

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL OMBUDSMAN RI
PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN DALAM MENYERAP
PENGADUAN MASYARAKAT SAAT PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1)
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan**

Oleh:

DIMAS SULUNG SUSILO

1710413210004



Program Studi Ilmu Pemerintahan

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN DALAM MENYERAP PENGADUAN MASYARAKAT SAAT PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020

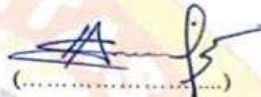
- A. Nama Mahasiswa : Dimas Sulung Susilo NIM : 1710413210004
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana
(S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung
Mangkurat pada tanggal : 08 Desember 2022

C. Tim Penguji:

a. Ketua

(Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.IP)

NIP. 19900125 201903 1 012


(.....)

b. Sekretaris

(Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si)

NIP. 19711103 199903 1 002


(.....)

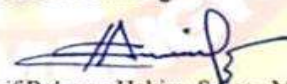
c. Anggota

(Safa Muzdalifah, S.IP., M.Hub.Int)

NIP. 19891127 201903 2 014



(.....)

Banjarmasin, 09 Februari 2023
Ketua Pembimbing


Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.IP
NIP. 19900125 201903 1 012

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat




Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dimas Sulung Susilo
NIM : 1710413210004
Tempat Tanggal Lahir : Tamban, 30 juli 1997
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini yang berjudul "Pemanfaatan Media Sosial Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyerap Pengaduan Masyarakat Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2019" merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Hal-hal yang terkait dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 27 April 2023



Dimas Sulung Susilo
NIM. 1710413210004

ABSTRAK

Dimas Sulung Susilo, 1710413210004, 2022, *Pemanfaatan Media Sosial Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyerap Pengaduan Masyarakat Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2020*, di bawah bimbingan Arif Rahman Hakim.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti terkait pemanfaatan media sosial Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam melakukan tugasnya untuk menerima laporan atau pengaduan masyarakat saat terjadinya pandemi Covid-19 pada tahun 2020.

Penelitian ini menggunakan metode jenis pendekatan deskriptif kualitatif sedangkan informan penelitian ditentukan dengan teknik Triangulasi. Dimana teknik ini merupakan gabungan dari tiga teknik yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian melalui tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing bidang keasistenan Ombudsman Kalsel telah memanfaatkan media sosial dalam menjalankan tugas masing-masing bidang keasistenan yang terdapat di Ombudsman Kalsel. Mereka juga terbukti secara efektif memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk menyerap pengaduan masyarakat.

Upaya yang telah mereka tempuh dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyerapan pengaduan masyarakat terwujud dalam beberapa program. Posko Pengaduan Covid-19, yang bertujuan mempermudah pelaporan kasus maladministrasi dalam lima substansi yang telah ditetapkan sebagai bentuk upaya pemerintah dalam penanganan Covid-19. Sosialisasi Virtual, yang bertujuan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai maladministrasi dan melakukan *live* Konsultasi untuk menerima pengaduan secara siaran langsung melalui media sosial. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, bertujuan untuk mengambil langkah inisiatif memproses kasus maladministrasi yang sedang terjadi apabila masyarakat tidak ada yang melakukan pelaporan. Biasanya informasi dan data yang mereka dapat untuk melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri melalui media sosial *mainstream* yang ada.

Saran dari peneliti berdasarkan hasil skripsi ini adalah pertama, dengan melakukan penambahan kuantitas serta kualitas SDM Ombudsman Kalsel dalam pengelolaan media sosial mereka. Kedua, dengan mengalokasikan anggaran khusus pengelolaan media sosial untuk melengkapi sarana serta prasarana yang ada sehingga meningkatkan kualitas dari konten-konten media sosial Ombudsman Kalsel. Ketiga, terus melakukan sosialisasi secara virtual untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat yang lebih luas.

Kata Kunci : Media Sosial, Ombudsman Kalsel, Penyerapan Pengaduan Masyarakat.

ABSTRACT

Dimas Sulung Susilo, 1710413210004, 2022, Utilization of Social Media Ombudsman RI Representative of South Kalimantan In Absorbing Community Complaints During The Covid-19 Pandemic In 2020, Under The Guidance of Arif Rahman Hakim.

This study aims to find out about the use of social media by the Indonesian Ombudsman representative of South Kalimantan in carrying out his duties to receive reports or complaints from the public during the Covid-19 pandemic in 2020 .

This study uses the method of qualitative descriptive approach while the informant determined by triangulation techniques. Where this technique is a combination of three techniques, namely observation, interview, and documentation techniques. Data analysis techniques in the study through three channels, namely reduction data, the presentation of data and data verification and conclusion

The results of this study indicate that each bidanag South Kalimantan Ombudsman expertise has been utilizing social media in carrying out the duties of each field of expertise contained in the South Kalimantan Ombudsman. They are also proven to effectively use social media as a means to absorb public complaints.

