



PERUBAHAN PERILAKU ORGANISASI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK DI TENGAH COVID-19 DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

*Changes In Organizational Behavior In The Implementation of Public Complaints Services
In The Middle of Covid-19 At The Ombudsman of The Republic of Indonesia*

¹⁾Andi Setiawan, ²⁾Fery Hadi Saputra

^{1,2)}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya.

*Email: ¹⁾andi.setiawan@ub.ac.id, ²⁾saputraferi88@gmail.com

*Correspondence: andi.setiawan@ub.ac.id

DOI:

ABSTRAK

Histori Artikel:

Diajukan:
28/01/2022

Diterima:
11/02/2022

Diterbitkan:
27/02/2022

Perubahan perilaku organisasi dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan publik di tengah covid-19 yang dilaksanakan lembaga negara Ombudsman Republik Indonesia merupakan hal yang penting. Sebagai sebuah Lembaga negara yang bertugas bukan hanya mengawasi tapi juga memberikan pelayanan publik saat pandemi covid-19, bertujuan untuk bisa membantu masalah publik terkait isu-isu yang muncul saat covid-19. Perubahan perilaku organisasi dalam pelaksanaan pelayanan disaat kondisi covid-19 ini mengalami perubahan. Perubahan ini bukan hanya pada bagaimana pelaksanaan pelayanan pengaduan tapi juga berdampak terhadap alam bawah sadar dalam memberikan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana perubahan organisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik saat pandemi covid-19. Teori yang digunakan adalah teori dari Schein. Teori tersebut membantu melihat bagaimana perubahan eksternal berpengaruh terhadap perilaku organisasi di dalamnya yang terdiri dari 3 variabel yaitu artefak, nilai-nilai, dan asumsi dasar. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku organisasi dalam pelayanan pengaduan publik saat pandemi covid-19 memiliki pengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Bisa dilihat dari variabel artefak Ombudsman RI, yaitu terjadi perubahan pelayanan pengaduan publik secara penuh melalui digital dari awal pelayanan hingga akhir. Pada variabel nilai-nilai, pelaksanaan dalam prinsip pelayanan juga melakukan perubahan secara digital seperti dibentuknya tim siber internal yang bertugas menjaga data-data pelapor dan variabel terakhir yaitu asumsi dasar yang berdampak terhadap mudah serta cepatnya informasi yang didapatkan karena semua tidak lagi berbentuk fisik tapi di sisi lain karena Covid-19 situasi dalam proses pelayanan tidak memiliki pola waktu yang jelas. Sehingga demikian mereka harus dituntut secara tidak sadar untuk bisa lebih cepat, responsif dan juga cepat beradaptasi dari keadaan yang ada.

Kata kunci: Perilaku Organisasi; Covid-19; Pelayanan.

ABSTRACT

Changes in organizational behavior in the implementation of public complaints services in the midst of covid-19 carried out by the state institution Ombudsman of the Republic of Indonesia are important. As a state institution whose task is not only to supervise but also to provide public services during the COVID-19 pandemic, it aims to be able to help public problems related to issues that arise during the Covid-19 pandemic. Changes in organizational behavior in the implementation of services when the Covid-19 condition is changing. This

change is not only in how the complaint service is implemented but also has an impact on the subconscious in providing services. The purpose of this research is to see how organizational changes in the implementation of public services during the covid-19 pandemic. The theory used is the theory of Schein. The theory helps to see how external changes affect organizational behavior in it which consists of 3 variables, namely artifacts, values, and basic assumptions. The results of this study indicate that organizational behavior in the service of public complaints during the covid-19 pandemic has an influence on the implementation of public services. It can be seen from the artifact variable of the RI Ombudsman, namely a change in the full public complaint service through digital from the beginning of the service to the end. In the value variable, the implementation of the service principle also makes changes digitally such as the formation of an internal cyber team tasked with maintaining the reporting data and the last variable, namely the basic assumptions that have an impact on the ease and speed of information obtained because everything is no longer in physical form but in On the other hand, due to Covid-19, the situation in the service process does not have a clear time pattern. So that they must be required unconsciously to be faster, responsive and also quickly adapt to the existing situation.

Keywords: *Organizational Behaviour; Covid-19; Service.*

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*) COVID-19 atau Coronavirus disease 2019 merupakan sebuah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan dan wabah ini menyerang berbagai negara di seluruh dunia. Menurut data dari halaman online gugus tugas Percepatan Penanganan COVID-19, per tanggal 31 Desember 2020, kasus yang terkonfirmasi di Indonesia di antaranya yakni: pasien aktif 743.198, pasien sembuh 611.097, serta 22.138 kasus meninggal.

