

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dimasa sekarang, instansi pemberi layanan berlomba-lomba melakukan inovasi atas layanan yang diberikan kepada masyarakat, walaupun sudah berusaha maksimal ternyata tidak semua layanan yang diberikan seluruhnya memuaskan masyarakat. Reformasi ditandai dengan adanya tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik. Ditambah lagi dengan modernisasi teknologi informasi dan komunikasi memberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan dengan mudah dan cepat. Dengan keadaan tersebut pemerintah dituntut untuk membuka diri kepada masyarakat untuk memberikan informasi-informasi dan kebijakan-kebijakan yang sangat diperlukan serta mudah diakses dari mana saja. Terlebih dengan adanya UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) maka pemerintah diamanatkan untuk membuka informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat.

Menurut UU KIP, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara yaitu penyelenggaraan negara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-

Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Informasi menjadi kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia (HAM) dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU No 14 Tahun 2008).

Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi implementasi pelayanan informasi publik. Seperti yang dikemukakan oleh (Indah T, 2018) bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi sudah cukup terpenuhi dengan baik, hanya saja terdapat kendala pada faktor sumber daya yaitu kurangnya jumlah staf seksi pelayanan informasi publik yang merupakan implementor dalam kebijakan tersebut, selain itu belum terpenuhinya fasilitas penunjang seperti kamera profesional. Meskipun jumlah staf yang kurang memadai, implementor memiliki keahlian dalam menjalankan kebijakan tersebut yaitu mampu mengoperasikan *website* dan juga media sosial sebagai sarana menyebarluaskan informasi publik. Hal tersebut menjadi salah satu penunjang keberhasilan implementasi kebijakan yang dijalankan.



Perlunya informasi dan komunikasi merupakan hasil pengelolaan data sehingga menjadi bentuk bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Untuk memperoleh informasi diperlukan adanya data yang akan diolah di unit pengelolaan transformasi data menjadi informasi sehingga diperoleh suatu keputusan yang benar didasarkan pada informasi yang benar dan berdasarkan pada data yang akurat. Masalah utama dari suatu informasi adalah konsistensi dari suatu data.

Menurut Yemi Ariyanti (2022), berdasarkan ketentuan yang kita ketahui bahwa tindak lanjut suatu aduan atau pengaduan harus berdasarkan syarat dan ketentuan. Ketentuan yang telah ada diberlakukan secara umum dan mutlak agar setiap aduan yang diadakan masyarakat dapat memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan. Dan saat ini sering kali terjadi kecenderungan orang lebih suka berkeluh kesah curhat di media sosial, yang akhirnya menjerat dirinya dengan pasal dalam Undang-Undang Informasi dan Teknologi (UU IT) karena telah melakukan tindakan pidana pencemaran nama baik instansi tersebut atau bersikap dalam menyebarkan informasi yang tidak benar kepada masyarakat.

Kita harus memahami apa yang dinamakan syarat serta ketentuan dalam pengaduan. Secara umum pengertian syarat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu segala sesuatu yang perlu atau harus ada. Pengertian ketentuan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu sesuatu yang sudah tentu atau yang telah ditentukan. Terkait tentang syarat dan ketentuan dalam suatu laporan pengaduan, dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu syarat formil dan materil. Syarat formil

yaitu syarat berupa identitas diri dan syarat materil yaitu syarat terkait substansi yang dilaporkan.

Layanan pengaduan disebuah instansi layanan publik sering kali gagal atau tidak dapat ditindaklanjuti karena tidak memenuhi salah satu persyaratan tersebut baik syarat formil maupun syarat materil, ataupun karena tidak memenuhi kedua persyaratan tersebut, karena surat yang dikirimkan hanya surat berisi aduan tanpa identitas atau alamat (surat kaleng).

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik. Pengaduan masyarakat memiliki elemen penanganan pengaduan. Elemen penanganan pengaduan terdiri dari beberapa aspek, antara lain sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respon pengaduan, umpan balik; laporan penanganan pengaduan (Ombudsman New South Wales, 2010).

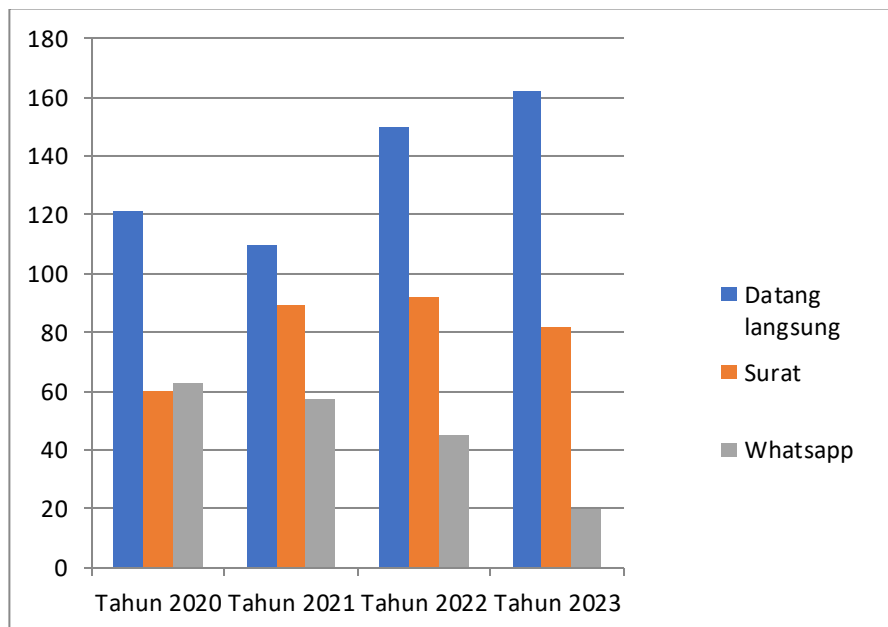
Pengaduan masyarakat adalah penyelesaian dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pengaduan atau keluhan yang datang dari masyarakat atas dasar ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat menjadi sebuah tantangan bagi pelaksana organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, sudah semestinya pelaksana organisasi publik harus mempunyai sistem yang tepat dan akurat dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam menerima suatu pelayanan, demi terciptanya kualitas serta kepuasan yang baik dari masyarakat.



