

**STRATEGI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN DALAM
MENINGKATKAN PENGAWASAN PELAYANAN
PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI



Oleh:

RIZKY AMALIA

NIM. 07011181722034

Konsentrasi Kebijakan Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**STRATEGI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN DALAM
MENINGKATKAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

**RIZKY AMALIA
NIM. 07011181722034**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing,

2022

Pembimbing I

**Dra. Retno Susilowati, M.M.
NIP. 195905201985032003**



Pembimbing II

**Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005**



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“STRATEGI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA SELATAN DALAM MENINGKATKAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19”

SKRIPSI

Oleh :
RIZKY AMALIA
07011181722034

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 22 November 2022

Pembimbing :

1. Dra. Retno Susilowati, M.M
NIP. 19590520 198503 2 003
2. Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 19880127 201903 1 005

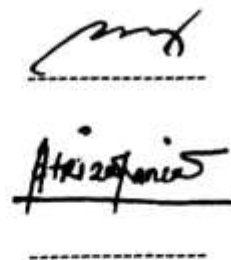
Tanda Tangan



Penguji :

1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 19621125 198912 1 001
2. Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 19681022 199702 2 001

Tanda Tangan

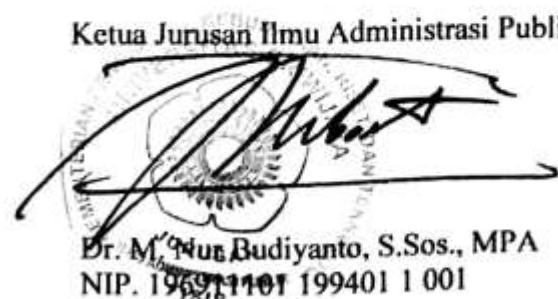


Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 19660122 199003 1 004



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691101 199401 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizky Amalia
NIM : 07011181722034
Tempat dan Tanggal Lahir : Tanah Pilih, 06 September 1999
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik/Kebijakan Publik
Judul Skripsi : Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Meningkatkan Pengawasan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 10 November 2022
Yang membuat pernyataan,



The image shows a handwritten signature in black ink over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'METRA TEMBAK' and a unique identification number 'E06AIX105476338'. To the left of the stamp is a small emblem featuring a figure holding a staff, and to the right is the Garuda Pancasila, the national emblem of Indonesia.

Rizky Amalia
NIM. 07011181722034

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

*“The future belongs to those who believe in the beauty of their dreams”
-Eleanor Roosevelt-*

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua Saya, Alm. Ayahanda Jupri dan Ibunda Nurlela
2. Saudariku, Astriana Wardani
3. Keluargaku, kerabat dan teman-teman terkasih
4. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017
5. Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19". Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peristiwa pandemi covid-19 yang menyebabkan perubahan jumlah laporan yang masuk di Ombudsman sebelum dan sesudah pandemi yang memberikan tantangan bagi Ombudsman untuk tetap menjalankan tugas dan fungsi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh ombudsman dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik pada masa pandemi. Teori yang digunakan adalah teori manajemen strategi yang dikemukakan oleh Wheleen dan Hunger. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi yang diambil oleh ombudsman yaitu perubahan sistem layanan menjadi daring, pemanfaatan media sosial, reaksi cepat Ombudsman dan coaching clinic. Saran penelitian ini adalah menambah sumber daya manusia pada bagian keasistenan Ombudsman dan pembagian tanggung jawab terhadap strategi yang ditetapkan secara jelas.

Kata Kunci : Covid-19, Manajemen Strategis, Strategi.

Pembimbing I

Dra. Retno Susilowati, M.M
NIP. 19590520 198503 2 003

Pembimbing II

Juhur Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 19880127 201903 1 005

Indralaya, November 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19891110 199401 1 001

ABSTRACT

This research is entitled "Strategy of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of South Sumatra in Improving Public Services During the Covid-19 Pandemic". This research was motivated by the COVID-19 pandemic event which caused a change in the number of reports submitted to the Ombudsman before and after the pandemic which made it a challenge for the Ombudsman to continue to carry out their duties and functions. This study aims to determine the strategies adopted by the ombudsman in improving the supervision of public services during the pandemic. The theory used is the theory of strategic management proposed by Wheleen and Hunger. This study uses a qualitative descriptive method, using primary data sources and secondary data, data collection techniques through interviews and documentation. The results of this study show the strategies taken by the ombudsman, namely changing the service system to online, utilizing social media, Ombudsman quick reactions and coaching clinics. The suggestion of this research is to add human resources to the assistant part of the Ombudsman and the division of responsibilities towards a clearly defined strategy.