Di tengah dilanda wabah Covid-19, pemerintah melakukan upaya penanganan pandemi dengan cara mengeluarkan beberapa peraturan Peraturan Pemerintah (PP Nomor 21 Tahun 2020) yaitu PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Pada Keppres No. 11 Tahun 2020 menetapkan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) sebagai jenis penyakit yang menimbulkan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat dengan menimbang atas dampak yang ditimbulkan pada aspek politik, ekonomi, sosial, budaya pertahanan dan keamanan, serta kesejahteraan masyarakat di Indonesia.

Tabel 1. Kuota Batasan WFO

No	Zona	Presentase
1.	Tidak ada kasus	100%
2.	Resiko Rendah	75%
3.	Risiko Sedang	50%
4.	Risiko Tinggi	25%

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2021

Selain itu, melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan surat edaran terkait Sistem kerja yaitu (SE-PANRB) No. 67 tahun 2020 mengenai Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara pada Tata Normal Baru. Dalam melaksanakan pelayanan pengaduan publik ini Ombudsman Republik Indonesia mengikuti peraturan-peraturan yang

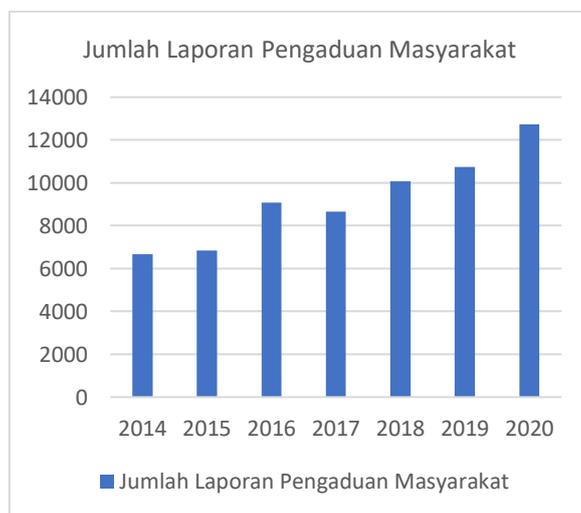
Andi Setiawan, Fery Hadi Saputra

Perubahan Perilaku Organisasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Publik Di Tengah Covid-19 di Ombudsman Republik Indonesia

sudah dikeluarkan kemudian diterapkan di dalam lembaganya seperti melalui surat edaran Kementerian pendayagunaan aparatur sipil negara No. 58 Tahun 2020 dan No. 67 Tahun 2020 yaitu seperti pada ketentuan penyesuaian sistem kerja yang mengharuskan menjalankan protokol Kesehatan. Di dalam keseharian bekerja dengan tujuan mewujudkan budaya kerja yang lebih adaptif serta berintegrasi, selain itu juga penyesuaian sistem kerja dalam hal lokasi yang fleksibel dimana dilakukan sebelumnya hanya melalui kantor tetapi sekarang dilaksanakan kedinasannya bukan hanya melalui kantor (*Work from Office*) dan juga melalui tempat tinggal masing-masing (*Work From Home*).

Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga yang menjalankan tugas dalam mengawasi pelayanan publik dan juga secara tidak langsung membantu pelayanan pelaporan publik tentunya juga ikut terdampak dari kasus pandemi COVID-19. Begitupun juga yang ada pada perilaku organisasi Ombudsman RI yang dituntut harus melakukan berbagai adaptasi di tengah pandemik COVID-19. Adaptasi dan kemampuan perubahan ini merupakan cerminan penyelenggaran suatu organisasi yang tentunya akan berpengaruh terhadap pandangan serta asumsi pada Ombudsman Republik ([Asmara, 2002](#)).

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI tahun 2020 yang menyebutkan mengenai total jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di mana dari rentang tahun 2014-2020 jumlahnya fluktuatif dengan kecenderungan mengalami peningkatan ([Laporan Ombudsman tahun 2020](#)).



Gambar 1. Grafik Jumlah Pengaduan Laporan Masyarakat

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020

Pada pelayanan pengaduan publik Ombudsman Republik Indonesia menyediakan berbagai medium pilihan untuk menyampaikan aspirasi masyarakat terkait permasalahan mereka menurut laporan Ombudsman Republik Indonesia 2020 substansi pengaduan laporan yang paling banyak melalui surat yaitu 37,91% lalu ada yang datang langsung ke kantor sebanyak 29,89% disusul dengan Whatsapp 11,35%.



