

**STRATEGI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TIMUR
UNTUK MENUMBUHKAN KESADARAN PARTISIPASI MASYARAKAT
DALAM MENGAWASI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

Ieta Methariani

13040254010 (Prodi S-1 PPKn, FISH, UNESA) ietametha7@gmail.com

Maya Mustika Kartika Sari

0014057403 (PPKn, FISH, UNESA) mayamustika@unesa.ac.id

Abstark

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik. Pemilihan informan dengan menggunakan teknik *snowball sampling* dengan jumlah 4 informan. Kriteria informan yang dipilih adalah pelaksana kegiatan dari program sosialisasi Ombudsman. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara kemudian data dianalisis dengan model analisis data Miles and Huberman. Teori yang digunakan yakni teori partisipasi yang didukung dengan model komunikasi Lasswell. Hasil temuan dalam penelitian ini sebagai berikut: Pelaksanaan program sosialisasi tahun 2016 dilakukan secara tatap muka yaitu memberikan pendidikan kepada ormas, ormek dan penyelenggara pelayanan publik. Secara tidak tatap muka dilakukan melalui media elektronik dan media cetak. Evaluasi program sosialisasi tahun 2017 terdapat faktor pendorong yaitu masyarakat banyak yang belum mengenal Ombudsman dan pelayanan publik yang masih cenderung buruk. Faktor penghambatnya adalah anggaran sedikit untuk program sosialisasi, medan/lingkungan, jumlah peserta yang tidak sesuai undangan. Perencanaan program sosialisasi tahun 2017 dilakukan secara tatap muka dengan pondok-pondok pesantren dan penyelenggara pelayanan publik. Untuk secara tidak tatap muka melalui media elektronik dan media cetak. Akan tetapi tahun 2017 akan membentuk Sahabat Ombudsman di setiap daerah.

Kata Kunci: Strategi, Ombudsman Jawa Timur, Partisipasi Masyarakat

Abstark

The purpose of this research was to describe the strategy of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of East Java to grow awareness of public participation in the oversees organisers of public service. The selection of informants using snowball sampling with 4 number of informants. The criteria of informant is implementing selected activities from the program socialization Ombudsman. The data collected by using interview techniques then data analyzed with model data analysis Miles and Huberman. The theory being used i.e. the theory of participation supported by the communication model Lasswell. The results of the findings in this study are as follows: the implementation of the program socialization 2016 done face-to-face, namely providing education to CBOs, ormek and organizer of the public service. Are not face-to-face is done via electronic media and print media. Evaluation of the program socialization in 2017, there is the driving factor, namely the community many who have not known the Ombudsman and public services are still likely to be bad. The factor penghambatnya is a bit budget for program socialization, terrain/environment, the number of participants who do not comply. Planning program socialization in 2017 was conducted face-to-face with cottage-boarding schools and public service providers. To be no face-to-face through electronic media and print media. But the year 2017 will form a friend of Ombudsman in every area.

Keywords: Strategy, Ombudsman Of East Java, Public Participation

PENDAHULUAN

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar. Sehingga dalam hal ini negara memiliki birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Birokrat yang berada dalam birokrasi bertugas sebagai penyelenggara

pelayanan publik. Menurut UU RI No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan oleh masyarakat akan tetapi ada beberapa kasus pelayanan publik yang buruk dilapangan paling sering dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik bidang pertanahan. Oleh sebab itu maka untuk mengawasi penyelenggara pelayanan publik dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia menjadi wakil rakyat untuk melakukan pengawasan terhadap tindak penyelenggara negara khususnya apartur negara dan pemerintahan. Salah satu tujuan Ombudsman Republik Indonesia adalah mencegah dan memberantas praktek-praktek maladministrasi. Maladministrasi merupakan salah satu pemicu rendahnya kualitas pelayanan publik. Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur merupakan peringkat kedua setelah Provinsi Jakarta dengan jumlah laporan terbanyak yaitu pada tahun 2015 adalah 351 dan tahun 2016 adalah 345. Tingginya laporan yang masuk ini dikarenakan masyarakat yang semakin tahu dan awas dengan adanya Ombudsman sebagai pengawas eksternal pelayanan publik, masyarakat yang memiliki keberanian untuk mengadu ke Ombudsman, secara umum masih buruknya pelayanan publik pemerintah dan instansi khususnya pemerintah daerah kepada masyarakat.

Pengaduan yang masuk ke Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dilihat dari substansinya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Maladministrasi

Substansi Maladministrasi	Jumlah		
	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
Diskriminasi	7	4	6
Konflik Kepentingan	1	2	4
Penundaan Berlarut	66	94	84
Penyalahgunaan Wewenang	54	51	62
Penyimpangan Prosedur	32	60	25
Permintaan uang, Barang dan Jasa	11	18	20
Tidak Kompeten	55	35	65
Tidak Memberikan Pelayanan	108	84	75
Tidak Patut	2	3	3
Berpihak	-	-	-

simpler.ombudsman.go.id/informasistatistik#

Pengaduan yang masuk kepada Ombudsman melalui cara yaitu datang langsung ke kantor, media surat, email, *faximile*, telephone, *website* dan investigasi inisiatif. Berdasarkan data pengaduan yang masuk paling banyak pada tahun 2015 berjumlah 183 dan tahun 2016 berjumlah 168 adalah Kota Surabaya. Akan tetapi ada kota-kota yang tidak ada pengaduannya adalah Kabupaten Bondowoso, Kabupaten Pacitan, dan Kabupaten Trenggalek. Dari adanya pengaduan masyarakat ini maka ada tindak lanjut dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang tidak hanya menerima laporan saja. Tahun 2016 laporan masyarakat yang telah masuk ini berdasarkan status laporannya yang masih dalam tahap Proses berjumlah 149 atau 43% dan laporan yang telah selesai ini 196 atau 57% dari 345 laporan yang masuk di Tahun 2015. Berikut ini mekanisme penyelesaian laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tahun 2016:

Tabel 1.2. Berdasarkan Mekanisme Penyelesaian Laporan Tahun 2016

No	Mekanisme Penyelesaian	Jumlah	%
1	Tidak ditemukan maladministrasi	54	28%
2	Bukan wewenang	42	21%
3	Tidak melengkapi data	19	10%
4	Klarifikasi tertulis	18	9%
5	Mediasi/konsiliasi	18	9%
6	Klarifikasi lisan	17	9%
7	Investigasi di lapangan	12	6%
8	Saran	8	4%
9	Permintaan pelapor	7	4%
10	Pelimpahan/diteruskan	1	1%
Jumlah		196	100%

simpler.ombudsman.go.id/informasistatistik#

Berdasarkan pengaduan-pengaduan yang masuk, instansi yang paling banyak di laporkan adalah pemerintah kota/pemerintah kabupaten. Akan tetapi dari tabel-tabel diatas mengalami penurunan jumlah laporan yang tidak signifikan. Penurunan ini dikarenakan faktor eksternal dan faktor internal. Faktor internalnya adalah lokasi kantor Ombudsman perwakilan hanya ada satu yaitu di Kota Surabaya, pindahnya kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dari Emong Kemiri ke Jalan Gayung Sari Barat. Faktor eksternalnya adalah jumlah kabupaten/kota yang banyak di Jawa Timur menjadi sulitnya Ombudsman menjangkau ke daerah-daerah, kurangnya pemahaman masyarakat terkait maladministrasi, kurangnya pemahaman kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik, akses menuju kantor dari kota/kabupaten selain Surabaya dan Sidoarjo cukup jauh dan membutuhkan waktu yang lama jika datang langsung.

Jadi masyarakat yang mengadukan bukan semata-mata disebabkan oleh belum adanya perbaikan yang signifikan atas kualitas pelayanan publik akan tetapi bisa jadi karena semakin tingginya kesadaran dan harapan masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Tinggi kesadaran masyarakat ini karena didukung dengan adanya pengetahuan masyarakat terkait Ombudsman. Kesadaran masyarakat yang tinggi dilihat dari laporan Ombudsman yang masuk dan masyarakat yang mengetahui hak-haknya sebagai penerima layanan publik. Pengetahuan masyarakat terkait Ombudsman didasari dengan adanya diseminasi, sosialisasi dan sosial media. Sehingga informasi tentang Ombudsman ini dapat dari mulut ke mulut. Hal ini lebih bagus karena semakin banyak masyarakat yang mengadu maka tugas Ombudsman semakin terlihat kepada masyarakat luas.

Dalam penunjang misi, Ombudsman memberikan pendidikan kepada masyarakat secara luas baik penerima layanan publik dan penyelenggara layanan publik. Agar masyarakat secara luas ini ikut untuk mengawasi dan tercipta pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur memiliki strategi atau rencana kerja agar menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat untuk ikut mengawasi pelayanan publik terkait dengan dugaan Maladministrasi.

Penelitian ini dirasa perlu dilakukan karena belum ada penelitian tentang strategi Ombudsman Republik Perwakilan Jawa Timur untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik. Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan ilmu bagi penelitian selanjutnya dengan tema yang sama dan memberikan pemahaman kepada generasi muda agar lebih memahami dan mencegah terjadinya penyelewengan yang dilakukan oleh aparatur negara atau pemerintahan. Serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperbaiki kinerja aparatur pemerintah kedepannya bagi sebuah lembaga khususnya yaitu "Ombudsman" agar dapat menumbuhkan masyarakat untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggara negara dan pemerintahan.

METODE

Penelitian ini menggunakan paradigma kualitatif deskriptif. Dalam buku Satori (2014:22) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang/jasa. Hal terpenting dari suatu barang/jasa berupa kejadian/fenomena/gejala sosial. Penelitian dengan paradigma kualitatif ini akan mencari gambaran jelas terkait dengan fokus masalah yang

diambil dan dikaji secara lisan maupun tertulis. Penelitian kualitatif ini lebih menekankan kepada proses yang telah disepakati antara peneliti dengan subjek penelitian dengan menggunakan wawancara kepada informan.

Pendekatan kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiono,2012:1). Jadi, pendekatan penelitian kualitatif deskriptif ini menjelaskan dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari lapangan untuk diolah sesuai dengan sudut pandang peneliti dan sudut pandang informan. Dalam penelitian ini digunakannya paradigma kualitatif karena penelitian ini lebih menekankan pada strategi atau rencana-rencana yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat melalui program yang dirancang dan kegiatan yang telah dilakukan.

