

**INOVASI LAYANAN OMBUDSMAN MELALUI APLIKASI SIMPeL DALAM
MEWUJUDKAN TRANSPARANSI PENGADUAN MASYARAKAT
DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata

Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Ditulis Oleh:

SOFI CAHYA AMALIA

41183522220016

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH INDONESIA

2026

LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sofi Cahya Amalia

NPM : 41183522220016

Judul Skripsi : Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL
Dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat Di
Ombudsman Republik Indonesia

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya tulis asli saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Indonesia maupun di perguruan tinggi lain. Karya tulis ini sepenuhnya merupakan hasil gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, yang disusun di bawah bimbingan dosen pembimbing skripsi yang telah ditentukan atau dosen lain yang memiliki kompetensi di bidangnya.

Bekasi,



Sofi Cahya Amalia

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL
Dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat Di
Ombudsman Republik Indonesia

Penyusun : Sofi Cahya Amalia

NPM : 4118352220016

Bekasi, 29 Agustus 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

(Dr. Mita Widyastuti Dra., M.Si)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL Dalam Mewujudkan
Transparansi Pengaduan Masyarakat Di Ombudsman Republik Indonesia

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Sofi Cahya Amalia

41183522220016



Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 29 Juli 2026

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

Di Bekasi

Pada Tanggal: 29 Juli 2026

Dosen Penguji :

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si.

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si.

Anggota : 1. Amanda Morlian, S.Sos., M.Si.

: 2. Muhammad Yunus., S.IP., M.P.A

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPEL Dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia**". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilannya tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada Ombudsman Republik Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
2. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Indonesia sudah membagikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat

kepada mahasiswanya sehingga penulis bisa berada dititik ini untuk menyelesaikan skripsi.

3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Indonesia yang telah memberikan fasilitas dan dukungan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala ilmu, arahan, dan pengalaman yang telah diberikan. Semoga Bapak/Ibu dosen senantiasa diberikan kesehatan, keberkahan, dan kesuksesan dalam menjalankan tugas serta terus menginspirasi mahasiswa untuk meraih cita-cita.
5. Kedua Orang Tua tercinta (Mama dan Bapak) yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasihat dan semuanya. Tanpa kalian mungkin penulis tidak ada di titik seperti ini untuk memperjuangkan segala mimpi kalian dan terimakasih atas jerih payah yang kalian keluarkan untuk penulis, penulis berharap kalian sehat dan terus melihat perjalanan dikala sukses nanti. Penulis sangat mencintai kalian dan berharap menjadi anak yang bisa dihanggakan.
6. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, perhatian, serta semangat kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Lilis,Sinta,Sania, dan Anita terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan segala cerita yang telah dilalui bersama selama beberapa tahun terakhir dalam

perjalanan perkuliahan. Terima kasih telah hadir, menemani, serta menjadi tempat berbagi suka dan duka, terutama di masa penyusunan skripsi yang tidak selalu mudah. Terima kasih atas waktu, tenaga, motivasi, bantuan, dan kepedulian yang selalu diberikan ketika penulis mengalami kesulitan. Kehadiran kalian telah menjadi penyemangat dan memberikan banyak kontribusi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga persahabatan yang telah terjalin tetap terjaga, dan semoga segala kebaikan yang telah diberikan dibalas dengan kebahagiaan, kesehatan, serta kesuksesan di masa depan.

8. Kepada Choiru Nisa Handayani, sahabat penulis sejak kecil, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan, doa, motivasi, dan perhatian yang telah diberikan. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu hadir dalam berbagai fase kehidupan penulis, terutama di saat-saat sulit selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah bersedia mendengarkan setiap keluh kesah, berbagi cerita, memberikan semangat, serta membantu penulis melewati berbagai tantangan dengan penuh kesabaran dan ketulusan. Kehadiranmu memberikan kekuatan dan menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berusaha hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Beti Squad, yaitu Siti Rachma, Arnesya, Tsali, dan Tasya, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan, doa, semangat, dan motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis sangat mengapresiasi perhatian, kepedulian, serta setiap kata penyemangat yang kalian berikan di tengah berbagai tantangan yang dihadapi. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu memberikan energi

positif, menghibur di saat lelah, dan mengingatkan penulis untuk terus berjuang hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga persahabatan yang telah terjalin senantiasa terjaga, dan semoga kita semua diberikan kemudahan dalam meraih cita-cita, kebahagiaan, serta kesuksesan di masa yang akan datang

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik, serta dapat menjadi bahan kajian mengenai inovasi layanan publik dan transparansi pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia.