Gambar 2. Grafik Penyampaian Laporan Tahun 2018-2020

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2021

Grafik data yang ada diatas menunjukkan perubahan cara yang digunakan masyarakat. Dalam hal ini mengalami perubahan di mana pada sebelum pandemik COVID-19 ini hampir setengah lebih cara pelaporan masyarakat masih konvensional yaitu datang ke kantor sedangkan pada tahun 2020 dimana pandemik COVID-19 ini mulai menyebar di Indonesia cara yang digunakan oleh masyarakat adalah didominasi oleh penggunaan media tertentu yang artinya cara konvensional untuk datang langsung ke kantor mengalami penurunan 20,97% dari tahun 2019. Selain itu pada saat pandemi laporan juga mengalami peningkatan hal ini dikarenakan pandemi covid-19. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman RI topik laporan terbanyak berhubungan dengan masalah sosial yang berhubungan dengan pandemi covid-19. Akibat dari wabah ini semua kegiatan serta aktivitas manusia menjadi terbatas tidak terkecuali pada pelayanan laporan pengaduan publik di Ombudsman RI. Akibat hal tersebut Perubahan Perilaku Organisasi dalam pelayanan pengaduan publik di Ombudsman RI pada saat COVID-19 bertransformasi ke arah digitalisasi, perubahan perilaku organisasi dalam pelayanan ini bisa dilihat dengan cara kerja mereka yang baru, kerangka kerja yang belum pernah ada sebelumnya dan situasi ini tidak akan terjadi apabila wabah ini tidak muncul, yang dimulai dari tahapan awal pelayanan hingga akhir keputusan pelayanan yang ada di Ombudsman RI salah satu bukti dalam transformasi perubahan adalah cara penyampaian mereka terkait pelaporan, apabila kita membandingkan tahun 2019 sebelum COVID-19 dengan tahun 2020 saat COVID-19. Dari latar belakang ini peneliti ingin meneliti terkait perilaku organisasi yang dijalankan dalam pelayanan pelaporan pengaduan publik di Ombudsman Republik Indonesia saat pandemi COVID-19.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif yaitu mencoba menganalisis bagaimana fenomena yang terjadi pada perubahan perilaku organisasi pelayanan pengaduan di saat pandemi COVID-19 di Lembaga Ombudsman RI. Fokus penelitian akan berfokus pada bagaimana pelayanan pengaduan publik saat pandemi COVID-19 dalam kerangka budaya organisasi; perubahan perilaku organisasi yang mereka jalankan sehingga bisa terlihat dan berwujud, melalui 3 komponen analisis.

Penelitian dilakukan secara daring/ online melalui aplikasi zoom, kantor Ombudsman RI tidak membuka secara offline dikarenakan situasi Jakarta yang berada di zona merah. Penelitian ini

menggunakan dua data yaitu primer melalui wawancara dengan orang-orang yang memiliki kredibilitas dan dari data sekunder yaitu melalui buku jurnal, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Ombudsman RI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perubahan Perilaku Organisasi yang dianalisis disini mencakup 3 variabel yaitu terkait artefak yang berada di Ombudsman RI, Nilai-nilai yang terkandung dan dijalankan oleh Ombudsman RI dan yang terakhir adalah asumsi-asumsi dasar yang dijalankan oleh Ombudsman RI.

A. Artefak

1. Fasilitas

Sebelum masa pandemi covid-19 pelayanan pengaduan oleh Ombudsman dilakukan hampir seluruhnya secara konvensional atau langsung. Kondisi ini menjadikan ketersediaan fasilitas fisik menjadi hal yang perlu diperhatikan sebagai pendukung penyelenggaraan pelayanan pengaduan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa salah satu fasilitas fisik yang sangat diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan adalah ketersediaan ruang pelayanan yang memadai. Ada hal yang menarik pada kondisi ini, bahwa secara fungsional ruang pelayanan pengaduan Ombudsman RI memiliki fungsi yang berbeda dengan ruang pelayanan instansi pemerintahan lainnya. Dimana ruang pelayanan ini juga difungsikan untuk menjaga kerahasiaan aduan dan identitas yang melakukan pengaduan.

