



Analisis Substansi Pengaduan Masyarakat dan Popularitas Kelembagaan Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Daerah

Andi Setyo Pambudi^{1*)}

¹Fungsional Perencana Ahli Madya, Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas

*) Penulis Korespondensi : andi.pambudi@bappenas.go.id

Abstract. Big Data analysis is considered a smart solution for capturing information on the priority scale of public service oversight planning, both from a substance, regional, and institutional perspective. It can be obtained from strategic public service issues which receive much attention from the public and the media within the scope of big data. This paper aims to present a portrait of the problem of the substance of public services and Ombudsman institutions in the regions as a consideration for determining policies for external oversight of public services in Indonesia. The analytical method used is quantitative by optimizing the Intelligence Media Analytic. The aim of the paper is also to assess the level of popularity of the Ombudsman in region. The analysis found 3 agencies that received the highest public service complaints from the media were the Office of Social Affairs, Education, and the Office of Health. The highest complaint is related to Social Assistance matters which can be a priority reference for the supervision of the Ombudsman. In addition, the level of popularity of the Ombudsman in the regions is still low. This paper recommends socialization, strengthening regulations, and focusing supervision on the social, education, and health sectors.

Keyword: Intelligence Media Analytic, media, ombudsman, public services.

Abstrak. Analisis big data dinilai sebagai solusi cerdas dalam memotret informasi skala prioritas perencanaan pengawasan pelayanan publik, baik dari sisi substansi, kewilayahan dan bahkan kelembagaan. Hal ini bisa diperoleh dari isu-isu strategis pelayanan publik yang banyak mendapat atensi masyarakat dan media dalam lingkup big data. Tulisan ini bertujuan menampilkan potret isu substansi pelayanan publik dan kelembagaan Ombudsman di daerah sebagai pertimbangan penentuan kebijakan pengawasan eksternal pelayanan publik di Indonesia. Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan mengoptimalkan aplikasi Intelligence Media Analytic. Tulisan ini juga menilai tingkat popularitas Ombudsman di perwakilan. Hasil analisis menemukan 3 instansi yang mendapatkan pengaduan pelayanan publik tertinggi dari sisi media yaitu Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kesehatan. Pengaduan tertinggi adalah terkait urusan Bantuan Sosial (Bansos) yang dapat dijadikan referensi prioritas pengawasan Ombudsman. Selain itu, secara umum tingkat popularitas Ombudsman di daerah masih rendah. Tulisan ini merekomendasikan sosialisasi, penguatan regulasi, serta fokus penagawasan pada sektor sosial, pendidikan, dan kesehatan.

Kata Kunci: Intelligence Media Analytic, media, ombudsman, pelayanan publik.

diunggah: Januari 2024; direvisi: Februari 2024; disetujui: Maret 2024

This is an open access article under the CC-BY licence



© the Author(s). 2024

Cara Sitasi: Pambudi, Andi Setyo (2024). Analisis Substansi Pengaduan Masyarakat Dan Popularitas Kelembagaan Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik Di Daerah. *Jurnal Litbang Sukowati : Media Penelitian dan Pengembangan*, 8(1), 148-164. <https://doi.org/10.32630/sukowati.v8i1.477>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai regulasi bagi setiap warga dan penduduk suatu negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (GoI, 2009). Pelayanan Publik masih menjadi masalah pelik di Indonesia. Persoalan seperti munculnya *Omnibus Law* dan dampaknya terhadap pelayanan publik terkait tata ruang adalah salah satu contoh betapa cepatnya perubahan itu terjadi yang membutuhkan pengawasan yang adaptif, cepat dan responsif, baik pada pemerintah pusat maupun daerah (GoI, 2014, 2016; Pambudi & Sitorus, 2021). Maladministrasi dalam pelayanan publik pada umumnya berujung pada kasus-kasus korupsi (Musriza *et al.*, 2021). Aspek akuntabilitas menjadi fokus utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, dimana pemerintah harus menjelaskan secara terbuka, lengkap, dan adil, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada publik (Imbaruddin *et al.*, 2021).

Adanya Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 memberikan pedoman dalam pemberian standar pelayanan bagi seluruh penyelenggara pelayanan, termasuk BUMN, BUMD, BHMN, swasta maupun perorangan, dengan tetap memperhatikan kaidah-kaidah tertentu. Setiap penyedia layanan publik diminta harus memenuhi 14 komponen standar layanan. Komponen standar pelayanan publik ini dirancang untuk memberikan akses informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat, sehingga pelayanan dasar dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat yang bermuara pada kesejahteraan masyarakat (Ombudsman RI, 2022). Pemantauan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman merupakan bentuk kehadiran negara untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki haknya dalam konsep negara kesejahteraan (Pambudi *et al.*, 2022). Mandat ini juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pengendalian merupakan unsur yang tidak terpisahkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan dalam administrasi publik harus dilakukan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat itu sendiri, meningkatkan persaingan antar instansi dengan menjaga sikap pelayanan dan menjamin keterbukaan yang bertanggungjawab (Achmad, 2006; GoI, 2009; Izzati, 2020). Berdasarkan hal tersebut, maka lembaga pengawas seperti Ombudsman hadir sebagai organisasi negara yang membawahi penyelenggara negara, khususnya yang memberikan pelayanan publik (Gadlin, 2000; Gill *et al.*, 2020; GoI, 2008; Pambudi & Hidayat, 2022). Pekerjaan yang dilakukan ombudsman untuk mempengaruhi pejabat publik negara dimaksudkan untuk mengantisipasi perilaku tersebut berulang (Pambudi & Hidayat, 2022). Peran Ombudsman dalam mendorong *good governance* berkaitan erat dengan komitmen pejabat publik dalam pemerintahan, kepemimpinan, dan juga tingkat kesadaran publik, (Creutzfeldt & Kirkham, 2020; Taumoepeau, 2019). Sebagian besar dari tindakan ombudsman dikaitkan dengan mengoreksi terhadap pelanggaran terkait pelayanan publik (Ugglá, 2004). Kepatuhan penyelenggara layanan publik terhadap standar pelayanan tersebut dinilai belum optimal dalam 7 tahun terakhir, khususnya pada tingkat kabupaten (Ombudsman RI, 2021b, 2021a).

Pelayanan publik dalam masa pandemi COVID-19 mendapatkan tantangannya tersendiri (Dewi & Tobing, 2021). Penyelenggara layanan publik dan lembaga pengawasnya baik di pusat maupun di perwakilan dituntut untuk dapat memetakan dan menyelesaikan persoalan pelayanan publik namun dibatasi ruang gerak untuk melakukan

investigasi. Batasan ini sebagai dampak kebijakan pemerintah yang menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Ombudsman RI selaku lembaga pengawas eksternal pelayanan publik dituntut untuk tetap sigap, responsif, dan mampu beradaptasi dengan berbagai metode dan pendekatannya agar dapat melakukan pengawasan sesuai keadaan yang ada (Ombudsman RI, 2022).