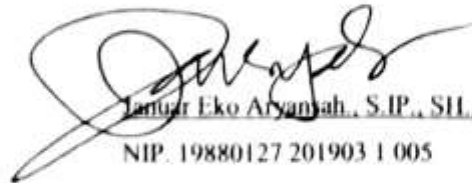
Keyword : COVID-19, Strategic Management, Strategy

Advisor I



Dra. Retno Susilowati, M.M
NIP. 19590520 198503 2 003

Advisor II



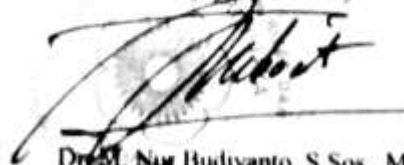
Januar Eko Aryanah, S.IP., SIL., M.Si
NIP. 19880127 201903 1 005

Indralaya, November 2022

Head of Public Administration Department

Faculty of Social and Political Science

Sriwijaya University



Dra. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP 19691110 199401 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti masih diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“STRATEGI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA SELATAN DALAM MENINGKATKAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam penulisan dan pengerjaan skripsi ini peneliti menghadapi beberapa kendala. Kendala yang muncul tentu dapat dilewati karena bantuan dari beberapa pihak. Dengan kerendahan dan ketulusan hati, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama proses penelitian dan penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Kedua orang tua, alm. Ayahanda yang telah menjalani kehidupan abadi disana, dan menjadi inspirasi peneliti menyelesaikan skripsi. Ibunda yang tidak henti-hentinya memanjatkan doa dan memberi semangat serta saudara dan keluarga atas dukungannya.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
6. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Periode 2018-2022 dan selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Ibu Dra. Retno Susilowati, M.M. Selaku Dosen Pembimbing I skripsi peneliti yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan arahan dalam proses pembuatan skripsi.
8. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II skripsi peneliti yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan arahan dalam proses pembuatan skripsi.
9. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
10. Seluruh Staff Administrasi FISIP terutama Mbak Ita yang telah banyak direpotkan.
11. Bapak M. Adrian Agustiansyah, SH., M.Hum selaku kepala perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.
12. Ibu Rahwa Awaliah, SP., M.Si selaku Kepala Keasistenan PVL Ombudsman.
13. Bapak Hendrico, SH., CLA selaku bagian keasistenan Pencegahan.
14. Seluruh staff dan pegawai Ombudsman RI Perwakilan Sumsel yang telah banyak membantu mulai dari KKA hingga pada saat penelitian.
15. Hafizh Albariq Wahida, teman spesial yang telah menemani, menyemangati, dan mendukung dalam proses penulisan skripsi.
16. Teman-teman terkasih Deas, Ajeng, Mitak, Dinda, Rania, Adel, dan Setio yang telah menjawab segala pertanyaan mengenai skripsi dan mau berbagi cerita selama proses skripsian.
17. Semua pihak yang terlibat dan membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih.
18. Me.

Akhir kata peneliti mendoakan semoga kebaikan dan keikhlasan semuanya dalam membantu dibalas oleh Allah SWT dengan senantiasa memberikan karunia dan limpahan berkah-Nya untuk kita semua. Atas perhatian dan kerjasamanya peneliti mengucapkan terima kasih.

Indralaya, November 2022

Rizky Amalia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang.....	14
B. Rumusan Masalah	22
C. Tujuan Penelitian.....	22
D. Manfaat Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Landasan Teori	24
1. Manajemen	24
2. Strategi.....	26
3. Manajemen Strategis	28
B. Teori yang Digunakan	31
C. Penelitian Terdahulu.....	32
D. Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Definisi Konsep	36
C. Fokus Penelitian	37
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Informan Penelitian	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Teknik Analisis Data	39