Namun pada masa pandemi covid-19 secara keseluruhan pelayanan di Ombudsman dilakukan secara daring. Maka dapat dikatakan bahwa fasilitas fisik tersebut tidak digunakan. Namun dalam pelayanan daring tersebut secara tegas Ombudsman tetap menjunjung pelayanan pengaduan yang aman dan nyaman. Untuk menciptakan kondisi tersebut, Ombudsman RI masih menerapkan sistem yang sama dimana pelayanan pengaduan dilakukan secara personal antara pelapor dengan satu petugas yang membantu proses pengaduan secara virtual melalui aplikasi zoom. Dalam pelayanan pengaduan yang dilakukan secara online, Ombudsman RI tetap mengedepankan adanya komunikasi secara langsung walaupun tidak bertatap muka. Sebelum masa pandemi covid-19 berbagai pengaduan dan layanan lainnya dilakukan langsung dengan bertatap muka. Dalam proses ini dokumen-dokumen pendukung dan kearsipan lainnya juga berubah bentuk, dimana pada sebelum adanya pandemi dokumen-dokumen pelaporan biasanya berbentuk fisik sedangkan pada pandemi dokumen-dokumen berbentuk digital. Keadaan ini dinilai lebih produktif dan lebih efektif dalam melakukan pelayanan ([Ambarwati, 2018](#)).

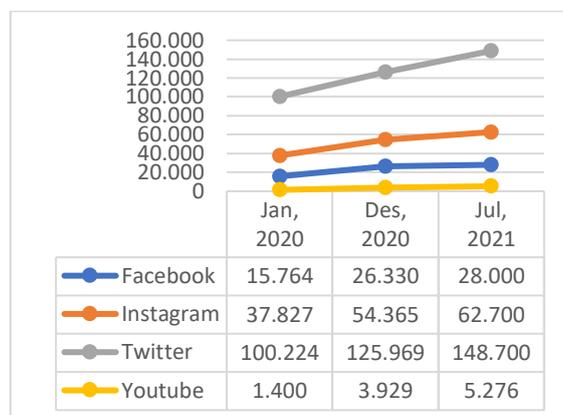
2. Teknologi

Dalam penyelenggaraan pelayanan penggunaan teknologi menjadi salah satu upaya perwujudan pelayanan yang berkualitas ([Ismayanti, 2015](#)). Dalam kasus pelayanan pengaduan di Ombudsman RI pada masa pandemi, penggunaan teknologi juga sangat penting untuk diterapkan. Hal ini bisa menjawab tantangan kondisi baru yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan akibat penerapan kebijakan pembatasan kegiatan masyarakat.

Jika dilihat dari penggunaan teknologi pada pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa Ombudsman RI telah mengimplementasikan kemudahan teknologi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu aplikasi yang dibuat oleh Ombudsman RI dalam memudahkan pelayanan adalah aplikasi SIMPel. SIMPel (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan). Selain memanfaatkan teknologi dalam

mempermudah pelayanan pelaporan, ombudsman juga memanfaatkan fasilitas teknologi yang sudah ada untuk menjadi sarana bagi masyarakat melakukan pelaporan. Teknologi tersebut. Diantaranya Website, Email, Telepon, Whatsapp, layanan call center, zoom, berbagai Media Sosial.

Dari data yang dihimpun diatas bisa dilihat bahwa pada saat pandemi pengikut yang mengikuti terkait informasi-informasi yang disebarluaskan oleh Ombudsman RI di Media Sosial mengalami peningkatan dari pandemic covid-19.



Grafik 3. Pengikut Media Sosial Ombudsman RI

Dalam melakukan verifikasi laporan di Ombudsman sendiri baik sebelum dan saat covid-19 di media sosial tetap sama yaitu harus melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Karena saat ini semua dalam jaringan maka untuk mendukung keamanan data informasi seperti pada penggunaan seperti aplikasi SIMPLe maupun Pusat data informasi Ombudsman RI, pada bulan Juni 2021 meluncurkan Ombudsman CSIRT Ombudsman Computer Security Incident Response Team kolaborasi dengan BSSN yaitu Badan Siber dan Sandi Negara yaitu sebagai bentuk antisipasi terhadap ancaman peretasan sistem keamanan.

3. Rutinitas

Rutinitas disini dibagi menjadi dua bagian yaitu rutinitas utama dan rutinitas pendukung. Pada rutinitas Utama ini didefinisikan sebagai rutinitas yang berkaitan langsung dengan pelayanan pengaduan publik di tengah covid-19. Dalam penyelesaian laporan tersebut terdapat 3 proses yaitu meliputi adanya Penerimaan serta verifikasi laporan, pemeriksaan dan terakhir monitoring proses resolusi. Perubahan yang terjadi dalam pelayanan ini terlihat dari teknis pelayanan mereka yang dilakukan secara daring, perubahan teknis ini berdampak terhadap perubahan perilaku pada organisasi dalam pelayanan.