Fokus penelitian ini adalah strategi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat. Sehingga aspek-aspek yang dilihat adalah Persiapan pelaksanaan program yang akan diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat melalui program sosialisasi di tahun 2017. Pelaksanaan kegiatan melalui program sosialisasi yang telah diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat tahun 2016. Evaluasi pelaksanaan program sosialisasi untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat pada tahun 2016.

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah Kantor Perwakilan Ombudsman Jawa Timur yang berada Jalan Gayung Sari Barat 116 Surabaya. Teknik pengambilan informan dalam penelitian ini adalah *snowball sampling* yang diambil secara berantai di mulai dari *key informan*. Informan dalam penelitian ini adalah kepala perwakilan Ombudsman Jawa Timur, asisten utama bidang pencegahan tahun 2016, asisten utama bidang pencegahan 2017, asisten utama bidang penyelesaian laporan. Alasan pemilihan informan ini dikarenakan bahwa informan yang dipilih memiliki banyak pengetahuan tentang topik penelitian ini.

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk mengumpulkan sumber data yang akan digunakan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 teknik yaitu 1) Observasi, pengumpulan data pada teknik observasi ini melakukan pengamatan mengenai proses persiapan pelaksanaan program tahun 2017 dalam rapat *intern* bidang pencegahan. 2) Wawancara mendalam adalah Wawancara mendalam merupakan suatu proses

mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan atau yang memberi informasi. Dalam teknik wawancara ini, data yang akan diperoleh merupakan data mengenai persiapan pelaksanaan program sosialisasi tahun 2017, pelaksanaan dan evaluasi program sosialisasi pada tahun 2016 untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik. 3) Studi dokumentasi, dokumentasi dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu dokumen resmi dan dokumen tidak resmi. Dokumen resmi dalam penelitian ini adalah laporan kinerja program sosialisasi. Untuk dokumen tidak resmi adalah brosur, *leaflet*, foto kegiatan sosialisasi tahun 2016 dan bukti *screenshot* sosial media Ombudsman Perwakilan Jawa Timur. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah alat perekam/handphone dan pedoman wawancara. Alat perekam ini digunakan untuk merekam semua percakapan saat wawancara agar tidak ada data yang terlewatkan. Pedoman wawancara didalamnya terdapat pertanyaan-pertanyaan terkait dengan topik penelitian ini.

Teknik analisis data menggunakan konsep Miles and Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pertama, adalah pengumpulan data yang diambil di lapangan. Pengumpulan data ini dapat melalui observasi di lapangan dan wawancara dengan informan penelitian. Kedua, adalah proses reduksi data sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” pada catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini dilakukan setelah memperoleh data dari hasil observasi dan wawancara, kemudian memilih data-data pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting, sehingga data menjadi jelas dan sistematis. Ketiga, penyajian data merupakan proses reduksi data berlangsung yang sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Data yang terkumpul dari tahap awal akan dikolomkan dengan menentukan jenis dan bentuk data. Data akan dipaparkan berdasarkan jenis dan bentuknya disajikan berupa teks naratif. Keempat, verifikasi data dilakukan dengan menghubungkan data-data yang telah ada untuk kemudian bisa ditarik kesimpulan berdasarkan fokus penelitian yang ada dalam penelitian ini.

Uji keabsahan dalam penelitian ini digunakan untuk untuk mengecek keabsahan data pada penelitian. Dalam penelitian ini uji keabsahan datanya menggunakan triangulasi. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Mencari data dan mencari kebenaran data dari berbagai sumber atau informan yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Undang-Undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang mandiri dan mempunyai fungsi, tugas dan kewenangan untuk dijalankan dengan baik. Ombudsman melakukan tugas dan fungsi didorong dengan adanya visi dan misi. Visi dan misi dari Ombudsman ini dilakukan melalui program-program yang dirancang oleh Ombudsman yaitu program penyelesaian laporan dan program pencegahan. Sehingga berdasarkan fokus penelitian yang diambil maka strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat adalah upaya pencegahan. Aspek yang muncul dalam hasil penelitian ini adalah (1) pelaksanaan program sosialisasi tahun 2017. (2) Evaluasi pelaksanaan program sosialisasi tahun 2016. (3) Perencanaan program sosialisasi tahun 2017.

Pelaksanaan Program Sosialisasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tahun 2016.

Adanya lembaga Ombudsman ini yang memang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai mencegah dan memberantas maladminstrasi dengan segala upaya-upaya preventif seperti adanya sosialisasi kepada penerima pelayanan publik dan pelaksana pelayanan publik. Program sosialisasi diadakan setiap tahunnya dengan konteks yang berbeda-beda seperti lokasi, tema, *stakeholder* yang dijadikan sasaran dan tergantung anggaran dari pusat yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Sosialisasi secara tatap muka atau secara langsung. Berdasarkan hasil wawancara yang telah diungkapkan oleh kepala perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Timur yaitu Bapak Agus Widiyarta menjelaskan bahwa program sosialisasi terdapat dua jenis salah satunya yaitu tatap muka atau secara langsung. Informan kunci ini menuturkan bahwa sosialisasi tatap muka ini diselenggarakan untuk birokrasi atau penyelenggara pelayanan publik dan kepada masyarakat. Berikut ini yang disampaikan oleh informan kunci yaitu Bapak Agus Widiyarta adalah:

“Di sosialisasi kita itu eh bermacam-macam ya yang pertama itu sosialisasi tatap muka nah kemudian yang kedua melalui media. Nah untuk sosialisasi tatap muka kita menyelenggarakan sosialisasi ada dua yang pertama kepada birokrasi yaitu kepada penyelenggara pelayanan publik yang kedua masyarakat yang diwakili oleh NGO atau LSM, yang melalui media kita sosialisasi melalui surat kabar maupun media televisi atau radio. Untuk

2016, jumlah sosialisasi yang kita lakukan eh 107x. Yg itu tadi media dan tatap untuk tahun 2016 sama sekalian kerjasama dan sosialisasi tapi paling banyak sosialisasi deh. Nah untuk tatap mukanya banyak melakukan itu melakukan pernah di Trenggalek, pernah di Pamekasan ya Pamekasan kemudian Trenggalek mana lagi udah lupa saya Kabupaten Ponorogo sek ini aja yaa di copy jumlahnya, kalau gak salah Pamekasan, Trenggalek ada satu lagi gak salah apa Tulung Agung, kalau Pak Sulung yang membiddingi kegiatan itu.” (01/1-W/10.02.2017)

Hal serupa juga disampaikan oleh informan kedua yaitu Vice Admira Firnaherera membedakan dua saluran komunikasi atau sasaran dari program sosialisasi yang dilaksanakan yaitu pemberi layanan dan penerima layanan. Hal ini dikarenakan bahwa sosialisasi ini tidak hanya kepada masyarakat saja sebagai penerima layanan tetapi juga harus kepada penyelenggara pelayanan publik yang sebagai pemberi layanan agar kedepannya dapat berjalan dengan seimbang, masyarakat mengerti hak yang harus diterima dan penyelenggara layanan juga harus mengerti kewajibannya.

“Jadi kami membedakan untuk sosialisasi bisa saja salurannya adalah pemberi layanan itu misalnya Pemda, Pemda paling banyak diadakan karena mereka ada dinas-dinas, ada camat, desa, itu diundang semua biasanya yang mengundang itu pemkab/pemkotnya. Jadi memang pengaduan tertinggi itu memang di Ombudsman tidak hanya di Jatim atau ditempat yang lain juga itu pemerintah daerah karena mereka itu kan banyak dinas, desa, macam-macam nah kemudian selain pemberi layanan juga penerima layanan. Penerima layanan itu siapa jadi misalnya diwakili oleh apa namanya kan masyarakat ya, masyarakat itu kan organisasi-organisasinya kayak gitu. Jadi kita ngundang kayak tokoh masyarakat yang ada disitu kemudian LSM kayak gitu terus perguruan tinggi masuk di kelompok itu.” (02/2-W/10.02.2017)

Dalam pelaksanaan program sosialisasi tahun 2016 melakukan kegiatan bermacam-macam. Kegiatan yang dimaksud ini dapat melalui pendidikan dan sosialisasi Ombudsman, sosialisasi dan kuliah umum di berbagai perguruan tinggi serta diadakan klinik Ombudsman atau gerai Ombudsman. Hal tersebut merupakan kegiatan sosialisasi dengan tujuan untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat. Berikut ini merupakan bentuk pelaksanaan program sosialisasi pada tahun 2016:

Pendidikan dan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur ini kepada penerima layanan yaitu masyarakat dan pemberi layanan yaitu penyelenggara pelayanan publik. Hal ini merupakan upaya untuk pencegahan maladministrasi dan perbaikan pelayanan publik. Disamping itu kegiatan pendidikan dan sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawasan penyelenggara pelayanan publik yang harapannya masyarakat dapat juga membantu tugas Ombudsman melalui laporan pengaduan. Sosialisasi yang diberikan oleh Ombudsman ini merupakan hal yang tepat untuk memberikan informasi dalam mencegah terjadinya penyimpangan pada prinsip prosedur suatu layanan. Disamping itu diharapkan masyarakat dapat memberikan umpan balik yaitu berupa pengaduan jika terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini disampaikan oleh informan kunci sebagai berikut:

“Jadi kalau kita yang diharapkan nanti masyarakat berani melaporkan ke Ombudsman setelah mendapatkan sosialisasi tentang Ombudsman.”(01/1-W/10.02.2017)

Sehingga dalam hal ini masyarakat turut berpartisipasi melalui kontribusi berupa pengaduan yang disampaikan kepada Ombudsman. Dengan adanya sosialisasi yang disampaikan oleh Ombudsman maka diharapkan masyarakat semakin paham akan hak nya terhadap pelayanan publik. Dan terhadap penyelenggara pelayanan publik juga dapat meningkatkan mutu pelayanan publiknya. Berikut ini adalah penyampaian dari Vice Admira Firnaherera terkait umpan balik adanya pendidikan dan sosialisasi:

“Yang pasti yang pertama ya jadi masyarakat itu, pertama ngerti dulu Ombudsman itu apa sih kan kadang orang itu tidak tahu Ombudsman karena namanya bukan dari bahasa Indonesia iya kan, yang satu tahu dulu kemudian yang kedua paham pelayanan publik itu seperti apa sih, hak-hak kita sebagai eh ini hak kita sebagai masyarakat baik kita itu seperti apa. Kemudian kalau ada masalah kita mau mengadunya kemana, cara mengadunya seperti apa kayak gitu. Kemudian kalau untuk target pemberi layanan mereka itu harus paham. Jadi kan ada standar pelayanan publik ya seperti di undang-undang pelayanan publik itu. itu harus dipampang bukan hanya ada di dalam lacinya atau ada di komputernya gitu harus ditempel harus ada disana. Masyarakat harus tahu pelayanan publik kayak gitu. Makanya di Ombudsman itu ada program Kepatuhan terhadap UU

pelayanan publik yang kemaren berupa survei itu kan, pokoknya ada merah, kuning, hijau iya ada zona-zona gitu kan. Untuk kemaren provinsi Jatim sih paling tinggi kepatuhan. Kemudian pelayanan publik bagus itu kan kepatuhan saja. Selain itu juga eh harapannya mereka itu bisa memberikan layanan yang prima dan sikapnya mereka juga harus mematuhi SOPnya begitu walaupun memang belum ada SOPnya mereka harus buiat dan pembuatan standar layanan publik itu kan melibatkan masyarakat juga gitu yang kita dorong kesana sih. Ada beberapa eh lembaga yang mereka sudah mengerti jadi setelah mereka membuat standar layanan publik persyaratan layanan mereka undang Ombudsman dan juga masyarakat yang penerima layanannya itu ada yang sudah mengerti tapi banyak juga yang belum sih jadi mereka misalnya buat ya buat aja sih semauanya sendiri gitu banyak yang kayak gitu.” (02/2-W/10.02.2017)

Adapun program kegiatan pendidikan dan sosialisasi Ombudsman dilaksanakan melalui beberapa kegiatan antara lain Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur melaksanakan pendidikan dan sosialisasi pada tahun 2016 yaitu kegiatan diskusi bersama *stakeholder*. *Stakeholder* atau sasaran disini bermacam-macam yaitu organisasi masyarakat yang bisa diwakili oleh NGO, LSM atau komunitas-komunitas. Serta organisasi ekstra kampus yang diwakili seperti BEM, HMI, PMII, IMM dan lain-lain. Disamping itu juga melibatkan *stakeholder* dari penyelenggara pelayanan publik seperti pemerintah daerah, pemerintah kabupaten/kota, dinas-dinas. Kegiatan ini diadakan didalam ruangan (*indoor*) dengan menyampaikan materi dan berdiskusi kegiatannya bisa berupa seminar. Hal berikut disampaikan oleh asisten bidang pencegahan tahun 2016 Bapak Sulung Muna Rimbawan seperti berikut ini:

“Ya program yang pertama ya ormas dan ormek itu kita sosialisasi indoor dalam ruangan menyampaikan materi diskusi nah kalau ada rekomendasi disitu nanti akan keluar rekomendasinya apa itu.” (03/3-W/20.02.2017)

Ombudsman melakukan kegiatan mahasiswa sebagai sasaran dari kegiatan sosialisasi. Hal ini sangat dibutuhkan karena mahasiswa merupakan salah satu motor penggerak dalam pembangunan guna perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur ini bertepatan *Goes To Campus* akan tetapi yang menyelenggarakan Ombudsman Republik Indonesia dikolaborasi oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur.

Tujuan dari kegiatan sosialisasi ini agar mahasiswa dapat ikut mensosialisasikan dan memperkenalkan Ombudsman kepada masyarakat secara luas melalui diskusi. Materi yang terkandung pun masih cukup sederhana yaitu terkait tata cara, proses pelaporan baik pelayanan publik dan pengawasan. Hal berikut disampaikan oleh asisten bidang pencegahan tahun 2016 yaitu Bapak Sulung Muna Rimbawan seperti berikut ini:

“Ya beberapa kampus itu intinya kita datang ke kita hadir kita kerjasama dengan kampus itu kemudian kita sosialisasi disana nah dari sosialisasi itu sampaikan itu terkait Ombudsman pelayanan publik ya dan unit pengelolaan pengaduan tadi nantinya itu endingnya kalau nanti eh ada yang perlu dikerjasamakan dengan Ombudsman intinya kita siap contohnya itu ketika ada fakultas hukumnya ada yang pengen magang di Ombudsman salah satunya begitu atau ada program pelatihan itu keterkaitannya dengan pelayanan publik penyelesaian pelayanan publik Ombudsman siap membantu.” (03/3-W/20.02.2017)

Dari studi dokumentasi diperoleh informasi dari laporan kinerja tahun 2016 bahwa Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melakukan sosialisasi di beberapa daerah di Jawa Timur khususnya di sekolah dan perguruan tinggi seperti Stikes Muhammadiyah Lamongan, IKIP PGRI Kediri, Universitas Madura dan Universitas Brawijaya. (05/1-D/10.02.2017)

Dalam kegiatan sosialisasi dan pendidikan Ombudsman terapat klinik Ombudsman atau gerai pengaduan masyarakat. Salah satu kegiatan pendidikan dan sosialisasi kepada masyarakat adalah Klinik Ombudsman atau gerai pengaduan masyarakat. Kegiatan ini merupakan kegiatan inovasi dari Ombudsman untuk mendekatkan pelayanannya kepada masyarakat. selain itu, juga sebagai upaya Ombudsman untuk memberikan edukasi pelayanan publik dengan lokasi tujuan yang bertepatan juga dengan *event-event* tertentu.

Sasaran dari kegiatan ini adalah masyarakat secara luas. Sehingga dalam klinik Ombudsman ini akan membuka stand di tengah keramaian sehingga dalam kegiatan ini Ombudsman melakukan secara langsung sosialisasi dan ada konsultasi atau pengaduan oleh masyarakat. Pihak Ombudsman akan memberikan pelayanan secara langsung ditempat klinik Ombudsman yang telah disediakan. Sebagaimana disampaikan oleh asisten bidang pencegahan tahun 2016 yaitu Bapak Sulung Muna Rimbawan seperti berikut ini:

“Kita buka stand disitu buka gerai, ada slide sosialisasi, ada pamflet ada leaflet disitu, ada juga yang jaga disitu

ketika ada orang yang pengen konsultasi tentang pelayanan publik dan sekalian ada yang melaporkan dipersilahkan.” (03/3-W/20.02.2017)

Dalam kegiatan klinik Ombudsman maka masyarakat secara terbuka bebas untuk melaporkan dan berkonsultasi. Sehingga dalam hal ini Ombudsman lebih dekat dengan masyarakat dan keberadaan Ombudsman di tengah masyarakat. Selain itu respon dari Ombudsman lebih cepat untuk ditindaklanjuti terkait dengan laporan masyarakat.

Dari studi dokumentasi dan hasil wawancara dengan Bapak Sulung Muna Rimbawan bahwa gerai pengaduan masyarakat atau klinik Ombudsman dilakukan pada sama event Jatim Fair di Malanag atau di Sidoarjo. Klinik Ombudsman membuka kesempatan bagi seseorang untuk berkonsultasi masalah pelayanan publik atau terkait dengan laporan masyarakat. (05/1-D/10.02.2017)

Salah satu kegiatan Ombudsman untuk melakukan sosialisasi adalah sosialisasi dengan tidak bertatap muka. Jadi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur tetap melakukan kegiatan sosialisasi walaupun tidak secara langsung bertemu dengan pihak Ombudsman. Hal ini akan mempermudah kinerja Ombudsman dalam memberikan pendidikan dan sosialisasi kepada masyarakat secara luas tidak hanya kepada penerima layanan tetapi juga pemberi layanan, karena akses untuk mendapatkan informasi lebih mudah dan semakin dekat dengan masyarakat. Dalam hal ini Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melakukan komunikasi publik. Komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan teknologi dan media massa dengan tujuan untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan menjalin hubungan dengan masyarakat secara luas. Berikut ini merupakan salah satu bentuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat secara tidak langsung yaitu melalui media elektronik. Dalam hal ini media elektronik yang dimaksud adalah saluran komunikasi melalui pemberitaan baik itu melalui televisi dan radio. Ombudsman Republik Indonesia melakukan sosialisasi melalui media elektronik hampir setiap tahunnya. Hal berikut disampaikan oleh Bapak Sulung Muna Rimbawan sebagai berikut:

“Sering berhubungan dengan wartawan jadi kalau dengan wartawan itu hari ini isu yang menarik apa contohnya di kalau hari ini kalau emang mau mengambil masalah pencegahan itu yang hits di Surabaya itu terkait pengalihan pengelolaan terminal, terminal A dan B itu tadi, terminal A di eh berdasarkan UU Penda 24 2014 itu kan di terminal A

diambil pusat terminal B diambil provinsi. Nah ini Bu Risma itu kan keberatan gitu digandoli bahasanya nah hal-hal demikian itu kemudian nanti akan dieksplor melalui media elektronik tersebut melalui wawancara nah disitu ada tanya jawab gitu kalau momentumnya uang ya kita membahas masalah uang. PPDB kita membahas masalah dimana indikasi kecenderungan celah Maladministrasinya.” (03/3-W/20.02.2017)

Dalam kegiatan sosialisasi melalui media elektronik, Ombudsman bekerja sama dengan beberapa wartawan untuk berita mengenai Ombudsman di beritakan di tv seperti di SBO, di Bios TV. Sosialisasi yang diberikan mengenai peliputan kasus-kasus penanganan Ombudsman atau mengenai peliputan penyelesaian laporan. Hal berikut dijelaskan oleh Bapak Agus Widiyarta selaku informan kunci menyampaikan sebagai berikut:

“Peliputan kegiatan penyelesaian laporan itu bentuk kegiatan sosialisasi, kemudian yang di televisi SBO tv itu melalui program TOS (Talk On the Spot).” (01/1-W/10.02.2017)