Perubahan paradigma dunia dari konvensional menuju komputasi yang semakin canggih telah memungkinkan terciptanya suatu sistem yang terintegrasi. Salah satu tantangan pengarusutamaan pelayanan publik dalam perencanaan pembangunan yaitu belum adanya sistem terintegrasi berbasis teknologi informasi yang berdampak luas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Hanafi, 2019). Analisis big data dinilai sebagai solusi cerdas dalam memotret informasi skala prioritas perencanaan pengawasan pelayanan publik, baik dari sisi substansi, kewilayahan dan bahkan kelembagaan. Hal ini bisa diperoleh dari isu-isu strategis pelayanan publik yang banyak mendapat atensi masyarakat dan media dalam lingkup *big data*. *Big data* cukup relevan digunakan dalam rangka evaluasi pembangunan di masa pandemi (Pambudi, 2021). Berbasis *big data* juga, tingkat popularitas lembaga pengawas pelayanan publik dapat dilihat sebagai masukan perencanaan pembangunan, khususnya terkait pentingnya sosialisasi lembaga ini dalam lingkup yang luas. Tingkat pengenalan publik kepada Ombudsman adalah gambaran bagaimana masyarakat kita mendapatkan informasi yang cukup terkait hak-haknya dalam pelayanan publik. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui informasi isu pelayanan publik dan tingkat pengenalan lembaga Ombudsman Perwakilan dalam perspektif *big data* sebagai masukan dalam perencanaan pembangunan terkait pengawasan pelayanan publik. Penyajian *big data* terkait potret isu strategis pelayanan publik di daerah, jenis permasalahan, dan instansi terlapor menjadi hal utama yang dibahas dalam analisis ini. Selain itu, analisis dalam tulisan ini juga menilai tingkat popularitas Ombudsman RI perwakilan di masyarakat maupun di media sehingga kesimpulan yang diberikan dapat sesuai dengan kebijakan kebutuhan pengawasan ditingkat tapak. Pengawasan ditingkat tapak yang dimaksud adalah sesuai kebutuhan lapangan, langsung menyentuh masyarakat di daerah.

METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan mengoptimalkan aplikasi *Intelligence Media Analytic* yang dikembangkan oleh *Indonesia Indicator*. Tulisan ini juga diarahkan untuk menilai tingkat popularitas Ombudsman RI di perwakilan di masyarakat maupun di media dalam rangka penentuan prioritas kebijakan agar dapat selaras dengan kebutuhan dan kapasitas pengawasan di daerah. Pemanfaatan *big data* dalam perencanaan pembangunan digunakan sebagai: 1) Bahan perumusan kebijakan agar lebih responsif dan tepat sasaran; 2) Perumusan target dan indikator kinerja pembangunan berdasar pada data yang berkualitas dan terukur; 3) Bahan *monitoring* dan evaluasi dalam pelaksanaan pembangunan.

Intelligence Media Analytics (IMA) merupakan aplikasi yang dikelola oleh Pusat Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan (Pusdatinrenbang) Kementerian PPN/Bappenas yang tepat diterapkan dalam pengolahan *big data* (Pambudi *et al.*, 2022). *Big Data* adalah kumpulan data yang memiliki volume, keragaman dan variasi sangat besar yang dapat memberikan informasi bermanfaat berdasar sumber yang akurat (Boyd & Crawford, 2012; Chen *et al.*, 2014), terutama untuk pengambilan keputusan bagi para pemangku kebijakan. Hal utama yang membedakan *big data* dengan kumpulan data konvensional terletak pada

mekanisme pengolahannya, dimana kebutuhan sistem basis data relasional saat ini tidak mampu menangani kompleksitas *big data* secara optimal (Toba, 2015). *Intelligence Media Analytics* (IMA) merupakan pengembangan dari sistem *Intelligence Media Management* (IMM), yaitu sistem yang bekerja 24 jam secara *real time*, otomatis, dengan robot yang melakukan media monitoring dengan mengumpulkan konten pemberitaan pada media *online*, cetak, televisi, twitter, dan facebook. Media analisis melalui IMA ini memberikan kajian secara lengkap mulai dari *influencers*, *top issues*, sentimen, *comparison*, pemetaan pemberitaan dan penelusuran detail terhadap objek pemberitaan.

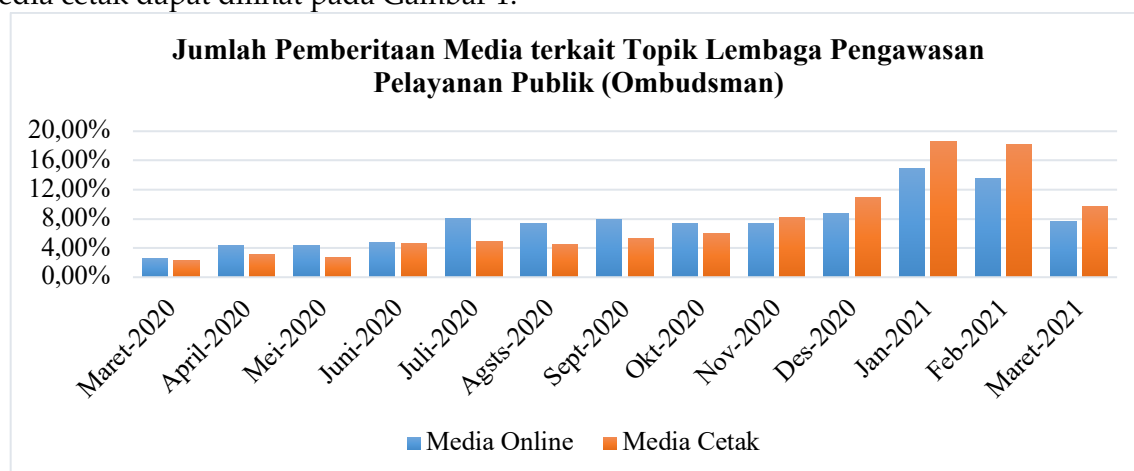
Analisis *big data* ini akan lebih banyak memberikan informasi tentang: 1) Informasi dan isu-isu tentang jenis pelayanan publik serta instansi terlapor yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat pada masa pandemi COVID-19; 2) Potret provinsi yang paling banyak mendapatkan keluhan terkait pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19; 3) Tingkat popularitas tiap Kantor Perwakilan Ombudsman RI dari sudut pandang masyarakat. Kegiatan pemantauan menggunakan IMA ini mengambil rentang waktu penelusuran pemberitaan antara Maret 2020 hingga Maret 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis dan Struktur Pemberitaan Dalam *Intelligence Media Analytics* (IMA) Untuk Analisis *Big Data*

Pemanfaatan data media dalam evaluasi *on going* pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi COVID-19 menggunakan layanan *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang dikelola oleh Pusat Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan (Pusdatinrenbang) Kementerian PPN/Bappenas (Pambudi *et al.*, 2022). Analisis pemberitaan media mengenai pelayanan publik difokuskan untuk menangkap isu-isu mengenai pengaduan masyarakat di masa pandemi COVID-19, baik pada media *online* maupun media cetak.

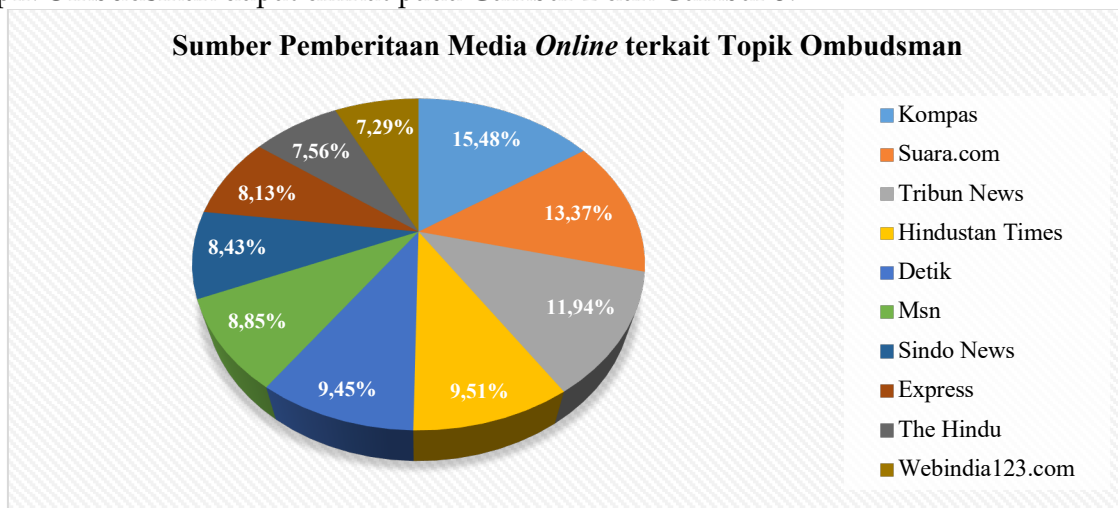
Taksonomi dan kata kunci yang digunakan dalam analisis ini adalah ("Ombudsman Republik Indonesia" or "Ombudsman RI" or "ORI") and ("Pelayanan publik" or "pelayanan masyarakat" or "pengaduan masyarakat" or "keluhan masyarakat") and "kantor perwakilan" and "2021"). Hasil penelusuran pemberitaan media terkait topik Ombudsman selama rentang waktu 15 Maret 2020 - 15 Maret 2021 yang bersumber dari media *online* dan media cetak dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Pemberitaan Media per Bulan terkait Topik Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik (Ombudsman) selama Maret 2020-Maret 2021