Walau sudah melaksanakan pelayanan online masih saja ada masyarakat yang datang langsung ke kantor Ombudsman dan mereka tetap diarahkan untuk melapor secara online. Mereka yang datang ke Kantor akan disediakan telepon untuk melaporkan masalah mereka dan proses tetap dilakukan secara online. Kegiatan konsultasi daring tersebut dilakukan dari jam 1-3 siang, konsultasi daring ini merupakan kegiatan baru, dimana sebelumnya Ombudsman RI belum pernah mengadakan konsultasi secara daring, Pada pelayanan offline bisa menghabiskan waktu wawancara perorang 1-2 jam sedangkan saat pandemi karena diberikan kuota batasan 4 orang per hari dengan batasan 30 menit per-orang.

Selain pelaksanaan konsultasi yang dilakukan secara daring ombudsman juga membuka ruang diskusi atau dialog terkait tema-tema tertentu dan publik bisa ikut. Rutinitas Pendukung diartikan sebagai rutinitas yang tidak langsung berhubungan dengan pelaporan. Rutinitas tersebut seperti Senam, rutinitas ini saat pandemi ditiadakan dahulu, padahal rutinitas ini bisa menjadi ajang komunikasi informal antar pegawai. Upacara apel, saat pandemi kegiatan ini masih berlangsung dan dilakukan secara daring yang dilakukan setiap senin dan uniknya apel yang dilakukan secara daring ini juga memiliki sisi positif dimana informasi diterima dari pimpinan dilakukan secara bersamaan dengan kantor ombudsman lainnya (ORI, 2020).

B. Nilai-Nilai

Dalam Undang Undang 37 tahun 2008 Ombudsman RI, disebutkan pada bab VII pada tata cara pemeriksaan dan penyelesaiannya sebuah pelaporan. Dalam pelaksanaan pelaporan Ombudsman RI memiliki prinsip yang harus dijalankan yaitu oleh pegawai Ombudsman RI.

1. Independensi

Penerapan Prinsip Independensi dalam pelayanan pelaporan diartikan seperti Insan Ombudsman dalam pelaksanaan pelayanan hanya menerima laporan dengan orang pihak yang berkepentingan saja di ruang penerimaan laporan/rapat. diwujudkan dengan tidak diizinkan orang luar maupun orang yang tidak berkepentingan masuk kedalam ruang rapat untuk melihat ataupun mendengarkan masalah yang dihadapi pelapor, sehingga selain pelapor dapat terjaga privasinya dan juga petugas yang terlibat di dalamnya dapat menjaga independensi mereka atau memungkinkan terjadinya intervensi dari luar sehingga ketika membuat kesimpulan/keputusan Ombudsman RI benar-benar menghasilkan sesuatu yang asli/murni dari pegawai Ombudsman RI.

2. Tidak Memihak

Pada pelayanan pelaporan Ombudsman RI diwajibkan untuk tidak memihak kepada siapapun baik yang melapor ataupun terlapor, lembaga ini bukanlah lembaga yang bertindak layaknya pengacara dari pelapor. Penanganan pelaporan dan keputusan yang dihasilkan dan dibuktikan dengan adanya bukti atas temuan maladministrasi yang didasarkan dengan peraturan yang ada, bukan berdasarkan kepentingan yang dibawa.

Dalam pandemi covid-19 ini prinsip ini pun diterapkan dalam setiap pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat salah satunya adalah terkait sidang online. Hal ini didasari tidak adanya tidak samanya sarana pengadilan yang berada yang tersebar di Indonesia, waktu sidang tidak jelas, jaringan internet. Pada saat pandemi covid-19 pihak ombudsman melakukan pengkajian data melalui FGD melalui metode survei, observasi, wawancara. Seperti yang diketahui dalam persidangan tidak diperbolehkan berkumpul sehingga mereka yang datang ke pengadilan adalah mereka yang berkepentingan yaitu seperti saksi. Posisi Ombudsman RI adalah merupakan penjemabatan atas laporan terhadap permasalahan yang ada bisa dilihat dari kasus persidangan online karena masukan dari Ombudsman Republik Indonesia ini, akhirnya pada saat pandemi covid-19 Mahkamah Agung mengeluarkan peraturan yang berhubungan dengan sidang online yaitu peraturan mahkamah Agung RI No.4 Tahun 2020 yaitu persidangan secara elektronik. Sehingga dapat dilihat bahwa penerapan sistem online di Ombudsman RI pada saat masa pandemi covid-19 tetap berjalan baik ([Laporan Ombudsman tahun 2020](#)).

