

ISSN : **2987-078X**
E-ISSN : **2987-078X**
DOI : **10.30092/tabayyun** by Crossref

Volume 04 Nomor 02 Desember 2023,
<http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/tabayyun>

Efektivitas Jurnalisme Warga Dalam Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Di Ombudsman RI Perwakilan Sumsel)

The Effectiveness of Citizen Journalism in Oversight of Public Services (Study at the South Sumatra Representative of the Ombudsman of the Republic of Indonesia)

Muhammad Budi¹⁾, Amin Sihabudin²⁾, Jufrizal.³⁾

¹ Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

² Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

³ Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Email: muhammadbudi1408@gmail.com

History		Publisher: Program Studi Jurnalistik Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, Indonesia
Received	: 08 Agustus 2023	Licensed: This work is licensed under a Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional. 
Revised	: 09 Agustus 2023	
Accepted	: 04 September 2023	
Published	: 30 Desember 2023	

Abstract

This thesis is entitled "Effectiveness of Citizen Journalism in Oversight of Public Services" (Study at the Ombudsman of South Sumatra). The problems raised from this research are how the Effectiveness of Citizen Journalism in Oversight of Public Services for the Indonesian Ombudsman Representative of South Sumatra, what are the supporting and inhibiting factors for citizen journalism products for the Indonesian Ombudsman Representative of South Sumatra. This type of research is qualitative, the main or primary source is interviews with sources who are competent in their fields. Data collection techniques through observation and documentation and using the theory of Bogdan and Taylor. In this research, it is concluded that the effectiveness of citizen journalism (citizen journalism) has an important role in supporting the existence of an institution. Agencies certainly want to always maintain their existence in presenting information to the public. The effectiveness of citizen journalism (citizen journalism) has an important role in supporting the existence of an agency. In the circulation process of public service supervision, of course, there are supporting and inhibiting factors. Several supporting factors include; technological advances, easy delivery process, low cost and short time. Some of the inhibiting factors include; There is still a low level of critical and caring culture in society, the lack of use of technology, techniques.

Keywords: Citizen Journalism; Effectiveness; Public Service

Abstrak

Skripsi ini berjudul "Efektivitas Jurnalisme Warga Dalam Pengawasan pelayanan publik" (Studi di Ombudsman Sumsel). Permasalahan yang diangkat dari penelitian ini adalah bagaimana Efektivitas

Jurnalisme Warga dalam Pengawasan Pelayanan Publik bagi Ombudsman RI Perwakilan Sumsel, apa faktor pendukung dan penghambat produk jurnalisme warga (Citizen jurnalisme) bagi Ombudsman RI Perwakilan Sumsel. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif, sumber utama atau primer adalah wawancara dengan narasumber yang berkompeten di bidangnya. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi serta menggunakan teori Bogdan dan Taylor. Dalam penelitian ter sebut di Tarik kesimpulan sebagai berikut efektivitas jurnalisme warga (Citizen jurnalisme) mempunyai peranan penting dalam mendukung eksistensi suatu instansi. Instansi tentunya ingin selalu mempertahankan eksistensinya dalam menyajikan informasi kepada khalayak. Efektivitas jurnalisme warga (Citizen jurnalisme) mempunyai peranan penting dalam mendukung eksistensi suatu instansi. Dalam proses sirkulasi pengawasan Pelayanan Publik tentunya ada faktor pendukung dan penghambat. Beberapa faktor pendukung di antaranya; kemajuan teknologi, mudah dalam proses pengiriman, biaya murah dan waktu singkat. Beberapa faktor penghambat di antaranya; Masih rendahnya budaya kritis dan peduli di masyarakat, Minimnya pemanfaatan teknologi, Teknis.

Kata kunci : Jurnalisme Warga; Efektivitas; Pelayanan Publik

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan untuk kebutuhan masyarakat atau orang-orang yang berkepentingan dengan organisasi menurut aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan dalam peraturan nasional atau standar yang berlaku. Sebagaimana dikemukakan sebelumnya, pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang nyaman di mana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan keterampilan dan kreativitas individu atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, yang berdampak pada tugas PNS sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik atau pelayanan pemerintah adalah kegiatan terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor pusat perusahaan, lembaga pemerintah daerah, atau lembaga ekonomi negara/daerah untuk memenuhi permintaan barang atau jasa. Sebagai komunitas dan sebagai layanan. basis. Pelayanan publik pada umumnya mempengaruhi kehidupan yang sangat luas. Peran negara dan pemerintah adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, termasuk perjanjian dan bentuk pelayanan lain yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami oleh negara-negara maju pada awal tahun 1990-an dilatarbelakangi oleh tekanan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Reformasi yang terkandung dalam Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 akan meningkatkan taraf hidup rakyat, negara dan masyarakat, terutama