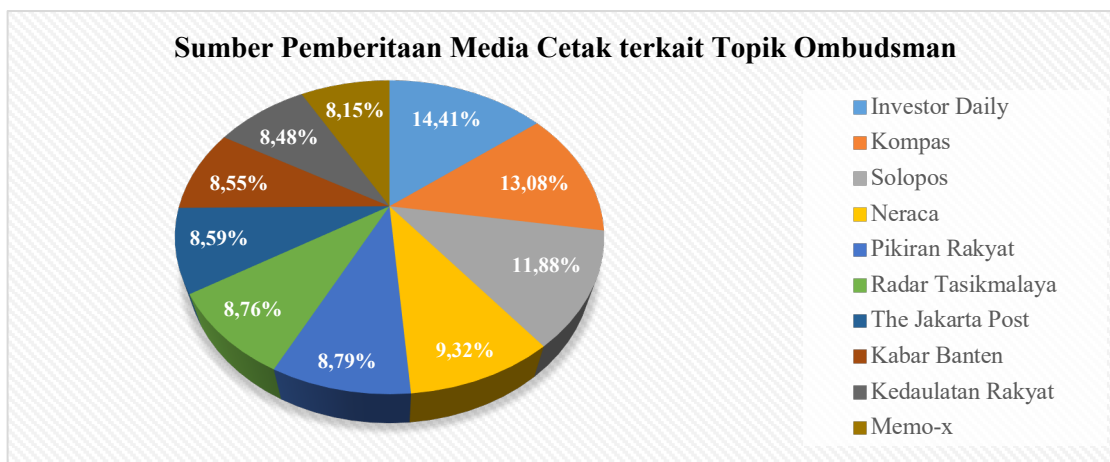
Sumber: data IMA diolah, 2020-TW I 2021

Berbasis Tabel 1, didapatkan informasi bahwa tren pemberitaan media terkait topik Ombudsman secara umum mengalami peningkatan setiap bulannya, baik dari media *online* maupun media cetak. Terlihat bahwa mulai bulan Desember 2020 – Februari 2021, persentase pemberitaan meningkat signifikan dibandingkan bulan sebelumnya. Pada bulan Desember pemberitaan tentang Ombudsman mengalami peningkatan sebesar 2,74 persen dari bulan sebelumnya dan pemberitaan terbanyak terjadi pada bulan Januari 2021 sebesar 18,61 persen. *Trend* pemberitaan media mulai menurun pada bulan Maret 2021. Hal ini sejalan dengan meningkatnya pemberitaan media mengenai lonjakan kasus COVID-19 seperti yang terjadi menjelang awal tahun 2021, dimana mobilitas masyarakat pada libur akhir tahun 2020 cukup tinggi. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya menjelaskan bahwa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) diterapkan untuk menekan laju penularan COVID-19, namun dengan adanya penghapusan terhadap denda progresif untuk para pelanggar mengakibatkan adanya potensi kenaikan pelanggaran (Haryanti & Gatra, 2021). Hasil penelusuran sumber pemberitaan media *online* dan media cetak terkait topik Ombudsman dapat dilihat pada Gambar 2 dan Gambar 3.



Gambar 2. Sumber Pemberitaan Media *Online* terkait Topik Ombudsman
Sumber: data IMA diolah, 2020-TW I 2021

Berbasis Gambar 2, didapatkan informasi bahwa sumber pemberitaan media *online* yang paling mendominasi terkait topik Ombudsman adalah Kompas sebesar 15,48 persen. Beberapa media *online* lain yang memberitakan terkait topik tersebut adalah Suara.com, Tribun News, Hindustan Times, Detik, Msn, Sindo News, Express, The Hindu, dan Webindia123.com.

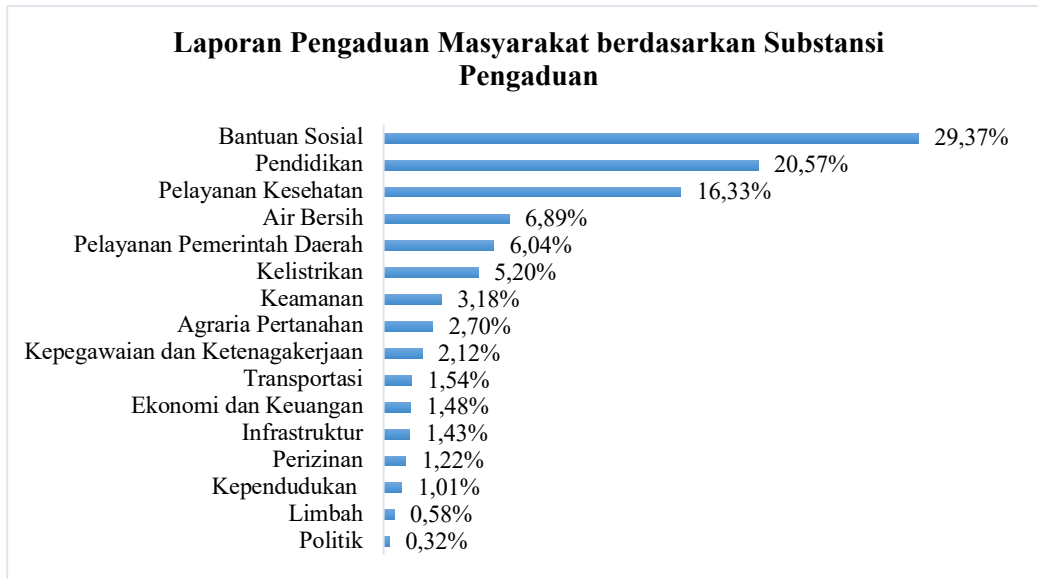


Gambar 3. Sumber Pemberitaan Media Cetak terkait Topik Ombudsman
Sumber: data IMA diolah, 2020-TW I 2021

Berbasis Gambar 3, didapatkan informasi bahwa hasil penelusuran terhadap sumber pemberitaan terkait topik Ombudsman, *Investor Daily* merupakan media cetak yang paling mendominasi. Beberapa media cetak lain yang memberitakan terkait topik tersebut adalah Kompas, Solopos, Neraca, Pikiran Rakyat, Radar Tasikmalaya, The Jakarta Post, Kabar Banten, Kedaulatan Rakyat, dan Memo-x.