Ombudsman Perwakilan Jawa Timur memberikan pendidikan dan sosialisasi yang masyarakat mudah mengetahui informasi terkait Ombudsman dan pelayanan publik. Disamping melalui televisi, Ombudsman juga memberikan pendidikan dan sosialisasi melalui radio-radio. Hal ini juga disampaikan oleh Vice Admira Firnaherera sebagai berikut:

“Melibatkan media massa itu iya pasti apa namanya kan kalau kita misalnya *on air* di radio kan secara tidak langsung mesti ada edukasi ke masyarakat ya kemudian masyarakatnya itu kan ada nelfon apa konsultasi langsung nah itu juga bagian dari edukasi kalau yang di Surabaya yang rutin RRI kamin rutin.” (02/2-W/10.02.2017)

Kegiatan sosialisasi dengan melibatkan media elektronik ini secara tidak langsung memberikan edukasi kepada masyarakat. Masyarakat akan merespon adanya informasi, respon masyarakat ditandai dengan adanya yang konsultasi atau langsung menelfon pada layanan *hotline*. Hal berikut juga disampaikan oleh Bapak Sulung Muna Rimbawan sebagai berikut:

“Yang elektronik tadi tentunya masyarakat langsung bisa melaporkan ketika terjadi dugaan Maladministrasi nah atau ketika dia merasa masih mendapatkan pelayanan yang baik dia kan menyampaikan ke teman atau saudaranya ketika terjadi hal yang demikian maka akan segera lapor ke Ombudsman dan itu terbukti efektif terkait nah tersebut karena

disitu kita buka layanan *outlet* 24 jam itu.” (03/3-W/20.02.2017)

Dengan adanya pendidikan dan sosialisasi melalui media elektronik maka sasaran dari sosialisasi ini adalah masyarakat secara luas. Dari data studi dokumentasi untuk sosialisasi melalui media elektronik dilaksanakan tergantung pada momentum seperti PPDB. Karena banyak terjadi celah Maladministrasi sehingga dilakukan sosialisasi terkait hal tersebut. (05/1-D/10.02.2017)

Kegiatan sosialisasi juga melalui sosial media. Sosial media yang dikembangkan oleh Ombudsman Jawa Timur ini bermacam-macam seperti *facebook* dan *email*. Untuk tahun 2017 ini masih 2 akun sosial media. Informasi yang didapatkan bermacam-macam mulai dari tata cara pengaduan laporan hingga kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman Jawa Timur. Hal berikut disampaikan oleh informan kunci yaitu Agus Widiyarta sebagai berikut:

“Selain sosialisasi itu kita juga melakukan sosialisasi melalui facebook, melalui twitter, itu salah satu bentuk sosialisasi kita. Ya memang sampai hari ini belum membentuk komunitas-komunitas Ombudsman, rencananya kita mau bikin juga. dulu kita juga pernah ada komunitas Ombudsman tahun berapa itu tapi ya tidak terlaksana dengan baik tapi ya kita akan koordinir lagi sehingga bisa berjalan dengan baik.” (01/1-W/10.02.2017)

Sosial media yang digunakan untuk salah satu upaya untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat agar berpartisipasi ini dimiliki oleh setiap perwakilan. Jadi sosial media ini dikembangkan oleh masing-masing perwakilan dan dikelola langsung melalui asisten-asisten salah satunya di Ombudsman Jawa Timur. Hal berikut disampaikan oleh Sulung Muna Rimbawan sebagai berikut:

“Sosmed yang dikembangkan oleh perwakilan masing-masing.” (03/3-W/20.02.2017)

Dalam kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Jawa Timur yang secara tidak langsung dengan masyarakat selain melalui media elektronik terdapat media cetak. Media cetak ini bisa melalui *pamflet*, brosur, buku pedoman, *leaflet*, *exbanner*, stiker, banner. Kegiatan ini merupakan inovasi langsung dari Ombudsman RI Jawa Timur untuk menyebarkan informasi agar masyarakat mengerti tentang Ombudsman dan pelayanan publik. Hal tersebut disampaikan langsung oleh Agus Widiyarta selaku informan kunci menyampai sebagai berikut:

“Kalau *leaflet* kalau itu bahan-bahan sosialisasi kita pasti kita lakukan setiap tahun pasti kita lakukan seperti *leaflet*, *pamflet*, stiker, brosur, *exbanner*, spanduk tetap kita produk terus tapi kalau tadi membuat industri baru eh itu emang

sulit tapi kita inovasi mungkin 2017 kita akan membuat sebuah kafe begitu dengan nuansa Ombudsman. Rencananya begitu permasalahannya yang terjadi ini biayanya siapa kalau itu biaya dari APBN kita harus mengikuti aturan APBN kalau ada penerimaan maka kita harus setor ke APBN namanya penerimaan negara bukan dari pajak, IMBP nah itu sulit nanti. Nanti coba karena di Jakarta kan bikin koperasi nah kalau itu dilewatkan koperasi mungkin bisa, insyaAllah akan kita buat kafe yang didalamnya cerita tentang Ombudsman kira-kira begitu kita hanya memperlakukan jangan sampai inovasi kita malah menjadi masalah dikemudian hari.” (01/1-W/10.02.2017)

Untuk media cetak yang Ombudsman RI Jawa Timur bekerjasama dengan percetakan karena Ombudsman RI Jawa Timur sebagai perwakilan tidak memiliki produksi percetakan sendiri. Kerjasama bisa melalui koran seperti Jawa Pos, Bhirawa, Radar yang berada di setiap daerah untuk mengeksplor kegiatan-kegiatan Ombudsman melalui pemberitaan. Hal ini dikarenakan Ombudsman belum memiliki anggaran untuk adanya pengembangan percetakan akan tetapi setiap tahunnya selalu ada produk cetak yang menjadi bahan sosialisasi. Hal tersebut disampaikan oleh Sulung Muna Rimbawan menyampaikan sebagai berikut:

“Belum ada anggaran secara spesifik khusus belum ada arah kesana tapi kalau anggaran pakek cetak *leaflet* dalam 1 tahun itu ada tapi kerjasama gitu kalau kerjasama menguntungkan ya.” (03/3-W/20.02.2017)

Dari studi dokumentasi yang didapatkan, materi yang terkandung dalam produksi media cetak bermacam-macam mulai dengan alur pengaduan, informasi terkait Ombudsman, mengenali dugaan Maladministrasi, himbauan untuk berani lapor. Sehingga cetakan yang dibuat ini lebih sederhana karena untuk lebih pengenalan Ombudsman ke masyarakat luas. Cetakan tertulis ini disediakan Ombudsman baik pada saat kegiatan sosialisasi di beberapa daerah juga disediakan di kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. (06/2-D/20.02.2017)

Evaluasi Pelaksanaan Program Sosialisasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tahun 2016.

Dalam kegiatan yang sudah direncanakan sampai terlaksananya sebuah kegiatan maka lembaga Ombudsman merefleksikan diakhir tahunnya. Hal ini merupakan kegiatan evaluasi untuk perkembangan dan perbaikan lembaga Ombudsman RI Jawa Timur kedepannya. Berdasarkan studi awal bahwa kegiatan evaluasi dilaksanakan sekitar bulan Desember ketika

kegiatan sosialisasi, uji kepatuhan, supervisi dan penyelesaian laporan sudah berakhir. Sehingga ada rapat *intern* semua anggota Ombudsman perwakilan.

Sosialisasi pada tahun 2016 yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur memiliki kendala yang menjadi faktor penghambat yaitu yang pertama anggaran. Anggaran yang didapatkan untuk program sosialisatidak bisa dengan jumlah yang besar. Target yang ditentukan membuat dan dana tidak sesuai. Hal ini disampaikan oleh informan kunci yaitu Agus Widiyarta sebagai berikut:

“Ya saya kira jumlah anggaran, dana yang kita dapatkan itu kecil untuk program sosialisasi.”(01/1-W/10.02.2017)

Dari studi awal yang dilakukan, anggaran yang akan diberikan ini diturunkan tidak tepat pada awal tahun. Disamping itu tahun 2016 terjadi perubahan anggaran yang diberikan dari pusat ke lembaga-lembaga sehingga hal ini mempengaruhi rencana yang sudah di susun. Akan tetapi Ombudsman mempunyai inisiatif untuk tetap melaksanakan program sosialisasi kepada masyarakat secara luas yaitu dengan cara bekerja sama dengan radio milik pemerintah kabupaten/kota sekaligus kegiatan penyelesaian laporan didaerah-daerah dan bisa melalui TV lokal atau media cetak koran dengan bermodalkan kenal dengan wartawan, sehingga melakukan sosialisasi dengan tidak menggunakan biaya. Hal serupa disampaikan oleh Vice Admira Firnaherera sebagai berikut:

“Anggaran karena gini ya namanya kita di APBN ya itu biasanya di pertengahan itu ada perubahan anggaran nah kalau kamu inget tahun kemaren dari menteri keugana ada ini loh potongan besar-besaran, jadi angaran dari pusat ke lembaga-lembaga itu dipotong jadi pada akhirnya rencana yang sudah kita buat itu dipending gitu nah nanti berakhirnya di akhir-akhir apa namanya diakhir tahun kegiatannya numpuk. APBN biasanya seperti itu bukan kemauan kita tapi dari pusat seperti itu dan lingkup kebijakan kementerian keuangan kan nah namun untuk mengantisipasi itu kita tetep ketika tidak ada anggaran sama sekali sosialisasi kita menjalin hubungan yang baik dengan media misalnya SBO, JTV, ya jadi kita tetep ini jalan sosialisasinya, dimana sosialisasi tapi nggak bayar.” (02/2-W/10.02.2017)

Disamping itu program yang telah direncanakan dari awal harus menyesuaikan dengan anggaran yang didapatkan. Karena beberapa program yang direncanakan berdasarkan anggaran ini belum melihat dari masyarakat lapisan bawah tetapi lebih masyarakat kelas menengah. Sehingga sosialisasi yang diharapkan diwakili oleh kelompok masyarakat kelas menengah bisa menyebarkan sampai masyarakat ke kelas bawah (*grass root*). Hal serupa disampaikan oleh Sulung Muna Rimbawan sebagai berikut:

“Iya sarana dan prasarana termasuk anggaran tadi contohnya hal sederhana saja kalau program kita banyak ya mau kita buat kayak apapun kita siap misalnya mau kita buat panggung rakyat nah tapi ketika kita berbicara tentang panggung rakyat kan tidak serta merta bahwa panggung rakyat ini gratis begitu ya, *soundsystemnya* ikut siapa lain lain nah ini yang gak ada, nah kalau mau menyentuh yang ranah *grass root* loh ya. *Grass root* itu lapisan yang paling bawah nah ini yang padahal mereka ini yang justru penerima langsung dari pelayanan publik itu sendiri nah kalau yang *middle class* itu mereka ini ketika dipersulit pasti mereka sudah bisa mengantisipasi dengan sendirinya sebenarnya. Kalau sampean lulus S1 ketika ada pelayanan publik yang kurang baik saya meyakini sampean sudah langsung bisa protes terkait hal tersebut tapi kalau orang-orang tua yang diatas kita pendidikannya ya mohon maaf mungkin tidak sampai lulus SMA apakah mereka tahu kalau pelayanan publiknya ada yang buruk ada standarnya yang harus diterapkan disitu.” (03/3-W/20.02.2017)

Untuk faktor penghambat yang dua adalah medan. Medan yang dimaksud disini adalah jalan untuk menuju ke tempat yang dijadikan sasaran sosialisasi. Hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat peduli dengan pelayanan publik. Tidak jarang dari masyarakat tidak mengetahui tentang Ombudsman sehingga Ombudsman memiliki kriteria untuk melakukan kegiatan pendidikan dan sosialisasi. Hal serupa disampaikan oleh Sulung Muna Rimbawan sebagai berikut:

“Kalau faktor penghambat yang jelas yang pertama medan yang kedua itu sarana dan prasarana itu faktor yang luar biasa karena kenapa karena tidak semua masyarakat itu peduli dengan pelayanan publik itu sendiri apalagi pemerintahnya, pemerintah itu kalau bisa berpikrnya itu selama ini ngapain juga saya putusan pelayanan publik lah bahasanya yang tersirat begitu jarang sekali Pemda itu yang *awear* dengan pelayanan publik ya mereka masih berpikir bahwa pelayanan publik itu sesuatu yang mahal.” (03/3-W/20.02.2017)

Lalu yang ketiga adalah jumlah peserta kegiatan sosialisasi yang tidak berdasarkan rencana. Dalam hal ini kegiatan sosialisasi sudah direncanakan sejak awal, untuk tempat kegiatan, stakeholder, sasarannya siapa, serta jumlah pesertanya. Akan tetapi ditemui di lapangan pada saat kegiatan sosialisasi jumlah peserta yang tidak sesuai dengan ketentuan. Misalnya undangan yang disiapkan untuk 45 orang akan tetapi jumlah peserta yang hadir

mencapai 60 orang sedangkan yang disediakan hanya 50. Hal ini menjadikan bagi koordinator program sosialisasi harus menyediakan dana yang lebih untuk kaos, *snack*, *block notedan* souvenir. Hal serupa dijelaskan oleh Sulung Muna Rimbawan sebagai berikut:

“Dapat kaos, *snack* yang menyediakan pihak Ombudsman mangkanya yang tadi saya sampaikan diawal bahwa eh untuk program biayanya itu sangat kecil jadi kita minimalisir gitu loh nah kecuali biaya itu memang biaya besar jadi kita bisa saja tanggung kita tidak butuh souvenir gitu loh jadi ketika orang hadir gitu apalagi pada konteks nah ini ketika datang itu minimal bensine gak onok penggantine itu juga eh saya juga yakin mereka mau hadir itu kondisi hari ini itu yang kelas menengah apalagi untuk kelas *grass root*, orang yang *grass root* itu dia tidak pernah berpikir manfaatnya yang dia hari ini saya dapat duit itu psikologi masyarakat kalau tidak percaya bisa dibuktikan.” (03/3-W/20.02.2017)

Dari ketiga faktor penghambat tersebut memiliki solusi untuk mengantisipasinya dari masing-masing kendala. Akan tetapi dari ketiga faktor penghambat yang telah disampaikan oleh ketiga informan paling besar berpengaruh terdapat dalam anggaran. Karena anggaran yang seharusnya untuk program sosialisasi untuk mencapai lapisan kelas bawah membutuhkan dana dengan jumlah besar. Sosialisasi yang dilakukan secara tatap muka dengan masyarakat kelas bawah belum dilakukan sepenuhnya melainkan diwakili oleh LSM, NGO dan organisasi mahasiswa. Padahal jika dilihat penerima secara langsung layanan publik merupakan masyarakat sipil. Masyarakat yang seharusnya mengerti dan paham atas hak mendapatkan layanan publik dengan baik.

Kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan pada tahun 2016 memiliki faktor pendorong terjadinya sosialisasi. Faktor pendorong dari adanya sosialisasi yaitu karena kondisi dilapangan masyarakat belum tahu mengenai Ombudsman. Padahal dilapangan masih banyak ditemui dugaan Maladministrasi dan cenderung pelayanan publik yang kurang membaik. Disamping itu wilayah-wilayah yang tidak ada pelapor atau jumlah laporan yang masuk pada waktu tahun 2015 seperti Trenggalek dan Nganjuk sehingga dilaksanakan kegiatan pendidikan dan sosialisasi di wilayah tersebut. Hal serupa disampaikan oleh Sulung Muna Rimbawan sebagai berikut:

“Faktor pendorongnya apa ya, ya karena kita melihat kondisi yang ini ya masyarakat belum belum tahu sama sekali terkait Ombudsman itu jadi perbandingannya sedergana ya jadi perbandingannya itu Ombudsman tahun

2001 bahkan 200, KPK tahun 2008 ya ya itu tapi ketika orang nyebut KPK paham kan nah sekarang ketika orang nyebut KPK paham kan. Gambarannya tapi kita sampaikan Ombudsman ke masyarakat, Ombudsman itu dia kira-kira orang ngerti gak sangat asing maka dari itu dorongan sangat bahwa masyarakat harus meleak terhadap layanan publik gitu loh supaya masyarakat mendapatkan haknya sesuai dengan ketentuan.” (03/3-W/20.02.2017)

Dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman membawa perubahan bagi masyarakat secara luas baik bagi penerima layanan dan pemberi layanan. Khususnya disini kepada masyarakat sebagai penerima layanan karena disini masyarakat dapat merasakan efek meskipun lingkup kecil tetapi mereka akan lebih mendapatkan pengetahuan. Dan ketika mereka memiliki pemahaman terkait dengan Maladministrasi dan hak penerima layanan publik mereka akan berani lapor saat terjadi adanya dugaan Maladministrasi. Hal berikut disampaikan oleh Sulung Muna Rimbawan sebagai berikut:

“Selama ini yang kita datangi terbukti hal tersebut ada kenaikan dalam hal pemahaman dalam pelayanan publik. Ada perbedaan ya walaupun memang ya yang kita hadiri hanya lingkup kecil sehingga dampaknya belum besar yang kemudian tampil didepan publik eh di panggung begitu mungkin efeknya berbeda tapi karena kita memang sekupnya ini sekup eh organisasi mahasiswa dan organisasi masyarakat maka secara otomatis yang tersentuh adalah kalangan menengah keatas *middle class* belum yang ke *grass root* dampak justru semakin membaik kepada masyarakat secara luas. untuk model yang *grass root* ini kita belum mampu karena program yang *grass root* ini kan butuh biaya yang cukup besar gitu.” (03/3-W/20.02.2017)

Dari adanya sosialisasi dapat dirasakan berdasarkan data awal bahwa jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman RI Jawa Timur dari daerah yang telah dilakukan sosialisasi mengalami kenaikan. Sama halnya perubahan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan publik seperti penyelenggara pelayanan publik maka secara tidak langsung mereka akan memperbaiki diri dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan mematuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Sehingga sosialisasi yang diberikan dapat memberikan

Perencanaan Program Sosialisasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tahun 2017

Sosialisasi yang dilaksanakan setiap tahunnya memiliki rencana yang ditetapkan terlebih dahulu. Perencanaan yang pertama kali dilakukan pada rapat kerja *interen* tim bidang pencegahan. Lalu untuk kedepannya disetujui atau tidaknya oleh kepala perwakilan, karena rencana yang disusun akan menyesuaikan anggaran yang diberikan oleh pusat kepada perwakilan. Sehingga untuk melakukan kegiatan sosialisasi pada tahun 2017 belum dilaksanakan karena anggaran belum diturunkan. Hal tersebut disampaikan oleh Ach. Khoirudin selaku asisten bidang pencegahan tahun 2017 sebagai berikut:

“Iya perencanaan itu tadi kan dilaksanakan dimana itu tadi saya katakan kita mensosialisasikan dimana itu kemaren 6 ya? Sosialisasi di Kediri, Pamekasan tapi ini masih bahasan belum konkrit karena anggaran Cuma sedikit jadi kalau anggarannya fix kita akan rencanakan secara fix gitu loh kemaren itu bahasanya itu paraide-paraide atau gagasan-gagasan dari bidang pencegahan bidang penyelesaian monggo silahkan tapi belum fix 100% gitu loh kalau 100% fix misalnya di Kediri dilakukan dari penanggungjawab koordinator tim pencegahan ditanyakan diputuskan ke pak kaper apa bener pak usulan di Kediri fix, tanggal berapa, siapa yang melakukan, dimana itu tapi pak kepala perwakilan yang menjawab itu bahasannya paraide dari asisten di bidang pencegahan dan dibantu tim penyelesaian laporan yang dieksplor gitu loh jadi perencanaannya.” (04/4-W/23.02.2017)

Berdasarkan rencana untuk kegiatan sosialisasi pada tahun 2017 belum dipastikan secara pasti akan tetapi tim pencegahan memiliki rencana yang sudah dirapatkan dengan menunggu anggaran turun. Tim pencegahan tahun 2017 yang dikoordinir oleh Bapak Ach. Khoirudin menyampaikan ada 5x dengan lokasi yang berbeda-beda. Berikut ini adalah penjabaran rencana pelaksanaan kegiatan sosialisasi tahun 2017. Sama halnya dengan tahun 2016, kegiatan sosialisasi dilaksanakan dengan sasaran kegiatan masyarakat secara luas. Masyarakat yang menjadi sasaran kegiatan adalah penerima layanan secara langsung dan penyelenggara pelayanan publik. Dalam sosialisasi ini akan dilakukan secara tatap muka dan non tatap muka. Untuk yang tatap muka kepada masyarakat penerima layanan yaitu pondok pesantren besar di Provinsi Jawa Timur. Untuk non tatap muka tetap melalui media elektronik dan media cetak. Berikut ini disampaikan oleh Agus Widiyarta sebagai berikut:

“Ya nanti kita akan ke komunitas mbak jadi kemaren di raker kita di awal tahun Januari bahwa kita akan melakukan sosialisasi ke komunitas contohnya ke pondok pesantren, kepada ibuk pkk, kepada masyarakat nelayan begitu tidak lagi melulu ke NGO atau LSM, jadi tahun 2017 ini konsentrasinya ke komunitas.” (01/1-W/10.02.2017)

Hal serupa juga diperjelas lagi oleh asisten bidang pencegahan tahun 2017 yaitu Ach. Khoirudin sebagai berikut:

“Sosialisasi di pesantren. Rencana kerja kemaren mana ambilen. Sosialisasi 5x iya perencanaan bisa lebih itu. itu hanya disosialisasi dengan kelompok masyarakat, pesantren, ormas, tokoh masyarakat di Kabupaten Ponorogo, Kabupaten Jember, Kabupaten Mojokerto, Kabupaten Pasuruan.” (04/4-W/23.02.2017)

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan sama halnya dengan tahun 2016 memberikan pendidikan dan edukasi kepada masyarakat atau menggunakan metode *focus group discussion*. Materi yang disampaikan tidak jauh berbeda dengan kegiatan sosialisasi tahun 2016 seperti kewenangan pokok fungsi Ombudsman dan pelayanan publik. Hal ini disampaikan oleh Ach. Khoirudin sebagai berikut:

“Ya kewenangan pokok fungsi Ombudsman, peran Ombudsman sesuai dengan UU 37 dan UU No 25 Tahun 2009 gak ada yang lain memang itu.” (04/4-W/23.02.2017)

Rencana tahun 2017 ini memang sarannya berbeda dengan tahun 2016. Adapun alasan dalam pemilihan tempat untuk tahun 2017 karena fokus tahun 2017 adalah pondok pesantren. Sehingga nantinya tidak hanya ke NGO, LSM saja tetapi lebih pada kelompok masyarakat secara luasnya. Hal ini disampaikan oleh Ach. Khoirudin sebagai berikut:

“Ya itu tadi jadi untuk kenapa targetnya ke pondok pesantren ya itu tadi ini sudah ada Ombudsman diharapkan ada partisipasi masyarakat untuk selain mengenal dan ada timbal balik dan ini eh dengan dibentuknya Ombudsman ini sangat penting bagi masyarakat atau bangsa Indonesia terutama tentang bidang pelayanan publik ini.” (04/4-W/23.02.2017)

Dari kedua informan dapat disimpulkan bahwa rencana kegiatan sosialisasi untuk tahun 2017 ini lebih memfokuskan ke pondok pesantren besar di daerah Jawa Timur. Pondok pesantren yang ditujukan di daerah Kabupaten Ponorogo, Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Mojokerto, Kabupaten Jember. Hal ini merupakan usulan

dari tim pencegahan di rapat kerja *interen* agar pada setiap tahunnya sasaran kegiatan dapat berubah-ubah.

Adanya sosialisasi ini diharapkan masyarakat berpartisipasi baik dalam pengaduan jika diketahui ada dugaan Maladministrasi, tenaga untuk ikut bekerjasama dalam kegiatan sosialisasi, serta pengambilan manfaat. Pengambilan manfaat yang dimaksud ini masyarakat akan diberikan fasilitas yang tidak dipungut biaya hanya datang dan diberikan materi sosialisasi serta adanya diskusi didalamnya. Untuk 2017 ada rencana akan melakukan sosialisasi kepada pemberi layanan seperti lembaga-lembaga yang mereka belum paham tentang Ombudsman tetapi pengaduan yang masuk ke Ombudsman ini ada misalnya BUMN dan bank-bank. Hal berikut disampaikan oleh Vice Admira Firnaherera sebagai berikut:

“Datang aja oya satu lagi sosialisasi tahun ini kami juga fokuskan kepada lembaga-lembaga yang mereka nggak ngerti tentang Ombudsman tapi sebenarnya mereka masuk dalam pengawasan Ombudsman contohnya adalah BUMN, bank-bank itu kan banyak ya sebenarnya pengaduan masyarakat tentang bank tapi kadang itu bank di instansinya mereka nggak punya tempat pengaduan nanti pengaduan yang masuk akan langsung di teleponkan ke Jakarta kayak gitu padahal BUMN itu juga harus ngikut di UU pelayanan publik dan mereka harus ada pengaduan disitu dan harus selesai disitu tugasnya. Misalnya dia cabang disini dan terhubung dengan pusat lama kan sama petugasnya itu kan orang bingung nah jadi kami akan memfokuskan pada BUMN, kemudian BUMN yang selama ini belum pernah kesana tetapi pelaporan masyarakat itu ada aja dan banyak orang bank yang nggak ngerti belum tahu tentang Ombudsman. Iya tahun ini kita akan kesana sih nah ini pengembangan karena pengaduan masyarakat apa dan pemberi layanannya siapa, sudah paham belum sih tentang pelayanan publik. Mereka paham gak sih tentang Ombudsman kayak gitu kalau misal belum kami harus memberikan edukasi, sosialisasi kepada mereka gitu.” (02/2-W/10.02.2017)

Dari hasil observasi yang didapatkan, pada saat rapat kerja bersama tim pencegahan bahwa sosialisasi lebih memfokuskan terlebih dahulu ke pondok pesantren. Hal ini dikarenakan target untuk tahun 2017 ini penerima layanan adalah pondok pesantren besar yang ada didaerah Jawa Timur. Harapannya mereka paham dengan Ombudsman dan hak-haknya sebagai

penerima pelayanan publik. Disamping itu wilayah yang dijadikan tempat sosialisasi ini merupakan wilayah yang belum pernah mendapat sosialisasi sebelumnya sehingga diadakan kegiatan sosialisasi untuk tahun ini.

Tidak hanya kepada masyarakat penerima layanan publik akan tetapi Ombudsman akan membentuk Sahabat Ombudsman. Sahabat Ombudsman ini merupakan konsep yang sudah dijalankan di Ombudsman pusat sehingga nantinya akan diterapkan di Provinsi Jawa Timur. Sahabat Ombudsman ini akan ada di beberapa daerah. Berikut ini disampaikan oleh Ach. Khoirudin yaitu:

“Konsepnya ini dari Jakarta nanti kita mendampingi itu nanti Ombudsman Republik Indonesia Jakarta kita dilibatkan saja hanya kita ikut kebijakan Ombudsman RI sama-sama melaksanakan karena kita punya wilayah jadi diikuti bukan pelaksananya gitu jadi yang melaksanakan nanti semua baik keuangan dan semua Ombudsman RI bersama-sama dengan Ombudsman perwakilan gitu ya. Untuk pencegahan selanjutnya uji kepatuhan terhadap standar pelayanan publik berdasarkan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, itu sama tergantung Ombudsman RI ya waktunya tidak tahu kapan dan tempatnya juga tidak tahu kapan. Terus supervisi ini kewenangan yang diberikan sesuai UU kalau di kita itu investigasi atas inisiatif sendiri ini sudah ditentukan karena pakai anggaran perwakilan di Kabupaten Ngawi, Situbondo, Lumajang, Batu, Pamekasan, Bojonegoro, Kota Nganjuk terus eh apa eh sosialisasi di media iya.”

Pada rencana kegiatan sosialisasi tahun 2017 ini akan melakukan hal yang sama seperti pada tahun 2016 bekerjasama dengan tv dan radio milik pemerintah kabupaten/kota. Hal ini merupakan cara untuk tetap sosialisasi tidak memakai anggaran dan membangun jaringan antar Ombudsman dengan media-media. Hal berikut disampaikan oleh Ach. Khoirudin sebagai berikut:

“Eh dua-duanya, kalau media cetak nanti ke Jawa Pos, Surya, Bhirawa, kalau media elektronik kita ke RRI, radio RRI Surabaya, SBO TV itu terus kerjasama dengan NGO bukan kerjasama ya kita hanya disuruh membangun jaringan. Ini NGO “*Itsfours*” ini sudah apa minta pendampingan bahasanya koordinasi ya apa bahasanya enaknya ya jadi minta kita narasumber terhadap program Citizen Charter dalam kegiatannya yang dilakukan LSM atau NGO “*Itsfours*” *Institut Development Society*.” (04/4-W/23.02.2017)

Pembahasan

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur ini sudah berdiri sejak tahun 2010. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur menjalankan tugas, fungsi dan wewenangnya sesuai dengan Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Akan tetapi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur ini menjalankan tugas, fungsi dan wewenangnya dalam provinsi Jawa Timur. Adanya Ombudsman di setiap perwakilan provinsi ini akan mempermudah Ombudsman Republik Indonesia menerima pengaduan dari masyarakat terkait dengan maladministrasi. Hal tersebut merupakan tugas dari Ombudsman sehingga Ombudsman masing-masing provinsi menerima laporan yang masuk di setiap daerahnya.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur ini memiliki jumlah pengaduan yang cukup tinggi dibandingkan Ombudsman perwakilan yang lain. Pada tahun 2016 yang lalu, dalam laporan hasil kinerja Ombudsman Perwakilan Jawa Timur mendapatkan pengaduan dari masyarakat mencapai jumlah 345. Pengaduan yang masuk ke Ombudsman merupakan bentuk dari keterlibatan masyarakat dalam membantu tugas Ombudsman sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat dengan mengadukan adanya dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik maka secara tidak langsung masyarakat ikut mengawasi. Masyarakat yang mengadukan ke Ombudsman maka Ombudsman akan menindaklanjuti setiap laporan yang masuk sehingga disini tidak hanya Ombudsman menerima pengaduan tetapi menindaklanjuti laporan berdasarkan kewenangannya.