kesejahteraan seluruh warga negara, serta memungkinkan terwujudnya negara dan pemerintahan yang demokratis. Keadilan dan kepastian hukum. Dia berharap bisa mengubah hidupnya berdasarkan kepemimpinan Indonesia. Penyelenggaraan pemerintahan Indonesia sebelum reformasi ditandai dengan praktik administrasi yang buruk seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Reformasi administrasi di Indonesia memerlukan reformasi birokrasi administrasi nasional. Negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme

Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis deskriptif selain metodologi kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang diamati, menurut definisi pendekatan kualitatif Bogdan dan Taylor. (Lexi J. Moleong, 2021:3)

Menurut buku Metodologi Penelitian yang ditulis oleh Beni Ahmad Savani, penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang dilakukan untuk menyelidiki subjek ilmiah (sebagai lawan eksperimen). Untuk lebih spesifik, peneliti adalah instrumen utama, metode pengumpulan data dilakukan melalui proses regulasi (campuran), dan analisis data induktif digunakan dengan hasil penelitian kualitatif. Selain itu, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada hal-hal yang spesifik daripada generalisasi (proses berpikir). (Marisan 2019 : h37)

Hasil Dan Pembahasan

Istilah "Ombudsman" digunakan untuk menyebut anggota organisasi yang menjabat sebagai juru bicara atau juru bicara organisasi. Nama ini akhirnya disimpan dan menjadi perhatian Lembaga Pengawasan Layanan Publik setelah beberapa waktu berlalu. Lembaga Ombudsman dapat ditelusuri akarnya kembali ke tahun 1809 di Swedia, tahun pertama kali didirikan di negara tersebut. (Ziauddin Sardar 1977 : h. 16)

Di sisi lain, meskipun asumsi luas sebaliknya, Swedia bukanlah negara pertama di dunia yang membangun sistem pengawasan Ombudsman. Brylian Giling mengungkapkan keberadaan organisasi yang dikenal sebagai Plebisit Tribunal pada

masa Kekaisaran Romawi dalam makalahnya berjudul "The Ombudsman in New Zailand", yang ditulis oleh Brylian Giling. (Suara Ombudsman RI 2020 : h. 10)

Seorang pengawas mal administrasi mutlak harus memahami jurnalisme warga untuk dapat memilih dan memilah setiap pelanggaran yang layak dan tidak dianggap sebagai pelanggaran sesuai dengan UU No. 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia. Kebutuhan ini sesuai dengan UU No. 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia bertanggung jawab atas penerbitan peraturan ini. Selain itu, jurnalisme warga memiliki kecenderungan untuk menentukan isu apa yang diangkat, serta pegawai negeri yang menjadi sorotan atau pelaku utama yaitu orang-orang yang membutuhkan administrasi untuk masuk ke dalam sistem pemerintahan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh rakyat. Ini karena jurnalisme warga memiliki kecenderungan untuk menentukan kekhawatiran apa yang terungkap. .(Suara Ombudsman RI 2020 : h. 10)

Untuk memastikan ada atau tidaknya pelanggaran administrasi mal administrasi yang dilaporkan oleh jurnalisme warga, harus memperhatikan berbagai variabel primer. Komponen fundamental terdiri dari pertimbangan ideologis, politik, dan rasional.

Dalam kebanyakan kasus, pertimbangan ideologis dari masalah administratif yang dilaporkan oleh jurnalisme warga didasarkan pada sejarah masalah atau permulaan yang telah didokumentasikan oleh jurnalisme warga. Variabel ideologi ini bisa ada hubungannya dengan keyakinan seseorang atau cita-cita yang dijunjung tinggi dalam masyarakatnya.

Iklm politik merupakan komponen kedua yang perlu diperhatikan. Salah satu alasan pemberitaan dari citizen journalism menjadi politis sebagai faktor yang harus diperhatikan adalah karena kehidupan seorang Ombudsman tidak pernah lepas dari persoalan politik. Inilah salah satu alasan mengapa pemberitaan dari citizen journalism menjadi politis sebagai faktor yang harus diperhatikan.