Bekasi, 17 Januari 2025

Sofi Cahya Amalia

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada:

1. Penulis persembahkan untuk diri sendiri, yang telah berani memulai, bertahan, dan terus berusaha melewati setiap proses hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena tidak memilih menyerah ketika dihadapkan pada berbagai tantangan, rasa lelah, dan keraguan. Setiap langkah, sekecil apa pun, menjadi bagian dari perjalanan yang berharga. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik dan pengingat bahwa kerja keras, doa, serta ketekunan akan membuahkan hasil pada waktu yang tepat.
2. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta, Mama dan Bapak, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan pengorbanan tanpa henti. Terima kasih atas segala nasihat, kesabaran, dan kepercayaan yang selalu menguatkan penulis dalam setiap proses kehidupan dan pendidikan.
3. Penulis juga mempersembahkan karya ini kepada almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Indonesia, sebagai tempat penulis menimba ilmu, pengalaman, serta membentuk proses pembelajaran dan perjalanan kehidupan selama masa perkuliahan.

Motto Hidup

Berani bermimpi, Berani menggapai

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai citivis akademik Universitas Muhammadiyah Indonesia, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sofi Cahya Amalia
NPM : 41183522220016
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL Dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Bekasi

Pada tanggal: 28 Juli 2026

Yang menyatakan

Sofi Cahya Amalia

INOVASI LAYANAN OMBUDSMAN MELALUI APLIKASI SIMPeL DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI PENGADUAN MASYARAKAT DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Sofi Cahya Amalia

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Indonesia

aamaliasopi@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan publik berbasis digital, termasuk pada Ombudsman Republik Indonesia melalui Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL). Aplikasi ini dikembangkan untuk mempermudah penyampaian dan pemantauan pengaduan masyarakat, meningkatkan efektivitas pelayanan, serta mewujudkan transparansi dalam proses penanganan laporan. Namun, pemanfaatan SIMPeL belum optimal karena sebagian masyarakat masih lebih memilih menyampaikan pengaduan secara langsung dibandingkan menggunakan layanan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis inovasi layanan melalui aplikasi SIMPeL dalam mewujudkan transparansi pengaduan masyarakat, menganalisis karakteristik inovasi aplikasi, serta menganalisis penerimaan masyarakat terhadap penggunaan SIMPeL di Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka, kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMPeL mempermudah masyarakat menyampaikan dan memantau laporan melalui fitur pelacakan, meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat pelayanan, serta mendukung keterbukaan informasi. Karakteristik inovasi SIMPeL menunjukkan adanya keuntungan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, kemudahan penggunaan, dapat diuji, dan hasilnya mudah diamati. Penerimaan masyarakat terhadap SIMPeL cukup baik karena dinilai bermanfaat, meskipun masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman penggunaan aplikasi, serta kecenderungan sebagian masyarakat memilih pelaporan secara langsung. Dengan demikian, SIMPeL berkontribusi dalam mewujudkan transparansi pengaduan masyarakat, namun optimalisasi pemanfaatannya memerlukan sosialisasi, edukasi, dan peningkatan literasi digital secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Inovasi, SIMPeL, Ombudsman Republik Indonesia, Pengaduan Masyarakat

**INOVASI LAYANAN OMBUDSMAN MELALUI APLIKASI SIMPeL DALAM
MEWUJUDKAN TRANSPARANSI PENGADUAN MASYARAKAT
DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