H. Sistematika Penulisan	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan	42
1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan.....	42
2. Visi dan Misi	43
3. Tugas Pokok dan Fungsi	44
4. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	45
5. Sumber Daya Manusia Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan	54
B. Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam Meningkatkan Pengawasan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19..	55
C. Implementasi Strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Meningkatkan Pengawasan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19..	62
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Laporan Masuk Pengaduan Masyarakat Tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan	18
Tabel 2 Data Kelompok Instansi Terlapor 2020.....	19
Tabel 3 Data Kelompok Instansi Terlapor 2021	21
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 5 Fokus Penelitian.....	37
Tabel 6 Jumlah Pegawai Ormbudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peran Manajemen dalam Organisasi.....	25
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3 Struktur Organisasi dan Tata Kerja.....	53
Gambar 4 Hasil Formulasi Kebijakan.....	62
Gambar 5 Informasi Perubahan Sistem Layanan.....	64
Gambar 6 Akun Instagram Ombudsman Sumsel.....	66
Gambar 7 Akun Facebook Ombudsman Sumsel	68
Gambar 8 Akun Twitter Ombudsman Sumsel.....	70
Gambar 9 Akun Youtube Ombudsman Sumsel.....	71
Gambar 10 Pembukaan Posko Pengaduan Daring.....	73
Gambar 11 Proses Evaluasi Strategi Ombudsman Perwakilan.....	80
Gambar 12 Dokumentasi Penelitian	95

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Tugas	86
Surat Izin Penelitian.....	87
Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi	88
Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi	89
Lembar Perbaikan Seminar Proposal	90
Halaman Persetujuan Ujian	91
Kartu Bimbingan Skripsi.....	92
Kartu Bimbingan Skripsi.....	93
Dokumentasi	94

DAFTAR SINGKATAN

APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
BMN	: Barang Milik Negara
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
ORI	: Ombudsman Republik Indonesia
PKH	: Program Keluarga Harapan
PL	: Pemeriksa Laporan
PPKM	: Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat
PSBB	: Pembatasan Sosial Berskala Besar
PVL	: Penerimaan dan Verifikasi Laporan
RCO	: Reaksi Cepat Ombudsman
UP	: Uang Persediaan
UU	: Undang-undang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen dalam sebuah organisasi adalah hal yang sangat mendasar dan penting yang digunakan untuk mengkoordinasikan sumber daya manusia dan materialnya. Berbicara mengenai manajemen, tentu tidak lepas dari adanya strategi. Manajemen strategis adalah tindakan dan keputusan yang dibuat oleh sebuah organisasi untuk mencapai sebuah tujuan. Hadari Nawawi dalam Retina (2015:1-2) mengemukakan bahwa pengertian manajemen strategis salah satunya adalah proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh yang disertai dengan penetapan bagaimana melaksanakannya dan dibuat oleh manajemen puncak, diterapkan oleh seluruh anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Manajemen strategis dapat diterapkan disemua aspek kehidupan sebuah organisasi tidak terkecuali dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima adalah hak yang bisa didapatkan oleh semua warga negara Indonesia tanpa terkecuali, hal ini tertuang secara rinci dan jelas dalam konsideran UU No 25 Tahun 2009 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Standar penyelenggaraan pelayanan yang tertuang dalam UU No 25 Tahun 2009 menjadi dasar acuan penyelenggaraan layanan publik dan pedoman bagi penilaian kualitas pelayanan dalam rangka mencapai pelayanan publik yang baik, berkualitas, efisien dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur oleh Undang-Undang harusnya mampu berjalan sesuai dengan hakikatnya, namun pada proses praktik penyelenggaraan pelayanan publik banyak ditemukan kekurangan hingga terjadilah maladministrasi. Sebagai langkah untuk mencegah terjadinya penyimpangan pelayanan publik seperti sebelumnya, pemerintah membentuk sebuah lembaga negara yang diberikan amanat oleh undang-undang untuk mengawasi jalannya proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah baik berupa Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara juga Swasta atau perseorangan yang mana sumber dananya sebagian atau seluruhnya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Lembaga yang dibentuk pemerintah tersebut dinamakan Ombudsman Republik Indonesia atau biasa disingkat Ombudsman RI.

Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya, bersifat mandiri dan independen serta tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya. Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan di daerah, Ombudsman Republik Indonesia membentuk perwakilan di setiap daerah provinsi yang terletak di ibukota provinsi.