Analisis *Big Data* Identifikasi Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik Berdasarkan Substansi Pengaduan

Situasi pandemi COVID-19 menyebabkan meningkatnya laporan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Analisis pengaduan masyarakat berdasarkan substansi pengaduan dilakukan pada masing-masing provinsi dengan taksonomi kata ("Ombudsman" OR "Ombudsman Perwakilan") AND ("Nama Provinsi" OR "Singkatan Nama Provinsi") AND ("pelayanan publik" OR "keluhan" OR "masalah publik" OR "pengaduan masyarakat" OR "Bantuan Sosial" OR "Pendidikan" OR "PPDB" OR "Maladministrasi Pertanahan" OR "Maladministrasi Kependudukan"), kemudian dari detail pemberitaan pada tiap provinsi dikategorikan berdasarkan kelompok substansi pengaduannya. Berdasarkan data yang dihimpun dari *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang terhitung sejak pandemi COVID-19 (Maret 2020 - Maret 2021), laporan pengaduan masyarakat dilihat dari substansi pengaduan yang tertinggi adalah mengenai Bantuan Sosial sebesar 29,37 persen, kemudian diikuti dengan pengaduan terkait Pendidikan dan Pelayanan Kesehatan masing-masing sebesar 20,57 persen dan 16,33 persen. Sejalan dengan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020 menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat dilihat berdasarkan substansi pengaduan yang tertinggi yaitu mengenai Bantuan Sosial, selanjutnya adalah Ekonomi dan Keuangan, Transportasi, dan Pelayanan Kesehatan. Rincian laporan pengaduan masyarakat berdasarkan substansi yang diolah dari IMA dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Grafik Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan
Sumber: data IMA diolah, 2020-TW I 2021

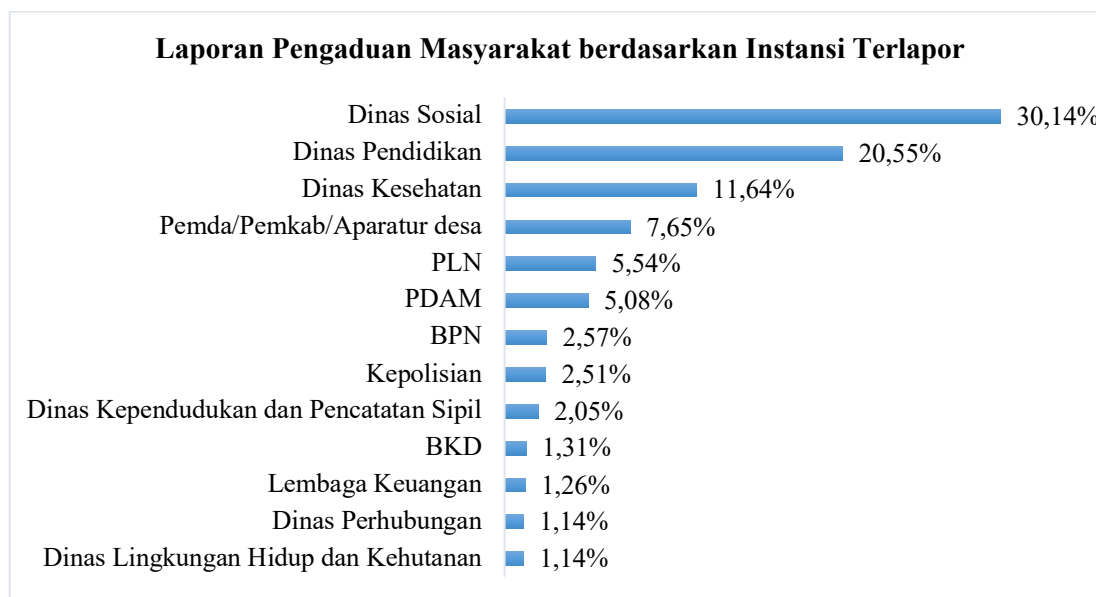
Pengaduan masyarakat terkait Bantuan Sosial (Bansos) pada umumnya mengeluhkan mengenai: 1) Mekanisme penyaluran yang mencakup distribusi tidak merata, baik dalam hal waktu, sasaran/masyarakat penerima maupun wilayah distribusi; 2) Ketidaktepatan prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan; 3) Masyarakat yang kondisinya lebih darurat tidak terdaftar dalam penerima Bansos, dan terdaftar tetapi tidak menerima bantuan; 4) Tidak dapat menerima bantuan karena tidak memiliki KTP/KK dengan alamat sesuai domisilinya; dan 5) Adanya praktik pungutan liar (Pungli) yang berupa pemotongan jumlah Bansos dan adanya permintaan imbalan oleh petugas ketika mendaftar sebagai penerima bantuan. Akar permasalahan dari laporan pengaduan masyarakat terkait penyaluran Bansos disebabkan karena pemutakhiran data tidak dilakukan oleh Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian Sosial sejak 2015 sehingga data tidak ter-update dan penerima menjadi tidak tepat sasaran (Ridwan, 2021).

Selanjutnya, terkait pengaduan mengenai Pendidikan pada umumnya mengeluhkan mengenai: 1) Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), baik berupa sistem *online*, zonasi wilayah, maupun praktik Pungli; 2) Penyimpangan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS); serta 3) Penahanan ijazah yang disebabkan karena alasan tertentu. Selain itu, di beberapa wilayah seperti Nusa Tenggara Barat (NTB) juga terdapat pengaduan masyarakat pada sektor pendidikan yang didominasi dengan adanya kasus penggelapan bantuan Program Indonesia Pintar Bantuan Siswa Miskin (BSM) di sejumlah sekolah. Di wilayah Timur, terdapat beberapa keluhan masyarakat pada sektor pendidikan seperti penyediaan sarana internet dan fasilitas belajar, proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) pada tingkat SD, SMP, dan SMA/SMK.

Sementara itu, substansi pengaduan terkait Pelayanan Kesehatan sebagian besar mengeluhkan mengenai: 1) Lemahnya pendataan penerima vaksin terutama bagi tenaga kesehatan, sehingga terdapat oknum yang memanfaatkan celah untuk mendapatkan vaksin yang bukan haknya; 2) Mahalnya biaya *rapid test* yang dijadikan sebagai lahan bisnis oleh pihak tertentu; serta 3) Kurangnya informasi tentang alur pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan gejala mirip COVID-19 dan/atau tindak lanjutnya, termasuk tentang tempat isolasi.

Analisis *Big Data* Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi terlapor, tiga (3) instansi yang mendapatkan pengaduan tertinggi selama periode Maret 2020 – Maret 2021 yaitu: Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kesehatan. Secara lebih detail, instansi terkait sesuai dengan substansi pengaduan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat ditunjukkan pada Gambar 5.

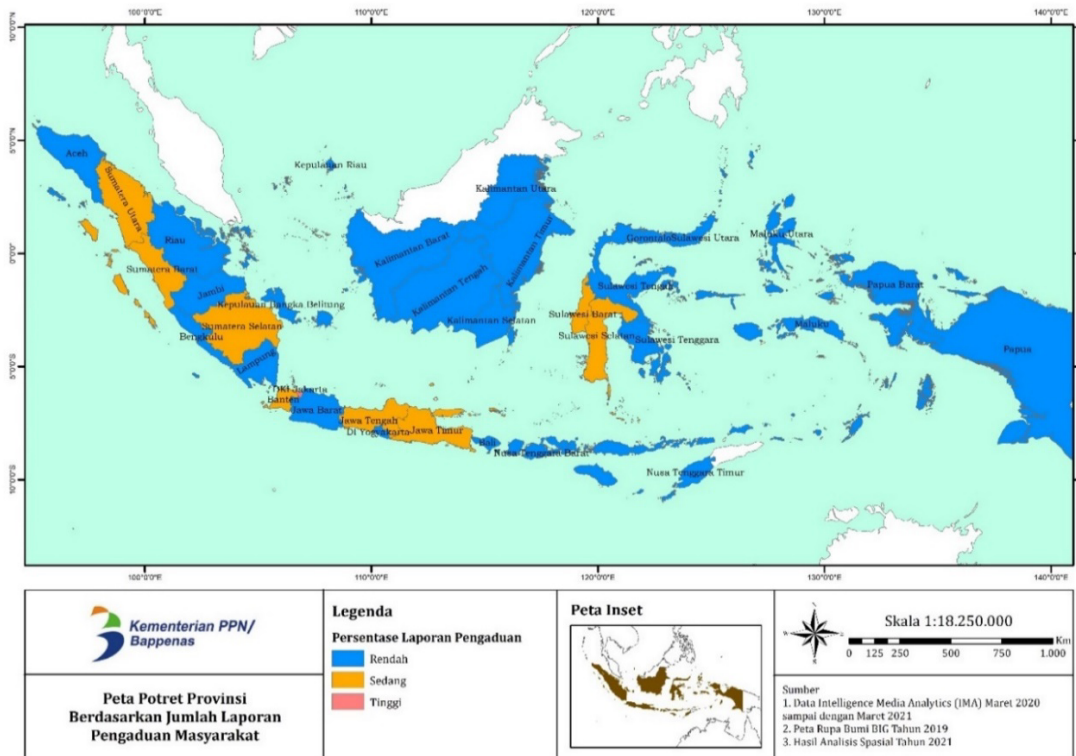


Gambar 5. Grafik Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor
Sumber: data IMA diolah, 2020-TW I 2021