Selain itu, media bersama jurnalisme warga dianggap sebagai salah satu dari empat pilar demokrasi. Tiga pilar lainnya adalah cabang legislatif, cabang eksekutif, dan cabang yudikatif. Aspek terbaru dari elemen ini mengadopsi strategi rasional untuk menangani masalah tersebut. Hal ini terkait dengan fakta bahwa Ombudsman

berpartisipasi dalam jurnalisme warga, sebuah praktik yang mengedepankan penalaran logis di pihak Ombudsman. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 2018 : h.3).

"Menurut keyakinan kami, saatnya telah tiba untuk mengantarkan era jurnalisme partisipasi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat umum didesak untuk membuat cerita jurnalisme warga versi mereka sendiri untuk menunjukkan bahwa mereka berpartisipasi dalam kegiatan tersebut. Setelah itu kami memilah apa yang mereka laporkan untuk kami tanggap apa yang mereka laporkan jika yang bersangkutan melapor ke kantor kami melalui media sosial Ombudsman atau langsung datang ke kantor kami saat ini di depan Polda Sumsel agar kami dapat menanggapi laporan yang berkembang dengan cepat dan kami tindak lanjuti hingga ke ranah yang lebih serius atau sidang pengadilan sesuai hukum yang berlaku. Selain itu, mereka kami tindak lanjuti hingga ke ranah sidang yang lebih serius atau sidang sesuai hukum yang berlaku. (M. Adrian Agustiansyah, 2023)

Pernyataan ini senada dengan yang dikeluarkan oleh Bapak Hendrico, S.H., CLA dalam kapasitasnya sebagai Ketua Asisten Pencegahan Mal administrasi Ombudsman RI Sumatera Selatan. Secara khusus, pernyataan itu dibuat dalam bahasa Indonesia.

"Karena cakupan wilayahnya terbatas, kami membuka ruang bagi orang-orang yang ingin menyebarkan pengetahuan bahwa ada berita positif dan orang lain juga perlu mengetahui berita tersebut. Citizen Reporter berfungsi sebagai wadah di mana anggota masyarakat umum dapat berbagi informasi tentang peristiwa yang tidak dapat diliput oleh jurnalis mana pun itu." (Hendrico, 2023)

Kebijakan Ombudsman Sumsel dalam mengelola laporan yang ditulis oleh anggota komunitas jurnalisme warga dapat ditentukan dengan menggunakan beberapa prosedur yang dilakukan oleh penanggung jawab laporan, seperti petikan wawancara dengan peneliti. dilakukan bersama Kepala Perwakilan Ombudsman Sumsel. Setelah itu, kebijakan ini bisa digunakan untuk menentukan bagaimana Ombudsman Sumsel menangani laporan yang sudah masuk.

"Keseluruhan penanggung jawab laporan yang berlangsung di mal yang berlangsung di wilayah Sumsel ini akan dilimpahkan kepada tiga Asisten Ombudsman yang akan diproses ke bidang penyelesaian laporan, bidang

pengecehan, dan bidang pengawasan," "Penanggung jawab keseluruhan laporan yang terjadi di mal yang terjadi di wilayah Sumsel" untuk menentukan apakah termasuk pelanggaran administrasi mal yang sedang diusut atau tidak. "Penanggung jawab keseluruhan laporan yang terjadi di Penanggung jawab laporan yang terjadi di mal akan memutuskan apakah itu harus dimasukkan dalam daftar pelanggaran yang telah dilakukan oleh administrasi mal untuk menentukan apakah pelanggaran ini merupakan bagian dari kebijakan yang telah ditetapkan oleh pengelola mal". (M. Adrian Agustiansyah, 2023)

Sulit untuk memisahkan pemantauan penyedia layanan publik dari pengumpulan informasi dari masyarakat umum; Alhasil, Ombudsman memanfaatkan sistem yang memadukan kedua kegiatan tersebut. Jurnalisme warga sangat penting bagi pengawasan para pekerja publik saat ini, khususnya Ombudsman Sumsel, yang telah menciptakan ruang bagi publik untuk melaporkan kekhawatiran yang tidak diketahui publik.

Jurnalisme warga sangat penting untuk pemantauan pejabat publik saat ini. Sistem pengawasan otoritas publik yang ada sangat bergantung pada kontribusi jurnalis warga. Jurnalisme warga memiliki pengaruh yang sangat baik terhadap pengawasan otoritas publik, khususnya Ombudsman Sumatera Selatan, yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa uang publik digunakan dengan cara yang dapat diterima. Ini karena Ombudsman bertanggung jawab untuk memastikan bahwa dana publik digunakan dengan tepat.