Maka dari itu perlu adanya suatu sarana pengaduan disetiap kelurahan untuk mendapatkan pengaduan dari pengadu ataupun penerima pelayanan tentang persyaratan yang ingin masyarakat ajukan, dalam mengelola pengaduan dilihat dari SOP (*Standard Operating Procedure*) pelayanan publik itu sendiri. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintahan baik dipusat maupun didaerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri kedepannya. Agar kualitas pelayanan publik semakin baik, para penyedia pelayanan harus menangani serta menindaklanjuti segala bentuk aduan dari masyarakat.

Ombudsman merupakan sebuah lembaga pemerintahan yang berwenang untuk mengawasi pelayanan baik diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Ombudsman mengeluarkan sebuah aplikasi yang berbasis *website* yaitu “Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL). SIMPeL digunakan untuk memberikan efektivitas dan efisiensi dalam hal penanganan laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman, baik ditingkat pusat maupun perwakilan. Ombudsman Republik Indonesia melakukan proses adaptasi terhadap gelombang disrupsi informasi akibat industrialisasi 4.0 ini salah satunya dengan membangun sebuah sistem informasi manajemen penyelesaian laporan bernama SIMPeL. Sistem informasi ini dirintis sejak tahun 2014, merupakan digitalisasi manajemen penyelesaian laporan, termasuk di dalamnya untuk data base dan sarana komunikasi dengan pelapor. Aplikasi SIMPeL ini pada dasarnya adalah

instrumen pimpinan Ombudsman RI untuk melakukan transformasi budaya paper menjadi budaya paperless melalui sistem digital.



Gambar 1.1 Data Rekap Jumlah Pengaduan Masyarakat pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat

Sumber : 2020-2023, Kantor Ombudsman RI Provinsi SUMBAR

Dari data jumlah pengaduan masyarakat diatas, dapat dijelaskan bahwa banyaknya intensitas pengaduan masyarakat yang masuk sehingga sulit untuk dikelola secara manual. Maka saat ini dengan adanya aplikasi SIMPeL dapat dengan cepat memproses pengaduan masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi SUMBAR.

Salah satu kegiatan di Kantor Ombudsman yang memerlukan pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat adalah kegiatan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dengan menggunakan aplikasi yaitu SIMPeL. Untuk itu penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “Pengelolaan

Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi SIMPeL Di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana Pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi SIMPeL Di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat?
2. Apa saja kendala yang terjadi pada Pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi SIMPeL Di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat?
3. Bagaimana Solusi dari kendala yang terjadi pada Pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi SIMPeL Di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari magang ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana Pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi SIMPeL Di Kantor RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang terjadi pada Pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi SIMPeL Di Kantor RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.



3. Untuk mengetahui solusi dari kendala yang terjadi pada Pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi SIMPeL Di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Sehubung dengan kegiatan magang yang penulis lakukan diharapkan bisa mendapatkan manfaat yaitu:

1. Memberikan wawasan kerja dalam bentuk praktik kerja.
2. Mendapatkan wawasan yang tidak hanya teori, melainkan berupa pengalaman praktis dan secara konkrit mengaplikasikan materi yang didapatkan selama dibangku perkuliahan.
3. Meningkatkan kualitas diri dengan adanya koordinasi dan sosialisasi dengan pegawai lingkungan kerja tempat magang.
4. Menambah pengetahuan mengenai pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi SIMPeL Di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.



1.5 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari bahan bacaan yang berkaitan dengan topik yang dibahas.

2. Studi Lapangan

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi langsung di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat terkait atau melakukan tanya jawab dengan pegawai instansi, guna mendapatkan data yang diperlukan serta mempelajari dan menganalisa data yang berkaitan dengan objek penulisan.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang, penulis melaksanakan kegiatan magang selama 40 hari kerja yang dilaksanakan mulai dari tanggal 1 Februari 2024 sampai dengan 4 April 2024. Kegiatan magang dilaksanakan Di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.



1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Dari perumusan masalah yang sudah diuraikan, penulis memandang bahwa untuk memudahkan pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat adalah dengan menggunakan Aplikasi SIMPeL yang akan mempermudah dalam pengelolaan pencatatan laporan.

1.8 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan tugas akhir ini dikelompokkan dalam lima bab, masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan terdiri dari delapan sub bab meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab landasan teori membahas mengenai pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Ombudsman RI secara umum dan pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan aplikasi SIMPeL.



BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bab ini menerangkan profil lembaga meliputi Sejarah, Visi dan Misi, Tugas dan Fungsi dan Struktur Organisasi pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan uraian dan pembahasan lanjutan mengenai hasil kegiatan magang mengenai “Pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat”.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis yang dianggap perlu sebagai bahan pertimbangan dan berguna untuk perbaikan di masa mendatang.