Gambar 5 secara jelas menunjukkan bahwa Dinas Sosial merupakan instansi yang mendapatkan laporan pengaduan masyarakat tertinggi sebesar 30,14 persen. Kemudian diikuti dengan Dinas Pendidikan dan Dinas Kesehatan masing-masing sebesar 20,55 persen dan 11,64 persen. Hal ini juga sejalan dalam konferensi pers yang dilaksanakan pada bulan Maret 2021 dalam penjelasan Ketua Ombudsman Republik Indonesia. Menurutnya, dari beberapa *tracking* terkait hasil laporan pengaduan masyarakat tentang COVID-19, terdapat lima (5) instansi yang dilaporkan, terutama yang paling banyak adalah Kementerian Sosial atau Dinas Sosial.

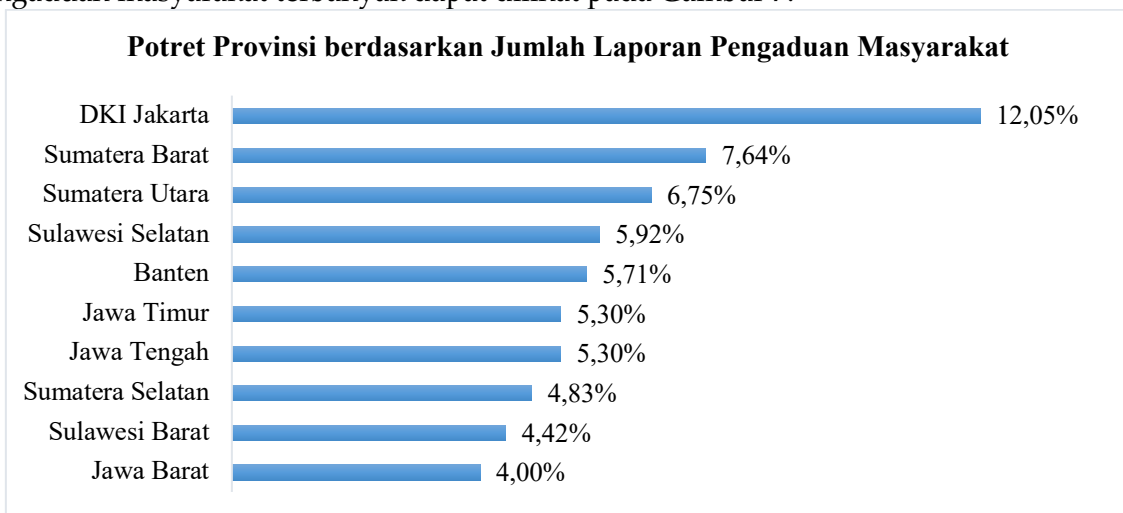
Analisis *Big Data* Potret Provinsi Berdasarkan Laporan Pengaduan Masyarakat

Potret provinsi berdasarkan banyaknya pemberitaan media mengenai laporan pengaduan terkait keluhan pelayanan publik yang disampaikan kepada Ombudsman RI merupakan salah satu indikator kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman RI dalam menyelesaikan permasalahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemetaan pemberitaan media terkait pengaduan pelayanan publik yang disampaikan kepada Ombudsman RI pada 34 Provinsi di Indonesia disajikan pada Gambar 6. Analisis untuk melihat Potret Provinsi berdasarkan Laporan Pengaduan Masyarakat dilakukan pada masing-masing provinsi dengan taksonomi kata ("Ombudsman" OR "Ombudsman Perwakilan") AND ("Nama Provinsi" OR "Singkatan Nama Provinsi") AND ("pelayanan publik" OR "keluhan" OR "masalah publik" OR "pengaduan masyarakat" OR "Bantuan Sosial" OR "Pendidikan" OR "PPDB" OR "Maladministrasi Pertanahan" OR "Maladministrasi Kependudukan").



Gambar 6. Potret Provinsi berdasarkan Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat
 Sumber: data IMA diolah, 2020-TW I 2021

Berbasis Gambar 7, didapatkan informasi bahwa Provinsi DKI Jakarta merupakan Provinsi dengan jumlah laporan pengaduan terbanyak terkait pelayanan publik yaitu sebesar 12,05 persen dimana dalam pemetaan (Gambar 6) ditunjukkan dengan warna merah muda, kemudian diikuti dengan Provinsi Sumatera Barat dan Sumatera Utara masing-masing sebesar 7,64 persen dan 6,75 persen yaitu kategori sedang digambarkan pada peta dengan warna oranye. Potret sepuluh (10) provinsi berdasarkan jumlah laporan pengaduan masyarakat terbanyak dapat dilihat pada Gambar 7.

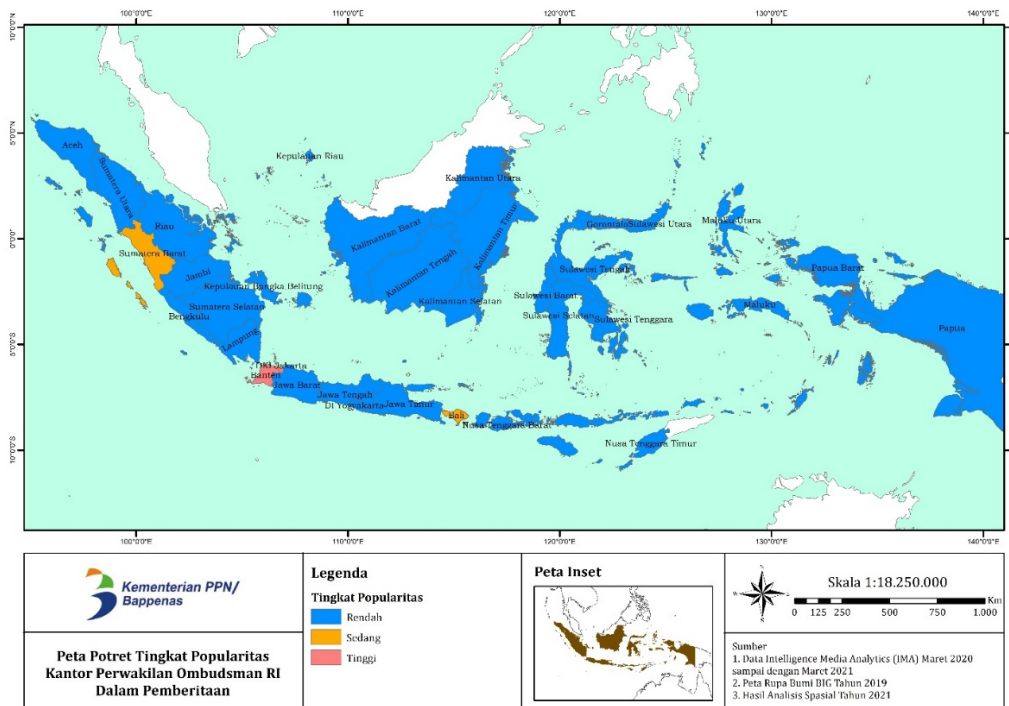


Gambar 7. Potret 10 Provinsi berdasarkan Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat
 Sumber: data IMA diolah, 2020-TW I 2021