Fungsi, Tugas dan wewenang Ombudsman RI telah diatur dalam Undang-Undang No 37 Tahun 2008, beberapa diantaranya adalah terkait penerimaan laporan dan pengawasan pelayanan publik. Menurut Ghozali Puruhito (2014:3-4) pembentukan Ombudsman di tingkat daerah bertujuan untuk memudahkan pelayanan dari Ombudsman RI secara luas, adapun peran pokok yang diemban Ombudsman adalah menangani keluhan dan aduan masyarakat mengenai pelayanan publik, melindungi hak masyarakat dan menghindarkan masyarakat dari penyelewengan dan

pengabaian hak dalam pelayanan publik. Dengan struktur tugas dan fungsi yang jelas, Ombudsman RI mampu berjalan sesuai dengan yang diamanatkan undang-undang. Hingga pada tahun 2020, terjadi perubahan yang sangat signifikan dalam kehidupan masyarakat termasuk dirasakan oleh insan Ombudsman RI. Kejadian tersebut adalah pandemi Covid-19 yang masih berlangsung hingga saat ini.

Jika dihubungkan dengan kondisi pandemi yang masih berlangsung, pandemi covid-19 memiliki pengaruh yang besar terhadap perubahan dunia termasuk pada pelayanan publik. Banyak instansi yang membatasi layanan dan menyuarakan pelayanan online hingga proses dalam pelayanan publik sedikit terhambat, hal tersebut dikarenakan tidak semua lapisan masyarakat melek teknologi dan siap menerima perubahan sistem layanan. Puncak dari matinya sistem pelayanan secara langsung yaitu pada pemberlakuan PPKM di Sumsel yang merujuk pada Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2021 tentang pemberlakuan PPKM Level 4 COVID 19 di wilayah Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua. Dengan diberlakukannya PPKM tersebut, instansi membatasi gerak mereka diruang publik termasuk Ombudsman RI Perwakilan Sumsel. Situasi saat ini memaksa Ombudsman RI khususnya perwakilan Sumatera Selatan untuk menemukan strategi alternatif dan solusi untuk tetap melaksanakan tugas mereka mengawasi pelayanan publik untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan layanan atau maladministrasi di masyarakat.

Pandemi Covid-19 melanda indonesia sejak tahun 2019 sehingga menyebabkan berbagai macam perubahan dalam aspek-aspek kehidupan. Dampak yang ditimbulkan pun dirasakan oleh segala jenis lapisan masyarakat, termasuk Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan tahun 2019 mencatat jumlah pengaduan sebanyak

128 laporan dengan jumlah laporan yang ditindaklanjuti sebanyak 89 laporan. Jumlah konsultasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu sebanyak 85 jumlah konsultasi non laporan yang berpotensi terjadi Maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan. Secara statistik data laporan yang masuk ke unit PVL Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, dari total 128 jumlah laporan (sampai dengan November 2019), sebanyak 70% laporan memenuhi kelengkapan data verifikasi laporan, dan sebanyak 9% laporan yang dinyatakan lengkap tersebut tidak dapat ditindaklanjuti. Jumlah laporan yang dinyatakan tidak lengkap sebanyak 43 laporan dengan 7% diantaranya tidak memiliki alamat pelapor serta kontak yang bisa dihubungi sehingga aduannya tidak dapat ditindaklanjuti, 16% substansi laporan bukan merupakan kewenangan dan 4% laporan telah/sedang menjadi objek pemeriksaan pengadilan.

Pelapor yang menyampaikan aduan kepada Ombudsman RI Sumatera Selatan diklasifikasikan menjadi pelapor langsung, penerima kuasa dari korban langsung, pengacara atau badan hukum lainnya yang dijelaskan pada grafik berikut, sebanyak 78% dari jumlah laporan, yang menyampaikan aduan merupakan korbang langsung, sebanyak 8% merupakan kuasa hukum dan 3 merupakan badan hukum. Selain penyampaian aduan atau laporan kepada Ombudsman Perwakilan, masyarakat juga dapat melakukan konsultasi mengenai masalah terkait sehingga nanti dapat dilihat apakah masalah yang diangkat dapat diselesaikan hanya dengan pembimbingan konsultasi atau harus berlanjut kepada tahap pengaduan laporan. Masyarakat biasanya menyampaikan konsultasi dan pengaduan langsung kepada asisten bidang penerimaan dan verifikasi laporan Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan. Untuk melihat presentasi laporan yang masuk di Ombudsman pada tahun 2020, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1 Data Laporan Masuk Pengaduan Masyarakat Tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan

No	Kota/Kabupaten	Jumlah	Persentase
1.	Kota Palembang	95	57%
2.	Kab. Musi Banyuasin	12	7%
3.	Tidak diketahui	10	6%
4.	Kab. Banyuasin	9	5%
5.	Kab. Ogan Komering Ilir	7	4%
6.	Kab. Muara Enim	6	4%
7.	Kab. Lahat	5	3%
8.	Kab. Ogan Ilir	5	3%
9.	Kota Prabumulih	5	3%
10.	Kab. Ogan Komering Ulu	3	2%
11.	Kab. OKU Timur	3	2%
12.	Kota Lubuk Linggau	3	2%
13.	Kota Adm Jakarta Pusat	2	1%
14.	Kab. OKU Selatan	1	<1%
15.	Kab. Penukal Abab Lematang	1	<1%
16.	Kota Pagaralam	1	<1%
Total Laporan		168	100%

Sumber: Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan 2020 Ombudsman RI Perwakilan Sumsel

Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2020 dimana pandemi terjadi, Kota Palembang menyumbang sebesar 57% atau sebanyak 95 laporan masuk di Ombudsman RI perwakilan Sumsel. Adapun kelompok instansi terlapor yang paling banyak disampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumsel adalah Pemerintah Daerah dengan jumlah persentase sebesar 42%, kemudian disusul dengan

BUMN/BUMD sebesar 11% dan Kepolisian sebesar 6% sedangkan untuk kelompok instansi terlapor Badan Pertanahan Nasional (BPN), Kementerian, Kejaksaan dan Lembaga Pendidikan Negeri masing-masing menyumbang sebesar 4%. Berikut data instansi terlapor secara jelas dan rinci.

Tabel 2 Data Kelompok Instansi Terlapor 2020

No	Nama Instansi	Persentase
1.	Pemerintah Daerah	42%
2.	Tidak Diketahui	13%
3.	BUMN/BUMD	11%
4.	Kepolisian	6%
5.	Badan Pertanahan Nasional	4%
6.	Kementerian	4%
7.	Kejaksaan	4%
8.	Lembaga Pendidikan Negeri	4%
9.	Lain-lain	3%
10.	Lembaga Non Kementerian	2%
11.	Lembaga Peradilan	2%
12.	Perbankan	2%
13.	Badan Swasta/Perseorangan	1%
14.	Lembaga Pendidikan Swasta	1%
15.	Rumah Sakit Pemerintah	1%
Jumlah		100%

Sumber: Laporan Akhir Tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan sepanjang tahun 2020 telah menerima pengaduan masyarakat sebanyak 160 laporan dengan jumlah konsultasi sebanyak 65 konsultasi. Substansi tertinggi yang dilaporkan masyarakat kepada

Kantor Ombudsman RI perwakilan Sumatera Selatan ialah mengenai masalah Desa sebanyak 13 Persen dengan jumlah aduan sebesar 21 laporan. Laporan tentang substansi desa di dominasi oleh penyelenggaraan pemerintahan desa di kabupaten di wilayah Sumatera Selatan. Cara penyampaian pengaduan yang dilakukan masyarakat selama tahun 2020 didominasi oleh datang secara langsung yaitu sebanyak 65 pengaduan atau sebesar 40%, kemudian diikuti penyampaian melalui surat sebanyak 52 pengaduan atau sebesar 32%, melalui Whatsapp sebanyak 32 pengaduan atau 20%, Email sebanyak 6 pengaduan atau 4% dan terakhir melalui sambungan telepon sebanyak 5 pengaduan atau sebesar 3%.

Menilik data Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan pada tahun 2020 jika dibandingkan dengan data terbaru yaitu data pada tahun 2021, dapat ditemukan terjadinya penurunan jumlah laporan masuk. Laporan masuk pada tahun 2021 yaitu 105 laporan dimana 92 laporan ditindaklanjuti menjadi laporan dan 13 laporan lainnya tidak dapat ditindaklanjuti. Berbanding dengan penurunan jumlah laporan masuk, laporan tahunan 2021 justru menunjukkan adanya peningkatan partisipasi masyarakat secara signifikan dalam menyampaikan konsultasi sebanyak 403 konsultasi dan tembusan sebanyak 66 tembusan. Adapun jenis akses masyarakat menyampaikan laporan terbagi menjadi 3 cara yaitu melalui *e-mail*, telepon dan *whatsapp*.