Laporan yang masuk ke Ombudsman Perwakilan Jawa Timur didapatkan dari masing-masing daerah. Tidak banyak jumlah laporan yang masuk dari daerah-daerah selain Surabaya. Hal ini menjadikan permasalahan bagi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur karena penerima pelayanan publik tidak hanya di Surabaya tetapi setiap lapisan masyarakat di setiap daerahnya. Sehingga untuk mewujudkan tujuan dan melaksanakan tugas dengan baik, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur memiliki strategi-strategi. Strategi yang dimaksud adalah bentuk-bentuk atau rencana yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat banyak yang belum mengetahui adanya Ombudsman sebagai lembaga penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan, diketahui strategi yang digunakan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur untuk menumbuhkan kesadaran

partisipasi masyarakat adalah adanya program sosialisasi. Program sosialisasi ini merupakan program yang memang sudah ada dalam anggaran yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia kepada Ombudsman Perwakilan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat terkait dengan Ombudsman. Sosialisasi ini dilaksanakan setiap tahunnya agar masyarakat paham tentang pelayanan publik dan mengetahui keberadaan Ombudsman. Adanya sosialisasi ini dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat agar turut serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara mengadu terkait dengan Maladministrasi. Dalam hal ini dengan menfokuskan tiga hal yaitu pelaksanaan sosialisasi pada tahun 2016, evaluasi pada tahun 2016 dan perencanaan pada tahun 2017.

Strategi yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dapat membantu masyarakat agar dapat mengambil sikap saat terjadi dugaan maladministrasi. Dalam hal ini strategi terdapat tingkatan strategi yang disampaikan oleh Higgins yang disebut dengan *Master Strategy* yaitu *Enterprise Strategy*, *Corporate Strategy*, *Business Strategy*, dan *Functional Strategy*. Berdasarkan dari tingkatan strategi yang telah disampaikan oleh Higgins, strategi yang digunakan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur adalah *Enterprise Strategy*, *Corporate Strategy* dan *Functional Strategy*. Dalam *Enterprise Strategy* ini dikarenakan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur sebuah lembaga pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga Ombudsman memiliki hubungan dengan masyarakat dan respons masyarakat secara langsung. Ombudsman Perwakilan Jawa Timur memiliki tugas untuk memberikan pendidikan kepada masyarakat terkait dengan Ombudsman sehingga dalam strategi ini terlihat ada hubungan antara masyarakat dan Ombudsman. Untuk *Corporate Strategy*, Ombudsman memiliki misi yang diaplikasikan dalam kegiatan-kegiatannya. Salah satu misi yang ada dalam lembaga Ombudsman adalah mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, hal ini dituangkan dalam program pencegahan. Program pencegahan melakukan kegiatan bermacam-macam seperti uji kepatuhan, supervisi, sistem review, dan sosialisasi. *Functional Strategy* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Ombudsman melakukan tindakan-tindakan pasif atau strategi penunjang. Tindakan pasif yang dimaksud Ombudsman menjadi narasumber atau pembicara pada sebuah kegiatan-kegiatan sehingga dalam hal ini Ombudsman tidak secara aktif melakukan tindakan pencegahan.

Dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka menurut Kooten ada beberapa tipe-tipe strategi yang digunakan berikut ini tipe-tipe strategi yaitu *Corporate Strategy*, *Program Strategy*, *Resource Support*

Strategy dan *Institusional Strategy*. Berkaitan dengan strategi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat maka ada suatu bentuk atau rencana yang dilakukan oleh Ombudsman. Sehingga dalam hal ini tipe strategi yang digunakan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur adalah *Program Strategy* dan *Institusional Strategy*. Hal ini dikarenakan strategi program lebih mengutamakan dampak dari implikasi suatu kegiatan itu diperkenalkan dan dilakukan. Strategi program lebih mengedepankan manfaat dari suatu kegiatan yang akan dilakukan. Oleh sebab itu strategi mencakup bagaimana organisasi memulai tahapan pengenalan program-programnya kepada masyarakat dengan bentuk sosialisasi. Sehingga dengan begitu dampak dari pengenalan organisasi ini yaitu masyarakat mengetahui dan mengenal lebih jauh untuk lebih memahami dan ikut berpartisipasi dalam setiap kegiatan yang dilakukan organisasi tersebut. Dalam *Institusional Strategy*, Ombudsman melakukan inisiatif-inisiatif dalam menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat dengan cara mengembangkan sosial media. Sosial media yang dimaksud disini tujuannya untuk memberitahukan kepada masyarakat informasi tentang Ombudsman serta membentuk Sahabat Ombudsman di beberapa daerah.

Strategi yang dibuat oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melalui beberapa tahapan-tahapan. Tahapan-tahapan yang dimaksud merupakan manajemen strategi yang dimulai dari pembuatan sampai dengan evaluasi. Menurut Akdon manajemen strategi dimulai dari pembuatan strategi, penerapan strategi dan evaluasi strategi. Dalam hasil penelitian melalui wawancara bahwa strategi untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat adalah dengan melalui program sosialisasi. Untuk pembuatan strategi dilakukan berdasarkan misi dan tujuan untuk jangka panjang. Sehingga adanya program sosialisasi dengan tujuan untuk memberikan pendidikan kepada masyarakat terkait dengan keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawasan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, di awal tahun dilakukan rapat kerja interen. Rapat kerja interen ini untuk menentukan kapan diadakan program sosialisasi, dimana dilaksanakan, sasarannya siapa, bekerjasama dengan siapa, dan berapa yang diundang. Sehingga pada penerapan strategi ini, dilakukan implementasi dari rencana yang sudah dibuat. Ombudsman Perwakilan Jawa Timur ini memanfaatkan sumber daya manusia yang ada yaitu stakeholder-stakeholder yang dijadikan sasaran program sosialisasi. Hal ini bertujuan untuk mewakili masyarakat yang berada suatu daerah tertentu dan memberikan pengalamannya

mengikuti program sosialisasi kepada masyarakat secara luas tentang Ombudsman.

Untuk melihat sejauh mana program dapat tercapai maka dilakukan evaluasi. Evaluasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yaitu setiap akhir tahun. Evaluasi strategi ini diperlukan agar melihat kegiatan yang terealisasi sudah baik atau mungkin belum baik. Sehingga menurut Heene ada 4 kriteria untuk evaluasi strategi yaitu konsistensi, penyesuaian diri, penciptaan nilai, dan potensi diri. Dalam tahun 2016 evaluasi untuk program sosialisasi dilakukan di akhir-akhir tahun pada bulan Desember. Berdasarkan hasil wawancara, strategi yang dilaksanakan melalui program sosialisasi memenuhi kriteria dari Heene. Dimulai dari pelaksanaan yang sesuai dengan perencanaan di awal misalnya seperti tempat pelaksanaan sampai sasaran yang dituju sesuai dengan yang di rencanakan sehingga konsisten. Dalam pelaksanaan, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur mengalami banyak kendala misalnya seperti anggaran, medan atau lingkungan tempat sosialisasi, hingga jumlah peserta yang tidak sesuai dengan undangan. Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melakukan inisiatif-inisiatif misalnya jika tidak anggaran maka sosialisasi dilakukan dengan cara yang tidak menggunakan biaya seperti melalui radio-radio milik pemerintah daerah. Sehingga dalam hal ini Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melakukan respon secara cepat dan tanggap untuk tetap melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas. Berkaitan dengan hal ini maka Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melakukan penyesuaian diri dan menciptakan nilai atau jalan keluar dari adanya kendala-kendala yang dihadapi. Dalam kegiatan sosialisasi Ombudsman melakukan kegiatan sosialisasi berdasarkan dengan anggaran yang didapatkan sehingga dalam hal ini Ombudsman harus mempunyai strategi melalui program sosialisasi yang kreatif. Kreatif yang dimaksud adalah kegiatan yang tidak banyak biaya yang digunakan tetapi dampak yang diberikan cukup besar bagi masyarakat luas. Hal itu berkaitan dengan potensi diri atau potensi yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur.

Kemudian ditinjau dari teori partisipasi, terdapat beberapa komponen yang digunakan. Teori partisipasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah partisipasi masyarakat atau keterlibatan masyarakat untuk ikut serta dan memberikan kontribusi sebagai warga negara. Komponen-komponen yang dilihat dalam teori partisipasi sebagai berikut:

Bentuk-bentuk partisipasi masyarakat menurut teori partisipasi Oakley terdapat 3 bentuk yaitu partisipasi sebagai bentuk kontribusi, partisipasi sebagai organisasi dan partisipasi sebagai bentuk pemberdayaan. Dari ketiga bentuk tersebut, partisipasi masyarakat untuk ikut

mengawasi penyelenggara pelayanan publik adalah partisipasi sebagai bentuk kontribusi. Hal ini dikarenakan bahwa masyarakat secara sukarela memberikan tenaga, memberikan keluhan melalui pengaduannya kepada Ombudsman. Masyarakat secara sukarela melaporkan jika adanya dugaan Maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada Ombudsman.

Berdasarkan jenis partisipasi masyarakat, menurut Cohen dan Uphoff terdapat empat jenis partisipasi masyarakat yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, partisipasi dalam pelaksanaan, partisipasi dalam pengambilan kemanfaatan dan partisipasi dalam evaluasi. Dari strategi yang dilakukan untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat didalamnya terdapat 3 jenis partisipasi masyarakat. Pertama, masyarakat ikut serta dalam pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat setelah mendapatkan sosialisasi terkait Ombudsman maka akan secara tidak langsung akan memberikan laporan jika ada dugaan maladministrasi. Hal ini maka masyarakat ikut serta memberikan respon atau tanggapan dari adanya sosialisasi. Kedua, masyarakat ikut menaati aturan yang alur pengaduan yang disediakan oleh Ombudsman. Masyarakat yang melapor kepada Ombudsman secara langsung ikut mengawasi penyelenggara pelayanan publik dan menunggu tindak lanjut dari Ombudsman. Ketiga, masyarakat akan berpartisipasi dalam pengambilan kemanfaatan. Yang dimaksud berpartisipasi dalam pengambilan kemanfaatan adalah masyarakat akan dapat pengetahuan dari sosialisasi terkait dengan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman, hak penerima layanan publik dan terkait dengan pelayanan publik. Sehingga ketika masyarakat menerima adanya sosialisasi maka masyarakat yang paham akan maladministrasi akan melapor kepada Ombudsman. Hal ini maka dapat meningkatkan jumlah laporan Ombudsman dan masyarakat ikut membantu tugas Ombudsman untuk mengawasi penyelenggara pelayanan publik di daerah sekitarnya.