Analisis *Big Data* Popularitas Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pemberitaan

Pelayanan publik adalah bentuk kehadiran negara dalam konsep negara kesejahteraan (Batalli, 2015; Dewi *et al.*, 2021). Dalam praktiknya pelayanan publik masih menjadi sektor yang banyak mendapat keluhan masyarakat. Pemerintah dan birokrasinya yang seharusnya memiliki ruang lebih untuk bertindak profesional dalam menyikapi hal ini dipandang tidak optimal menjalankan *democratic governance* sebagaimana yang diharapkan (Kirkham, 2016; Nor *et al.*, 2022). Namun demikian, hal yang terjadi adalah adanya kecenderungan pemerintah dengan segala hierarki dan birokrasinya justru terjebak memposisikan dirinya sebagai agen kekuasaan, bukan agen pelayanan (Margariti *et al.*, 2020; Michener *et al.*, 2020) Masyarakat membutuhkan lembaga pengawas eksternal yang mampu berada pada sisi mereka dalam konteks upaya memperoleh hak-hak terkait pelayanan publik yang dijamin regulasi. Dinamika prosedural pelayanan publik yang berbelit-belit dan lama adalah persoalan masyarakat membutuhkan pengawasan dari negara dalam konteks eksternal (Septianingtyas & Sulistyowati, 2020). Kebutuhan peran lembaga pengawas eksternal pelayanan publik yang memiliki daya jangkauan lebih luas di jawab Ombudsman RI melalui pembentukan perwakilan di daerah.

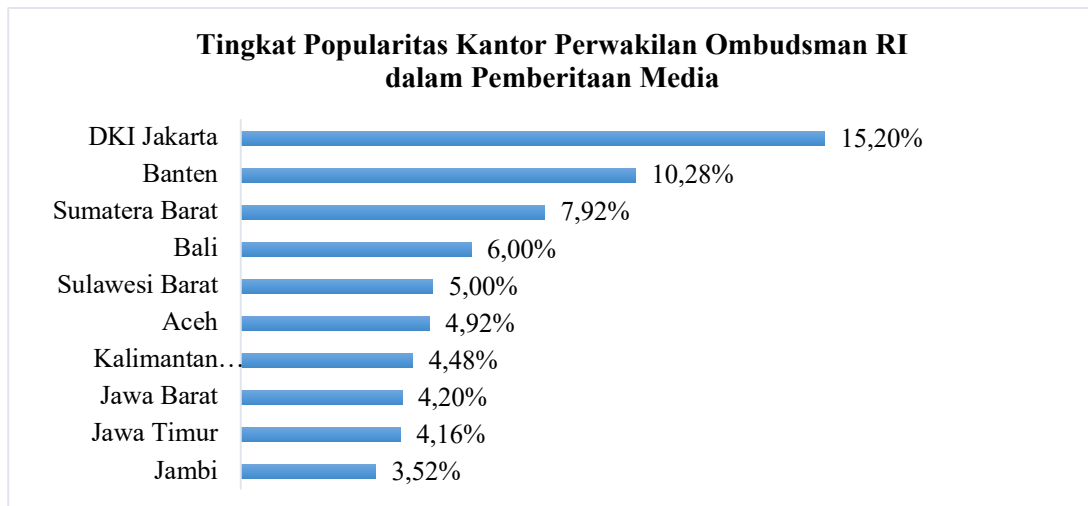
Ombudsman Republik Indonesia (ORI) di daerah tersebar pada 34 Kantor Perwakilan di seluruh Indonesia. Peran Ombudsman RI di daerah adalah menangani keluhan masyarakat, menyangkut keputusan atau tindakan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif. Berdasarkan peran Ombudsman RI yang penting dalam peningkatan pelayanan publik, penting bagi masyarakat untuk mengenal, mengetahui dan mempercayai Ombudsman RI sebagai lembaga yang bisa menangani keluhan masyarakat. Berikut ini disajikan potret tingkat popularitas Kantor Perwakilan Ombudsman RI di 34 Provinsi di Indonesia berdasarkan banyaknya pemberitaan di media baik media *online* maupun media cetak. Dalam melihat Popularitas Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pemberitaan dilakukan pada masing-masing provinsi dengan taksonomi kata "Ombudsman (Singkatan Nama Provinsi)" OR "Ombudsman (Nama Provinsi)" OR "ORI (Singkatan Nama Provinsi)" OR "Perwakilan Ombudsman".



Gambar 8. Potret Tingkat Popularitas Kantor Perwakilan Ombudsman RI dalam Pemberitaan

Sumber: data IMA diolah, 2020-TW I 2021

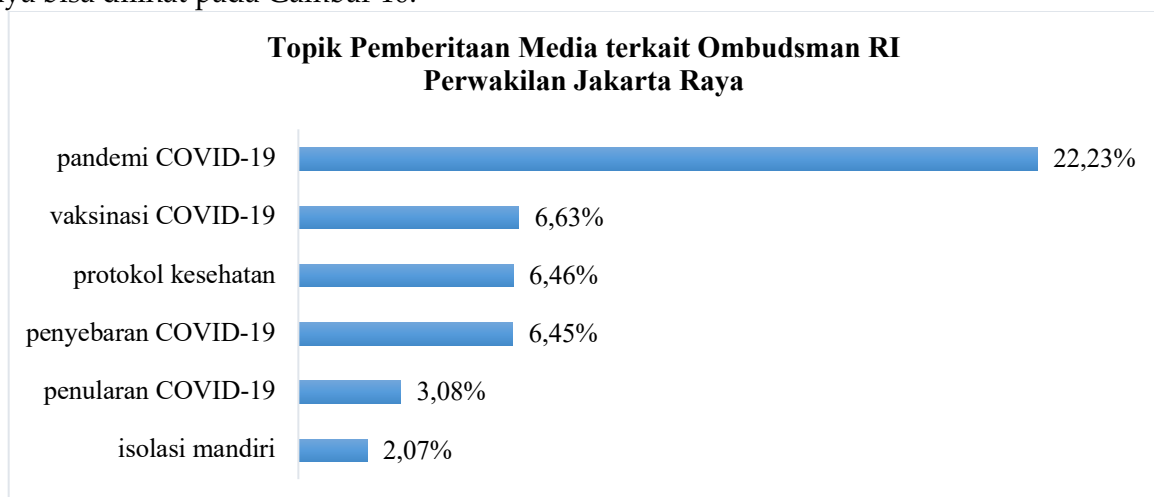
Berbasis Gambar 8, didapatkan informasi bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya merupakan Kantor Perwakilan dengan tingkat popularitas tertinggi sebesar 15,2 persen, kemudian diikuti dengan Ombudsman RI Perwakilan Banten dan Sumatera Barat masing-masing sebesar 10,28 persen dan 7,92 persen (Gambar 9). Hal ini menunjukkan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya paling banyak diberitakan dalam media pada kurun waktu Maret 2020 hingga Maret 2021. Sejalan dengan hasil analisis tersebut mengindikasikan bahwa Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya telah banyak dikenal oleh masyarakat dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Tingkat popularitas sebuah kantor perwakilan dapat dikaitkan dengan kinerja yang dalam proses perencanaan disarankan menjadi basis pengelolaan anggaran agar ada kompetisi di internal Ombudsman RI menjadi lebih baik. Penjelasan lebih lanjut potret tingkat popularitas 10 (sepuluh) Kantor Perwakilan Ombudsman RI dalam pemberitaan dapat dilihat pada Gambar 9 berikut ini.



