakan ponsel untuk mengaksesnya. Di sini klien dapat membuat profil individu, menambahkan teman, bertukar pesan, dan menawarkan data.
- b) WhatsApp: adalah aplikasi informasi lintas tahap sejak dikembangkan pada tahun 2009 hingga baru-baru ini, yang memungkinkan kita untuk bertukar pesan tanpa biaya SMS, karena menggunakan informasi web. Dengan menggunakan WhatsApp tentunya kita bisa bekerja sama melalui pesan teks atau suara dan belum lama ini dilengkapi dengan fitur video call, yang bisa kita temui secara dekat dan personal saat menelepon.
- c) Line: praktis seperti whatsapp, line dikirim pada tahun 2011 oleh organisasi Jepang. Yang membedakan adalah jika WhatsApp tidak memiliki karakter emoticon dalam pesan, Line memiliki karakter tersebut, sehingga terlihat sangat menarik saat menggunakannya dalam menyampaikan pesan.
- d) Youtube: situs berbagi video yang dibuat oleh perwakilan PayPal sebelumnya pada Februari 2005. Ini memungkinkan klien untuk mentransfer, menonton, dan menawarkan rekaman. Konten video tertentu dapat diakses melalui aplikasi.
- e) Twitter adalah komunikasi informal jarak jauh *online* dan administrasi mikroblog seperti Facebook, yang memungkinkan klien untuk mengirim dan membaca pesan berbasis teks hingga 280 karakter. Didirikan pada Maret 2006 oleh Jack Dorsey. F. Instagram: Instagram adalah tahap aplikasi

interaksi interpersonal yang memungkinkan klien untuk mengambil foto, mengubah, menerapkan saluran lanjutan, dan mentransfernya dengan berbagai ketentuan, misalnya, kolom komentar, dan fitur DM atau Direct Message yang memungkinkan klien untuk bertukar pesan. Ashari (2019).

## **E. Ombudsman**

### **1. Pengertian Ombudsman**

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau perseorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

### **2. Fungsi dan Tugas Ombudsman**

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan baik pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Ombudsman bertugas :

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
  - c. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
  - d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
  - f. Membangun jaringan kerja.
  - g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan
  - h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang - undang.
3. Tata Cara Penyampaian Laporan/Pengaduan Pelayanan Publik

Menurut Solechan (2018), Dugaan maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

a. Ombudsman RI menolak laporan dalam hal:

- 1) Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis pada pihak yang dilaporkan.
- 2) Substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan.
- 3) Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman Republik Indonesia.

b. Persyaratan laporan

- 1) Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk.
- 2) Laporan sudah secara langsung disampaikan kepada pihak terlapor, tetapi tidak mendapat penyelesaian sebagaimana semestinya.
- 3) Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan lewat dua tahun terjadi.

c. Persyaratan Dokumen

- 1) Fotokopi identitas diri anda (KTP/Paspor/SIM)
- 2) Uraian kronologi peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan, meliputi:
  - a) Rincian kejadian/peristiwa (dimana dan kapan).
  - b) Petugas/Pejabat penyelenggara layanan yang terkait peristiwa.
  - c) Upaya apa saja yang sudah anda lakukan dalam kurun waktu dua tahun terakhir.
  - d) Harapan Anda dengan menyampaikan laporan/pengaduan kepada Ombudsman RI.

- 3) Surat kuasa asli serta fotokopi identitas pemberi dan penerima kuasa apabila anda bukan korban langsung, seperti kuasa hukum, kelompok masyarakat, anggota keluarga, dll.
- 4) Dokumen yang menunjukkan legalitas apabila anda mengatasnamakan LSM, badan hukum, yayasan, dan lain sebagainya. Misalnya : akta pendirian, Surat Keputusan, AD/ART, atau lainnya.
- 5) Informasi alamat lengkap dan nomor telepon yang dapat dihubungi serta email (jika ada).
- 6) Pernyataan permintaan kerahasiaan identitas anda jika dikehendaki.
- 7) Bukti-bukti, dokumen, atau foto terkait peristiwa yang dilaporkan.

d. Cara menyampaikan laporan

- 1) Datang ke kantor Ombudsman RI atau perwakilan Ombudsman RI.
- 2) Surat.
- 3) Hubungi 137 dan 082137373737.
- 4) Email: [pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id).
- 5) Pengaduan daring (*online*) [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) menggunakan formulir pengaduan *online* dan mengunggah dokumen yang dipersyaratkan.

4. Tahapan Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Pengaduan Berbasis *Online* atau Pengaduan Daring

Sebagai sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya mempunyai tata cara dalam melaksanakan kewenangannya tersebut. Tata cara ini tertuang

dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

Adapun tata cara dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Penerimaan dan verifikasi laporan yang terdiri dari tahapan penerimaan laporan yang kemudian diverifikasi dengan syarat formil dan syarat materiil laporan.
- b. Pemeriksaan laporan yang terdiri dari: Maladministrasi; pemeriksaan dokumen; klarifikasi dan pemanggilan; pemeriksaan lapangan; laporan akhir hasil pemeriksaan; respon cepat Ombudsman;
- c. Penyelesaian laporan yang terdiri dari: Penyelesaian dan penutupan laporan; mediasi dan konsiliasi; rekomendasi; adjudikasi khusus;
- d. Monitoring dan penyelesaian laporan yang terdiri dari: Bentuk monitoring Ombudsman; monitoring pelaksanaan rekomendasi; monitoring pelaksanaan hasil kesepakatan mediasi/konsiliasi;

#### 1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Tahapan dalam penerimaan laporan adalah sebagai berikut:

- a. Menerima laporan dalam yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lain yang ditujukan kepada Ombudsman.
- b. Pelapor dapat memberikan kuasa kepada pihak lain untuk membuat laporan dengan disertai surat kuasa.
- c. Ombudsman merahasiakan identitas pelapor atas permintaan pelapor dan/atau atas pertimbangan ombudsman.

- d. Bagi pelapor yang datang langsung diwajibkan untuk mengisi formulir penyerahan laporan, dan diberikan tanda terima laporan.
- e. Semua laporan harus dicatat dalam agenda penerimaan laporan untuk keperluan pendataan.

Selanjutnya laporan yang diterima dilakukan verifikasi dengan syarat formil dan syarat materiil sebuah laporan.

a) Syarat Formil

Syarat formil sebuah laporan adalah sebagai berikut:

- 1) Nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor yang disertai dengan fotocopy identitas pelapor.
- 2) Surat kuasa, jika pelapor mewakilkan pada pihak lain.
- 3) Memuat uraian peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan secara rinci.
- 4) Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, namun tidak mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya.
- 5) Peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum melewati batas waktu dua tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Jika syarat formil belum terpenuhi, maka Ombudsman akan memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapinya dalam tempo tiga puluh hari kerja, jika tidak dilengkapi maka dianggap



pelapor sudah mencabut laporannya dan tidak perlu ditindaklanjuti.

#### b) Syarat Materiil

Setelah syarat formil terpenuhi, maka dilanjutkan dengan verifikasi syarat materiil. Adapun syarat materiil dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Substansi laporan tidak sedang dalam objek pemeriksaan di pengadilan, kecuali berkenaan dengan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan.
- 2) Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan, dimana menurut Ombudsman masih dalam tenggang waktu yang patut.
- 3) Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan.
- 4) Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
- 5) Substansi yang dilaporkan sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

#### 2. Pemeriksaan Laporan

Tahapan berikutnya setelah dilakukan verifikasi terhadap laporan adalah pemeriksaan laporan. Adapun tahapan pemeriksaan laporan adalah sebagai berikut:

- a. Maladministrasi;
- b. pemeriksaan dokumen;

- c. klarifikasi dan pemanggilan;
- d. pemeriksaan lapangan;
- e. laporan akhir hasil pemeriksaan;
- f. respon cepat Ombudsman;

### 3. Penyelesaian Laporan

Dalam penyelesaian laporan dapat berupa:

- a. Laporan dinyatakan selesai.
- b. Laporan ditutup.
  - 1) Laporan Dinyatakan Selesai  
Sebuah laporan pada Ombudsman dinyatakan selesai dengan ketentuan sebagai berikut:
    - a) Telah memperoleh penyelesaian dari terlapor.
    - b) Tidak ditemukan maladministrasi.
    - c) Laporan dalam proses penyelesaian oleh instansi dalam tenggang waktu yang patut.
    - d) Ombudsman tidak berwenang melanjutkan laporan.
    - e) Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang ombudsman.
    - f) Substansi telah atau sedang menjadi objek pemeriksaan di pengadilan.
    - g) Telah mencapai kesepakatan dalam konsiliasi dan/atau mediasi.
    - h) Telah diterbitkan rekomendasi.

### 1) Laporan Ditutup

Setiap laporan yang masuk pada Ombudsman dapat ditutup pada setiap tahap penyelesaian dengan ketentuan:

- a) Pelapor mencabut laporan.
- b) Laporan dinyatakan selesai.
- c) Rekomendasi telah dilaksanakan.
- d) Rekomendasi tidak dilaksanakan dan telah dipublikasikan atau telah dilaporkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat atau Presiden.

### 4. Monitoring Penyelesaian Laporan

Setelah dilakukan pemeriksaan terhadap sebuah laporan, selanjutnya dilakukan proses monitoring penyelesaian laporan laporan pada Ombudsman meliputi:

- a. Monitoring pelaksanaan rekomendasi.
- b. Monitoring pelaksanaan kesepakatan mediasi.
- c. Konsiliasi. Rendra (2019).

Laporan via apapun penyelesaiannya tetap samaji via klarifikasi tertulis atau klarifikasi langsung, tidak ada perlakuan khusus. (wawancara Erwin Gunawan, 6 juni 2021)

### 5. Maladmanisitrasi

Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian

kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. (UU RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI).