3. Non-Diskriminasi

Dalam setiap proses pelaporan pemeriksaan semua orang memiliki kedudukan yang sama, yakni dalam pelayanan tidak membedakan melainkan harus objektif baik kepada

yang melaporkan ataupun dilaporkan. Masyarakat dapat melaporkan dimana saja tidak terbatas wilayah dengan catatan bahwa Ketika proses tersebut ingin dijadikan sebagai bahan pelaporan mereka harus mengalami kejadian tersebut kalau tidak laporan mereka tidak bisa diproses menjadi perkara resmi dan hanya menjadi laporan informasi. Sehingga pelapor bisa saja melapor dari daerah yang berbeda terlepas dia warga asli daerah tersebut ataupun bukan, artinya semuanya diperhatikan tidak mendiskreditkan.

Selain pelaporan yang dilakukan dengan mekanisme umum dan tipe pengaduan umum, karena saat Indonesia mengalami pandemi covid-19 untuk menjamin terlapor siapapun bisa melaporkan masalahnya Ombudsman RI juga membuka Posko penanganan Covid-19 yaitu sebagai komitmen ombudsman RI untuk memudahkan pelapor untuk bisa melapor terkait pandemi covid-19

4. Tidak berbayar

Pelayanan pengaduan pelaporan menjadi sangat penting dimasa saat ini yaitu ditengah pandemi covid-19. Sesuai dengan prinsip pelayanan Ombudsman bahwa dalam pelayanan pelaporan pelapor tidak dikenakan biaya atau gratis. Dalam setiap tahapan pemeriksaan masyarakat tidak dikenakan biaya sama sekali mulai dari awal hingga akhir pemeriksaan.

Untuk mengantisipasinya Ombudsman RI mempunyai beberapa alternatif untuk melaporkan bilamana terjadi punli seperti melalui nomor telepon, email, bahkan juga bisa melaporkannya melalui fitur yang ada di website Ombudsman Republik Indonesia yaitu whistleblowing system

5. Mendengarkan dan mempertimbangkan para pihak.

Mendengarkan dan mempertimbangkan para pihak merupakan bentuk prinsip yang penting dalam menangani laporan ditengah pandemi covid-19 ini supaya sebuah pelaporan berjalan jelas dan objektif. Pelapor, terlapor ataupun pihak-pihak terlapor harus mengklarifikasi dan petugas tidak boleh menghakimi. Karena Ombudsman memahami pentingnya didengarkan maka dalam memastikan bahwa pelapor didengarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2020 Ombudsman Republik Indonesia membuat strategi untuk membuat titik yang disebut sebagai "Focal Point" ini dibuat mengingat makin meningkatnya kasus covid-19. Focal Point ini merupakan narahubung di instansi-instansi pemerintahan. Fungsi dari focal point adalah upaya mempercepat dalam penyelesaian laporan masyarakat.

Focal point merupakan bentuk kerangka Kerjasama antara pihak ombudsman RI dengan Lembaga-lembaga pemerintahan. Tugas dari focal point ini adalah Ketika ada sejumlah lamporan masyarakat yang dilaporkan kepada Ombudsman tapi belum selesai dengan instansi yang dilaporkan, maka pihak ombudsman menghubungi focal point, yang kemudian mereka bisa membantu menyelesaikan masalah yang tertunda di instansi mereka lebih cepat. Focal point merupakan adalah bentuk koordinasi antar unit

6. Mempermudah penyelesaian laporan

Di tengah pademi covid-19 dalam menjamin laporan yang disampaikan pelapor dapat terselesaikan mereka dapat menggunakan fitur di website Ombudsman RI yaitu "Tracking Pengaduan" ini merupakan fitur untuk mengecek status pengaduan. Pelapor yang ingin melihat laporannya sudah sampai tahap mana saja bisa melihat dengan fitur tersebut. Untuk menggunakan fitur tersebut pelapor harus memasukan sebuah token. Token bisa

didapatkan oleh pelapor dengan cara menghubungi call center Ombudsman RI ataupun whatsapp center dengan cara membuktikan bahwa yang meminta token adalah pelapor.