Gambar 9. Potret Tingkat Popularitas 10 Kantor Perwakilan Ombudsman RI dalam Pemberitaan Media

Sumber: data IMA diolah, 2020-TW I 2021

Berbasis Gambar 10, didapatkan informasi bahwa dalam pemberitaan media, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya paling banyak membahas mengenai penanganan masalah pandemi COVID-19 sebesar 22,23 persen, kemudian terkait vaksinasi COVID-19 (6,63 persen) dan protokol kesehatan (6,46 persen). Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya dalam penanganan masalah COVID-19 salah satunya yaitu dengan meningkatkan kesadaran publik dengan membuat peta penyebaran COVID-19. Topik pemberitaan lainnya selama pandemi COVID-19 di Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya bisa dilihat pada Gambar 10.



Gambar 10. Topik Pemberitaan Media Selama Masa Pandemi COVID-19 Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya

Sumber: data IMA diolah, 2020-TW I 2021

SIMPULAN

Simpulan

Penggunaan analisis *big data* sangat relevan dan sesuai kondisi terkini dalam memotret isu strategis pelayanan publik saat pandemi COVID-19. Hasil analisis dapat menunjukkan beberapa isu penting yang perlu ditangani berbasis prioritas, urgensi, lokasi dan pendapat

publik yang lebih tepat sasaran Hasil analisis *big data* menunjukkan bahwa tanggung jawab negara dan pemerintah dalam menjamin warga negaranya untuk bisa terlayani dengan baik melalui penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan inilah yang menjadi titik awal mengapa pelayanan publik harus diawasi. Pekerjaan melayani publik (*public service job*) yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah pekerjaan yang harus memiliki hati nurani dan tanggung jawab tinggi dengan sasaran kepuasan warga negara/masyarakat. Permasalahan terkait dengan Bantuan Sosial (Bansos) merupakan pengaduan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman RI pada saat pandemi COVID-19. Berdasarkan klasifikasi terlapor, tiga (3) instansi yang mendapatkan pengaduan tertinggi selama periode Maret 2020 – Maret 2021 yaitu: Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kesehatan. Berdasarkan data yang dihimpun dari *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang mencakup pemberitaan pada media *online* dan media cetak, potret provinsi berdasarkan banyaknya laporan pengaduan masyarakat.

Hasil analisis *big data* menunjukkan bahwa sampai data terbaru tahun 2021, tingkat popularitas Ombudsman di daerah secara umum masih rendah. Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya merupakan Kantor Perwakilan dengan tingkat popularitas tertinggi sebesar 15,2 persen, kemudian diikuti dengan Ombudsman RI Perwakilan Banten dan Sumatera Barat masing-masing sebesar 10,28 persen dan 7,92 persen. Efektivitas pengawasan lembaga Ombudsman terhadap pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah daerah masih tergolong jauh dari harapan pelayanan yang baik dan efektif. Peningkatan laporan kepada instansi pemerintah daerah kabupaten/kota meningkat setiap tahunnya. Perhatian pada faktor penghambat dari efektivitas pengawasan Ombudsman dari sisi internal dan eksternal menjadi kunci peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman kedepan. Faktor penghambat efektivitas disini adalah karena belum populernya lembaga ini di lapangan padahal lembaga ini dibentuk negara dengan berbagai keistimewaan seperti adanya hak imunitas dan dilengkapi dengan instrumen pengawasan yang dijamin dengan regulasi. Analisis *big data* tentang isu-isu penting yang menjadi perhatian publik akan meningkatkan ketepatan sasaran dan kualitas pengawasan maladministrasi untuk mendukung seoptimal mungkin pembangunan pelayanan publik.

Rekomendasi

Pemanfaatan *big data* dalam perencanaan pembangunan digunakan sebagai bahan perumusan kebijakan agar lebih responsif dan tepat sasaran. Pemantauan yang memanfaatkan *big data* disarankan untuk dapat dilakukan secara lebih banyak di masa pandemi COVID-19 yang membatasi ruang gerak lapangan agar tetap dapat merumuskan target dan indikator kinerja pembangunan berdasar pada data yang berkualitas dan terukur. Hasil analisis *big data* yang dilengkapi dengan *literature review* adalah bahan *monitoring* dan evaluasi dalam pelaksanaan pembangunan. Tingkat popularitas sebuah kantor perwakilan dapat dikaitkan dengan kinerja yang dalam proses perencanaan disarankan menjadi basis pengelolaan anggaran agar ada kompetisi di internal Ombudsman RI menjadi lebih baik. Berbasis analisis dan kesimpulan yang ada, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan pelayanan publik kedepan, khususnya dari sisi pengawasan eksternal.

Ombudsman RI harus melakukan terobosan agar pengaduan masyarakat meningkat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi gawai seperti membuat aplikasi pengaduan berbasis android dan sejenisnya. Hal ini agar penyampaian laporan/pengaduan dari masyarakat secara mudah dan cepat dapat diwujudkan. Selain itu, perlu sosialisasi

yang terus menerus agar masyarakat semakin mengenal ORI. Sosialisasi dapat dilakukan melalui pemanfaatan media lokal, *ORI Goes To Campus*, *ORI Goes To School* hingga pembentukan komunitas Ombudsman RI di daerah. Di samping itu, kegiatan seperti Pekan Yanlik (Pelayanan Publik), *Expo Yanlik* maupun membuka Mall yanlik bisa menjadi magnet untuk menarik minat masyarakat, sehingga dapat terlibat langsung dengan kegiatan penyelenggara yanlik dan Ombudsman RI di daerah. Kegiatan tersebut dapat dikerjasamakan dengan Pemerintah Daerah, seperti yang telah dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI dengan mengadakan kegiatan *Ekspo Yanlik* dan *Pekan Yanlik*.

Hasil analisis memberikan saran untuk Ombudsman RI agar memberi perhatian khusus pada isu maladministrasi Bansos dalam pengawasan pelayanan publik di masa pandemi sebagai respons bahwa isu ini paling banyak menjadi atensi publik. Penetapan skala prioritas isu-isu yang ditemukan berbasis *big data* untuk ditangani terlebih dahulu menjadi kunci efektivitas dan efisiensi kinerja Ombudsman RI yang berdampak langsung pada masyarakat. Pada skala instansi, penekanan respons cepat penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI agar dapat memberi perhatian lebih pada Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kesehatan di daerah. Jika berbicara terkait isu kewilayahan sebagai prioritas, disarankan perhatian khusus dan pendampingan Ombudsman RI pusat dilakukan pada Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Sulawesi Barat dan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Ombudsman RI perlu menjalin kerjasama dengan Kementerian Kominfo untuk mendorong pemenuhan kebutuhan akses internet dalam kaitannya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah sekaligus meningkatkan popularitas lembaga Ombudsman di daerah agar lebih dikenal masyarakat. Ombudsman RI juga dapat menjajaki kerjasama dengan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi terkait perlunya pengembangan Program Desa Digital yang dimiliki Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. Diharapkan Program Desa Digital ini lebih memprioritaskan daerah-daerah yang pelayanan publiknya dalam zona merah berdasarkan data yang dimiliki Ombudsman RI. Desa Digital merupakan suatu konsep tentang pengembangan desa dengan memanfaatkan teknologi digital, baik dalam pelayanan publik maupun pengembangan kawasan. Desa digital akan memudahkan masyarakat dalam mengurus apapun. Jadi setelah masyarakat mendaftar secara *online*, masyarakat dapat mengambil keperluannya ke kantor desa lebih cepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sosialisasi, pengenalan, dan pendekatan Ombudsman perwakilan di masyarakat perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat berpartisipasi melaporkan tindakan maladministrasi demi tercapainya kondisi pelayanan publik yang prima. Perluasan akses terhadap pengguna layanan Ombudsman RI juga dapat ditingkatkan dengan pengembangan *platform digital* lainnya untuk memudahkan masyarakat menyampaikan laporan/pengaduan tanpa harus hadir secara fisik, terutama pada daerah kepulauan, daerah 3T, daerah rawan konflik, dan daerah dengan wilayah geografis sangat luas. Hal ini juga dapat membantu meningkatkan popularitas dari Ombudsman RI di daerah.