The efforts they have taken in utilizing social media as a means of absorbing community complaints are manifested in several programs. Covid-19 complaint Post, which aims to facilitate the reporting of maladministration cases in five substances that have been determined as a form of government efforts in handling Covid-19. Virtual socialization, which aims to provide education to the community regarding maladministration and conduct live consultations to receive complaints directly via social media. Investigation on its own initiative, aims to take the initiative to process maladministration cases that are happening if the community does not have anyone to report. Usually the information and data they get to investigate on their own initiative through existing mainstream social media.

Suggestions from researchers based on the results of this thesis is the first, by increasing the quantity and quality of Human Resources Ombudsman South Kalimantan in the management of their social media. Second, by allocating a special budget for social media management to complement the existing facilities and infrastructure so as to improve the quality of South Kalimantan Ombudsman social media content. Third, continue to socialize virtually to reach various layers of wider society.

Keywords: Social Media, South Kalimantan Ombudsman, absorption of Public Complaints.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur bagi Allah atas ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat kelulusan kelulusan bagi mahasiswa program Sarjana di Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP ULM.

Penulis menyadari dengan bantuan, doa, masukan, dan bimbingan semua orang baik yang terlibat dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat dengan lancar menyelesaikannya. Penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas kontribusi dan dukungan kepada;

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat,
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. Selaku Dekan FISIP ULM,
3. Bapak Hussein Abudrahman S.Sos., M.Si Selaku Kaprodi jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP ULM,
4. Bapak Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.I.P. Selaku Dosen Pembimbing,
5. Ibu Safa Musdalifa, SIP, M.Hub.Int Selaku Dosen Penguji,
6. Staf Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP ULM yang telah membantu seluruh proses administrasi saya selama di Kampus.
7. Mas Firhansyah dan Mas Beni serta Mba Ita dan Mba Yeni, Selaku Narasumber dari Insan Ombudsman Kalsel,
8. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan dorongan serta kasih sayang,
9. Teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2017,
10. Keluarga Besar UKM Menwa Satuan 601 Nagarunting ULM yang telah *mensupport* dengan segenap ketulusan,
11. Aulia Rahmanda, Sebagai sosok orang yang paling mendesak terselesaikanya skripsi ini,

12. Serta semua pihak yang membantu dan memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tentunya penulisan Skripsi ini tidaklah sempurna oleh karena itu penulis berterimakasih atas masukan yang diberikan agar penulis bisa memperbaikinya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang yang membacanya dan tentunya dapat meningkatkan kualitas penulis sebagai insan akademik.

Banjarmasin, 08 Desember 2022

Penulis,

Dimas Sulung Susilo

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Reformasi Birokrasi	Error! Bookmark not defined.
2.1 Reformasi Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2 Teknologi Informasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Teknologi Informasi Pemerintahan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Perbedaan Teknologi Informasi dengan Teknologi Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Teknologi Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 Media Sosial.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Fungsi Media Sosial.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Jenis-Jenis Sosial Media	Error! Bookmark not defined.

2.4.5 Media Sosial Ombudsman RI Kalimantan Selatan	Error! Bookmark not defined.
2.5. Aspirasi	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Jenis Aspirasi	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Aspek-Aspek Aspirasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.3 Kategori Laporan/ Aspirasi yang Dapat Proses Ombudsman ...	Error! Bookmark not defined.
2.5. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Informan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisi Data	Error! Bookmark not defined.
3.8 Validitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Lokasi, Waktu, dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sifat Kelembagaan Ombudsman.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Sejarah Ombudsman di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Visi, Misi, dan Tugas Pokok	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Struktur Organisasi Ombudsman Kalimantan Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Pemanfaatan Media Sosial Pada Tiap Bidang Ombudsman Kalsel.....	Error! Bookmark not defined.

4.2.1.1 Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.2 Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan ...	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.3 Keasistenan Bidang Pencegahan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Upaya Penyerapan Laporan Masyarakat Melalui Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.1 Posko Pengaduan Daring Covid-19	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.2 Program Sosialisasi Virtual.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.3 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Program-program Ombudsman Kalsel Untuk Menyerap Laporan Masyarakat Melalui Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Kendala Yang Ada Dalam Pengelolaan Dan Penggunaan Media Sosial Ombudsman Kalsel.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. Data Kepegawaian Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2020	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. Data Pertumbuhan Pengikut Media Sosial Ombudsman Kalsel Tahun 2020.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. Data Cara Penyampaian Laporan/Konsultasi Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. Data Substansi Yang Dilaporkan Masyarakat pada Ombudsman Tahun 2020.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6. Data Klasifikasi Instansi Yang Dilaporkan Masyarakat pada Ombudsman tahun 2020.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7. Data Pelaksanaan Program Sosialisasi Virtual Ombudsman Kalsel Tahun 2020.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8. Klasifikasi Sumber Laporan Masuk Ombudsman Kalsel	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tabel Honeycomb	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2020	Error! Bookmark not defined.