Bedasarkan data selama ini banyak golongan yang terjebak dalam menguasai maladministrasi, yakni sekedar cuma dikira selaku penyimpangan administrasi dalam makna kecil, penyimpangan cuma berkaitan dengan ketatabukuan serta tulis menulis. Bentuk- bentuk penyimpangan di luar hal- hal yang bertabatubukuan tidak dikira selaku maladministrasi.

Maladministrasi berasal dari gabungan kata ialah“ mala” yang dalam hukum perancis berarti kurang baik ataupun salah, sedangkan“ administrasi” berarti penerapan kewajiban pemerintah.

Maladministrasi secara terminologi maladministrasi dimaknai secara luas selaku bagian berarti dari penafsiran administrasi itu sendiri. Secara lesikal, administrasi memiliki 4 makna ialah:( 1) usaha serta aktivitas yang meliputi penetapan tujuan dan secara penyelenggaraan serta pembinaan organisasi;( 2) usaha serta aktivitas yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan buat menggapai tujuan;( 3) aktivitas yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan; serta( 4) aktivitas kantor serta tata usaha.

Menurut pasal 1 Ayat 3 Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang memberikan definisi tentang maladministrasi dapat diurai sebagai berikut:

- a. Perilaku dan perbuatan melawan hukum.
- b. Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang.
- c. Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang.
- d. Pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.
- f. Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Di luar kompetensi, dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik. Tidak Kompeten, dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).

Intervensi, seorang pejabat publik melakukan campur tangan terhadap kegiatan yang bukan menjadi tugas dan kewenangan sehingga mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Penyimpangan prosedur, dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik. Bapenda Jabar (2015)

Terdapat 10 bentuk maladministrasi dalam ketentuan peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 tentang cara penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan yang diantaranya, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi, dan konflik kepentingan.

- a. Penundaan Berlarut: dalam proses pemberian pelayanan umum kepadamasyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur waktu sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian.
- b. Tidak Menangani: seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.
- c. Tidak Kompeten: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).
- d. Penyalahgunaan Wewenang : seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.
- e. Penyimpangan Prosedur: dalam proses pemberian pelayanan

umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.

- f. **Permintaan Imbalan Uang/Korupsi:** Dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik meminta imbalan uang dan sebagainya atas pekerjaan yang sudah semestinya dia lakukan (secara cuma-cuma) karena merupakan tanggung jawabnya;
- g. **Bertindak Tidak Layak/ Tidak Patut :** dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.
- h. **Nyata-nyata Berpihak:** dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak berat sebelah dan lebih mementingkan salah satu pihak tanpa memperhatikan ketentuan berlaku sehingga keputusan yang diambil merugikan pihak lainnya.
- i. **Diskriminasi:** Kesetaraan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat seharusnya adil tanpa membeda – bedakan.
- j. **Persekongkolan/kepentingan:** beberapa pejabat publik yang bersekutu dan turut serta melakukan kejahatan, kecurangan, melawan hukum sehingga masyarakat merasa tidak memperoleh pelayanan secara baik.

Berikut ini adalah beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan oleh beberapa para ahli :

Kajian mengenai fenomena maladministrasi birokrasi pertama sekali

dijalankan oleh Hayward pada tahun 1917. Dia adalah ilmuwan dari Inggris dan telah menulis hasil kajiannya dalam buku *professionalism and originality*.

Menurut Hayward (1917) menjelaskan bahwa sejak pekerjaan sebagai pegawai termasuk dalam kategori pekerja profesional, maka pegawai yang bekerja dalam institusi birokrasi dituntut untuk bekerja dengan cekap dan bertanggungjawab. Pegawai pemerintah merupakan pelaksana kebijakan negara dan mereka dibayar gaji oleh negara.

Warner (1947) juga termasuk antara ilmuwan yang pertama menulis mengenai konsep maladministrasi birokrasi, kemudian diikuti pula oleh penulis lainnya seperti Bowden (1976), Peter Drucker (1980), Caiden (1991), Hartono et.al (2003), Masthuri (2005) dan Philipus (2011). Warner (1947) telah memulakan tulisannya dengan menerangkan jenis maladministrasi birokrasi yang biasa berlaku dalam kalangan pegawai, yaitu sikap tidak mau memberi layanan, mementingkan diri sendiri dan berusaha untuk menunjukkan kekuasaan, merasa diri istimewa, sengaja membentuk keadaan yang rumit dan cenderung untuk mengekalkannya, tiada sistem yang bisa memberikan penilaian kepada mereka, perbaikan yang dicadangkan mereka bantah, penyalahgunaan kekuasaan seperti sifat zalim atau kejam terhadap rakyat, tidak bersedia melakukan inovasi serta terlalu mengutamakan keuntungan peribadi.

Secara etimologis Philipus (2011) menyatakan bahwa maladministrasi berasal dari bahasa latin, mal bererti buruk atau jahat dan administrare



artinya melayani.

Birokrasi pula bermakna kantor pemerintah. Dengan demikian maladministrasi berasal dari bahasa latin maladministrasi birokrasi birokrasi membawa maksud pelayanan yang buruk atau jahat di kantor pemerintah.

Lebih jelas lagi Sykes et.al dalam Ahmad Basuki (2011) menjelaskan birokrasi sebagai perbuatan berat sebelah, pengabaian pelanggan, kelewatan waktu, tidak memberi tumpuan, ketidakcekapan, ketidakupayaan, kejahatan, keburukandalam proses pelayanan. Secara mudah maladministrasi birokrasi dapat diertikan sebagai kegagalan pelayanan atau kegagalan untuk menyediakan pelayanan.

Dalam memeriksa laporan terhadap dugaan pelanggaran maladministrasi atau penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik, Ombudsman dituntut untuk melakukan pendekatan persuasif agar instansi pemerintahan yang terkait memiliki kesadaran untuk menyelesaikan sendiri laporan maladministrasinya. Tentu saja dalam penyelenggaraan semua laporan harus diselesaikan dengan mekanisme rekomendasi. Hal inilah yang kemudian membedakan Ombudsman dengan lembaga Negara lainnya dalam menyelesaikan laporan. Dalam melaksanakan laporannya, Ombudsman akan memanggil pihak terkait yaitu, pelapor, terlapor ataupun saksi untuk dimintai keterangannya. Apabila terlapor maupun saksi tidak memenuhi panggilan yang dilayangkan oleh Ombudsman sebanyak tiga kali berturut-turut, maka Ombudsman berhak memanggil para pihak dengan bantuan dari Kepolisian setempat.

Kemudian tidak hanya pemanggilan secara paksa yang dapat dilakukan oleh Ombudsman maupun perwakilan di Daerah, menurut UU 37/2008 pemberian sanksi administratif dan pidana juga dapat dilayangkan Ombudsman kepada para pihak terkait. Untuk pemberian sanksi administratif dapat diberikan kepada terlapor dan atasan terlapor apabila tidak melaksanakan rekomendasi yang telah diberikan oleh Ombudsman maupun Ombudsman perwakilan. Untuk pemberian sanksi pidana diberikan kepada para pihak yang menghalangi proses pemeriksaan yang dilakukan Ombudsman.

Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan Terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik. Pemahaman masyarakat awam selama ini terhadap Ombudsman masih menganggap lembaga tersebut hanya dapat memberikan rekomendasi. Rekomendasi tersebut tidak mengikat karena tidak memiliki daya paksa bagi lembaga yang diberi rekomendasi untuk melaksanakannya. Namun saat ini justru sebaliknya di mana berdasarkan UU 37/2008, rekomendasi Ombudsman sudah dilengkapi dengan sanksi administratif bila tidak dilaksanakan. Hal tersebut demi mewujudkan keadilan bagi masyarakat yang dirugikan.

Rekomendasi Ombudsman yang diikuti dengan sanksi administratif jelas berbeda dengan praktik di beberapa Negara lain seperti, Swedia, Ethiopia dan New Zealand. Di negara tersebut rekomendasi Ombudsman

hanya mengikat secara moral (morally binding). Hal ini dikarenakan tingginya kesadaran hukum badan publik di Negara tersebut. Berbeda dengan Indonesia dimana rekomendasi Ombudsman yang sebelumnya hanya mengikat secara moral telah diperkuat agar mengikat secara hukum.

Adapun hubungan morally binding dan legally binding dengan rekomendasi Ombudsman terdapat pada sifat dari rekomendasi Ombudsman itu sendiri. Secara universal pada hakikatnya Ombudsman mengemban misi untuk melakukan pengawasan secara moral (morally binding). Ombudsman tidak memberi sanksi hukum. Jadi sifat rekomendasi Ombudsman pada hakikatnya mengikat secara moral, suatu instansi dapat melaksanakan rekomendasi tersebut ataupun tidak melaksanakannya. Namun setelah berlakunya UU 37/2008, kedudukan Ombudsman menjadi kuat dalam sistem ketatanegaraan. Dengan menguatnya kedudukan Ombudsman, maka rekomendasi Ombudsman yang bermula hanya sebagai saran dan nasehat kepada penyelenggara negara yang melakukan pelanggaran (maladministrasi) dan tidak wajib ditindaklanjuti (non legally binding) menjadi wajib ditindaklanjuti (legally binding).

Kekuatan mengikat rekomendasi Ombudsman dapat kita lihat pada ketentuan Pasal 38 UU 37/2008, menyatakan bahwa:

1. Terlapor dan atasan Terlapor wajib melaksanakan Rekomendasi Ombudsman.
2. Atasan Terlapor wajib menyampaikan laporan ke Ombudsman terkait tentang pelaksanaan Rekomendasi yang telah dilakukannya disertai hasil

pemeriksaannya dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya rekomendasi.