Penulis juga melakukan pengamatan melalui kanal yang bisa dilihat seperti sosial media. Di Sosial Media milik Ombudsman RI seperti yang sudah disebutkan sebelumnya bahwa Ketika ada ada berita-berita tertentu biasanya Ombudsman RI akan menggugahnya dan masyarakat dapat melihatnya. Dari unggahan tersebut juga dibuka kolom komentar dimana masyarakat juga terkadang suka melempar pertanyaan-pertanyaan, atau statement-statement tertentu yang kemudian itu juga bisa dijadikan masukan atau informasi untuk Ombudsman RI. Sehingga bisa dilihat bahwa Ombudsman RI juga mempermudah pelapor menyampaikan laporan/aspirasinya lewat kanal yang dimiliki Ombudsman RI.

C. Asumsi Dasar

Dalam Pelayanan pelaporan pengaduan publik di tengah pandemi covid-19 ini sangat penting untuk diketahui. Pelayanan yang muncul merupakan cerminan dari nilai-nilai yang dianut oleh Ombudsman Republik Indonesia. Pelayanan ini muncul berdasarkan refleksi nilai-nilai yang dianutnya dan bagaimana mereka belajar dari hal tersebut. Asumsi dasar menjadi sangat penting karena dari hal tersebut bisa memperlihatkan bagaimana para pegawai Ombudsman Republik Indonesia dalam solusi dari masalah-masalah yang dihadapi dalam pelayanan pengaduan di tengah pandemi covid-19.

Berdasarkan Laporan kinerja Ombudsman Republik Indonesia tahun 2020 Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan pelatihan online sebagai bentuk solusi dari terbatasnya gerak ruang, salah satunya adalah pelatihan mekanisme penyelesaian pelaporan penggunaan aplikasi SIMPlE 3.0. Pelatihan ini sangat penting mengingat karena situasi saat ini ditambah lagi sistem kerja yang tidak sama seperti dulu lagi, jadi perlunya ada pemahaman lagi mengenai aplikasi ini.

Selain itu juga peresmian Tim tanggap darurat terkait insiden keamanan siber di Ombudsman RI saat pandemi merupakan salah satu bentuk upaya ombudsman dalam mencegah aksi peretasan informasi. Sehingga keamanan informasi publik lebih aman dan masyarakat tidak harus takut akan data mereka.

Selain technical skills dalam proses pelayanan online, Pelatihan soft skill juga penting untuk diajarkan skill ini dapat membantu para pegawai ombudsman dalam menyelesaikan masalah yang ada. Pada saat pandemi covid-19 ini Ombudsman telah melaksanakan pelatihan online salah satunya adalah Fair Treatment Approach (FTA). Pelatihan ini merupakan pembelajaran mengenai metode penyelesaian masalah

Pandemi covid-19 merubah cara kerja yang akhirnya mempengaruhi asumsi dasar mereka. Bisa dilihat bahwa dari awal wabah tersebut ombudsman RI sudah mempersiapkan diri seperti aplikasi surat untuk tanda tangan digital, dari aplikasi tersebut mereka tidak harus datang lagi ke kantor untuk menandatangani secara manual melainkan bisa menggunakan aplikasi digital namanya SIKD (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis

Selain SKID yang merupakan bentuk dari upaya pemudahan dalam pembuatan dokumen-dokumen elektronik ada juga aplikasi yang lebih baru yaitu Srikandi. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang mirip dengan SIKD hanya saja dalam aplikasi ini pengguna dapat langsung mengirmkan datannya hanya lewat aplikasi tersebut

Meski demikian pandemi covid-19 ini membawa dampak terhadap asumsi dasar para pegawai Ombudsman RI bukan hanya cara kerja mereka yang berubah tetapi juga teknis pelaksanaan seperti adanya rapat paralel. Rapat yang ada pada saat pandemi ini memiliki frekuensi lebih banyak ketimbang sebelumnya. Berdasarkan observasi, dimana peneliti ketika

sedang melakukan wawancara dengan Patnuaji, pada saat itu informan juga diwaktu yang bersamaan sedang ada rapat dengan internal Ombudsman RI lainnya, sehingga peneliti berganti dengan wawancara informan lainnya yaitu Parjan. Dari hal tersebut bisa dilihat bahwa dalam rapat pertemuan, mereka bisa melakukannya secara bersamaan

Selain kondisi dari intensitas rapat yang semakin banyak ketimbang saat bekerja secara langsung di kantor, ternyata bekerja secara virtual atau online berdampak terhadap hal-hal lain. Seperti dipagi hari dimana kalau dulu masuk rutinitas dimulai jam 8 pagi, tapi karena pandemi covid-19 jam kerja bisa mulai lebih awal karena merasa banyak laporan yang ada. Pandemi covid-19 ini berdampak pada jam kerja mereka, dimana terlihat bahwa istilah jam lembur terasa bertambah, karena takut tugas tidak selesai semakin menumpuk.

