



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Ombudsman bertugas mengawasi pelayanan publik dalam negara dan pemerintahan serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Ombudsman dibantu oleh asisten Ombudsman yang diangkat atau diberhentikan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman. Ombudsman berkedudukan di ibu kota negara Republik Indonesia dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah negara Republik Indonesia dan dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di provinsi dan/atau kabupaten/kota.

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Selatan berada di kota Palembang. Pada Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Sumatera Selatan ini terdapat tiga bidang asisten yang memiliki tugas masing-masing yang berbeda, salah satu nya yaitu asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) yang bertugas sebagai wadah pertama dalam menganangi laporan dari masyarakat, asisten ini bertanggung jawab dalam menerima



danmemverifikasi laporan yang di sampaikan oleh masyarakat sebelum di tindak lanjuti ke tahap berikutnya.

Akan tetapi pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan bidang Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) memiliki beberapa kendala dalam pengelolaan data laporan masuk. Dalam wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu asisten Ombudsman diketahui bahwa pengelolaan data laporan masuk pada asisten PVL ini masih manual menggunakan spreadsheet, sehingga pegawai asistem PVL mengalami kesulitan dalam pembuatan laporan tahunan, dikarenakan banyak laporan masuk setiap tahun nya dan harus dihitung manual berdasarkan tipe laporan yaitu Investigasi (IN), Laporan Masuk (LM), Konsultasi, RCO, dan Tembusan serta asisten yang bertugas dalam menanggapi laporan. Selain itu terkadang terjadi duplikat data dan data tidak urut sesuai kebutuhan yang di butuhkan oleh pegawai. Hal itu memakan waktu yang lama dalam pembuatan laporan sehingga membuat pekerjaan pegawai kurang efisien dan efektif.

Dengan adanya permasalahan yang ada, diperlukan suatu sistem untuk meminimalisir terjadinya permasalahan yang ada sehingga memudahkan pihak Ombudsman RI Kantor Perwakilan Sumatera Selatan yaitu Asisten PVL agar dapat melakukan pengelolaan data laporan masuk dengan lebih efektif dan lebih efisien. Diharapkan nanti dengan adanya sistem ini dapat memudahkan Asisten PVL dalam membuat laporan setiap tahun dan pekerjaan pegawai asisten PVL akan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk membuat suatu sistem untuk membantu pekerjaan pegawai Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan agar lebih efektif dan efisien, sehingga penulis membuat Laporan Akhir dengan judul **Sistem Informasi Eksekutif Dalam Manajemen Laporan Masuk Pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan** sebagai judul dari Laporan Akhir.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini yaitu:

- 1) Bagaimana Membuat Sistem Informasi untuk Manajemen Laporan Masuk pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.
- 2) Bagaimana Manajemen Laporan Masuk Pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Agar lebih Efektif dan Efisien.
- 3) Bagaimana cara agar memudahkan pegawai dalam pembuatan rekap laporan tahun.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut.

- 1) Sistem ini dibuat oleh penulis khusus untuk pegawai Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) di kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.
- 2) Sistem ini dapat melakukan pengoperasian data seperti meng-*input* laporan, memantau laporan, dan membuat rekap laporan.
- 3) Sistem ini dirancang hanya memiliki 3 hak akses yaitu, admin, pegawai Asistem PVL dan Kepala Perwakilan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan laporan akhir ini adalah membuat sistem informasi eksekutif dalam manajemen laporan masuk pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan agar kegiatan manajemen laporan masuk lebih efektif dan efisien.



1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan laporan akhir ini adalah sebagai berikut.

- 1) Memudahkan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam memanajemen laporan masuk.
- 2) Memudahkan pegawai Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam membuat rekap laporan dan pengecekan jumlah laporan masuk.
- 3) Memudahkan kepala perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam memantau laporan masuk pada kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan Penelitian di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan yang berada di Jl. Radio No.1 Kel.20 ilir DIV, Kec. ilir timur 1, Palembang.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

1.5.3.1 Metode Observasi

Metode Observasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung atau terjun langsung ke lapangan untuk melihat apa saja yang dikerjakan oleh Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

1.5.3.2 Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan metode tanya jawab dan tatap muka secara langsung antara penulis dan narasumber. Dalam metode ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan mengenai objek yang di pelajari kepada Ibu Vidya Nirmala Sari dan Bapak Rahadian Vishnu Kumoro mengenai informasi tentang manajemen laporan masuk pada kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.



1.6 Sistematika Penulisan

Pada bab ini, penulis mengemukakan secara garis besar sistematika laporan akhir yang bertujuan untuk mempermudah pembaca memahami isi laporan ini. Penulis membagi Laporan Akhir ini menjadi 5 (lima) bab dan masing-masing bab terbagi lagi dalam beberapa sub bab yang merupakan satu kesatuan dan saling melengkapi yang tersusun secara kronologis seperti di bawah ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan garis besar mengenai laporan akhir secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Metode Pengumpulan Data, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori-teori yang berkaitan dengan judul laporan akhir ini, yaitu teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini memaparkan sejarah singkat Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, Visi dan Misi Instansi, dan Struktur Organisasi Instansi.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pembahasan dari masalah yang ada melalui Analisis pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dari rangkaian serta memberikan saran untuk menindaklanjuti tinjauan usulan yang telah dibuat.