3. Ombudsman dapat meminta keterangan Terlapor dan/atau Atasannya dan melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan Rekomendasi.
4. Dalam hal terlapor dan Atasan Terlapor tidak melaksanakan Rekomendasi atau hanya sebagian Rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman, Ombudsman dapat mempublikasikan atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.

#### **F. Kerangka Pikir**

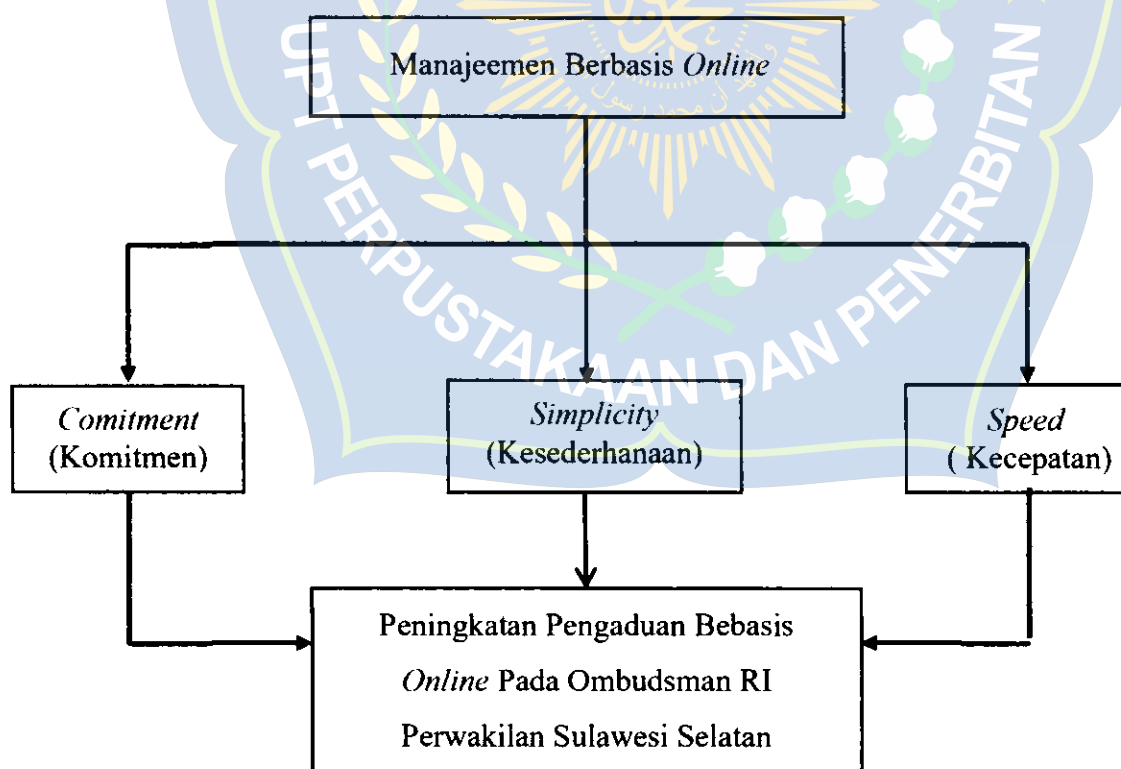
Upaya dalam melahirkan sistem pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring Ombudsman berharap kalau pelayanan terhadap warga ini hendak menjadi kilat serta tidak memakan waktu lama.

Pengaduan warga berbasis daring merupakan aplikasi media sosial ataupun sesuatu metode yang mengaitkan kelompok warga yang bisa berhubungan dengan pemerintah serta interaktif dengan prinsip gampang serta terpadu dalam pelayanan publik semacam bila hadapi hambatan dalam pelayanan yang diselenggarakan pelayanan publik tanpa membedakan warga.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, peneliti akan menggunakan Teori Manajemen Pengaduan (komplain) yang dikemukakan oleh Tjiptono dalam Mursalim (2018) melalui 3 komponen manajemen pengaduan, yaitu : 1.

komitmen, yang ditandai dengan pihak manajemen dan semua anggota Ombudsman mempunyai komitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah dalam rangka peningkatan kualitas pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring. 2. Kesederhanaan yang ditandai dengan menerapkan prosedur yang sederhana dan mudah dipahami masyarakat. Kecepatan. 3. Kecepatan yang ditandai dengan secepat mungkin dalam menyelesaikan masalah. Berdasarkan uraian penjelasan yang telah dikemukakan, untuk lebih jelasnya penulis menyusun bagan kerangka pikir penelitian guna menggambarkan proses yang akan dipakai menggunakan komponen - komponen seperti yang terlihat pada Gambar 2.3 :

#### Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.1

Kerangka Pikir Penelitian

## F. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pikir penelitian di atas, maka fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Ombudsman dalam memberikan, melayani dan menanggapi pengaduan atau pelaporan masyarakat atas dugaan maladministrasi di Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan dengan menggunakan 3 komponen manajemen pengaduan menurut Tjiptono, yaitu : komitmen yang ditujukan agar pengaduan oleh masyarakat dapat didengarkan dan menyelesaikan masalah yang dikeluhkan, kesederhanaan yang ditujukan dengan kesederhanaan prosedur yang diterapkan agar mudah dipahami dan kecepatan yang ditujukan dengan kecepatan dalam menyelesaikan masalah.

## G. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka peneliti membuat deskriptif atau penjelasan - penjelasan terkait dengan fokus yang akan diteliti, sebagai berikut :

1. Komitmen yaitu, pihak Ombudsman dan semua anggota bertanggung jawab mendengarkan dan menyelesaikan masalah pengaduan melalui *offline, online* maupun media sosial yang meliputi *whatsapp, facebook,instagram*, telepon, dan media sosial lainnya dengan kategori sederhana dalam waktu 60 hari, sedang 120 hari dan berat 180 hari , dalam rangka meningkatkan pelayanan publik secara terbuka dengan masyarakat agar kepercayaan masyarakat itu penting dalam membangun sebuah komitmen.

2. Kesederhanaan yaitu, Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan melahirkan prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat seperti dalam pelayanan pengaduan warga bisa langsung berkomunikasi melalui aplikasi whatsapp, email, dan formulir pengaduan tersebut yang sudah dibuat oleh Ombudsman.
3. Kecepatan yaitu, Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan menciptakan pelayanan secepat mungkin dalam menyelesaikan masalah. seperti pihak Ombudsman langsung merespon cepat dalam pengaduan yang masuk melalui media sosial dan *online* yang berupa *whatsapp, facebook, instagram, g-mail*, ataupun media sosial dan *online* lainnya terhadap warga yang melakukan pengaduan terhadap masalah yang ingin diselesaikan secara cepat dan tepat.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu dan lokasi yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu :

##### 1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah jangka waktu dalam penelitian. Adapun waktu penelitian yang akan ditempuh yaitu 2 bulan mulai 25 Juni hingga 25 Agustus tahun 2021.

##### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dan alasan peneliti karena ingin mengetahui pengaduan berbasis *online* di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan.

#### B. Jenis dan Tipe Penelitian

Adapun jenis dan tipe penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan kualitatif, dimana penelitian ini bersifat deskriptif serta cenderung memakai analisis. Proses serta arti lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan selaku pemandu supaya fokus riset cocok dengan kenyataan di lapangan. Tidak



hanya itu teori ini pula berguna buat membagikan cerminan universal tentang latar penelitian serta selaku bahan ulasan hasil riset.

## 2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan merupakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, yakni riset ditunjukan buat menggambarkan kenyataan dengan alasan yang pas. Penelitian deskriptif dimaksudkan buat mengumpulkan data menimpa status sesuatu permasalahan yang muncul. Tujuan penelitian deskriptif ialah guna membuat uraian secara akurat mengenai fakta - fakta lapangan.

## C. Sumber Data

Sumber data dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan suatu data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain atau data yang diperoleh dari pihak kedua.

### a. Data Primer

Data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian, observasi atau pengamatan langsung di lapangan dan pencatatan dokumen atau data yang berhubungan dengan penelitian.

### b. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan melalui penelitian terdahulu, peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, ataupun informasi lainnya yang dapat mendukung data primer dan berhubungan dengan judul penelitian.

### D. Informan

Informan merupakan orang-orang yang bisa membagikan data tentang riset yang dicoba. Informan yang diseleksi merupakan orang yang dikira bisa memenuhi data tentang bagaimana pelaksanaan sistem pengaduan masyarakat secara daring pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. Informan kunci pada riset ini merupakan kepala perwakilan, asisten, dan masyarakat

Tabel 3.1 : Informan Penelitian.

NO	NAMA	INISIAL	JABATAN
1	Subhan S.H.,M.H	S	Kepala Perwakilan
2	Aswiwin Sirua	AS	Kepala Keasistenan Pemeriksaan (Riksa)
3	Maria Ulfa	MU	Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)
4	Herwin Gunawan	HG	Anggota Asisten Pemeriksaan
5	Husen Sanaky	HS	Masyarakat
6	Adi	A	Masyarakat

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpoukan data - data penelitian dari sumber data. Teknik pengumpulan data merupakan suatu tahapan penting dalam sebuah penelitian, karena teknik pengumpulan data ini nantinya digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrumen penelitian. Dengan penjelasan di atas maka, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui hasil pengamatan secara langsung pada obyek penelitian mengenai pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

### 2. Wawancara

Dalam penelitian peneliti menggunakan teknik wawancara. Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan. Proses pengumpulan data dengan wawancara mendalam peneliti membaginya menjadi dua tahap, yakni:

Pertama peneliti membuat pedoman wawancara yang disusun berdasarkan dimensi kebermaknaan hidup sesuai dengan permasalahan yang dihadapi subjek. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan -

pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara. Kemudian mempersiapkan diri untuk melakukan wawancara. Sebelum wawancara dilaksanakan peneliti bertanya kepada seubjek tentang kesiapannya untuk di wawancarai. Setelah subek bersedia peneliti membuat kesepakatan dengan subjek tersebut mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara.

Kedua, peneliti membuat kesepakatan dengan subjek mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang dibuat. Setelah wawancara dilakukan, peneliti memindahkan hasil rekaman berdasarkan wawancara dalam bentuk tertulis. Setelah itu, peneliti membuat analisis dan kesimpulan, peneliti memberikan saran - saran untuk penelitian selanjutnya. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara sehingga berada pada fokus penelitian, meski tidak menutup kemungkinan terdapat pertanyaan - pertanyaan berlanjut.

### 3. Dokumentasi

Kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan menelusuri dan mempelajari dan menghiyung dokumen dan data - data yang sudah ada. Hal ini dimaksud untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari buku-buku dan hasil laporan lain yang ada kaitannya dengan penelitian.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi. Saat melakukan suatu penelitian kita perlu menganalisis data agar data tersebut mudah dipahami. Analisis data juga diperlukan agar kita mendapatkan solusi atas permasalahan penelitian yang tengah dikerjakan. Semua data yang sudah terkumpul dari proses pengumpulan data, kemudian dilakukan analisis. Menurut Sugiyono (2017) langkah - langkah dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan cara: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

### 1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal - hal pokok, memfokuskan pada hal - hal penting, dan mencari tema dan polanya

### 2. Paparan data (*data display*)

Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan Tindakan

### 3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.

## G. Teknik Pengabsahan Data

Dalam penelitian ini teknik pengabsahan data yang digunakan yaitu teknik yang disebut triangulasi. Triangulasi dalam melakukan pengujian kredibilitas dapat diartikan yaitu pengecekan data-data dari berbagai sumber yang diambil oleh peneliti dengan melakukan macam-macam cara dan berbagai waktu yang ditentukan peneliti. (Sugiyono, 2016).

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber yaitu teknik yang digunakan dalam melakukan pengujian kredibilitas dari data. Diterapkan dengan mengecek data penelitian yang didapat dari sumber-sumber yang telah ditentukan oleh peneliti.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik ialah cara dalam menguji kredibilitas data, teknik ini dilakukan dengan mengecek data-data terhadap sumber data yang telah ditentukan peneliti dengan cara yang berbeda dari cara sebelumnya.

### 3. Triangulasi Waktu

Salah satu yang mempengaruhi kredibilitas sebuah penelitian ialah waktu. Data yang telah terkumpul sebelumnya melalui teknik wawancara misalnya pada pagi hari, kemudian narasumber masih dalam keadaan jasmani yang segar, belum banyak terjadi masalah, maka data yang dia berikan akan lebih valid sehingga data akan lebih kredibel. Sehingga untuk melakukan pengujian kredibilitas terhadap data dapat dilakukan melalui cara yakni melakukan pengecekan dengan bentuk wawancara, observasi dan teknik-teknik lain di waktu atau disituasi yang berbeda. Jika hasil uji menghasilkan sebuah data

yang berbeda, maka peneliti harus melakukan secara berulang-ulang agar dapat menemukan kepastian data penelitiannya.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

##### a. Gambaran Umum Tentang Ombudsman

###### 1. Pengertian Ombudsman

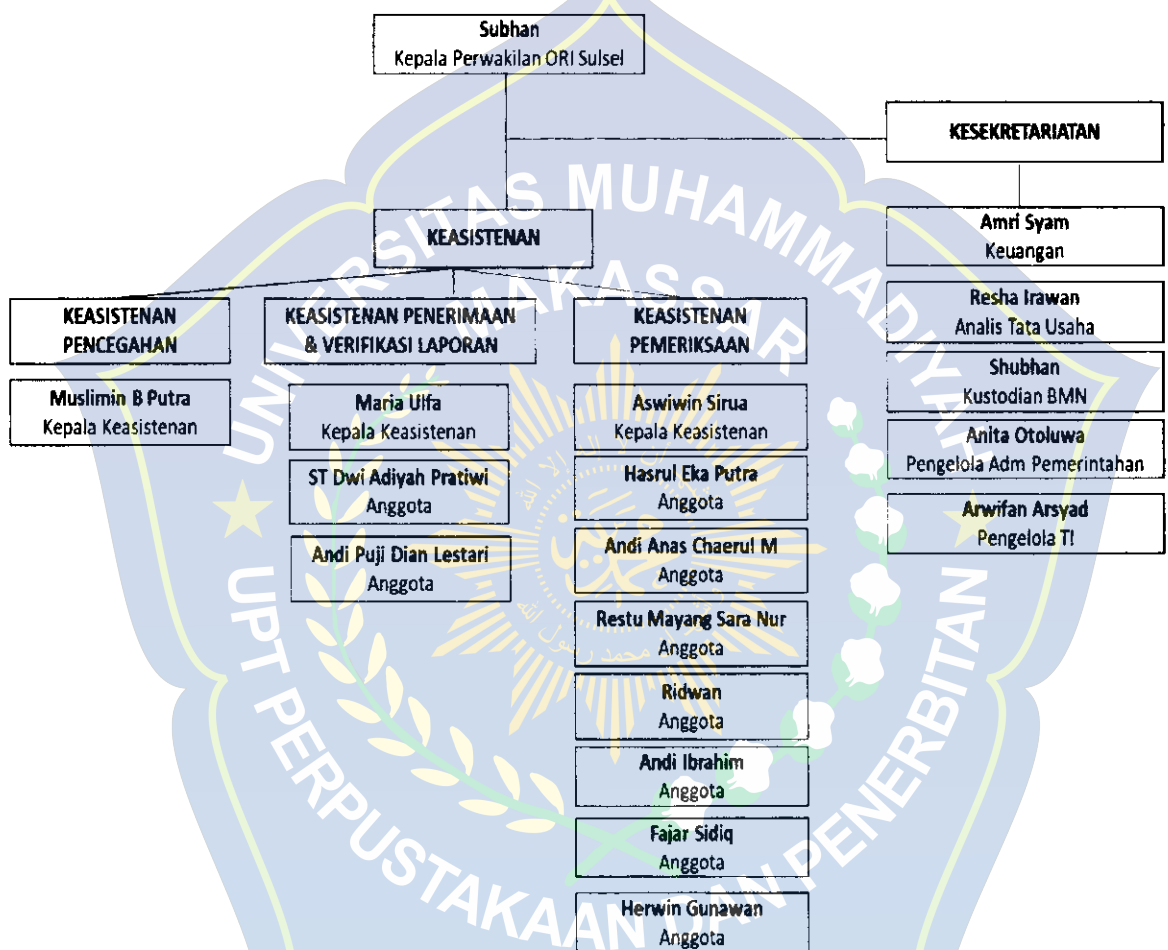
Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.



## 2. Struktur Organisasi

**Gambar 4.1**

### Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan



Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

**Tabel 4.1**  
**Nama dan Jabatan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan**

No	Nama	Jabatan	Kelompok	
1	Subhan	Kepala Perwakilan	Kepala	
2	Amri Syam	Bid. Keuangan	Kesekretariatan	
3	Muh Resha Irawan	Bid. Analisis Tata Usaha		
4	Shubhan	Bid. Kustodian BMN		
5	Anita Otoluwa	Bid. Pengelola Adm.Pemerintahan		
6	Arwifan Arsyad	Bid. Pengelola TI		
7	Aswiwin Sirua	Kepala Keasistenan		Pemeriksaan
8	Hasrul Eka Putra	Anggota		
9	Andi Anas Chaerul M	Anggota		
10	Restu Mayang SaraNur	Anggota		
11	Ridwan	Anggota		
12	Andi Ibrahim	Anggota		
13	Fajar Sidiq	Anggota		
14	Herwin Gunawan	Anggota		
15	Maria Ulfa	Kepala Keasistenan	Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)	
16	ST Dwi Adiyah Pratiwi	Anggota		
17	Andi Puji Dian Lestari	Anggota		
18	Muslimin B putra	Kepala Keasistenan	Pencegahan	
19	Abrianto	Security	Tenaga Pendukung	
20	Rahmat Liwang	Security		
21	Agussalam	Pramubakti		
22	Gusti	Pramubakti		
23	Andi Rifyal	Driver		

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

3. Ombudsman bertujuan:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
- d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek - praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

#### 4. Visi dan Misi Ombudsman

##### a. Visi

**“Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif dan Berkeadilan”**

##### b. Misi

###### 1. Memperkuat Kelembagaan Ombudsman RI

Untuk mendukung efektifitas fungsi pengawasan Ombudsman RI

###### 2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Dengan memperluas daya jangkau pengawasan terutama kepada lapis masyarakat yang kurang atau tidak terlayani.

###### 3. Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dengan membangun fungsi pengawasan yang tanggap dan menysasar pada perbaikan sistemik.

## 5. Fungsi, Tugas dan Uraian Tugas

### a. Fungsi

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

### b. Tugas

1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Melakukan pemeriksaan substantansi atas Laporan
3. Menindak lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
6. Membangun jaringan kerja
7. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

c. Uraian Tugas

1. Tugas dan Tanggung Jawab Asisten Ombudsman

Tugas Asisten Ombudsman

- a) Menangani laporan masyarakat;
- b) melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c) Melakukan kerja sama antar lembaga dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya serta lembaga kemasyarakatan lainnya dan perseorangan dalam rangka koordinasi dan membangun jaringan kerja;
- d) Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e) Menyusun saran kepada Presiden, Kepala Daerah atau Pimpinan penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- f) Menyusun saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau Kepala Daerah agar terhadap undang-undangan dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi; dan
- g) Tugas lain yang diberikan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### Tanggung Jawab Asisten Ombudsman

- a) Menaati sumpah/janji sebagai asisten Ombudsman;
- b) menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 dengan sebaik-baiknya, jujur, tertib, dan cermat;
- c) Menaati ketentuan jam kerja;
- d) Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik;
- e) Memberikan pelayanan denang sebaik – baiknya kepada masyarakat menurut dengan bidang tugasnya masing-masing;
- f) Bersikap dan bertingkah laku sopan terhadap masyarakat, sesama pegawai Ombudsman, atasan, pelapor, dan terhadap penyelenggara negara dan lembaga pemerintah lainnya;
- g) Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain di Ombudsman Republik Indonesia;
- h) Bertindak dan bersikap tegas, tetapi adil dan bijaksana terhadap bawahannya;
- i) Menggunakan dan memelihara fasilitas kantor dengan sebaik-baiknya;
- j) Menjaga nama baik Ombudsman Republik Indonesia;
- k) Menjalankan perintah Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan sebaik - baiknya dan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab;

- l) Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara periodik dan khusus; dan
- m) Menjaga kerahasiaan Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## 2. Kesekretariatan

- a) Keuangan ( bertugas dalam menyusun anggaran keuangan perwakilan dan bertanggung jawab atas laporan penggunaan anggaran)
- b) Analis Tata Usaha ( bertugas dalam kegiatan tata usaha kantor perwakilan seperti menata arsip surat masuk )
- c) Kustodian Bmn ( bertugas dalam pemenuhan barang, sarana dan prasarana operasional kantor dan bertanggung jawab dalam inventarisasi dan penggunaan barang)
- d) Pengelola Adm Pemerintahan (bertugas membuat atau dan menerbitkan surat internal atau eksternal dan sebagai penanggung jawab persuratan kantor)
- e) Pengelola Ti ( bertugas sebaga penanggung jawab sosial media perwakilan, berita perwakilan dan terkait data dan informasi perwakilan.

## 6. Wewenang Ombudsman

Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang:

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor,

Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman

- b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan
- c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor
- d. melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan
- e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak
- f. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

#### 7. Laporan 2019 – 2021

Laporan/pengaduan menunjukkan sejak tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 hingga pertengahan 2021 :

##### a. Kategori Laporan

Kategori laporan menunjukkan aduan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yang bersifat biasa atau



RCO (Respon Cepat Ombudsman). Laporan Ombudsman bersifat biasa merupakan laporan yang bersifat informasi atau keterangan dari pelapor yang menjelaskan adanya dugaan maladministrasi. Respon Cepat Ombudsman atau biasa disebut RCO adalah mekanisme penyelesaian laporan secara cepat terhadap laporan yang dinyatakan memenuhi kriteria. Kriteria yang dimaksud adalah adanya kondisi darurat, adanya kondisi yang mengancam keselamatan jiwa, dan juga adanya kondisi yang mengancam kondisi mengancam hak hidup.

Kondisi darurat adalah suatu keadaan karena adanya keterbatasan waktu atau kondisi yang tidak disangkakan sebelumnya (bencana alam, wabah penyakit, dan kelaparan) yang mana apabila tidak segera ditindaklanjuti berakibat buruk bagi keselamatan/hak hidup. Kondisi mengancam keselamatan jiwa adalah suatu kondisi darurat yang dapat merugikan, menyulitkan, menyusahkan, dan/atau mencelakakan keselamatan jiwa (misalnya: keselamatan nyawa dan psikologis) seseorang apabila tidak segera ditangani. Kondisi mengancam hak hidup adalah suatu kondisi darurat yang dapat merugikan, menyulitkan, dan menyusahkan seseorang/kelompok untuk memperoleh hak pendidikan dan hak ekonomi.

Tabel 4.2 : Kategori Laporan Tahun 2019 - 2021

Kategori laporan	2019	2020	2021
<b>Biasa</b>	245	113	79
<b>RCO</b>	29	9	6
<b>Jumlah</b>	<b>274</b>	<b>122</b>	<b>85</b>

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Respon Cepat Ombudsman bertujuan melihat kondisi pemmasalahan yang dilaporkan masyarakat sehingga rco dihadirkan oleh ombudsman agar masyarakat yang datang untuk melapor segera direspon sesegera mungkin, maka kemudian untuk peristiwa/kondisi atau kejadian tertentu, dilakukan mekanisme respon cepat.

b. Instansi Terlapor

Instansi terlapor menunjukkan adanya dugaan maladministrasi berdasarkan laporan dari masyarakat terhadap instansi terlapor.

Tabel 4.3 : Laporan tahun 2019 – 2021 Berdasarkan Instansi Terlapor

Kelompok Instansi Terlapor	2019	2020	2021
<b>Pemerintah Daerah</b>	105	58	30
Kepolisian	40	5	10
<b>Instansi Kementerian</b>	13	6	4
<b>Badan Pertanahan Nasional</b>	30	11	21
<b>BUMN/BUMD</b>	34	15	4
Lembaga Peradilan	8	5	2
Rumah Sakit Pemerintah	4	2	3
Lain-Lain	4	0	0
<b>Lembaga Negara non Struktural</b>	0	1	0
Kejaksaan	2	0	0
Perbankan	11	0	3
<b>Lembaga Pemerintah Non Kementerian</b>	5	0	0
<b>Lembaga Pendidikan Negeri</b>	11	7	5
<b>Lembaga Pendidikan Swasta</b>	4	4	2
TNI	1	3	0
<b>Badan Swasta/Perseorangan</b>	2	5	0
Tanpa Keterangan	1	0	1
<b>Total</b>	274	122	85

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Pemerintah daerah menjadi instansi terlapor yang paling banyak diadukan oleh masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dalam hal

ini pemerintah diharapkan terus melakukan perbaikan, evaluasi dan kontrol terhadap setiap langkah (kebijakan) yang diambil.

c. Jenis Maladministrasi berdasarkan penyampaian *online*

1.) Tahun 2019

Tabel 4.4 : Jenis Maladministrasi Berdasarkan Penyampaian *Online*

	Whatsapp	Email	Media Sosial	Call Center 137	Website	Telepon
<b>Penundaan Berlarut</b>	26	2	0	0	0	0
<b>Tidak Memberikan Pelayanan</b>	2	0	0	0	0	0
<b>Tidak Kompeten</b>	1	3	0	0	0	0
<b>Penyalahgunaan Wewenang</b>	0	1	0	0	0	0
<b>Penyimpangan Prosedur</b>	3	4	0	0	0	0
<b>Permintaan Imbalan</b>	0	0	0	1	0	0
<b>Tidak Patut Berpihak</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Diskriminasi</b>	0	0	1	0	0	0
<b>Konflik Kepentingan</b>	0	2	0	0	0	0
<b>Total</b>	1	0	0	0	0	0
	33	12	1	1	0	0

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Laporan tahun 2019 menunjukkan jenis penundaan berlarut adalah jenis maladministrasi terbanyak diadukan oleh masyarakat melalui pengaduan berbasis *Online*. Pengaduan via *whatsapp* masih banyak digunakan untuk melaporkan dugaan maladministrasi diandingkan dengan via *online* lainnya seperti e-mail, media sosial, call center 137, website, dan juga telepon.

2.) Tahun 2020

Tabel 4.5 : Jenis Maladministrasi Berdasarkan Penyampaian *Online*

	Whatsapp	Email	Media Sosial	Call Center 137	Website	Telepon
<b>Penundaan Berlarut</b>	14	0	0	0	1	0
<b>Tidak Memberikan Pelayanan</b>	7	2	0	0	2	0
<b>Tidak Kompeten</b>	1	0	0	0	0	0
<b>Penyalahgunaan Wewenang</b>	2	0	0	0	0	1
<b>Penyimpangan Prosedur</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Permintaan Imbalan</b>	4	2	0	0	0	3
<b>Tidak Patut Berpihak</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Diskriminasi</b>	2	0	0	0	0	0
<b>Konflik Kepentingan</b>	1	0	0	0	1	0
<b>Total</b>	31	4	0	0	4	4

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Laporan tahun 2020 menunjukkan jenis penundaan berlarut dengan 14 pengaduan via *whatsapp* dan 1 via *website*, merupakan jenis maladministrasi terbanyak, dilanjutkan tidak memberikan pelayanan adalah jenis maladministrasi terbanyak kedua yang diadakan oleh masyarakat melalui pengaduan berbasis *Online*. Pengaduan via *whatsapp* masih banyak digunakan untuk melaporkan dugaan maladministrasi diandingkan dengan via *online* lainnya seperti e-mail, media sosial, call center 137, website, dan juga telepon.

## 3.) Tahun 2021

Tabel 4.6 : Jenis Maladministrasi Berdasarkan Penyampaian *Online*

	Whatsapp	Email	Media Sosial	Call Center 137	Website	Telepon
<b>Penundaan Berlarut</b>	3	1	0	0	0	0
<b>Tidak Memberikan Pelayanan</b>	11	1	0	0	0	1
<b>Tidak Kompeten</b>	0	3	0	0	0	0
<b>Penyalahgunaan Wewenang</b>	1	0	0	0	1	0
<b>Penyimpangan Prosedur</b>	1	0	0	0	0	0
<b>Permintaan Imbalan</b>	3	0	0	0	0	0
<b>Tidak Patut Berpihak</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Diskriminasi</b>	4	0	0	0	0	0
<b>Konflik Kepentingan</b>	2	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0
	25	6	0	0	1	1

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Laporan tahun 2021 menunjukkan dugaan maladministrasi dengan jenis tidak memberikan pelayanan sebagai jenis maladministrasi terbanyak yang diadukan masyarakat berbasis online.

#### B. Hasil Penelitian Pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Pengaduan sangat penting untuk pelayanan publik agar dapat menyampaikan keluhan atau mengusulkan peningkatan kepada pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang berbeda seringkali dianggap memiliki ketidaksempurnaan. Pada poin ini merupakan pokok dan inti pembahasan untuk menjabarkan berbagai hal untuk menjawab rumusan masalah pertama yang diajukan oleh karya ilmiah ini yang pembahasannya mengenai komitmen dan jangka waktu dalam menyelesaikan laporan/pengaduan.

## 1. Komitmen Penyelesain Laporan/Pengaduan

Pengaduan adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya pelanggaran terhadap kode etik dan pedoman perilaku hakim. bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Tabel 4.7 : Status Laporan Tahun 2019 - 2021

Status Laporan	2019	2020	2021
<b>Tutup</b>	212	79	30
<b>Tolak</b>	20	0	3
<b>Proses</b>	3	43	26
<b>LHPD</b>	3	0	3
<b>LAHP</b>	0	0	1
<b>Verifikasi Formil</b>	13	0	4
<b>Pleno</b>	18	0	9
<b>Tindak Lanjut</b>	3	0	2
<b>Disposisi Kepala Perwakilan</b>	1	0	0
<b>Tanpa Keterangan</b>	1	0	7
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>122</b>	<b>85</b>

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Dalam hal ini pengaduan mempunyai jangka waktu dalam hal penyelesaiannya. Menurut MU selaku kepala keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) mengatakan bahwa :

“Terkait dengan jangka waktu dalam penyelesaian pengaduan masyarakat sudah diatur oleh peraturan ombudsman no 67 tahun 2020 terkait dengan kalsifikasi atau kategori laporan masyarakat yaitu kategori sederhana kemudian sedang dan sulit, sederhana ehh penanganannya kurang lebih memakan 60 hari jika petama laporan tersebut instansi laporanya hanya satu, permasalahannya hanya satu dan jangkauannya pun mudah, nah itu bias dikategorikan sederhana, kemudian sedang itu kurang lebih memakan waktu 90 hari dan intansinya terlapor bisa jadi dua atau misalnya pihak terkait lebih dari satu, jangkauannya juga berada di luar kota

tempat ombudsman ri sulsel kantor dalam hal ini kota makassar, Permasalahannya pun bias jadi juga lebih dari satu dan untuk sulit jika memang apayah jangkauan lokasinya ini berada di wilayah untuk sulit untuk dijangkau dan pihak terkait mungkin lebih dari 2 terlapor. (wawancara 9 juli 2021)”

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa setiap laporan atau pengaduan dari masyarakat mempunyai kategori dari setiap laporan yang diajukan berdasarkan jarak dan banyak instansi terlapor yang terlibat dalam laporan tersebut, dan permasalahan dari laporan tersebut menentukan kategori laporan. Dalam hal ini jangka waktu pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan belum sesuai dengan jangka waktu menurut Tjiptono yaitu *comitment*, ini bertindak sebagai waktu dalam penyelesaian laporan masyarakat dimana yang telah ditentukan 60 hari, 120 hari dan kemudian paling lama yang dikategorikan sulit yaitu 180 hari kalender, tetapi dilihat dari laporan tahun 2019 sampai saat ini masih berstatus proses (dalam penyelesaian) yang berarti masih ada laporan yang hingga saat ini belum selesai.

Selanjutnya :

“ Mengenai waktu penyelesaian sudah ditentukan dalam kategori sederhana, sedang maupun sulit tetapi ada juga laporan yang bersifat diluar dari jangkauan tersebut sehingga bisa memakan waktu lebih dari yang telah ditentukan dalam Peraturan Ombudsman (PO), karena biasanya laporan tersebut instansi terlapornya lebih dari dua, substansinya permasalahannya juga banyak dan jangkauan tempat terlapor sangat jauh dari lokasi Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan berada. (Wawancara HG, 12 juli 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa tidak semua laporan yang waktunya telah ditentukan bersifat sederhana, sedang, ataupun

sulit tetapi ada juga laporan yang bersifat sangat sulit dikarenakan faktor laporan yang dilaporkan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan tidak mudah untuk diselesaikan sehingga perlu memakan waktu lebih dari waktu yang telah ditentukan oleh Peraturan Ombudsman (PO).

Pengaduan dugaan maladministrasi di provinsi Sulawesi Selatan tentunya tidak sedikit berdasarkan luas wilayah provinsi itu sendiri dan juga instansi - instansi pemerintahan menerapkan pelayanan publik ke masyarakat. Dalam hal ini menanggapi sumber daya yang terlibat dalam menangani pengaduan masyarakat.

Selanjutnya wawancara oleh HG mengatakan bahwa :

“Mengenai pengaduan ada dua keasitenan yang dilibatkan yaitu bidang keasistenan penerimaan verifikasi laporan dan juga keasistenan penyelesaian atau lazim disebut tim riksa atau tim tindak lanjut. Untuk di di keasistenan pemeriksaan dan penerimaan verifikasi laporan yaitu ada tiga dalam keasistenan tersebut dan untuk keasistenan penyelesaian laporan ada berapa delapan kurang lebih delapan karena itulah yang mengkondisikan, apakah komunikasinya atau progresnya penanganan pengaduan itu melalui telepon atau wa secara terunsur. (wawancara HG 12 juli 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam menangani pengaduan semua asisten mempunyai kewajiban dalam menangani pengaduan namun ada dua bidang yang ditugaskan dalam memproses pengaduan dari masyarakat yaitu bidang PVL dan bidang Riksa.

Selanjutnya wawancara oleh MU mengatakan bahwa :

“Sebenarnya tidak ada kriteria khusus karena pada prinsipnya setiap asisten yang terlibat di pengaduan itu semua wajib menangani tetapi ada dibagi - bagi dan tidak ada kriteria khusus untuk menentukan asisten atau pegawai yang bertugas untuk menanganinya pengaduan secara daring semua dikondisikan sih, dalam hal ini bergantung pada penanggung jawab laporan atau pengaduan apakah dari laporan tersebut lebih efektif melalui



telepon atau melalui wa atau melauai secara langsung tidak ada kriteria khusus. (wawancara, 9 juli 2021)”.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa tidak ada kriteria dalam menangani laporan masyarakat sehingga semua asisten memiliki kewajiban dalam menyelesaikan aduan dari masyarakat.

Selanjutnya wawancara oleh S selaku kepala Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan mengatakan bahwa :

“ Jadi semua mempunyai tugas masing - masing dalam penerimaan dan menyelesaikan itu semua terlibat, dalam proses awal timnya yaitu pvl tapi laporan dalam penanganannya itu kan hampir seluruhnya terlibat lalu tindak lanjut oleh riksa yang dianggap memenuhi syarat formil dan materil kemudian secara bertahap dan akhirnya sampai ke LHAP kaper berperan dalam rangka memberikan pendapat atau memberikan saran agar tak ada muncul sperti diskriminasi antara pelapor maupun terlapor. (wawancara 21 juli 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam pengelolaan pengaduan hingga penyelesaian itu seluruh asisten Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan terlibat dalam menyelesaikan tugas hingga kepala perwakilan itu sendiri berperan dalam menyelesaikan laporan dari masyarakat guna pihak pelapor maupun terlapor tidak ada yang merasa dirugikan.

Selanjutnya wawancara oleh HS selalu masyarakat ;

“Mengenai jangka waktu sebenarnya saya tidak tahu namun laporan yang saya laporkan itu berstatus sederhana dan kalau tidak salah kurang leih dari dua bulan telah dinyatakan selesai” (wawancara 26 juli 2021).”

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang pernah melakukan pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan menunjukkan

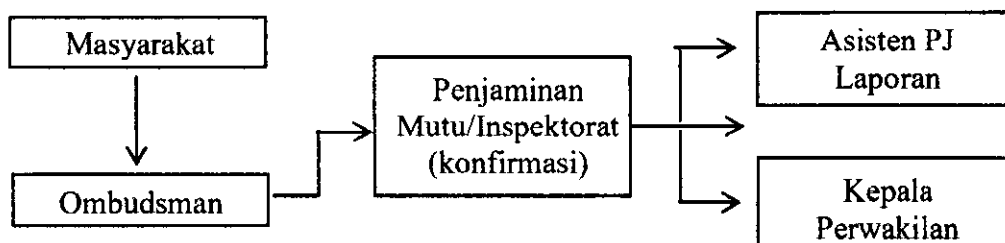
bahwa pihak Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan sejalan dengan kategori pengaduan menurut Mursalim yaitu *commitment* (komitmen), dalam hal ini ombudsman mampu menyelesaikan pengaduan dengan kategori sederhana dalam sesuai dengan peraturan Ombudsman (PO) yaitu sederhana dengan jangka waktu 60 (enam puluh hari).

Berdasarkan data dan beberapa kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan belum semua laporan sejalan dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan Ombudsman mengenai komitmen dalam menyelesaikan laporan. Hal ini dilihat dari data di atas yang menunjukkan laporan pada tahun 2019 masih ada 3 yang berstatus proses atau dalam penyelesaian sedangkan dalam kategori laporan menunjukkan laporan sulit selama 180 hari kalender.

## 2. Kesederhanaan Layanan Pengaduan Masyarakat

Penyedia pelayanan publik yang baik sebaiknya melahirkan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Dalam undang – undang pelayanan publik no 25 tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif.

Gambar 4.2 : Alur Pengaduan Internal



Tabel 4.8 : Klasifikasi Laporan Tahun 2019 - 2021

Klasifikasi Laporan	2019	2020	2021
<b>Laporan Sederhana</b>	241	77	42
<b>Laporan Sedang</b>	0	45	21
<b>Laporan Sulit</b>	0	0	0
<b>Tanpa Keterangan</b>	33	0	22
<b>Jumlah</b>	274	122	85

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Adapun klasifikasi laporan pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, hal ini menunjukkan kategori dari laporan atau pengaduan masyarakat bersifat mudah, sedang, atau sulit untuk diselesaikan.