Ada yang bersedia berpartisipasi dalam pengumpulan ilmu, dan kontribusi yang mereka berikan sangat membantu kami. Merekalah yang membantu kami menyebarkan informasi yang mereka serahkan ke Ombudsman Sumsel. Ini karena semakin banyak berita yang tidak bisa diakses Asisten Ombudsman kita. Selain itu, kami dapat yakin bahwa mereka akan menunjukkan reaksi yang baik setelah laporan kami disebarluaskan. Sangat menguntungkan bagi kita semua, termasuk para wartawan dan masyarakat secara keseluruhan". (M. Adrian Agustiansyah, 2023)

Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan Kepala Asisten Pencegahan Mal administrasi Ombudsman RI Sumsel sebelumnya.

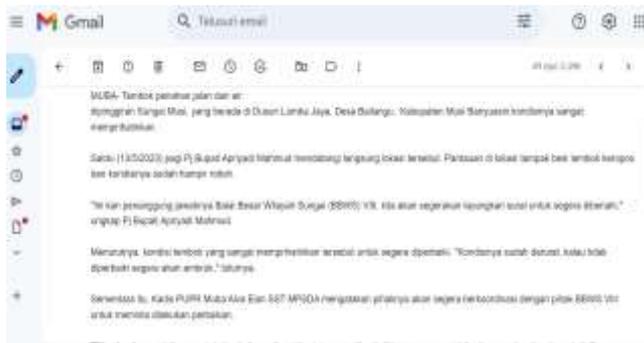
"Telah menjadi perhatian saya bahwa jurnalisme warga mengambil perspektif

yang berorientasi pada individu. Meskipun Anda mengirimkan laporan kepada kami, misalnya, dan kemudian mengakses laporan yang Anda kirimkan, Anda mungkin menemukan bahwa cerita tersebut telah dibuat. di berita atau di surat kabar, majalah, atau media massa lainnya. Hal ini dapat terjadi meskipun informasi yang Anda berikan kepada kami akurat saat Anda mengirimkannya. Kami dapat membayangkan hal ini terjadi. Anda pasti akan memotong ulang laporan yang Kami publikasikan, setelah itu Anda akan mengunggahnya dan membagikannya kepada individu atau kelompok yang Anda kenal, yang pada akhirnya akan mengakibatkan orang lain mengirimkan laporan tersebut. Anda tidak hanya membaca, tetapi Anda juga berkontribusi.” (Hendrico, 2023)



Gambar 4.5 Laporan yang masuk di Ombudsman Sumsel di terbitkan ke media massa.

Ombudsman Sumsel sedang dalam proses membuka wadah bagi masyarakat yang ingin bertukar informasi untuk membantu menyampaikan informasi secara tertulis yang menarik simpati masyarakat agar Ombudsman Sumsel dapat membaca berita tersebut. Masyarakat yang ingin bertukar informasi dapat membantu Ombudsman Sumsel menyampaikan informasi secara tertulis yang menarik simpati masyarakat dengan mengunjungi website. Masyarakat yang berminat untuk bertukar informasi dapat membantu Ombudsman Sumsel dengan menyediakan informasi yang membantu penyampaian informasi yang menarik simpati masyarakat luas. Anda harus menambahkan informasi yang telah disampaikan oleh masyarakat, khususnya di wilayah Sumsel yang paling terpencil dan tidak bisa dijangkau oleh Asisten Ombudsman Sumsel.



Gambar 4.4 Laporan mensyarat yang dikirim langsung ke Ombudsman Sumsel Jurnalisme warga semakin mengambil alih peran yang secara tradisional dimainkan oleh media tradisional. Dulu, pembaca terus menerus “disuapi” oleh berita-berita yang diberitakan di media. Namun dewasa ini, pembaca memiliki kemampuan untuk secara aktif mencari, mengolah, dan menyebarkan informasi tentang peristiwa yang terjadi di lingkungan terdekatnya. Orang-orang dari populasi umum yang bisa dikatakan memiliki hasrat untuk menulis dan membagikan tulisannya agar dapat dibaca oleh banyak orang dengan motivasi pribadi tetapi tidak terkait dengan media arus utama.

Karena perkembangan teknologi internet, sekarang dimungkinkan untuk mengakses setiap dan semua informasi tanpa kesulitan atau penundaan, terlepas dari lokasi geografis seseorang atau jumlah waktu yang telah berlalu sejak materi terakhir diakses. Oleh karena itu, masyarakat harus dapat didorong untuk memanfaatkan teknologi internet sebagai media yang mampu mendukung pemenuhan kebutuhan informasi sekaligus sebagai wadah untuk mengungkapkan gagasan dan pendapat. Hal ini dikarenakan teknologi internet mampu mendukung pemenuhan kebutuhan informasi.

Sejalan dengan itu, lembaga-lembaga dalam fungsinya sebagai tempat pengaduan administrasi yang buruk perlu mengevaluasi dan memperbaiki dunia informasi dengan memanfaatkan teknologi yang sudah tersedia. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yang ada saat ini. Ombudsman berkomitmen untuk bertindak secara bertanggung jawab dan profesional, dan dengan demikian, memiliki niat untuk menyelesaikan semua tantangan teknis yang menghambat kecepatan penyebaran informasi dan berita.

Media Sosial Ombudsman berharap ke depan, jurnalisme warga mampu

memotivasi masyarakat untuk berperan dan berpartisipasi memantau mal administrasi, khususnya di wilayah Sumsel, serta keadilan sosial, bangsa, dan tanah air. Hal itu dilakukan dengan menyediakan forum yang menampung aspirasi warga. Selain mampu menumbuhkan dan mengasah jiwa kritis sekaligus peduli terhadap anggota masyarakat. Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Sumsel ingin dapat memberikan apresiasi dan penghargaan atas setiap upaya jurnalistik yang dimuat dalam laporan publik yang dimuat di media sosial Perwakilan Ombudsman RI Sumsel. Ini akan dilakukan di masa depan. Hal ini karena Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan beroperasi sebagai entitas yang terpisah dari wilayah Indonesia lainnya.

Menurut Hendrico, S,H,.CLA yang merupakan Kepala Asisten Pencegahan Mal administrasi Ombudsman RI Sumsel, penghargaan ini diberikan sebagai bentuk terima kasih dan apresiasi atas kerja sama jurnalis warga. Hendrico saat ini menjabat sebagai Ombudsman Republik Indonesia di Sumatera Selatan dalam kapasitas Asisten Pencegahan Mal administrasi. Ia mengklaim, jurnalis warga yang hadir di Perwakilan Ombudsman RI Sumsel memberikan cita rasa tersendiri bagi lembaga tersebut dan turut membangunnya. Mereka juga penting dalam pertumbuhan organisasi dengan cara lain. Selain itu, ia sangat optimis Kantor Ombudsman dapat memberikan hadiah kepada jurnalis warga dalam waktu dekat yang sepadan dengan jumlah pekerjaan yang mereka lakukan. Untuk menginvestigasi topik ini dari sudut pandang mahasiswa magang dan anggota Ikatan Jurnalis Indonesia, penulis studi ini berusaha keras untuk mengumpulkan wawasan dari sebanyak mungkin informan yang bisa mereka dapatkan. Secara khusus, mereka berbicara dengan anggota Persatuan Wartawan Indonesia dan mahasiswa magang. Tentang Defekasi Jurnalisme Warga dalam Pengawasan Pelayanan Publik yang saat ini masih dalam proses pertumbuhan. (Hendrico, 2023)

Riko Saputra (1930503083) mahasiswa jurnalistik angkatan 2019 kelahiran Palembang 1 Februari 2001 mengaku sangat mengapresiasi keaktifan masyarakat dalam menyampaikan informasi di akun media sosialnya atau datang langsung ke Ombudsman. kantor perwakilan Sumsel. Riko Saputra lahir pada tanggal 1 Februari 2001. Dia adalah anggota angkatan 2019. Riko Saputra, mahasiswa jurnalistik yang akan lulus angkatan 2019, lahir pada tanggal 1 Februari 2001, dan dialah

sumbernya. informasi. Akibat langkah ini, kini dimungkinkan untuk mengakhiri kebengkokan pemerintahan yang biasa terjadi di wilayah Sumatera Selatan. (Riko Saputra 2023)

Lebih lanjut Riko mengungkapkan bahwa "ia pernah mengirimkan laporan yang terjadi saat dirinya magang di Ombudsman terkait kejadian mal administrasi di beberapa puskesmas di wilayah kota Palembang pada tahun 2022 ke Perwakilan Ombudsman RI Sumsel." Laporan ini tentang kejadian mal administrasi di beberapa puskesmas di sekitar kota Palembang. Insiden yang didiskusikan dalam laporan ini terjadi di beberapa puskesmas berbeda yang terletak di wilayah umum kota Palembang. Dia menjelaskan, alasan dia melakukan itu karena melihat pelayanan yang dilanggar akibat mal administrasi di berbagai puskesmas yang ada di Kota Palembang saat itu." (Riko Saputra 2023)

Menurut Riko, Ombudsman bisa dihubungi terkait segala hal yang berkaitan dengan pengelolaan perusahaan yang tidak tepat. Hal ini terutama berlaku saat ini karena berbagai platform media sosial Ombudsman tersedia. Platform ini membantu jurnalisme warga dalam perannya memantau pengoperasian layanan publik. Menurutnya, hal ini sangat bermanfaat, apalagi jurnalis komunitas yang juga dikenal sebagai citizen journalism semakin berkembang biak di masyarakat meskipun tidak ada hubungan kerja dengan lembaga terkait, seperti surat kabar dan lain-lain. Dengan kata lain, terlepas dari kenyataan bahwa tidak ada hubungan kerja antara jurnalis komunitas dan agensi terkait, jumlah jurnalis komunitas terus bertambah. Menurut Ema, informasi yang disebar di media sosial melalui praktik jurnalisme warga berpotensi memberikan dampak positif dan negatif. Informasi itu sendiri membawa sisi baik dan negatif dalam ukuran yang sama. Konsekuensi yang tidak menguntungkan. Orang memiliki kecenderungan untuk menilai diri mereka sendiri, dan mereka juga rentan terhadap banyak bias kombinasi ini menghasilkan banyak informasi edan yang di posting di media sosial oleh masyarakat umum tentang pengawasan layanan publik itu sendiri. Informasi ini memiliki sejarah yang sangat tidak akurat, dan belum diperiksa keakuratannya dengan sangat rinci. Dampak positifnya adalah masyarakat dapat langsung mengetahui suatu peristiwa atau kejadian dengan sangat mudah dan murah, dan bagi kami para jurnalis, informasi ini dapat dijadikan sebagai data awal yang dapat dikembangkan menjadi

produk jurnalistik. Konsekuensi positif lainnya adalah masyarakat dapat langsung mengetahui tentang suatu kejadian atau Event dengan sangat mudah dan cepat. Orang dapat memperoleh informasi tentang suatu peristiwa atau peristiwa dengan sangat cepat, sederhana, dan murah berkat ini, yang merupakan hasil menguntungkan lainnya. Untuk menyatakan kembali, anggota masyarakat umum memiliki kewajiban untuk menggunakan penilaian terhadap konten yang dipublikasikan oleh orang lain di media sosial.” (Riko Saputra 2023)

Kajian terhadap informasi yang diperoleh dari hasil wawancara adalah sebagai berikut: Menurut responden, fungsi jurnalisme warga mencakup sifat-sifat yang menguntungkan dan merugikan. Salah satu dari sekian banyak keuntungan jurnalisme warga adalah anggota masyarakat dapat memperoleh informasi tentang suatu peristiwa atau kejadian dalam waktu yang sangat singkat. Selain itu, fungsi citizen journalism memudahkan jurnalis independen untuk melacak dan menginvestigasi berbagai berita. Fakta bahwa banyak orang yang terlibat dalam jurnalisme merupakan perkembangan yang positif, namun fakta bahwa citizen journalism banyak menyebarkan informasi yang begitu liar, tidak tervalidasi terlebih dahulu, terbuka terhadap hoax, dan cenderung menilai informasi tersebut. yang disebarkan dengan sendirinya merupakan perkembangan negatif. (Ema, 2023)

Kesimpulan

Berikut beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari temuan investigasi jurnalisme warga yang dilakukan oleh peneliti yang bekerja untuk perwakilan Ombudsman Sumsel. Investigasi ini dilakukan oleh para peneliti yang bekerja untuk perwakilan Ombudsman Sumsel :

Ketika datang untuk melayani masyarakat umum melalui penyebaran informasi, tujuan utama dari lembaga pemerintah hampir selalu adalah untuk memastikan bahwa mereka akan terus ada. Pemantauan layanan publik, yang selanjutnya dapat diikuti dengan penyajian layanan tersebut kepada publik, merupakan salah satu area di mana jurnalisme warga berpotensi sangat membantu. Ini adalah salah satu ranah di mana jurnalisme warga berpotensi memberikan manfaat besar. Sangat penting untuk memiliki tingkat keragaman yang besar dalam sudut pandang yang dievaluasi untuk memperoleh informasi atau laporan yang akurat, seimbang, dan beragam. Ini karena tidak mungkin mengumpulkan semua

kualitas ini dari satu sumber. Tidak hanya dari sudut pandang yang dianut oleh kelompok-kelompok yang berafiliasi dengannya, tetapi juga dari sudut pandang masyarakat secara keseluruhan.

Efektivitas jurnalisme warga, yang kadang-kadang disebut sebagai "jurnalisme warga" dalam beberapa hal, memainkan peran penting dalam memastikan organisasi akan terus eksisi di masa depan. Sebagai penyalur informasi dan laporan mal administrasi, mereka akan membantu kepala bidang pencegahan mal administrasi untuk mengetahui dan menganalisis informasi atau isu-isu yang sedang aktual atau yang diperkirakan akan menjadi isu hangat, serta publik. Tidak ada pengecualian antara lain untuk Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan.

Tidak mengherankan jika dalam proses pemantauan pelayanan publik terdapat variabel-variabel yang merangsang dan menghambat sirkulasi; sebenarnya, itu seharusnya tidak mengejutkan sama sekali. Dalam hal mengirimkan karya mereka, jurnalis warga menghadapi tantangan yang sama persis. Tidak hanya satu faktor yang mendukung; Melainkan, ada berbagai faktor yang turut mendukung, seperti terobosan teknis baru, prosedur distribusi yang mudah, biaya yang murah, dan waktu yang singkat.

Budaya yang tidak terlalu kritis atau peduli, serta kurangnya penggunaan teknologi dan cara-cara lainnya, merupakan beberapa aspek yang menghambat pertumbuhan. Perwakilan Ombudsman RI Sumsel berharap ke depannya dapat menumbuhkan dan mengasah jiwa kritis dan peduli dengan menyediakan wadah yang menampung aspirasi warga, serta mampu memotivasi masyarakat untuk bermain berperan dan ikut mengawasi mal administrasi, demokrasi, keadilan, persatuan dan kesatuan bangsa. Selain itu, mereka berharap mampu mengawal mal administrasi, demokrasi, keadilan, persatuan dan kesatuan bangsa. Penyediaan forum yang menyediakan forum yang memenuhi keinginan warga akan menjadi sarana untuk mencapai tujuan ini. anggota masyarakat yang sama dengan Anda.

Saran

Sebagai akibat langsung dari penjelasan yang telah diberikan sebelumnya, ada beberapa saran yang masing-masing akan dirinci lebih lanjut di bawah ini :

1. Perwakilan Ombudsman RI Sumsel secara turun temurun menjalankan tugasnya sebagai lembaga, khususnya dalam mengawasi pengawasan

penyelenggara pelayanan publik dan juga dalam mendengarkan dan memenuhi keinginan masyarakat setempat. Perwakilan Ombudsman RI Sumsel juga bertugas memastikan penyelenggara pelayanan publik patuh pada undang-undang. Selain tanggung jawab tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Sumsel bertanggung jawab untuk memastikan bahwa mereka yang memberikan pelayanan publik mematuhi hukum. Di sisi lain, ada banyak sekali aspek yang dapat diperbaiki untuk menjadikannya lebih indah dari yang sekarang. Hal ini dapat dicapai dengan berbagai cara. Salah satu contohnya adalah proses dan struktur organisasi yang sekarang digunakan. Contoh lain akan menjadi sesuatu yang mirip dengan ini.

Masih sangat sedikitnya pengetahuan masyarakat tentang persoalan administrasi yang dihadapi Indonesia saat ini, serta budaya korupsi dan pelaksanaan kekuasaan di negara ini, yang keduanya sudah tumbuh subur sejak lama dan tidak dapat dimusnahkan karena sejarah negara. Penyelewengan administrasi ini penting untuk menjadi perhatian masyarakat luas, khususnya kaum milenium dan generasi muda lainnya yang tinggal di Sumatera Selatan. Hal ini akan berdampak positif pada semua lapisan masyarakat, khususnya pada jurnalisme warga, dan membantu mengakhiri penyimpangan administrasi. Secara khusus, jurnalisme warga berdiri untuk mendapatkan keuntungan dari hal seperti ini.

Referensi

- Adevia Vira Adnan, *"Kehadiran Citizen Journalism dalam pembuatan Berita pada Koran Tribun Timur Makassar"*, Skripsi (Makassar : Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin,2011),h.x
- Aryo Subarkah Edyan, April 2019. *Profetik Jurnal Komunikasi* Vol.12/No.1
- Bowman, Shane & Willis, Chris. 2018. *We Media: How Audience are Shaping the Future of News and Information*. The Media Center at the American Press Institute.
- Budiman Kris, *PELATIHAN JURNALISTIK (INFO JAWA. 2019)* h.1
- Departemen pendidikan dan Kebudayaan, *Ensiklopedi Nasional Indonesia* (Jakarta:PT Cipta Adi Pustaka, 2020) h. 481
- Heru Prasetyo, *"Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-Administrasi Penyelenggara*
- <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/tabayyun/index> | 336

- Pelayanan Publik*", Skripsi (Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Yayasan Kesejahteraan Pendidikan Dan Perumahan, 2011), h. 1
- Imam Suwandi, *Langkah Otomatis Menjadi Citizen Journalism* (Jakarta: Dian Rakyat, 2021) h. 9.
- Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019), h. 223-239
- Joko Widodo, "*Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*", (Malang: CV Citra), h. 269.
- Joko Widodo, "*Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*", (Surabaya: Insan Cendekia, 2021), h. 271.
- Kurniawan Junaedi, *Ensiklopedi Pers Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021), h. 152-155
- Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021), h. 3
- Makmur. *Efektivitas Kebijakan Pengawasan*. (Bandung : PT. replika Aditama, 2018), hlm. 176.
- Marisan, *metode penelitian survei* (Jakarta : Kencana Pranada Media Grup, 2019), h37
- Moh. Nazir, *Metodologi penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2019), h. 63.
- Ombudsman Republik Indonesia, "*Buku Pedoman Ombudsman*," (Jakarta: 2019).
- Ombudsman Republik Indonesia, "*Kepatuhan Pemerintah Daerah Kota Palembang Dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*", (Palembang: 2018).
- Ombudsman RI Perwakilan Sumsel, "*Laporan berkala dan Laporan Tahunan 2022*", 2023/3/27 12.pukul; 35.36 wib.
- Prabawati Ni Putu Anik, "*Peran Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik*". (Bali : Universitas udayana, 2015)
- Suara Ombudsman RI, "*Kiprah Dan Jejak Ombudsman RI*", Edisi Pertama, Januari-Februari 2020, h. 10. h. 11.0.
- Suarsini Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), h. 114-115.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 300.

- Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Bina Sarana,2019), h. 128
- Sutrisno Hadi, *Metode Research* (Yogyakarta: Andi Offset,2020), h. 13-193
- Tim redaksi FOKUSMEDIA, *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Undang-Undang Penyiaran dan Pers* (Bandung: FOKUSMEDIA, 2019) h.162
- Tim Redaksi Ichtisar Baru-Van Hoeve, *Ensiklopedi Indonesia* (Jakarta: Ichtisar Baru, 2021) h. 16- 252
- Umma Sekaran dalam Supranto, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Dan D*",(Bandung: alfabeta, 2022), h. 195.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, "*Pelayanan Publik*", (Jakarta :2020).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, "*tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 ayat 1,*" (Jakarta:2018), h.3.
- Wardi Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*, (Jakarta: Logos, 2019), h. 77
- Wibawa Darajat, *Jurnalisme Warga*, (Bandung: CV. Mimbar Pustaka, 2020), h. 60
- Yani Ahmad, "*Kebijakan Redaksional Annida Online Pada Kanal Citizen Journalism.*"(Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah, 2011)
- Ziauddin Sardar, *Tantangan Dunia Islam Abad 21* (Bandung: mizan ,1977), h. 16

Referensi Dari Internet

- Dr. Farida Nugrahani, M Huma, *metode penelitian kualitatif*, h. 169
[Http://ejournal.lpmm.univetbantara.ac.id](http://ejournal.lpmm.univetbantara.ac.id). di akses tanggal 25 marah 2023 pukul 01.26 WIB h. 174-177
- [Http: //www. Ombudsman Indonesia- masa lalu sekarang dan masa mendatang 2. PdfAdobe Reader/2022/10/](http://www.Ombudsman Indonesia- masa lalu sekarang dan masa mendatang 2. PdfAdobe Reader/2022/10/), 16.30 wib.html
- [Http://www.Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.com/publikasi, 2022/10/18, 15.25wib.html](http://www.Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.com/publikasi, 2022/10/18, 15.25wib.html).
- <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-efektivitas.html> di akses tanggal 2 oktober 2022
- <https://www.gramedia.com/literasi/warga-negara> di akses tanggal 15 april 2023 pukul 12 : 14 wib