Sofi Cahya Amalia

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Indonesia

aamaliasopi@gmail.com

ABSTRACT

The development of information technology is driving the transformation of digitalbased public services, including at the Ombudsman of the Republic of Indonesia through the Report Settlement Management Information System (SIMPeL). This application was developed to facilitate the submission and monitoring of public complaints, improve service effectiveness, and achieve transparency in the report handling process. However, the utilization of SIMPeL is not optimal because some people still prefer to submit complaints directly rather than using digital-based services. This study aims to analyze service innovation through the SIMPeL application in realizing transparency in public complaints, analyze the characteristics of application innovation, and analyze public acceptance of the use of SIMPeL at the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The study uses a qualitative descriptive approach with a constructivist paradigm. Data were obtained through observation, interviews, documentation, and literature studies, then analyzed using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that SIMPeL makes it easier for the public to submit and monitor reports through tracking features, improves administrative efficiency, accelerates services, and supports information transparency. The characteristics of SIMPeL innovation show relative advantages, suitability to user needs, ease of use, testability, and easy-to-observe results. SIMPeL has been well-received by the public, as it is considered beneficial. However, challenges remain, including low digital literacy, limited understanding of how to use the application, and a tendency for some to prefer inperson reporting. Thus, SIMPeL contributes to transparency in public complaints, but optimizing its use requires ongoing outreach, education, and increased digital literacy.

Keywords : *Innovation, SIMPeL, Ombudsman of the Republic of Indonesia, Public Complaints*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ix
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Signifikansi Penelitian.....	6
1.5 Signifikansi Akademik	6
1.6 Signifikansi Praktis.....	26
1.7 Sistematika Penelitian.....	28

BAB II KERANGKA TEORI.....	31
2.1 Inovasi.....	31
2.2 Karakteristik Inovasi.....	34
2.2.1 Konstruk Utama dalam <i>Tecnology Acceptance Model</i>	36
2.2.2 Hubungan Konstruk dalam TAM.....	39
2.2.3 Indikator Penukuran TAM.....	40
2.3 Kerangka Berfikir.....	41
2.4 Asumsi Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Paradigma Penelitian.....	48
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme.....	49
3.2 Metode Penelitian.....	50
3.3 Desain Penelitian.....	51
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data.....	52
3.4.1 Teknik Perolehan Data.....	53
3.4.2 Teknik Perekrutan Informan	55
3.5 Teknik Analisis Data.....	57
3.6 <i>Goodness Dan Quality Criteria</i> Penelitian.....	59
3.6.1 <i>Trustworthiness</i>	60
3.6.2 Otensitas.....	61
3.7 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	63

3.8 Jadwal Penelitian.....	63
3.9 Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
4.1.1 Profil Objek Penelitian.....	66
4.1.2 Visi dan Misi Objek Penelitian.....	67
4.1.3 Tugas dan Fungsi Objek Penelitian	68
4.1.4 Struktur Organisasi.....	69
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Inovasi Layanan Aplikasi SIMPeL dalam Mewujudkan Transparansi Penaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia.....	69
4.2.2 Karakteristik Inovasi Pada Aplikasi SIMPeL Dalam Mendukung Peningkatan Kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia.....	80
4.2.3 Penrimaan Masyarakat Terhadap Aplikasi SIMPeL Dalam Penyampaian Dan Pemantauan Laporan Penaduan di Ombudsman Republik Indonesia.....	90
4.3 Pembahasan.....	98
4.3.1 Analisis Temuan Penelitian Dengan Teori Inovasi.....	98
4.3.2 Persamaan Hasil Penelitian.....	108
4.3.3 Perbedaan Hasil Penelitian.....	118
BAB V KESIMPULAN.....	125
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Rekomendasi.....	128

5.2.1 Rekomendasi Akademik.....	128
5.2.2 Rekomendasi Praktis.....	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan <i>Snowball Sampling</i>	57
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Tahunan 2025.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	70
Gambar 4.2 Halaman Utama <i>Web</i> SIMPeL	101
Gambar 4.3 Halaman Pengaduan.....	103
Gambar 4.4 Fitur <i>Tracking</i> Laporan.....	105
Gambar 4.5 Alur Pemeriksaan Laporan.....	106