Selain data mengenai jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman Perwakilan, tersedia juga informasi yang menunjukkan instansi-instansi atau lembaga yang menjadi objek pengaduan masyarakat kepada Ombudsman. Kelompok instansi ini terdiri dari berbagai macam sektor mulai dari instansi kepolisian, kejaksaan, BUMN, hingga pemerintah daerah dan provinsi. Untuk daftar lengkap kelompok instansi terlapor beserta presentasenya, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3 Data Kelompok Instansi Terlapor 2021

No	Nama Instansi	Jumlah
1.	Pemerintah Kabupaten/Kota	33
2.	BUMN	13
3.	Kepolisian	10
4.	Pertanahan	10
5.	Pemerintah Desa	8
6.	Pemerintah Provinsi	7
7.	BUMD	4
8.	Kejaksaan	4
9.	Lembaga Negara	3
10.	Kementerian	1
Jumlah		92

Sumber: Laporan Akhir Tahun 2021 Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, jumlah laporan masuk menjadi tantangan bagi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan untuk tetap menjaga kestabilan pelayanan publik di tengah segala keterbatasan dimasa pandemi Covid-19, maka dari itu perlu diteliti lagi manajemen strategi yang ditetapkan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam meningkatkan peran dan fungsi mereka pada kondisi pandemi saat ini. Dengan harapan hasil penelitian ini dapat membantu meningkatkan proses pengawasan pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang diamanatkan undang-undang sehingga tercipta pelayanan publik yang baik, jujur, bebas maladministrasi, efisien dan bijaksana.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19.
2. Bagaimana implemementasi strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik pada ,masa pandemi Covid-19.
2. Untuk menjelaskan bagaimana implementasi strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Adapun manfaat dari penelitian adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pengembangan manajemen strategis dan pengembangan konsep bagi ilmu administrasi public serta dapat menjadi referensi untuk penelitian mendatang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pihak akademisi dan instansi terkait yaitu Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan mengenai materi manajemen strategis yang nantinya berguna dalam pengambilan strategi yang efisien dan mencapai tujuan yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Prasojo, L. 2018. *Buku Manajemen Strategi*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sedjati, Retina Sri. 2015. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wheleen, T., dan David H. 2003. *Manajemen Strategis*. ter. Julianto Agung. Yogyakarta : ANDI.
- Wijaya, Candra dan Muhammad, R. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publishing.
- Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

B. Jurnal

- Anshori, YT., Dan Jasrial. 2016. Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Kasus Pengaduan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*. Vol 4(2):87-156.
- Ardani, NLW., Yudharta, dan Purmaningsih, PE. 2015. Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali Dalam Menekan Maladministrasi Pelayanan Publik. *Citizen Charter*. Vol 1(2): 1-10.
- Atika, N., Ratna., dan Huda, Z. 2019. Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Bangka Belitung. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. Vol 1(1): 40-55.
- Batubara, BM., Kadir, A, dan Sari, PA.,. 2019. Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*. Vol 1(1):1-12.
- Hardianto, WT., dan Kader, MY. 2019. Ombudsman Strategy of Republik of Indonesia in East Java Representative Regarding Public Service Supervision. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol 8(3): 29-36.
- Juhji. Muslihah, E., dan Wahyudin. 2020. Pengertian, Ruang Lingkup Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan Islam. *Jurnal Literasi Pendidikan Indonesia*. Vol 1(2):111-124.

- Putri, RAC., dan Rahmawati. 2019. Strategi Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Mensosialisasikan Peran Ombudsman Kepada Masyarakat Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*. Vol 4(3): tanpa halaman.
- Tan, W. 2020. Efektivitas Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Batam. *Jurnal Cendekia Hukum*. Vol 6(1): 141-160.

C. Skripsi

- Kurnia, Annisa D. 2020. *Komunikasi Persuasif Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Mencegah Maladministrasi Oleh Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palembang*. Skripsi. Palembang: Program Sarjana, Universitas Sriwijaya.
- Syafala, Setio Dafa. 2021. *Kinerja Organisasi Dalam Penatausahaan Aset Tetap di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan*. Skripsi. Palembang: Program Sarjana, Universitas Sriwijaya.

D. Dokumen

- Intruksi Menteri Dalam Negeri No 28 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4 COVID 19 di Wilayah Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua.
- Laporan Akhir Tahun Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Tahun 2019
- Laporan Akhir Tahun Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Tahun 2020
- Laporan Akhir Tahun Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Tahun 2021
- Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia