

**PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT
BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI
JAWA TIMUR**

Shinta Arvianti

Program Studi Administasi Publik
Fakultas Ilmus Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
shintavianti28@gmail.com

Radjikan

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
radjikan@untag-sby.ac.id

Muhammad Roisul Basyar

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
roisulbasyar@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

Good public service will reflect a clean, transparent, and accountable government, thus creating good governance. However, there are still various problems of maladministration, such as abuse of authority, practices of Corruption, Collusion and Nepotism, and discrimination, which hinder the quality of public services. Therefore, the public has the right to assess and evaluate the performance of government services as a form of evaluation control aimed at encouraging improvements in the quality of public services. The Ombudsman as a public service supervisory institution has a strategic role in receiving and following up on public complaints through various online complaint channels, including WhatsApp, electronic mail, official websites, Ombudsman mobile applications, and SP4N-LAPOR. The formulation of the problem in this study is to determine how e-government is implemented in online public complaints at the East Java Provincial Ombudsman Representative Office, as well as what are the supporting and inhibiting factors in the implementation of e-government. The approach used in this study is descriptive qualitative by referring to Indrajit's theory (2004:15) which emphasizes aspects of support, capacity, and value, as well as Moon's theory (2008:168) which highlights willingness and local culture as important factors in the implementation of e-government in the public sector. The results of the study indicate that the implementation of e-government in online-based complaints at the East Java Ombudsman is quite effective, but there are still obstacles related to budget limitations, technological infrastructure, human resources, and socialization and public understanding of the correct complaint procedures. Therefore, support from the government and various related agencies is needed to improve the

evaluation and improvement of the online-based complaint system, so that transparent and accountable public services can be realized optimally. Thus, good implementation of e-government will increase public participation in monitoring public services.

Keywords: *E-Government, Ombudsman, Public Service.*

ABSTRAK

Pelayanan publik yang baik akan mencerminkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel, sehingga tercipta pemerintahan yang baik (good governance). Namun, masih terdapat berbagai permasalahan maladministrasi, seperti penyalahgunaan wewenang, praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, serta diskriminasi, yang menghambat kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, masyarakat berhak melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan pemerintah sebagai bentuk kontrol evaluasi yang bertujuan untuk mendorong peningkatan kualitas layanan publik. Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik memiliki peran strategis dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat melalui berbagai kanal pengaduan berbasis online, antara lain WhatsApp, surat elektronik, situs resmi, aplikasi mobile Ombudsman, dan SP4N-LAPOR. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan e-government pada pengaduan masyarakat berbasis online di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan e-government tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan merujuk pada teori Indrajit (2004:15) yang menekankan aspek dukungan (support), kapasitas (capacity), dan manfaat (value), serta teori Moon (2008:168) yang menyoroti kemauan (willingness) dan budaya lokal (local culture) sebagai faktor penting dalam penerapan e-government di sektor publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government pada pengaduan berbasis online di Ombudsman Jawa Timur berjalan cukup efektif, namun masih terdapat kendala terkait keterbatasan anggaran, infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, serta sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai tata cara pengaduan yang benar. Oleh karena itu, dukungan pemerintah dan berbagai instansi terkait sangat diperlukan untuk meningkatkan evaluasi dan perbaikan sistem pengaduan berbasis online, sehingga pelayanan publik yang transparan dan akuntabel dapat terwujud secara optimal. Dengan demikian, penerapan e-government yang baik akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.

Kata Kunci: *E-Government, Ombudsman, Pelayanan Publik.*

A. PENDAHULUAN

Masyarakat berhak untuk menilai seberapa baik kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah. Hal ini terjadi karena adanya hubungan masyarakat dengan pemerintah. Selain itu, tujuan utama masyarakat adalah memberikan evaluasi terhadap kinerja masing-masing instansi pemerintah terkait yang dimana digunakan sebagai pedoman kinerja instansi tersebut yang memiliki tujuan utama untuk

memberikan evaluasi terhadap kinerja masing-masing lembaga, yang menjadi standar kinerja seluruh instansi pemerintah. Hal ini dapat dilakukan oleh masyarakat dengan memberikan ulasan dalam bentuk digital, seperti di media sosial, dengan mengirimkan feedback tentang layanan tersebut kepada instansi pemerintah. Apabila masyarakat puas maka dapat menambahkan komentar positif, dan apabila masyarakat kurang puas dengan pelayanan dapat langsung menghubungi pihak yang berwajib agar pihak yang berwenang dapat melakukan evaluasi terhadap permasalahan tersebut, (Dwiyanto et al., 2002) dan Agus Dwiyanto (2011:78) Ketidakpuasan yang dihadapi masyarakat sebagai penerima layanan tidak hanya disebabkan oleh ketidakpastian waktu dan biaya, namun juga hilangnya rasa hormat dan martabat sebagai warga negara yang seringkali dirusak oleh layanan yang mereka terima (Setyarini, 2022). Sehingga masih terjadinya tindakan patologi birokrasi diantaranya sebagai berikut ini; Penyalahgunaan wewenang (Abuse Of Power), Praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) bersikap tidak adil (Diskriminatif), dan penggelapan barang bukti dan bertujuan untuk mempersulit masyarakat dan masih banyak lagi kegiatan yang menyimpang dari fungsi pelayanan publik (Ariani et al., n.d.).

Peran Pemerintah sangat diperlukan dalam perbaikan sistem pelayanan publik agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Hal yang perlu dilakukan oleh pemerintah adalah melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan salah satu lembaga yang memiliki kewenangan melakukan pengawasan adalah Ombudsman yang memiliki kewenangan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik. Pemerintah seharusnya bisa lebih mengevaluasi pelayanan publik yang ada agar lebih efektif dan efisien. Kegiatan maladministrasi merupakan perbuatan yang telah melanggar hukum, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara hal tersebut telah diatur dalam Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Hayati, 2021). Selain itu juga terdapat Undang - Undang Pelayanan Publik yaitu UU 25 Tahun 2009 yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan partisipatif antara masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik, maladministrasi sebagai patologi birokrasi dalam pelayanan publik perlu segera ditangani untuk mencegah terjadinya tindakan maladministrasi yang lebih parah yang dapat merugikan masyarakat. yang dapat diartikan sebagai masalah dalam birokrasi yang melanggar hukum dan etika. Contoh tindakan maladministrasi meliputi penyimpangan prosedur, kelalaian, dan permintaan imbalan. Tindakan ini bisa dilakukan oleh berbagai entitas, termasuk BUMN, BUMD, dan Swasta, serta individu. Maladministrasi merupakan suatu perilaku atau tindakan yang tidak wajar mengenai seseorang yang disebabkan oleh penyalahgunaan wewenang yang tidak sesuai sebagian atau seluruhnya atas ketentuan undang – undang ataupun fakta, serta tidak masuk akal (Setyowati, 2022).

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga yang menangani maladministrasi dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 dan No. 25 Tahun 2009, Ombudsman berperan dalam pengawasan dan pencegahan maladministrasi untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dari masalah birokrasi. Standar Pelayanan

Publik di lembaga Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Telah diatur dalam beberapa keputusan diantaranya Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 140/ORI-SK/VI/2018 Mengenai Standar Pelayanan Penanganan Laporan atau Pengaduan Masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik. Dan telah diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 214 Tahun 2022 yang mengatur tentang standar pelayanan publik dalam penanganan laporan dan pengaduan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan hubungan pemerintah dengan masyarakat, lembaga Ombudsman memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik dalam menangani pengaduan masyarakat berbasis elektronik (E-Government) yang berguna dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik Ombudsman memastikan bahwa pengelolaan pengaduan yang ditunjuk dengan surat petugas pengelolaan keputusan dari pimpinan dan memastikan bahwa Standard Operating Prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat yang menyampaikan pengaduan mendapatkan kepastian tindak lanjut pengaduan dari Ombudsman. Namun masih ada beberapa masyarakat yang belum memahami tata cara pengaduan di ombudsman berbasis online seperti datang langsung ke kantor Ombudsman. Pengaduan dapat disampaikan melalui email, surat, telepon, WhatsApp, dan juga Website resmi Ombudsman. Masih ada beberapa masyarakat yang kurang memahami SOP pengaduan ke ombudsman melalui media sosial sehingga laporan pengaduan mereka belum bisa ditindaklanjuti atau laporan mereka di tutup dikarenakan mereka tidak melengkapi syarat formil yang berkaitan dengan administratif atau procedural dan syarat materil berkaitan dengan substansi atau inti laporan yang diajukan. Selain itu masyarakat merasa kesulitan pada saat melapor ke Ombudsman karena terjadi kendala teknis seperti mengalami kesulitan mengakses website Ombudsman karena masalah teknis atau jaringan internet yang kurang stabil. Selain itu, beberapa orang mungkin merasa takut akan intimidasi atau diskriminasi dari pihak yang dilaporkan.

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia di Tahun 2021 Ombudsman menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan dan total laporan yang telah diselesaikan di tahun 2021 sebesar 6.421 laporan, serta pengaduan terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah sebanyak 2.945 laporan, kemudian Kementerian ATR/BPN menerima sebanyak 811 laporan, Kepolisian menerima sebanyak 676 laporan, dKementerian atau Lembaga Pemerintah diterima sebanyak 612 laporan, dan BUMN/BUMD menerima sebanyak 545 laporan (Ombudsman Republik Indonesia, 2021).

Selanjutnya, Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia di Tahun 2022. Ombudsman menerima sebanyak 22.197 laporan dari masyarakat, jumlah laporan yang masuk berjumlah 8.292 yang merupakan dugaan laporan maladministrasi. Selain itu juga sejumlah Ombudsman menerima sebanyak 11.427 konsultasi non-laporan masyarakat di seluruh Indonesia, selain itu telah menerima sebanyak 2.478 kasus, 11.427 konsultasi non-laporan, 1.437 respon cepat, 88 investigasi atas prakarsa sendiri, dan laporan yang diselesaikan sebanyak 6.767 laporan (D.Dj. Kliwanto, 2022).

Kemudian di tahun 2023 Ombudsman menerima laporan 26.461 kasus secara keseluruhan, laporan masyarakat sebanyak 7.392, konsultasi non laporan sebanyak 15.348, Respon Cepat Ombudsman sebanyak 948, investasi praaksara sebanyak 118 dan surat tembusan sebanyak 2.655 dan telah diselesaikan sebanyak 1.200 laporan yang diselesaikan oleh Ombudsman Pusat dan 6.709 laporan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Daerah. di kantor perwakilan dan menghasilkan laporan hasil pemeriksaan dengan 3.415 dugaan maladministrasi seperti; penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur . Ditemukan pula praktik penyimpangan prosedur dan tindakan pungutan liar (Rumandong Naibaho, 2024).

Selanjutnya, Jumlah Pengaduan Berbasis Online atau daring yang diterima oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Pada Tahun 2022 Pada Kanal WhatsApp tahun 2022 menerima sebanyak 44 laporan, terdapat 20 laporan yang masuk dan diterima oleh Riska melalui kanal WhatsApp, Namun sebanyak 24 laporan pengaduan Ditolak/Dicabut/Ditutup. Selanjutnya pada tahun 2023 sebanyak 47 Laporan, Jumlah laporan yang diterima berjumlah 33 laporan, sedangkan laporan yang Ditolak/Dicabut/Ditutup sebanyak 9 laporan. Kemudian pada tahun 2024 laporan yang masuk sebanyak 41 laporan, laporan yang diterima sebanyak 32 laporan, sedangkan laporan yang Ditolak/Dicabut/Ditutup sebanyak 9 laporan.

Selanjutnya, Pada Kanal Surat Elektronik atau Email di tahun 2022 menerima sebanyak 57 laporan, sedangkan laporan yang diterima berjumlah 19 laporan, dan laporan pengaduan Ditolak/Dicabut/Ditutup berjumlah 38 laporan. Kemudian di tahun 2023 laporan yang masuk sebanyak 55 laporan, sedangkan jumlah laporan yang diterima hanya 14 laporan dan sebanyak 41 laporan pengaduan telah Ditolak/Dicabut/Ditutup. Selanjutnya di tahun 2024 menerima sebanyak 27 laporan, sebanyak 11 telah diterima, Namun sebanyak 16 laporan pengaduan telah Ditolak/Dicabut/Ditutup

Pada Kanal Pengaduan Situs Ombudsman di tahun 2022 tidak ada laporan yang masuk atau diterima melalui Situs Ombudsman, Namun pada tahun 2023 mengalami kenaikan yang signifikan sebanyak 33 laporan masuk melalui Situs Ombudsman, laporan yang diterima sebanyak 18 laporan, sedangkan laporan yang ditolak berjumlah 15 laporan. Kemudian di tahun 2024 sebanyak 35 laporan masuk melalui situs ombudsman, namun laporan yang diterima berjumlah 22 laporan, sedangkan jumlah laporan pengaduan yang Ditolak/Dicabut/Ditutup sebanyak 13 laporan.

Selanjutnya, pada kanal pengaduan Mobile Apps di tahun 2022 tidak adanya laporan yang masuk melalui Mobile Apps, Namun di tahun 2023 jumlah pengaduan yang masuk sebanyak 2 laporan, Namun laporan tersebut telah ditolak oleh tim riska sehingga tidak adanya jumlah laporan yang diterima, Dan kemudian di tahun 2024 mengalami penurunan kembali yang dimana tidak adanya laporan yang masuk melalui mobile apps.

Dan terakhir pengaduan melalui SP4N-LAPOR ditemukan tidak adanya laporan yang masuk pada tahun 2022, kemudian pada tahun 2023 laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR sebanyak 2 laporan, namun tidak ada laporan yang diterima oleh tim riska, sehingga jumlah 2 laporan pengaduan tersebut telah Ditolak/Dicabut/Ditutup. Selanjutnya di tahun 2024 mengalami kenaikan

berjumlah 9 laporan yang masuk, namun laporan yang diterima sebanyak 5 laporan, sedangkan 4 laporan pengaduan telah Ditolak/Dicabut/Ditutup.

Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan adanya fluktuasi dalam jumlah laporan yang masuk melalui berbagai kanal pelaporan, dengan beberapa kanal menunjukkan hasil peningkatan, sementara yang lain mengalami penurunan dari tahun ke tahun tergantung pada kanal pelaporannya.

Berdasarkan keterangan diatas, disimpulkan bahwa Ombudsman merupakan lembaga pengawasan pelayanan publik dan lembaga yang menangani pelayanan pengaduan masyarakat yang dapat dilakukan secara online melalui akun resmi Ombudsman Provinsi Jawa Timur. Ombudsman telah mengintegrasikan prinsip E-Government berbasis online dalam proses pelayanan pengaduan melalui WhatsApp, Website Resmi Ombudsman, SP4N-LAPOR, dan Email. Sehingga masyarakat bisa menyampaikan keluhan pengaduan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pelayanan publik yang melakukan tindakan maladministrasi. Penerapan e-government berbasis online ini bisa menghemat biaya dan waktu dari masyarakat yang melakukan pengaduan dimana tidak mengganggu waktu bekerja untuk dapat melakukan laporan terkait pengaduan tanpa perlu datang langsung menyampaikan pengaduan di kantor Ombudsman. Tata cara dari pelaksanaan pengaduan berbasis online telah dibuat oleh ombudsman yaitu mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam melakukan proses penyampaian keluhan atau pengaduan.

Oleh karena itu, masyarakat diharapkan mengetahui prosedur pengaduan sesuai SOP yang telah dibuat Ombudsman. Hal ini memungkinkan Ombudsman memproses laporan pengaduan masyarakat dan menyelesaikannya tanpa menerima pengaduan atas laporan yang ditolak atau tidak ditindaklanjuti. Masyarakat kini dapat lebih mudah melaporkan pengaduan pelayanan publik terkait kepada Ombudsman online dengan respon yang cepat dan efektif berkat penerapan e-government berbasis online. Hal ini memungkinkan laporan pengaduan mereka dapat ditindaklanjuti secara efisien, sehingga memastikan bahwa masyarakat puas dengan layanan penyelesaian pengaduan yang disediakan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Selanjutnya kendala yang dihadapi oleh masyarakat pada saat melaporkan pengaduan di Ombudsman yang didapatkan dari laman website Ombudsman terjadinya kendala dalam penyaringan laporan sistem pengaduan online belum dapat secara otomatis menyaring apakah laporan termasuk dalam ranah Ombudsman atau bukan dan Beberapa masyarakat mungkin mengalami kesulitan mengakses website Ombudsman karena masalah teknis atau jaringan internet yang kurang stabil, dan beberapa masyarakat mungkin takut akan intimidasi atau diskriminasi dari pihak yang dilaporkan, sehingga mereka ragu untuk melapor secara online.

Melihat dari kondisi tersebut, maka penelitian ini akan menjelaskan mengenai bagaimana penerapan e-government pada pengaduan masyarakat berbasis online di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur dan peneliti ingin mengetahui mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat apa saja dalam Penerapan E-Government Pada Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

B. KAJIAN TEORI

Teori Good Governance

Menurut Ganie (2000:142) Good Governance adalah mekanisme pengelolaan terhadap sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh dari sektor negara dan non negara di dalam suatu usaha kolektif, dapat disimpulkan mengenai Good Governance berfokus pada pengelolaan sektor publik yang terkoordinasi dengan baik untuk memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh suatu negara. Hal ini dilakukan melalui penerapan tata kelola pemerintahan yang baik secara efektif dan efisien, dengan tujuan utama untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Menurut Bank Dunia (World Bank) Good Governance adalah “Metode pengelolaan sumber daya ekonomi, termasuk energi yang digunakan untuk mendukung keberhasilan masyarakat, khususnya melalui pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau keuangan publik, Good Governance menilai kegiatan negara di bidang ekonomi, terutama berkaitan dengan input, output dan dampaknya” Konsekuensi dari dampak ini adalah sebagai berikut ini; pertumbuhan ekonomi, terjadinya ketidakstabilan harga, serta ketimpangan sosial yang mungkin terjadi. Sedangkan Menurut United Development Planning (UNDP), Good Governance adalah “Proses penggunaan kekuasaan untuk mengelola berbagai masalah yang terjadi pada administrasi publik, yang meliputi bidang ekonomi, politik dan administrasi di semua tingkat pemerintahan. (Maranjaya, 2022)

Penulis dapat menyimpulkan dari penjelasan sebelumnya bahwa mengenai good governance adalah konsep yang memberikan arahan terhadap tata cara memberikan pelayanan yang baik dan benar dalam mengelola sumber daya publik untuk kepentingan masyarakat. Dalam penerapannya melibatkan koordinasi antara pemerintah dengan sektor publik lainnya, untuk memastikan pengelolaan yang efektif dan efisien dan sesuai dengan hukum. Good Governance bertujuan untuk menghindari penyalahgunaan kekuasaan seperti korupsi, kolusi dan nepotisme, Dengan demikian, Good Governance sangat penting untuk menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel dan berpihak kepada masyarakat.

Teori E-Government

Menurut Instruksi Presiden (INPRES) No. 3 Tahun 2003 Adalah Peraturan Yang Mengatur Mengenai Kebijakan Dan Strategi Pengembangan E-Government Di Indonesia. E-Government Memberikan Kesempatan Bagi Masyarakat Untuk Dapat Berinteraksi Dengan Badan Publik Secara Elektronik. E-Government Juga Memudahkan Badan- Badan Publik Untuk Mempermudah Berkomunikasi Dengan Masyarakat. Sedangkan Menurut Bank Dunia (World Bank) (Samodra Wibawa, 2009:113), E-Government Adalah Penggunaan Teknologi Informasi Yang Dilakukan Oleh Instansi Pemerintah Seperti Wide Area Networks (WAN) Internet, Yang Dapat Digunakan Untuk Membangun Hubungan Dengan Masyarakat, Dunia Usaha Dan Instansi Pemerintahan Lainnya. Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) Di Dalam Situs Website, E-Government Adalah Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Yang Bertujuan Untuk Mempromosikan Pemerintah Yang Lebih Efisien E-Government Memungkinkan Pemerintah Untuk Bekerja Lebih Cepat Dan Lebih Baik (Sopiandi Et Al., 2022)

Penulis Dapat Menarik Kesimpulan Bahwa Dapat Disimpulkan Bahwa E-Government (Pemerintahan Elektronik) Adalah Penggunaan Teknologi Informasi

Dan Komunikasi (TIK), Seperti Internet Dan Aplikasi Digital, Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik, Pengelolaan Pemerintahan, Dan Interaksi Antara Pemerintah Dan Masyarakat. Dengan E-Government, Layanan Pemerintahan Dapat Diakses Secara Online, Seperti Pendaftaran Dokumen, Pembayaran Pajak, Hingga Permohonan Izin, Yang Memudahkan Masyarakat Dan Meningkatkan Efisiensi Kerja Pemerintah. Jadi, E-Government Bertujuan Untuk membuat pemerintahan lebih transparan, cepat, dan mudah diakses.

Tiga Klasifikasi E-Government

Penggunaan teknologi informasi untuk pengembangan Electronic Government, Menurut Indrajit (2002:4) menghasilkan empat hubungan bentuk yaitu (G-To-C), (G-To-B), (G-To-G), Dan (G-To-E) yang dijelaskan sebagai berikut ini:

- a. Government to Citizens (G-to-C)
Menjelaskan mengenai aplikasi Government to Citizens (G-to-C) adalah alat pemerintahan berbasis elektronik (e-government) yang dirancang untuk menjadikan pemerintahan lebih mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai saluran, seperti internet, aplikasi mobile, atau platform digital lainnya. Tujuan utama dari G-to-C adalah untuk membuat proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat lebih efisien dan transparan.
- b. Government to Business (G-to-B)
Menjelaskan mengenai membangun hubungan baik antara pemerintah dengan sektor bisnis, Hubungan ini tidak hanya diperlukan untuk memfasilitasi operasional pelaku usaha (bisnis), tetapi juga penting untuk menciptakan kerjasama yang menguntungkan antara sektor publik dan swasta. Dengan membangun hubungan yang baik dan produktif antara pemerintah dan sektor bisnis, pemerintah dapat memperoleh banyak manfaat, seperti meningkatkan perekonomian, menciptakan lapangan pekerjaan, dan memajukan sektor usaha yang ada.
- c. Government to Governments (G-T0-G)
Menjelaskan mengenai hubungan kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar hubungan kerja sama dari berbagai hal misalnya; ekonomi dan pertukaran informasi. Pemerintah saling berinteraksi untuk memfasilitasi kerjasama internasional, berbagi pengetahuan, dan mendiskusikan isu-isu global yang saling mempengaruhi.
- d. Government to Employee (G-to-E)
Government to Employee (G-to-E) mencakup hubungan antara pemerintah dan pegawai pemerintah. Ini termasuk layanan yang diberikan kepada pegawai untuk mendukung pekerjaan mereka, seperti pelatihan, pengembangan sumber daya manusia (SDM), dan peningkatan keterampilan birokrasi. G-to-E bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai pemerintah dan efisiensi birokrasi melalui pelatihan, pengembangan keterampilan, dan sumber daya lainnya. Dengan cara ini, pegawai dapat lebih efektif dalam melayani masyarakat dan menjalankan tugasnya. (Husna et al., 2024)

Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia atau (ORI) merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan Publik yang dimaksud adalah sumber dananya bersumber dari APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) dan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah).

Ombudsman bertugas untuk menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, selain itu Ombudsman juga berhak untuk melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup Ombudsman.

Tujuan Ombudsman RI adalah sebagai berikut ini :

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera
- b. Mendorong penyelenggaraan negara agar berjalan efektif dan efisien.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan kepada negara.
- d. Membangun budaya hukum di negara Indonesia

Ombudsman, berdasarkan Pasal 8 UU No. 37 Tahun 2008, memiliki wewenang untuk:

1. Meminta keterangan dan memeriksa dokumen terkait laporan.
2. Meminta klarifikasi dan salinan dokumen dari instansi terkait.
3. Melakukan pemanggilan terhadap pihak terkait laporan.
4. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi.
5. Membuat rekomendasi penyelesaian, termasuk ganti rugi atau rehabilitasi.
6. Mengumumkan temuan dan rekomendasi untuk kepentingan umum.

Selain itu, Ombudsman juga dapat memberikan saran kepada pejabat pemerintah untuk perbaikan pelayanan publik dan perubahan peraturan guna mencegah maladministrasi.

Pengaduan Masyarakat

Menurut Anwar Hadi (2000: 67-68) Pengaduan adalah ungkapan lisan atau tulisan dari pelanggan yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang telah diterima dari suatu sistem pelayanan yang telah diberikan. (Fatchuriza & Prasajo, 2021), Sedangkan Menurut Islamy (dalam Saleh 2010:156), keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan terkait dengan standar pelayanan, tindakan, atau kurangnya tindakan yang mempengaruhi seorang pelanggan atau sekelompok pelanggan. Dengan kata lain, keluhan atau pengaduan pelayanan mencerminkan perasaan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima atas pelayanan yang telah diberikan. (Fatchuriza & Prasajo, 2021). Namun Menurut (Suryadi 2010:293) Pengaduan masyarakat adalah ungkapan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini seringkali memicu tuntutan publik dan dianggap negatif bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk dalam birokrasi (Fatchuriza & Prasajo, 2021).

Dapat disimpulkan pengaduan masyarakat merupakan hal yang sangat penting bagi instansi pelayanan publik karena memiliki fungsi sebagai sarana untuk menilai dan meningkatkan pelayanan publik. Melalui pengaduan, instansi dapat memahami ketidakpuasan pelanggan, sehingga dapat dijadikan sebagai evaluasi untuk dapat memperbaiki kekurangan, dan membangun kepercayaan masyarakat.

Dengan menangani pengaduan secara efektif, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna layanan dengan masyarakat.

Model Penerapan E-Government

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan teori Penerapan E-Government menurut Indrajit (2004:15) Harvard JFK School Of Government dan Moon (2008:168) Aspek penting untuk menerapkan konsep e-government pada sektor publik yang dipengaruhi oleh variabel; Support, Capacity, Value, Willingness, Local Culture, yang dinilai cocok untuk digunakan dalam penelitian penulis saat ini. Karena peneliti ingin mengetahui bagaimana Penerapan E-Government Pada Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur dan ingin mengetahui faktor hambatan atau keberhasilan apa saja yang mempengaruhi Penerapan E-Government Pada Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

1. Support

Support atau dukungan adalah hal yang sangat penting dalam keberhasilan e-government, dan dukungan dari pimpinan merupakan unsur utama. Pimpinan harus memiliki political will untuk mengembangkan e-government, agar proses pengembangannya dapat berjalan sukses. Pengembangan e-government memerlukan dukungan agar pelaksanaannya efektif. Beberapa bentuk dukungan yang diperlukan antara lain:

a.) Kesepakatan

Kesepakatan ini bisa mencakup berbagai hal, seperti tujuan, langkah-langkah yang akan diambil, kebijakan yang perlu diterapkan, serta sumber daya yang dibutuhkan dalam membangun kerangka e-government untuk membangun kerangka e-government yang menjadi kunci keberhasilan negara dalam mencapai visi dan tujuan Ombudsman.

b.) Sosialisasi

Adanya kegiatan sosialisasi yang luas dan konsisten mengenai konsep e-government kepada birokrat dan masyarakat, termasuk melalui kampanye. Sosialisasi konsep e-government dan peran Ombudsman dilakukan secara merata dan konsisten kepada birokrat dan masyarakat melalui kampanye dan kegiatan di tingkat RT/RW di balai desa. Masyarakat dijelaskan tentang tugas Ombudsman dalam menangani pengaduan maladministrasi, sehingga mereka dapat mengajukan pengaduan secara online atau langsung ke kantor perwakilan terdekat.

2.) Capacity

Kapasitas adalah sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan e-government. Tiga hal utama yang harus dimiliki adalah:

a.) Sumber Daya Finansial

Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup yang bertujuan untuk melaksanakan inisiatif e-government, Tersedianya anggaran untuk operasional dalam melaksanakan program Penerapan E-Government di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur, untuk menjalankan atau mengimplementasikan inisiatif e-government, diperlukan dana atau anggaran yang memadai.

- b.) **Infrastruktur Teknologi Informasi**
Tersedianya Infrastruktur Teknologi Informasi yang memadai yang telah disediakan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur, seperti tersedianya segala macam perangkat atau teknologi yang diperlukan untuk mendukung kegiatan yang memadai, termasuk komputer, jaringan internet, perangkat lunak, dan sistem keamanan, yang penting untuk mendukung proses digital dalam pemerintahan dalam melayani masyarakat.
- c.) **Sumber Daya Manusia**
Tersedianya Sumber Daya Manusia atau tenaga atau pegawai yang memiliki kompetensi serta keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government di Ombudsman dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan sehingga penerapan e-government dapat dijalankan dengan cepat.

3.) Value

Value atau manfaat yang didapatkan oleh Ombudsman memberikan manfaat bagi masyarakat, masyarakat dapat mempercayai Ombudsman sebagai instansi yang mampu untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara cepat, melalui berbasis online sehingga masyarakat menjadi puas dengan adanya laporan yang telah diselesaikan dengan baik melalui kanal online. Masyarakat dapat memantau proses pengaduan mereka secara terbuka dan masyarakat dapat merasakan manfaat dari adanya Penerapan E-Government di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur sebagai layanan masyarakat sebagai penerima layanan e-government.

Peneliti juga menggunakan Teori dari Moon (2008:168) yang menjelaskan mengenai aspek penting untuk menerapkan konsep e-government pada sektor publik diantaranya sebagai berikut ini :

- a.) **Willingness**
Adanya Kemauan dari masyarakat untuk bersedia memanfaatkan teknologi digital, seperti aplikasi atau situs web, untuk melaporkan masalah atau keluhan yang mereka hadapi terkait masalah maladministrasi atau penyalahgunaan wewenang, yang nantinya akan ditangani oleh Ombudsman.
- b.) **Local Culture**
Budaya lokal ini mencakup kebiasaan, nilai, dan tradisi yang hidup di masyarakat, yang dapat mempengaruhi bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan teknologi. Misalnya, jika masyarakat terbiasa dengan cara-cara tradisional atau tidak terlalu terbuka terhadap perubahan, mereka mungkin lebih sulit untuk menerima penggunaan teknologi dalam proses pemerintahan, seperti pengaduan online atau pelayanan publik berbasis digital. Hal ini juga mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam memahami dan menerapkan e-government, karena jika mereka tidak terbiasa atau tidak memahami teknologi, penerapan e-government di daerah atau instansi tertentu bisa jadi kurang efektif dan menghambat proses penerapan e-government di Ombudsman.

C. KERANGKA KONSEPTUAL



D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Moleong, (2007) metode kualitatif merupakan metode penelitian yang menjelaskan mengenai fenomena yang dialami oleh subjek dalam penelitian, dan menjelaskan dalam bentuk cerita, kata-kata dan menggunakan bahasa secara rinci dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Didalam penelitian kualitatif memanfaatkan wawancara bersifat terbuka dan memahami sikap dari individu dan juga sekelompok orang, Metode Deskriptif menggambarkan dan juga menganalisa suatu data (Fatchuriza & Prasoj, 2021). Penelitian Penerapan E-Government Pada Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur menggunakan metode kualitatif deskriptif. untuk mengkaji adalah Penerapan E-Government Pada Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Ombudsman Provinsi Jawa Timur. Dengan tujuan untuk memahami bagaimana sistem ini diimplementasikan, sejauh mana efektivitasnya dalam meningkatkan pelayanan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kendala dalam penerapannya. Hal tersebut bisa dilakukan oleh peneliti melalui proses wawancara, observasi, dan analisis dokumen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengalaman dan tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman dalam penerapan teknologi e-government.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur yang tepat berada di Jalan Indragiri No. 62, Sawunggaling, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya (60241), Provinsi Jawa Timur. Peneliti mengambil

lokasi di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur dikarenakan Ombudsman adalah lembaga yang mengawasi maladministrasi dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Ombudsman juga melayani pengaduan dari masyarakat berbasis online melalui kanal online milik Ombudsman. (Simamora et al., 2023). Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016:246) mengemukakan bahwa teknik pengolahan data pada penelitian kualitatif melalui tiga tahapan diantaranya: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

a) Support Atau Dukungan.

Keberhasilan implementasi e-government sangat bergantung pada dukungan, terutama dari pimpinan lembaga. Dukungan ini mencerminkan adanya political will atau kemauan politik untuk mengembangkan sistem pemerintahan berbasis digital, serta mendorong perubahan budaya kerja menuju digitalisasi layanan publik.. Tanpa komitmen dari pimpinan, pengembangan e-government sulit untuk berjalan secara efektif. Dukungan tersebut mencakup dua aspek utama: Kesepakatan adalah bentuk komitmen bersama antara pemangku kepentingan, yang mencakup Kebijakan yang jelas agar masyarakat memahami hak dan kewajiban dalam sistem pengaduan dan Tujuan pembangunan e-government, seperti mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan secara online. Dan Sosialisasi, Sosialisasi merupakan proses penyebaran informasi tentang e-government kepada: Birokrat, agar mereka siap menjalankan sistem secara profesional dan adanya Sosialisasi di tingkat lokal (RT/RW), sehingga informasi menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disajikan di penyajian data ditemukan bahwa Kepala Bidang PVL dan Keasistenan PVL Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur dapat diketahui bahwa menunjukkan dukungan kuat terhadap pengembangan sistem pengaduan berbasis e-government sebagai upaya peningkatan pelayanan publik di era digital. dengan adanya kesiapan Ombudsman, dalam menyediakan berbagai platform pengaduan digital, seperti situs resmi, aplikasi mobile, dan integrasi dengan SP4N-LAPOR, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara cepat dan fleksibel. Dukungan ini diperkuat oleh regulasi formal dan kegiatan sosialisasi aktif, baik melalui media sosial maupun kegiatan tatap muka, yang bertujuan meningkatkan pemahaman publik terhadap prosedur pengaduan. Di sisi lain, masyarakat juga menunjukkan antusiasme dalam memanfaatkan berbagai kanal online, karena dianggap lebih efisien dibandingkan pengaduan secara langsung. Dengan kolaborasi yang baik antara institusi dan masyarakat, penerapan e-government di bidang pengaduan publik diharapkan mampu menciptakan layanan yang transparan, responsif, dan akuntabel.

b) Capacity Atau Kapasitas.

Kapasitas atau Kemampuan merupakan sumber daya penting yang dibutuhkan untuk mewujudkan e-government diantaranya sebagai berikut ini:

1. Sumber daya finansial, Tersedianya anggaran yang memadai untuk mendukung operasional dan pelaksanaan program e-government. Tanpa dukungan dana, inisiatif digital tidak dapat dijalankan secara optimal.
2. Tersedianya Infrastruktur teknologi informasi, dengan memiliki teknologi informasi yang memadai, seperti komputer, internet, sistem keamanan, dan perangkat lunak, yang berfungsi sebagai penunjang utama dalam memberikan layanan digital kepada masyarakat.
3. Sumber daya manusia, Sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kompetensi dan keahlian teknis agar proses digitalisasi dapat berjalan lancar, efisien, dan sesuai dengan tujuan pelayanan publik yang efektif.

Dengan adanya dukungan dari sumber daya finansial seperti tersedianya anggaran yang cukup dapat mendukung pelaksanaan program e-government secara optimal, selain itu juga dukungan dari teknologi informasi yang memadai juga mempengaruhi keberhasilan dari penerapan e-government, dan tersedianya sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam proses digitalisasi juga menjadi pengaruh kunci keberhasilan dalam penerapan e-government pada pengaduan masyarakat berbasis online di Ombudsman.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disajikan dalam penyajian data, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat kendala dalam hal sumber daya finansial, khususnya terkait dengan keterbatasan anggaran dari Ombudsman Pusat yang berdampak pada pengelolaan perangkat lunak dalam pelaksanaan sistem pengaduan masyarakat berbasis daring tetap berjalan secara efektif. Keberhasilan ini didukung oleh tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai, seperti laptop, telepon genggam, perangkat lunak pada pengaduan berbasis daring melalui aplikasi tersedia secara lengkap, dan perangkat keras lainnya yang telah difasilitasi oleh Ombudsman Pusat kepada seluruh perwakilan daerah khususnya di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Selain itu, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi juga turut berkontribusi dalam mendukung keberlangsungan penerapan e-government dalam pengelolaan pengaduan masyarakat secara daring atau online.

c) Value Atau Manfaat.

Value atau manfaat yang diperoleh bagi pegawai sebagai pengelola aduan menjadi hal yang sangat penting karena pegawai Ombudsman dapat melihat secara langsung laporan yang masuk mengenai masalah yang sudah ada klasifikasi permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat, selain itu manfaat yang diperoleh dari penerapan sistem e-government oleh Ombudsman memberikan dampak positif bagi masyarakat. Masyarakat menjadi lebih percaya terhadap Ombudsman sebagai lembaga yang responsif dan mampu menindaklanjuti pengaduan secara cepat dan transparan melalui layanan berbasis daring. Melalui kanal pengaduan online, masyarakat dapat memantau secara langsung perkembangan penanganan laporan mereka. Hal ini meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disajikan dalam penyajian data, dapat disimpulkan bahwa Kepala Bidang PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan), Keasistenan PVL, serta tiga orang pelapor yang telah menyampaikan pengaduan secara daring di Ombudsman menyatakan bahwa penerapan e-government dalam sistem pengaduan masyarakat memberikan berbagai manfaat.

Bagi Kepala Bidang PVL dan Keasistenan PVL, sistem ini meningkatkan efisiensi dalam proses penanganan laporan yang masuk. Sementara itu, para pelapor merasakan manfaat berupa percepatan proses penanganan pengaduan, prosedur yang tidak berbelit-belit, tanggapan yang jelas, serta kemudahan dalam mengakses layanan secara online.

d) Willingness Atau Kemauan.

Kemauan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi digital dalam menyampaikan pengaduan menunjukkan adanya kesadaran dan partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Pemanfaatan aplikasi atau situs web sebagai media pelaporan mencerminkan adaptasi masyarakat terhadap perkembangan teknologi informasi, sekaligus menjadi indikator bahwa transformasi digital dalam layanan publik mulai diterima secara luas oleh masyarakat. Melalui platform digital tersebut, masyarakat dapat dengan mudah melaporkan berbagai permasalahan, seperti dugaan maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, atau bentuk ketidakadilan lainnya dalam pelayanan publik. Laporan yang disampaikan secara daring ini kemudian akan diterima dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal yang bertugas memastikan agar penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai dengan prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penyajian data, dapat disimpulkan bahwa terdapat kemauan dari berbagai pihak baik dari internal Ombudsman seperti Kepala Bidang PVL Ombudsman dan Keasistenan PVL Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur maupun masyarakat untuk terus mengembangkan sistem pengaduan berbasis daring. Kepala Bidang PVL menyatakan bahwa pengaduan online sangat membantu, namun untuk kasus yang bersifat mendesak, tetap diperlukan klasifikasi khusus melalui metode Respons Cepat Ombudsman (RCO). Keasistenan PVL menambahkan bahwa mereka berupaya memberikan respons secepat mungkin agar kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat terpenuhi. Sementara itu, pelapor merasa sangat terbantu dengan adanya pengaduan online dan mengusulkan agar Ombudsman melakukan *live streaming* secara rutin sebagai upaya sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengenal fungsi dan peran Ombudsman. .

e) Local Culture atau Budaya Lokal.

Budaya lokal merupakan elemen penting yang mencakup sistem nilai, kebiasaan, norma sosial, serta tradisi yang berkembang dalam suatu komunitas masyarakat. Unsur-unsur budaya ini secara tidak langsung mempengaruhi pola pikir, sikap, dan perilaku masyarakat terhadap hal-hal baru yang berkembang di tengah kehidupan masyarakat. Khususnya dalam layanan pengaduan publik berbasis digital seperti yang dilakukan oleh Ombudsman, budaya lokal memiliki peran strategis. Jika masyarakat masih sangat terbiasa dengan pendekatan tradisional dan cenderung kurang terbuka terhadap perubahan, maka kemungkinan besar mereka akan mengalami hambatan dalam menerima dan memanfaatkan teknologi digital. Hal ini dapat tercermin dari rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan kanal pengaduan daring atau kurangnya pemahaman terhadap

prosedur digital yang disediakan, Sehingga menyebabkan penurunan pada pengaduan masyarakat..

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disajikan di penyajian data, ditemukan bahwa Kepala Bidang PVL dan Keasistenan PVL berbagai narasumber, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government dalam pengaduan masyarakat berbasis online di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur telah menunjukkan perkembangan positif. Kepala Bidang PVL, Bapak Achmad Khoiruddin, S.T., M.H., menekankan pentingnya edukasi digital, terutama bagi kelompok lanjut usia yang masih cenderung memilih metode pengaduan tradisional. Upaya sosialisasi dianggap penting untuk mendorong transisi masyarakat agar mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Selain itu, menurut Keasistenan PVL, Ibu Adinda Huriyah Nabilah P., S.H., kualitas layanan pengaduan berbasis daring terus ditingkatkan demi memenuhi harapan masyarakat. Tingginya jumlah pengaduan yang masuk melalui kanal online menjadi indikator antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital Ombudsman. Sementara itu, dari sisi pelapor, menyatakan kesiapannya dalam menerima pelayanan publik secara online dan menilai layanan Ombudsman sudah baik. Namun demikian, masyarakat juga menyarankan agar kualitas layanan terus ditingkatkan agar lebih optimal dan menjangkau masyarakat luas.

F. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan data dan temuan di lapangan, penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan teori Harvard JFK School Of Government dan (Moon 2008:168), dapat disimpulkan bahwa dalam “Penerapan E-Government pada Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur” penerapan e-government dalam sistem pengaduan masyarakat berbasis online di Ombudsman Provinsi Jawa Timur telah berjalan secara efektif dan efisien. Dari aspek *support* (dukungan), terdapat komitmen politik yang diwujudkan melalui kebijakan yang jelas dan sosialisasi aktif kepada masyarakat dan birokrasi. Dari aspek *capacity* (kapasitas), meskipun terdapat keterbatasan anggaran, sistem tetap dapat berjalan dengan memanfaatkan infrastruktur TIK dan sumber daya manusia yang kompeten. Pada aspek *value* (manfaat), penerapan e-government memberi dampak positif, baik bagi Ombudsman dalam memantau dan mengelola laporan, maupun bagi masyarakat dalam mengakses layanan secara cepat dan transparan. Partisipasi masyarakat menunjukkan adaptasi terhadap digitalisasi, meskipun masih terdapat kendala seperti belum terklasifikasinya laporan dan belum adanya pembagian tugas spesifik antar kanal oleh pegawai Ombudsman. Untuk laporan mendesak dan harus segera diselesaikan Ombudsman membuat Respons Cepat Ombudsman (RCO) yang memungkinkan penanganan segera tanpa prosedur formal. Budaya lokal merupakan komponen penting yang mencakup sistem nilai, kebiasaan, norma sosial, dan tradisi yang berkembang dalam suatu komunitas. Selain itu, faktor budaya lokal turut memengaruhi tingkat

- penerimaan dan penggunaan teknologi oleh masyarakat dalam sistem pelayanan publik digital ini.
2. Selain itu, sistem ini juga memberikan dampak positif bagi masyarakat melalui peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan. masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk menyampaikan pengaduan mencerminkan adanya kesadaran serta partisipasi aktif dalam proses pengawasan terhadap pelayanan publik. Penggunaan aplikasi atau situs web sebagai media pelaporan menunjukkan kemampuan adaptif masyarakat terhadap perkembangan teknologi informasi, sekaligus menjadi indikator awal bahwa transformasi digital dalam layanan publik telah mulai diterima secara luas. Partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan teknologi digital untuk pengaduan mencerminkan kesadaran dan adaptasi terhadap transformasi digital dalam pelayanan publik. Platform daring seperti situs web, aplikasi, dan WhatsApp memfasilitasi pelaporan secara cepat, efisien, dan terdokumentasi. Namun, belum adanya pembagian tugas yang spesifik di tiap kanal menyebabkan penanganan dilakukan secara kolektif oleh seluruh pegawai Keasistenan, yang menjadi tantangan saat volume laporan tinggi dan jenis laporan belum terklasifikasi dengan jelas. Untuk kasus mendesak, Ombudsman menerapkan Respons Cepat Ombudsman (RCO), yang memungkinkan penanganan segera tanpa prosedur formal. Budaya lokal merupakan komponen penting yang mencakup sistem nilai, kebiasaan, norma sosial, dan tradisi yang berkembang dalam suatu komunitas. Unsur-unsur budaya ini secara tidak langsung membentuk pola pikir, sikap, dan perilaku masyarakat dalam merespons berbagai perubahan, termasuk terhadap inovasi atau teknologi baru.
 3. Penerapan e-government dalam pengelolaan pengaduan berbasis daring di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur telah berjalan dengan cukup baik. Keberhasilan ini didukung oleh kolaborasi antara pihak pemerintah dan partisipasi aktif masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dalam menangani keluhan masyarakat serta gangguan teknis pada sistem (system error) yang sesekali terjadi dan berdampak pada keterlambatan proses layanan pengaduan. Namun, hambatan tersebut hingga saat ini masih dapat diatasi dengan baik. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, Ombudsman disarankan untuk, Meningkatkan kapasitas dan jumlah sumber daya manusia yang kompeten dalam menangani pengaduan masyarakat secara daring. Dan melakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem secara berkala guna meminimalisasi kesalahan teknis (system error) serta memastikan kestabilan dan keamanan platform Dengan upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan pengaduan berbasis e-government dapat terus meningkat dan memenuhi harapan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil analisis menggunakan teori menurut Indrajit (2004:15) Harvard JFK School Of Government dan (Moon 2008:168), terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk penelitian lebih lanjut.

1. Adanya kebijakan yang kuat, Diperlukan penguatan terhadap kebijakan yang telah ada agar lebih terarah dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sosialisasi yang berkelanjutan dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk birokrat dan masyarakat umum, perlu ditingkatkan guna memastikan seluruh pihak memahami hak, kewajiban, serta prosedur dalam pengaduan publik berbasis digital.
2. Untuk mendukung kelancaran sistem, Ombudsman perlu memperkuat kapasitas kelembagaan melalui penyediaan sumber daya yang memadai, baik dari segi anggaran, infrastruktur teknologi informasi, maupun kompetensi sumber daya manusia. Meskipun terdapat keterbatasan anggaran, efisiensi pengelolaan tetap harus menjadi prioritas utama agar pelayanan tidak terganggu.
3. Diperlukan pembagian tugas yang lebih terstruktur pada setiap kanal pengaduan digital, agar penanganan dapat dilakukan secara profesional dan tidak menimbulkan beban kolektif yang berlebihan. Selain itu, klasifikasi antara laporan resmi dan konsultasi non-laporan (KNL) perlu dipisahkan secara jelas untuk meningkatkan efektivitas pengolahan dan respons terhadap setiap jenis pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, I., Farouq, A., & Zahari, M. (n.d.). *Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Kolaka Pendahuluan Indonesia dikenal sebagai negara agraris dengan hasil bumi yang melimpah , disertai banyaknya pulau dan kekayaan laut yang beragam , masyarakat melalui berbagai up. x(x), 1–12.*
- D.Dj. Kliwantoro. (2022). *Ombudsman terima 8.292 laporan masyarakat sepanjang 2022.* ANTARA.
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45. <https://doi.org/10.31602/as.v6i1.4333>
- Hayati, M. (2021). Maladministrasi Dalam Tindakan Pemerintah. *Wasaka Hukum*, 9(1), 113–150. <https://ojs.stihsa-bjm.ac.id/index.php/wasaka/article/view/35>
- Husna, R., Nuryasin, I., & Wiyono, B. S. (2024). Implementasi Sistem Layanan Masyarakat Berbasis Website Menggunakan Metode Waterfall. *Jurnal Repositor*, 4(3), 337–346. <https://doi.org/10.22219/repositor.v4i3.31095>
- Maranjaya, A. K. (2022). Good Governance Sebagai Tolak Ukur Untuk Mengukur Kinerja Pemerintahan. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(11), 929–941. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v2i11.474>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021. *Ombudsman Republik Indonesia*, 127.
- Rumandong Naibaho. (2024). *Ombudsman RI Tangani 26 Ribu Kasus Pelayanan Publik Sepanjang 2023.* <https://News.Detik.Com/Berita/d-7241812/Ombudsman-Ri-Tangani-26-Ribu-Kasus-Pelayanan-Publik->

Sepanjang-2023.

- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laportas Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90–96. <https://doi.org/10.35475/ripteck.v16i2.157>
- Setyowati, A. (2022). Penanganan Laporan Masyarakat terkait Maladministrasi pada masa Pandemi Covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. *Jurnal Solidaritas FISIP UNISRI*, 2(3), 1–16.
- Simamora, D., Girsang, M., Purba, T., & Ivanna, J. (2023). Otonomi Daerah dalam Kerangka Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Journal of Social Science Research*, 3 (6)(6), 8541–8555. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6962/5091>
- Sopiandi, I., Susanti, D., & Wahyuno. (2022). Pengukuran Peningkatan Tata Kelola E-Government Analisis Dengan Metode Peta Di Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka. *INFOTECH Journal*, 8(1), 1–4. <https://doi.org/10.31949/infotech.v8i1.1609>