Dalam hal ini Ombudsman diharapkan dapat melahirkan prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat seperti dalam pelayanan pengaduan warga bisa langsung berkomunikasi melalui aplikasi whatsapp, email, dan formulir pengaduan tersebut yang sudah dibuat oleh Ombudsman. Menurut MU selaku kepala keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) mengatakan bahwa :

“ Terkait dengan kesederhanaan ataupun keterbukaan menangani pengaduan masyarakat, dalam hal menerima kemudian menangani laporan masyarakat tentu ombudsman mengedepankan asas keterbukaan transparansi, salah satunya dengan menyampaikan progress perkembangan mulai dari laporan yang masuk entah itu sifatnya konsultasi ataupun pengaduan. ombudsman menyampaikan prosesnya baik itu melalui whatsapp, gmail lebih tepatnya sih email ombudsman itu sering kami lakukan melalui, menyampaikan feedback atau tanggapan melalui email

ombudsman. ya begitu pula ketika form pengaduan sudah pengaduan sudah diisi atau dilengkapi kemudian diberikan kepada kami, kami akan menyampaikan terkait hal hal yang mendukung pengaduan dari masyarakat tersebut dan disini dapat dikatakan standart pelayanan ke masyarakat baik yang sifatnya konsultasi maupun mengadu atau melapor itu tetap mengedapankan asas keterbukaan. (wawancara 9 juli 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan khususnya bidang PVL dan Riksa berperan sebagai pengelola penerimaan setiap pengaduan/laporan masyarakat kemudian memantau perkembangan dari laporan tersebut. Dalam kesederhanaan ini sejalan dengan salah satu poin dari Tjiptono yaitu *simplicity* (kesederhanaan) ini dalam memudahkan dan membantu masyarakat dalam memproses pengaduan yang dianggap melakukan maladministrasi.

Selanjutnya menurut HG selaku anggota keasitenan Rksa mengatakan bahwa :

“Situasi sekarang masih berada status pandemic covid sehingga, baik laporan tataran PVL ataupun sudah masuk Riksa tindak lanjut kami kondisikan terkait dengan penangananya apakah itu langsung ataupun melalui mungkin telepon atau wa atau email, nah begitupun kepada terlapor, terkadang juga bagian riksa ketika ada laporan seperti mungkin sudah masuk pada tahapan tindak lanjut atau pemeriksaan atau penyusunan laporan mereka juga terkadang menggunakan wa atau telepon maupun email namun didominasi dengan penggunaan wa ataupun telepon itu juga dilakukan juga oleh pihak tim riksa terlebih di masa pandemik namun kebutuhan laporan tersebut memang harus kami putuskan pemanggilan atau pemeriksaan ditempat, dilapangan dikantor instansi terlapor ataupun terkait tim riksa itu melakukan pemanggilan ataupun mendatangi langsung dengan melakukan sesuai dengan investigasi, atau pemeriksaan dokumen atau pengambilan keterangan di tempat terlapor pihak terkait. (wawancara 12 juli 2021)”

Berdasarkan kutipan wawancara menunjukkan bahwa Ombudsman dalam menghadapi pandemi tetap melahirkan cara dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Dalam hal dilihat dari usaha dari bidang PVL maupun Riksa yang terus mengontrol aduan dari masyarakat dengan cara menelfon ataupun mendatangi langsung sesuai dengan investigasi yang selama ini mereka lakukan.

Pengaduan masyarakat merupakan suatu proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi ke pengadu, mendokumentasikan, dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat. Dalam hal ini pengelolaan pengaduan Ombudsman sebaiknya selalu mengkonfirmasi perkembangan dari pengaduan masyarakat. Selanjutnya wawancara AS selaku kepala keasistenan Riksa mengatakan bahwa :

“Jadi dalam hal kesederhanaan pengaduan kami selalu menjelaskan proses yang akan di jalani ke pelapor. kemudian kami jelaskan bawa dua keasistenan yang dilibatkan yaitu keasistenan pvl dan keasitenan penyelesaian laporan atau tim riksa, nah dalam hal pvl karena secara struktur memiliki koordinator maka koordinator lah yang memantau laporan laporan yang diterima, itu untuk tahap pvl begutu pula verifikasi ketika ada verifikasi formil atau materil maka penerima laporan tersebut akan meminta kepada kepala keasistenan atau koordinator untuk melalukan verifikasi dalam artian apakah dalam hal penyusun kronilogis kemudian persyaratan formil, yang dilakukan oleh si asisten yang menerima laporan ini sudah sesuai dengan ketentuan gitu jadi tinggal diverifikasi oleh kepala keasistenan nah itu untuk pvl, kemudian keasistenan penyelesaian laporan atau riksa di control oleh kepala keasistenan pemeriksaan nah mulai dari penyampaian pertama misalnya mulainya penyampaian pemeriksaan atau pemberitahuan pemeriksaan itu sudah dikontrol oleh keasistenan penyelesaian laporan begitu pula ketika penyusunan LHPD kemudian melangkah

ke tahapan ke berikutnya seperti klarifikasi atau misalnya investigasi, atau konsiliasi, hingga LAHP itu dibawa control oleh kepala keasistenan pemeriksaan. (wawancara 14 juli 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara menunjukkan bahwa setiap aduan yang dilaporkan oleh masyarakat akan selalu dijelaskan prosesnya dari tahap ke tahap yang akan dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan ke pelapor untuk menyelesaikan aduannya. Dalam hal ini sejalan dengan *simplicity* (kesederhanaan) yang dikemukakan oleh Tjiptono, ini bertindak sebagai dimana asisten menjelaskan perjalanan proses dari pengaduan masyarakat dan masyarakat bisa langsung berinteraksi secara langsung dengan asisten Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Situasi pandemi saat ini mengharuskan masyarakat berjaga jarak mengurangi kontak atau bersentuhan langsung dengan masyarakat lainnya. Dalam hal ini mengakibatkan Ombudsman RI pusat beserta Ombudsman perwakilan yang ada di setiap daerah melakukan hal yang sama sesuai dengan surat edaran yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI.

Selanjutnya wawancara oleh S selaku kepala perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan mengatakan bahwa :

Selanjutnya :

“Iya kalau memungkinkan kita ada pertemuan kita adakan pertemuan karena tidak semua kemudian kita bisa melakukan melalui media sosial, secara langsung kalau memungkinkan untuk kita meminta penjelasan secara daring kita tidak ketemu langsung cuma kan mungkin memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaiannya kalau semua melalui aplikasi tetapi kalau pengaduan melalui secara langsung masyarakat bisa menjelaskan panjang lebar bisa curhat semuanya, karena sekarang daring maka kita akan meminta agar bisa wawancara atau telepon langsung meskipun itu biasanya tidak, karena kan tergantung jaringan yang

kadang - kadang juga pelapor susah menjelaskan secara bahasa yang baku kalau melalui wa, kadang terlapor malas ngangkat teleponnya sehingga panjang, biasanya ketika sekarang ini karena kita lebih banyak surat - menyurat yang membutuhkan waktu 14 hari. (awancara 21 juli 2021).”

Berdasarkan kutipan wawancara menunjukkan bahwa perbedaan antara pengaduan yang dilakukan secara pertemuan langsung dan melalui daring kurang lebih sama namun mempunyai kelebihan dan kekurangan masing - masing, kekurangan itu sendiri dari jika melakukan pengaduan yang dilakukan secara daring masyarakat sulit dalam menjelaskan keseluruhan cerita dan kelebihannya yaitu hemat biaya karena hanya melalui wa ataupun telepon, sedangkan pengaduan secara langsung masyarakat dapat menjelaskan secara panjang lebar masalah yang dialami namun untuk masyarakat yang jauh akan sulit dan membutuhkan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Dalam wawancara dengan salah satu masyarakat A mengatakan bahwa :

“Dalam melakukan pengaduan kami berusaha memberikan pelaporan yang jelas, transparansi, pihak Ombudsman menyikapinya dengan baik bahasa yang digunakan juga sopan dan menerapkan 3S senyum, salam, dan sapa. (wawancara 27 juli 2021).”

Berdasarkan kutipan wawancara menunjukkan bahwa kategori kesederhanaan dalam melakukan pengaduan sejalan dengan *simplicity* (kesederhanaan) menurut Mursalim dilihat dari sikap asisten dalam menerima pengaduan masyarakat mampu berkomunikasi dan menjelaskan kepada masyarakat dengan menerapkan sikap yang baik.

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa setiap aduan yang masuk memiliki proses sesuai dengan aturan dan ada asisten yang bertugas dalam menerima dan mengelola aduan tersebut, Ombudsman berkewajiban menjelaskan tahap demi tahap mulai dari menerima laporan, melakukan pemeriksaan, substansi atas laporan, menindak lanjuti laporan, dan seterusnya.

