

PENERAPAN MEDIA SOSIAL DALAM PENGADUAN DUGAAN MALADMINISTRASI PADA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SULAWESI SELATAN

Hardi Setiawan^{1*}, Jaelan Usman², Riskasari³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to find out the application of social media in complaints of alleged maladministration at the RI Ombudsman Representative for South Sulawesi. The method used descriptive qualitative with the number of informants 6 people. The data analysis techniques used data reduction, data exposure and conclusion. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of this study showed that online complaints of alleged maladministration seen from the commitment to resolve complaints were good, but some were still in the process of being completed. The simplicity of the complaint made it much easier for the community to report, it meant that the manager received the complaint controls, followed up and then explained step by step to the community in reporting process. The speed in completing the report was carried out with a predetermined procedure and it had been good because in receiving complaints the ombudsman was able to respond quickly then asked for an explanation of the problems and explained the complaint procedure to the public.

Keywords: social media, complaints, maladministration, ombudsman

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan media sosial dalam pengaduan dugaan maladministrasi pada Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan 6 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, pemaparan data dan penarikan kesimpulan. Kemudian data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pengaduan online dugaan maladministrasi dilihat dari komitmen dalam menyelesaikan pengaduan sudah baik namun dalam tahap penyelesaian masih beberapa dalam proses. Kesederhanaan pengaduan banyak memudahkan masyarakat untuk melapor, artinya pengelola penerima pengaduan mengontrol, menindaklanjuti dan kemudian menjelaskan langkah demi langkah proses laporan masyarakat. Kecepatan dalam menyelesaikan laporan dilakukan dengan prosedur yang telah ditentukan dan dapat dikatakan baik karena dalam menerima pengaduan ombudsman mampu merespon dengan cepat kemudian meminta penjelasan atas permasalahan yang dialami dan menjelaskan prosedur pengaduan kepada masyarakat.

Kata kunci: media sosial, pengaduan, maladministrasi, ombudsman

* hardisetiawan@gmail.com

PENDAHULUAN

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. Maburri (2019).

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.

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 daring bagi masyarakat yang ingin melapor, selain itu Ombudsman juga menyediakan sarana aplikasi whatsapp (0811-2363-737), E-mail: pengaduan@ombudsman.go.id atau

menggunakan formulir pengaduan online melalui 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.

Perkembangan zaman yang kini sangat dirasakan yaitu canggihnya peran media sosial bagi kehidupan manusia. Media sosial merupakan salah satu media instan 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. Definisi media sosial tidak serta merta merupakan gagasan yang tidak berdasar yang dikemukakan oleh para ahli tersebut. media sosial memiliki peran dan dampak bagi kehidupan masyarakat yang harus didesain sedemikian rupa agar media sosial tetap pada fungsi dan tujuan media sosial itu sendiri dan memiliki manfaat dalam kehidupan setiap individu.

Media sosial memiliki ciri-ciri yang tidak lepas dari berbagai ciri-ciri dari media sosial yang banyak digunakan hingga saat ini. Berikut beberapa karakteristik yang terdapat

pada media sosial: a) Partisipasi Mendorong kontribusi dan umpan balik dari setiap orang yang tertarik atau berminat menggunakannya, hingga dapat mengaburkan batas antara media dan audience. b.) Keterbukaan Kebanyakan dari media sosial yang terbuka bagi umpan balik dan juga partisipasi melalui sarana-sarana voting, berbagi dan juga komentar. Terkadang batasan untuk mengakses dan juga memanfaatkan isi pesan. c)

Perbincangan Selain itu, kemungkinan dengan terjadinya perbincangan ataupun pengguna secara dua arah.d). Keterhubungan Mayoritas dari media sosial tumbuh dengan subur lantaran terjadi suatu kemampuan yang dapat melayani keterhubungan antara pengguna, melalui suatu fasilitas tautan (links) ke website, sumber informasi dan bagi pengguna-pengguna lainnya.

Jenis-jenis mediaonline yang kini kita ketahui dan kita kenal dapat di klasifikasikan sebagai berikut : 1. 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. 2. 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. 3. 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).

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 bertabat ketatabukuan 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.

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

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan media sosial dalam pengaduan maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif (deskriptif), yaitu menjawab suatu pertanyaan secara mendalam berdasarkan kondisi obyektif di lapangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini guna memperkuat hasil penelitian maka teknik yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengabsahan data

dilakukan triangulasi sumber, teknik dan waktu lalu dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

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 yang memuat Ombudsman

sering disebut lembaga independen yang mengawasi pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa tingkat cara penyampaian tertinggi yaitu dengan cara datang langsung pada tahun 2019 dan menurun pada tahun 2020 dan 2021. Sesuai dengan anjuran Ombudsman RI pada tahun 2020 sejak adanya wabah penyakit virus covid-19 yang mengarahkan bahwa pengaduan masyarakat sebaiknya dilakukan

melalui daring karena Ombudsman RI telah menyiapkan sarana pengaduan masyarakat melalui media sosial yang berupa *whatsapp*, *website*, *call center 137*, *website*, *gmail*, dan ada juga sarana lain yang dapat diakses oleh masyarakat jika terjadinya dugaan maladministrasi, namun tidak menutup kemungkinan jika penyampaian dilakukan dengan cara datang langsung maka Ombudsman tetap siap menerima dan menindak lanjut pengaduan dari masyarakat tersebut.

Tabel 1.
Kategori laporan Berdasarkan Pengaduan

Kategori Laporan	2019	2020	2021
Biasa	245	113	79
RCO	29	9	6
Jumlah	274	122	85

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

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 yang terjadi 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/mendesak 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/atau menyusahkan seseorang/kelompok untuk memperoleh hak pendidikan dan hak ekonomi.

Tabel 2.
Pengaduan Berdasarkan Instansi Terlapor

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

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Instansi terlapor merupakan pihak yang diduga melakukan tindakan maladministrasi sehingga Ombudsman melakukan tindak lanjut berdasarkan laporan masyarakat. pada tahun 2019 hingga ke 2021 pemerintah daerah adalah pihak paling banyak dialporkan oleh masyarakat. Status laporan

Ombudsman yaitu status dari laporan atau pengaduan dari masyarakat yang menunjukkan laoran telah ditutup, tolak, proses, verifikasi formil, LHPD (laporan hasil pemeriksaan dokumen), LAHP, (laporan akhir hasil pemeriksaan), atau disposisi kepala perwakilan. Tabel menunjukkan status

dari pengaduan masyarakat banyak yang telah diselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

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. Pada poin ini merupakan pokok dan inti pembahasan untuk menjabarkan berbagai hal untuk menjawab rumusan masalah pertama yang diajukan oleh karya ilmiah iniyang

pembahasannya mengenai komitmen dan jangka waktu dalam menyelesaikan laporan/pengaduan

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. P.A Wates (2017).

**.. Tabel 3.
Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Status Laporan**

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

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

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. namun berdasarkan regulasi yang telah diatur maka dengan ini 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.

Dalam hal penanganan 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.

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.

Berdasarkan data dan beberapa hasil wawancara dalam penelitian ini 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 diatas 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. Dari observasi yang dilakukan peneliti komitmen dalam penyelesaian laporan

tidak semua dalam kategori sederhana, sedang maupun, sulit, hal ini dikarenakan ada laporan yang memiliki permasalahan yang lebih, jumlah instansi terlapor yang terlibat lebih dari dua instansi dan jarak instansi terlapor dengan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan sangat jauh sehingga sulit dijangkau dan membuat laporan tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama.

Kesederhanaan 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.

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.

Tabel 4.
Klasifikasi Laporan Tahun 2019 – 2021

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

Sumber Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Bidang PVL dan Riksa berperan sebagai pengelola penerimaan setiap 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.

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.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara yang dalam penelitian ini 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. 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 menjelaskan tahap demi tahap ke pelapor.

Kecepatan Penyelesaian Pengaduan

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

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.

Tabel 5.
Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme Penyampaian
Tahun 2019 - 2021

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

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Dalam hal ini Ombudsman menegaskan 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.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dalam penelitian ini dapat disimpulkan 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 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.

KESIMPULAN

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 untuk dijangkau tempat instansi terlapor sehingga membutuhkan waktu lebih banyak.

Namun penerimaan pengaduan dari semua laporan masyarakat telah menyelesaikan laporan dengan cukup baik.

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.

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyono, P. (2018). *Representasi Maskulinitas Dalam Media Sosial* (Skripsi, 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 (Tesis, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Hanafi, M. (2018). *Analisis Kualitatif Pelayanan Ombudsman (Studi Kasus: Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat* (Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Jamaluddin, J. Bin. (2020). Inovasi Pelayanan Pengaduan Warga Berbasis Online Di Desa Pakatto Kabupaten Gowa. *Journal of Chemical Information and Modeling* 21(1).
- Mulyadi, D. (2018). *Studi kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No 67 Tahun 2020 Tentang Pedoman Klasifikasi Laporan Masyarakat Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta.
- Sari, R. K. (2018). *Analisis Penerapan Pendidikan Multikultural Dalam Menumbuhkan Sikap Toleransi Siswa Di Smp Raden Fatah Batu* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Sari, R. N. (2016). Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat. *Jurnal Hukum*, 3(2), 1–11.
- Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1(1), 67–89.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (23rd ed)*. Bandung: Alfabeta.
- Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik

Indonesia. Sekretariat Negara.
Jakarta.

Indonesia. Undang-Undang Republik
Indonesia Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.
(2009). Sekretariat Negara.
Jakarta.