SIMPULAN

Pelaksanaan Pelayanan pengaduan publik di Ombudsman Republik Indonesia tetap dijalankan meski situasi saat ini berbeda dengan sebelumnya. Dalam pelaksanaan Pelayanan pengaduan publik di tengah pandemi covid-19 ini kita bisa melihat hal-hal yang dilakukan oleh ombudsman berdasarkan Analisa dari teori diatas. Dari sisi artefak atau memiliki perbedaan dengan garis besarnya adalah digitalisasi. Dari variabel artefak penulis melihat bahwa penggunaan fasilitas yang dulu bisa diakses oleh petugas maupun pelapor saat ini tidak bisa dirasakan lagi secara fisik dan langsung, pelayanan pengaduan dilakukan secara virtual dengan cara melalui whatsapp, website dan penggunaan zoom meeting sebagai media klarifikasi.

Pada sisi teknologi dalam pelayanan pelaporan ombudsman menggunakan sistem yang dipakai juga sebelum pandemi, tapi bedanya saat ini petugas menggunakan komputer masing-masing, penggunaan SIKD dalam membuat dokumen elektronik dan tanda tangan digital selain itu untuk mendukung agar masyarakat berani melapor Ombudsman juga menggunakan sosial media sebagai alat pendukung pelaporan dan kedepannya penggunaan sosial media juga akan lebih digencarkan.

Pada nilai-nilai- prinsip yang dijalankan di tengah pandemi covid-19 ini adalah seperti penggunaan telah dibentuknya tim siber internal yang berguna untuk mencegah terjadinya pembobolan data, selanjutnya juga dalam pelaporan tidak dibolehkan orang lain masuk ikut rapat kecuali petugas dan pelapor, Ombudsman juga di tengah pandemi covid-19 ini membentuk yang namanya focal point yaitu bertujuan mempercepat konfirmasi pelaporan kepada instansi-instansi. Ombudsman juga membuat yang namanya posko pengaduan daring covid-19

Pada asumsi dasar pelayanan pengaduan di tengah pandemi covid-19 ini bisa dilihat berdampak terhadap cepatnya akses informasi yang didapatkan oleh para petugas, pegawai juga merasakan disaat pandemi ini data-data yang sebelumnya bentuk fisik sekarang berubah menjadi digital memudahkan mereka. Meski demikian pandemi covid-19 ini membawa dampak tersendiri bagi para pegawai Ombudsman Republik Indonesia secara tidak sadar seperti jam kerja yang dirasakan tidak jelas, seperti terkadang dapat berkas di malam hari, di pagi hari mereka bisa memulai lebih awal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, A. (2018). *Perilaku dan Teori Organisasi*. Media Nusa Creative.
- Anwar, Rakhmat, & dkk. (2015). The Organization Culture in The Public Service at The Regional Secretariat of Samarinda City. *International Journal of Scientific & Technology Research* (ISSUE 02), 124-128.
- Asmara, G. (2002). Peranan Ombudsman dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Perspektif*, 7(2), 79–91. <http://dx.doi.org/10.30742/perspektif.v7i2.566>.
- Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public. (2021, Maret 29). Retrieved from World Health Organization: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>.
- Indonesia, O. R. (2020). *Laporan Kinerja Ombudsman 2020*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2). <https://doi.org/10.33366/jisip.v4i2.109>.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2016). Rencana Strategis Tahun 2016-2021. Ombudsman Republik Indonesia. DKI Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. Retrieved from https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_RF_5a1eac739f70d.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Laporan Kinerja Ombudsman 2020*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman RI. (2021, Juli 30). Pengumuman Seleksi Lowongan Jabatan Fungsional Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021. Retrieved from Ombudsman.go.id: <https://www.ombudsman.go.id/pengumuman/r/anno--pengumuman-seleksi-lowongan-jabatan-fungsional-ombudsman-republik-indonesia-tahun-2021>.
- Ombudsman RI. (2021). Produk Ombudsman. Retrieved from ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/produk?c=16&s=16>.
- Ombudsman RI. (2021, Juli 30). Seleksi CPNS Ombudsman RI Tahun 2019. Retrieved from Ombudsman RI: <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/anno--seleksi-cpns-ombudsman-ri-tahun-2019>.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijayanti, S. W. (2013, Mei). Budaya Kinerja Lembaga Pelayanan Publik: Analisis Budaya Kinerja Kementerian dan LPNK di Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 9(2), 118-136. <https://doi.org/10.24258/jba.v9i2.101>.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).