

# Analisis proses perubahan sistem penanganan pengaduan di ombudsman Republik Indonesia = The analysis of change process of complaint handling system at ombudsman Republic of Indonesia

Ridaul Qibriya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20481999&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Adanya gejala yang mengindikasikan bahwa Ombudsman Republik Indonesia tidak melakukan beberapa tahapan yang tertuang dalam konsep change management secara teoritis dalam melakukan perubahan sistem penanganan pengaduan. Oleh karenanya, skripsi ini bertujuan untuk menganalisis proses perubahan sistem penanganan pengaduan yang diterapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia menggunakan konsep proses perubahan dari Lewin dan mengidentifikasi tipe perubahan dengan konsep Daft yang terjadi dalam perubahan sistem penanganan pengaduan di Ombudsman Republik Indonesia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian post-positivist. Data yang digunakan pada skripsi ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara mendalam kepada beberapa informan yang peneliti anggap relevan dengan topik yang diangkat.

Berdasarkan hasil analisis, peneliti menyimpulkan bahwa pada proses perubahan sistem penanganan pengaduan di Ombudsman Republik Indonesia masih memiliki beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain pada saat tahap unfreezing, Ombudsman Republik Indonesia tidak menilai kesiapan organisasi dan sumber daya dalam menghadapi perubahan tersebut, tidak menyusun kajian/evaluasi resmi sebelum perubahan dilakukan, dan tidak melibatkan pihak eksternal. Pada tahap moving, Ombudsman Republik Indonesia belum memiliki alat ukur untuk mengevaluasi kinerja para asisten dalam menjalani sistem penanganan pengaduan yang baru. Meskipun demikian, hal tersebut dapat terjadi karena tipe perubahan yang terjadi merupakan tipe *incremental change*, yang mana tipe tersebut hanya merubah sebagian dari keseluruhan proses dan derajat perubahan yang dimiliki rendah, sehingga perubahan dapat tetap berlangsung walaupun terdapat tahapan-tahapan yang tidak dilaksanakan.

Hasil analisis tersebut menyebabkan peneliti menyarankan agar Ombudsman Republik Indonesia menyusun naskah akademis atau semacam kajian tertulis untuk melandasi rasionalitas perubahan tersebut harus dilakukan agar akuntabilitas perubahan dapat terjaga dan menilai kesiapan organisasi menggunakan SWOT analysis, melibatkan pihak-pihak eksternal, seperti koalisi ataupun lembaga non profit (LSM) yang memang concern terhadap perbaikan pelayanan publik, serta merancang sebuah *survey* via e-mail yang memungkinkan pelapor untuk dapat memberikan dan mengungkapkan penilaian mereka terhadap penanganan pengaduan yang diberikan Ombudsman Republik Indonesia sebagai instrumen evaluasi.

*There are symptoms that indicate that the Ombudsman Republic of Indonesia did not carry out several stages contained in the concept of change management theoretically in making changes to the complaint handling system. Therefore, this thesis aims to analyze the change process of the complaints handling system implemented by the Ombudsman Republic of Indonesia using the concept of change process) and identify the type of change that occurred in the change of complaint handling system in the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The research method used in this study is a post-positivist research method. The data used in this thesis is obtained by conducting in-depth interviews with several informants that relevant with the topic raised.*

Based on the results of the analysis, the researchers concluded that in the process of changing the complaints handling system at the Ombudsman Republic of Indonesia still had several things to consider, including during the unfreezing stage, the Ombudsman Republic of Indonesia did not assess organizational and resource readiness in dealing with these changes, did not compile studies / official evaluation before changes were made, and did not involve external parties. At the moving stage, the Ombudsman Republic of Indonesia did not have a measuring tool to evaluate the performance of assistants in undergoing a new complaint handling system. However, this situation is possibly happen because the type of change that occurs is an incremental change type, which type only changes a part of the whole process and the level of changes that occur are low, so that changes can continue even if there are steps that are not implemented. The results of the analysis led the researcher to suggest that the Ombudsman Republic of Indonesia develop an academic text or a written study to underlie the rationality of these changes so that change accountability can be maintained and assess organizational readiness using SWOT analysis, involving external parties, such as coalitions or non-profit institutions (NGOs) who are concerned about improving public services, and designing an e-mail survey that allows reporters to be able to provide and disclose their assessments of complaint handling provided by the Ombudsman Republic of Indonesia as an evaluation instrument.</i>