Rekomendasi dari sisi regulasi diperlukan untuk penguatan peran Ombudsman di lapangan. Hasil penelaahan *big data* menyarankan agar Ombudsman RI memperkuat regulasinya dalam mendukung tugas dan fungsinya di daerah. Independensi dan penguatan peran Ombudsman dapat dilakukan dengan 2 cara yang disarankan, yaitu melalui a) Optimalisasi keterlibatannya dalam masukan revisi UU Pelayanan Publik maupun UU Ombudsman, khususnya pada aspek pencegahan; dan b) Pembuatan turunan

UU Ombudsman RI yang sesuai dengan kebutuhan terkini dengan berpatokan pada perannya yang semakin besar dalam pencapaian prioritas nasional dalam Perpres RPJMN 2020 – 2024 maupun Perpres RKP. Penyelenggara pelayanan publik harus melakukan penyederhanaan persyaratan teknis administratif. Hal yang tidak dapat diabaikan lainnya adalah bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan sisi kepatutan dan kepatantasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, D. (2006). *Concept and good corporate governance implementation: In Indonesian Context*. Jakarta: Ray Indonesia.
- Batalli, M. (2015). Role of Ombudsman Institution Over the Administration. *Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences*, 1(3). <https://doi.org/10.2139/ssrn.2699061>
- Boyd, D., & Crawford, K. (2012). Critical Questions for BIG Data: Provocations for a cultural, technological, and scholarly phenomenon. *Information, Communication & Society*, 15(5), 662–679. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.678878>
- Chen, M., Mao, S., & Liu, Y. (2014). Big Data: A Survey. *Mobile Networks and Applications*, 19(2), 171–209. <https://doi.org/10.1007/s11036-013-0489-0>
- Creutzfeldt, N., & Kirkham, R. (2020). Understanding how and when change occurs in the administrative justice system: the ombudsman/ tribunal partnership as a catalyst for reform? *Journal of Social Welfare and Family Law*, 42(2), 253–273. <https://doi.org/10.1080/09649069.2020.1751931>
- Dewi, D. C., Utami, V. Y., & Yusuf, S. Y. M. (2021). Re-modeling Sistem Pelayanan Publik Sebagai Bentuk Tanggap Kebijakan Dalam Mendukung Tatanan Normal Baru (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram). *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.47134/rapik.v1i1.1>
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan COVID-19 Di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>
- Gadlin, H. (2000). The Ombudsman: What's in a Name? *Negotiation Journal*, 16(1), 37–48. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2000.tb00201.x>
- Gill, C., Mullen, T., & Vivian, N. (2020). The Managerial Ombudsman. *The Modern Law Review*, 83(4), 797–830. <https://doi.org/10.1111/1468-2230.12523>
- GoI. (2008). *Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).
- GoI. (2009). *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).
- GoI. (2014). *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).
- GoI. (2016). *Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

- Hanafi, T. (2019, November 27). *Penerapan Propartif dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pengarusutamaan Pelayanan Publik dalam Perencanaan Pembangunan (Paparan Kementerian PPN/Bappenas)*. Diakses dari https://www.ombudsman.go.id/file_service/lihatx/anno/fanno_5dde3bad08d34_1574845357.pdf
- Haryanti, R., & Gatra, S. (2021, March 8). Lemahnya Verifikasi Data Peserta Vaksinasi COVID-19 di Pasar Tanah Abang. Diakses pada 21 Maret 2021, dari Kompas.com website: <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/03/08/06150001/lemahnya-verifikasi-data-peserta-vaksinasi-covid-19-di-pasar-tanah-abang->
- Imbaruddin, A., Saeni, A. A., & Muttaqin. (2021). The Role of Ombudsman in Improving Accountability of Government Public Services. In *2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)*, 195–197. Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210629.036>
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *SASI*, 26(2), 176–187. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i2.235>
- Kirkham, R. (2016). The Ombudsman, tribunals and administrative justice section: a 2020 vision for the ombudsman sector. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 38(1), 103–114. <https://doi.org/10.1080/09649069.2016.1145836>
- Margariti, V., Anagnostopoulos, D., Papastilianou, A., Stamati, T., & Angeli, S. (2020). Assessment of organizational interoperability in e-Government: a new model and tool for assessing organizational interoperability maturity of a public service in practice. *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 298–308. New York, NY, USA: ACM. <https://doi.org/10.1145/3428502.3428544>
- Michener, G., Velasco, R. B., Contreras, E., & Rodrigues, K. F. (2020). Googling the requester: Identity-questing and discrimination in public service provision. *Governance*, 33(2), 249–267. <https://doi.org/10.1111/gove.12416>
- Musriza, M., Purnama, E., & Mahfud, M. (2021). The Recommendation or the Adjudication Authority of the Ombudsman of the Republic of Indonesia. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 23(2), 295–308. <https://doi.org/10.24815/kanun.v23i2.21521>
- Nor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2022). Organizational commitment and professionalism to determine public satisfaction through good governance, public service quality, and public empowerment. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 19(1), 191–217. <https://doi.org/10.1007/s12208-021-00297-0>
- Ombudsman RI. (2021a). *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021*. Jakarta.
- Ombudsman RI. (2021b). *Surat Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI Nomor 519/PR.07.03/III/2021 tanggal 8 Maret 2021, perihal Penyampaian Data Pencapaian Prioritas Nasional terkait Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman RI. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021 “Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Pambudi, A. S. (2021). Optimalisasi Pemanfaatan Big Data dalam Evaluasi On Going DAK Fisik Bidang Kesehatan saat Pandemi COVID-19. *Bappenas Working Papers*, 4(2), 201–217. <https://doi.org/10.47266/bwp.v4i2.96>

- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*, 5(2), 270–289. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>
- Pambudi, A. S., Putri, I. A. S., & Agnelia, D. P. (2022). Portrait of Public Service Issues and Recognition Rate of Ombudsman Representative Office in Big Data Perspective. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 6(3), 369–385. <https://doi.org/10.36574/jpp.v6i3.299>
- Pambudi, A. S., & Sitorus, S. R. P. (2021). Omnibus Law dan Penyusunan Rencana Tata Ruang: Konsepsi, Pelaksanaan dan Permasalahannya di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 198–216. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i2.2216>
- Ridwan, A. (2021, February 4). Ombudsman: Tidak Ada Perda Atur Pengelolaan Limbah Medis. Diakses pada 20 Maret 2021, dari Alinea.id website: <https://www.alinea.id/nasional/ombudsman-tidak-ada-perda-atu-pengelolaan-limbah-medis-b2cxP90HC>
- Septianingtyas, D. A., & Sulistyowati. (2020). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 10(1), 25–36.
- Taumoepeau, 'Aisea H. (2019). The Ombudsman and good governance: Tonga's experience. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 41(1), 33–41. <https://doi.org/10.1080/23276665.2019.1589698>
- Toba, H. (2015). Big Data: Menuju Evolusi Era Informasi Selanjutnya. *The 3rd Seminar Teknik Informatika Dan Sistem Informasi (SETISI)*, 1–6. Bandung.
- Ugglá, F. (2004). The Ombudsman in Latin America. *Journal of Latin American Studies*, 36(3), 423–450. <https://doi.org/10.1017/S0022216X04007746>