### 3. Kecepatan Pelayanan Pengaduan

Pengaduan merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.9 : Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme Penyampaian Tahun 2019 - 2021

Mekanisme	2019	2020	2021
<b>Surat</b>	53	36	33
<b>Datang langsung</b>	166	42	19
<b>Whatsapp</b>	33	31	25
<b>Call Center 137</b>	1	0	0
<b>Website</b>	0	4	1
<b>Email</b>	12	4	6
<b>Media Sosial</b>	1	0	0
<b>Telepon</b>	0	4	1
<b>Lain – lain</b>	8	1	0
<b>Jumlah</b>	<b>274</b>	<b>122</b>	<b>85</b>

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Salah satu tugas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan ialah melindungi masyarakat terhadap penyalahgunaan wewenang, pelanggaran hak, dan keputusan yang tidak adil dari aparat pemerintahan. Dalam hal ini masyarakat dalam menyampaikan pengaduan di situasi pandemi dan sebelumnya saat belum adanya pandemi covid-19 akan berbeda dikarenakan



tidak adanya keterbatasan masyarakat dalam berkegiatan. Menurut S selaku kepala perwakilan mengatakan bahwa :

“Sebenarnya tidak ada perbedaan antara daring atau langsung namun kadang - kadang ada yang melapor di 5 hari lalu misalnya lalu kita rapatkan hari ini kemudian ada yg melapor hari ini tapi sklian dirapatkan juga, jadi memang kadang-kadang ada yang dirugikan yang lebih cepat lagi belum dirapatkan ada juga yang melapor agar segera dirapatkan, namun semua tergantung substansi laporannya, semua melalui proses dan kita juga terikat dengan aturan moril. semua mendapat prioritas yang sama dalam rangka percepatan dan semua menjadi tanggung jawab kita dan kita lagi lagi terikat secara moril, semua untuk menyakinkan bahwa kita itu bekerja. (wawancara 21 juli 2021).”

Berdasarkan kutipan wawancara menunjukkan bahwa daring maupun secara langsung tidak jauh berbeda, semua melalui proses dan semua telah diatur oleh aturan. Dalam hal ini pada bidang penerima yaitu pvl maupun bidang pemeriksaan memproses setiap aduan dengan prosedur yang telah ditentukan.

Selanjutnya :

“Memang sudah menjadi aturan karena sudah menjadi kebijakan pusat dalam surat edaran yang memungkinkan atau pengaduan yang berhadapan langsung kemudian dialihkan ke pengaduan secara daring untuk salah satunya pencegahan terjadinya maladministrasi dalam situasi pandemi seperti sekarang. Namun selama ini memang cenderung menurun dari segi laporan ini dilihat dari jumlah laporan karena memang orang cenderung Face to face dalam melakukan pengaduan/laporan karena dia punya ke Ombudssempatan menjelaskan panjang lebar dan kalo daring kadang" bahasa laporan harus secara Formil dan disitu terkesan tidak bisa curhat sehingga merasa bahwa lebih efektif jika face to face. Namun dalam melakukan daring maupun langsung tidak mengurangi apapun dari kita dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Tidak ada beda. (wawancara 21 juli 2021)”.

Berdasarkan kutipan wawancara menunjukkan bahwa pengaduan tersedia sebelumnya secara langsung sekarang dialihkan secara daring

namun tak menutup kesempatan kepada masyarakat jika ingin melakukan pengaduan/laporan dugaan maladministrasi bisa langsung datang ke kantor untuk melakukan pengaduan. Hal ini dilihat dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan data laporan masuk pada tahun 2020 hingga ke 2021 dimana laporan yang masuk masih banyak dilakukan dengan cara penyampaiannya melalui datang langsung.

Dalam hal ini sejalan dengan salah satu teori *speed* (kecepatan) yang dikemukakan oleh Tjiptono, dalam hal ini menunjukkan bahwa pihak Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan selalu menerima pengaduan dan meminta seluruh penjelelasan yang dialami pelapor sehingga jika menurut asisten penjelelasan melalui telepon surat - menyurat maka pihak Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan memungkinkan untuk adanya pertemuan antara pelapor dan juga pihak Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. Menurut HS selaku masyarakat mengatakan bahwa :

“Kita dimintai identitas dan juga dokumen pendukung seperti bukti kalau ada masalah, tidak terlalu lama wa ku sudah dibalas lalu dijelaskan tahapannya. (wawancara 26 juli 2021).”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam kecepatan penerimaan pengaduan Ombudsman masih dengan cepat merespon pengaduan yang dilakukan secara daring melalui *whatsapp* dalam hal sejalan dengan kategori menurut Mursalim yaitu *speed* (kecepatan) ini dilihat dari keterangan masyarakat yang direspon oleh asisten Ombudsman.

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif.

Kesederhanaan layanan pengaduan pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dapat dikatakan setiap aduan yang masuk memiliki proses sesuai dengan aturan dan ada asisten yang bertugas dalam menerima dan mengelola aduan tersebut, Ombudsman berkewajiban menjelaskan tahap demi tahap mulai dari menerima laporan, melakukan pemeriksaan, substansi atas laporan, menindak lanjuti laporan, dan seterusnya. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terdapat kesederhanaan yang baik dalam pelayanan pengaduan masyarakat di kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, hal ini dilihat dari tersedianya nomor *whatsapp*, format pengaduan, dan tata cara melakukan pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di depan pintu masuk kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, pelayanan melalui langsung juga dilayani dengan baik dengan menerapkan 3S (*senyum, sapa, sopan*) kemudian asisten menjeleskan tahap demi tahap ke pelapor.

### 3. Kecepatan Pelayanan Pengaduan

Menurut Tjiptono yang dikutip Mursalim (2018), mengemukakan dalam teorinya bahwa setiap pengaduan ditangani secepat mungkin rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan. Selain itu, setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan pengaduan yang sedang diselesaikan senantiasa dikomunikasikan kepada pelanggan yang

bersangkutan.

Kecepatan layanan pengaduan pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dapat dikatakan pelayanan mengenai pengaduan atau laporan masyarakat melalui daring maupun datang langsung tetap mempunyai prioritas yang sama, setiap aduan yang masuk Ombudsman berkewajiban melayani pengaduan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan prosedur yang ada. Dalam hal ini pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring maupun secara langsung Ombudsman akan selalu merespon sesuai dengan aduan yang masuk. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti di kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan pengaduan yang melalui datang langsung ataupun daring tidak memiliki perbedaan yang signifikan tetapi yang membedakan hanya cara penyampaian dalam pelaporan, perbedaan laporan berada pada isi laporan tersebut.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Sesuai dengan hasil dan observasi di lapangan bahwa laporan/pengaduan dugaan maladministrasi belum semua terselesaikan karena faktor substansi terlapor lebih dari dua, permasalahannya juga banyak dan juga lokasi instansi terlapor sangat sulit untuk dijangkau sehingga Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan membutuhkan waktu lebih banyak guna menyelesaikan laporan. Namun penerimaan pengaduan dari semua laporan masyarakat banyak yang telah terselesaikan dengan cukup baik.
2. Pengaduan/laporan via daring telah menunjukkan kenaikan, namun pengaduan yang dilakukan dengan cara datang langsung masih mendominasi dari tahun ke tahun tetapi dalam penyelesaian dari laporan tersebut tetap dimungkinkan untuk adanya pertemuan. Hal ini menunjukkan kesederhanaan prosedur karena asisten mampu merespon dengan baik laporan yang dia sampaikan melalui daring.
3. Pengaduan berbasis *online* atau pengaduan daring Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan telah mampu memberikan pelayanan yang baik dalam melayani pengaduan dugaan maladministrasi dengan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan yang memanfaatkan elektronik sebagai alat dalam melakukan komunikasi terhadap pelapor.

## B. Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan di atas dan menganalisa hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka penulis merasa perlu memberikan masukan sebagai berikut :

1. Bagi perangkat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan agar dapat meningkatkan kinerja dan menjalin kerjasama dengan baik dengan penyelenggara pelayanan publik agar setiap pengaduan dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
2. Bagi setiap pegawai yang bekerja pada bidangnya masing - masing agar lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan dapat lebih meluangkan waktu dengan kelompok masyarakat.
3. Hendaknya dalam pelaksanaan program peningkatan pengawasan pihak Ombudsman penyelenggara pelayanan publik serta masyarakat senantiasa bersama khususnya pihak Ombudsman menerapkan *fast respon* dalam menerima pengaduan sehingga masyarakat tidak enggan dalam melaporkan jika terjadi maladministrasi guna meningkatkan pelayanan publik yang baik dari pihak Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, H. (2019). *Media Online: Pengertian, Karakteristik, dan Jenis-jenisnya*. [www.jejualan.com](http://www.jejualan.com).
- Dwiyono, P. (2018). *Representasi Maskulinitas Dalam Media Sosial*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Fernanda, F. E. (2019). *Pengaruh Penggunaan Gawai Sebagai Media Komunikasi Politik Terhadap Literasi Kewargaan Dan Orientasi Budaya Politik Siswa SMA Negeri*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Gaol, J. L., (2014). *A to Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo Anggota Ikapi.
- Hanafi, M. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Ombudsman (Studi Kasus: Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat*. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- Handhayani, M., Arif, E., & Dewi, R. S. (2020). Pergeseran Budaya Komunikasi Di Era Media Baru (Studi Kasus Penggunaan Laporan Oleh Masyarakat Kota Solok). *Al Munir: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 11, 124–133.
- Jamaluddin, J. Bin. (2020). Inovasi Pelayanan Pengaduan Warga Berbasis Online Di Desa Pakatto Kabupaten Gowa. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 21, Issue 1).
- Kamayanthi, D. Y. (2020). *Analisis Pembelajaran Menggunakan Edmodo Pada Mata Pelajaran Kewirausahaan Kelas XII DPIB Di SMKN 1 Majalengka Tahun Ajaran 2020-2021*. Universitas Pasundan Bandung.
- Larasati, W. (2016). Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 9(1), 97–113.
- Mabruri, C. R. (2019). Evaluasi Layanan Pengaduan Online Ombudsman Republik Indonesia dengan Usability Evaluation Methods. In *Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1, 67–89.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (23rd ed). Bandung: Alfabeta.
- suryadi. (2010). Penanganan Pengaduan ( Complaint Handling ) Dalam Pelayanan Publik ( Studi Tentang Transparansi , Responsivitas , Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II ). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1(2), 293.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. (2008).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Virginia, C. Y. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Kota Mataram Tahun 2017-2018*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Wahyudi, R. (2015). Perilaku Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Pasca Reformasi Birokrasi di Kota Pekanbaru , Provinsi Riau Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2(1), 1–9