Dalam program sosialisasi, metode yang digunakan untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat adalah metode dengan cara persuasi dan edukasi. Metode ini digunakan dalam memberikan pendidikan kepada masyarakat. Sehingga strategi yang dilakukan Ombudsman ini dengan cara sosialisasi kepada masyarakat, masyarakat akan diberikan pendidikan terkait dengan Ombudsman dan pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, kegiatan yang dilakukan ini dapat melalui seminar dan *fokus group discussion*. Sehingga dalam hal ini masyarakat akan diajak untuk ikut mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik jika terjadi dugaan Maladministrasi maka masyarakat akan berpartisipasi dengan cara mengadu kepada Ombudsman.

Dalam melaksanakan strategi untuk menumbuhkan kesadaran partisipasi masyarakat maka terdapat empat elemen yang harus dimiliki akan tetapi dalam hasil penelitian Ombudsman Perwakilan Jawa Timur hanya memiliki 4 elemen yaitu motivasi, komunikasi, dan kooperasi. Berdasarkan hasil

penelitian, dari keempat elemen tersebut Ombudsman Perwakilan Jawa Timur mencakup keempatnya. Motivasi, Ombudsman telah melakukan kegiatan sosialisasi melalui pendidikan seperti seminar, diskusi bersama yang didalamnya masyarakat dapat mengerti jika ada Maladministrasi maka masyarakat dapat langsung melapor kepada Ombudsman. Komunikasi, kegiatan sosialisasi ini merupakan suatu bentuk komunikasi yang dapat menyampaikan pesan atau informasi kepada masyarakat. Komunikasi yang dilakukan oleh Ombudsman ini dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Kooperasi, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melakukan kerjasama dengan masyarakat, pemerintah daerah, organisasi, komunitas, instansi-instansi yang lainnya serta media massa atau media cetak. Hal ini agar pesan atau informasi yang disampaikan dapat diberikan kepada masyarakat secara luas. Dan kerjasama yang dimaksud dalam ini agar untuk penerima layanan dapat ikut mengawasi penyelenggara pelayanan publik, dan untuk pemberi layanan publik semakin memperbaiki diri agar memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kemudian jika ditinjau melalui komunikasi pada saat terjadi proses sosialisasi. Pada saat proses sosialisasi ada beberapa tingkatan indikator berdasarkan jumlah peserta yang terlibat seperti komunikasi intrapribadi, komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, komunikasi publik, komunikasi organisasi dan komunikasi massa. Berdasarkan hasil wawancara kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur di tahun 2016 dan rencana di tahun 2017 menggunakan komunikasi publik dan komunikasi massa. Komunikasi publik yang dimaksud ini seperti pada tahun 2016 adalah melakukan seminar dan diskusi ke beberapa organisasi misalnya organisasi masyarakat di daerah tertentu dan organisasi ekstra kampus. Sama halnya dengan rencana ditahun 2017 yaitu dengan melakukan komunikasi publik kepada pondok pesantren-pondok pesantren.

Disamping itu, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur juga melakukan komunikasi massa dengan menggunakan media massa seperti media cetak dan media elektronik. Dalam hal ini komunikasi yang disampaikan bersifat secara umum atau kepada masyarakat luas. Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melakukan proses sosialisasi dengan komunikasi melalui media cetak seperti brosur yang berisi alur pengaduan, leaflet yang berisi ketentuan-ketentuan Ombudsman, buku panduan, serta bekerjasama dengan media cetak koran untuk menyampaikan berita terkait dengan Ombudsman. Komunikasi melalui media elektronik yang dilakukan oleh Ombudsman juga bersifat secara umum kepada masyarakat luas dengan cara peliputan di TV atau penyiaran di radio-radio terkait dengan Ombudsman dan pelayanan publik dengan mengangkat isu-isu di masyarakat.

Dengan adanya komunikasi maka proses sosialisasi dapat berjalan dengan baik. Komunikasi yang

dilakukan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur pada saat sosialisasi adalah komunikasi ke bawah. Komunikasi ke bawah yang dimaksud adalah lembaga Ombudsman kepada masyarakat. Masyarakat yang dimaksud adalah penerima layanan dan pemberi layanan. Komunikasi yang terjadi terkait dengan mensosialisasikan dan memberikan pengetahuan berkaitan dengan Ombudsman dan pelayanan publik. Akan tetapi jika dalam sebuah perencanaan di tahun 2017, maka komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal. Komunikasi ke atas yang dimaksud adalah antara asisten beserta staf kepada kepala perwakilan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur terkait dengan menyampaikan rencana sosialisasi di tahun 2017. Komunikasi horizontal yang dimaksud dalam hal ini adalah komunikasi antara asisten dengan asisten atau staf yang lainnya. Berdasarkan hasil wawancara bahwa untuk melakukan kegiatan sosialisasi tidak hanya dilakukan oleh asisten bidang pencegahan tetapi berkoordinasi oleh asisten bidang penyelesaian laporan. Hal ini dilakukan agar terdapat tugas pada masing-masing anggota dan mempermudah terjadi koordinasi sesama asisten.

Proses sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur memberikan dampak bagi setiap unturnya. Seperti menurut Tommy Suprpto ada tiga dampak komunikasi yaitu memberikan informasi, menumbuhkan perasaan tertentu, dan mengubah sikap, perilaku dan perbuatan. Dengan adanya sosialisasi yang diberikan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur kepada masyarakat secara luas maka diharapkan terjadi tiga dampak tersebut.. Berdasarkan hasil penelitian, tiga dampak tersebut terdapat dalam sosialisasi.

Dalam sosialisasi, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur akan memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat terkait dengan Ombudsman, maladministrasi dan pelayanan publik. Dengan informasi tersebut maka masyarakat jika menemui terjadinya Maladministrasi maka masyarakat akan melakukan tindakan dengan cara mengadu kepada Ombudsman. Sosialisasi dilakukan sangat efektif jika pesan komunikasi yang didapatkan diterima dengan baik dan dilakukan.

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melihat konsep model pelaksanaan komunikasi yang ditinjau dari Model Philip Lesly. Terdapat dua komponen utama yaitu organisasi dan publik. Berdasarkan hasil penelitian, kedua komponen tersebut ada dalam pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur. Komponen pertama yaitu organisasi, organisasi yang dimaksud adalah Ombudsman Perwakilan Jawa Timur yang menjadi penggerak

kegiatan atau yang melakukan kegiatan dengan sasaran kegiatan adalah publik atau masyarakat. Lembaga Ombudsman melakukan tahapan-tahapan seperti pengamatan melalui jumlah laporan dari masing-masing daerah, jika ditemukan terdapat jumlah pengaduan di daerah sedikit maka Ombudsman melakukan sosialisasi di daerah tersebut. Selanjutnya melakukan perencanaan tempat pelaksanaan, konsepnya seperti apa serta sasaran kegiatannya siapa. Lalu dilakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat di daerah-daerah tertentu.

Komponen publik, publik yang dimaksud adalah masyarakat. Masyarakat akan memberikan umpan balik seperti pengaduan jika terdapat Maladministrasi. Adanya pengaduan itu maka pesan yang didapatkan dari kegiatan sosialisasi dapat diterima oleh masyarakat dengan baik. Disamping itu, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur melakukan kegiatan evaluasi. Kegiatan evaluasi ini melihat seberapa tercapai semua kegiatan sosialisasi. Sehingga untuk kedepannya maka dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan keputusan dalam meningkatkan dan penyesuaian program.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan berdasarkan aspek-aspek dalam fokus penelitian adalah pelaksanaan program sosialisasi dilakukan kepada penerima layanan publik yaitu masyarakat dan pemberi layanan publik yaitu penyelenggara pelayanan publik. Sosialisasi dilakukan secara langsung kepada organisasi masyarakat dan organisasi ekstra kampus. Untuk sosialisasi secara tidak langsung yaitu melalui media cetak dan media elektronik. Untuk media cetak sosialisasi dapat dilakukan seperti melalui brosur, *pamflet*, *leaflet*, buku panduan, banner, dan juga bekerja sama dengan media cetak agar informasi tentang Ombudsman dapat termuat. Selain itu, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur juga melakukan sosialisasi melalui media elektronik seperti radio, tv. Radio yang rutin dilakukan seperti RRI atau radio-radio milik pemerintah daerah serta tv yang sering meliput kegiatan-kegiatan Ombudsman adalah SBO TV, JTV dan BIOS TV.

Dalam kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2016 sesuai dengan perencanaan diawal. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan dampak yang positif seperti dengan adanya sosialisasi masyarakat dapat mengetahui tentang Ombudsman, hak sebagai penerima pelayanan publik serta tentang pelayanan publik. Faktor penghambatnya seperti medan, anggaran yang sedikit,

jumlah peserta yang tidak sesuai dengan undangan yang disediakan. Faktor pendorongnya seperti antusias warga yang datang dan mengikuti kegiatan sosialisasi, masyarakat yang belum mengerti tentang Ombudsman, serta masih banyak ditemui Maladministrasi di tengah masyarakat.

Pada tahun 2017, rencana kegiatan sosialisasi secara langsung dilakukan di pondok-pondok pesantren, tokoh masyarakat, organisasi masyarakat akan tetapi lebih memusatkan kepada pondok pesantren besar di Jawa Timur seperti di Kabupaten Ponorogo, Kabupaten Mojokerto, Kabupaten Jember, Kabupaten Pasuruan. Sosialisasi dilakukan dengan cara memberikan pendidikan atau edukasi kepada masyarakat pondok pesantren melalui seminar dan *focus group discussion*. Materi yang terkandung dalam sosialisasi terkait dengan kewenangan Ombudsman dan pelayanan publik. Akan tetapi pada tahun 2017 ini akan membentuk Sahabat Ombudsman di daerah-daerah agar komunitas Sahabat Ombudsman dapat memberikan informasi kepada masyarakat lebih dekat.

Saran

Perlu mempercepat pembagian anggaran dari pusat kepada perwakilan agar anggaran dapat terserap lebih baik. Menambah jumlah sumber daya manusia di Perwakilan Jawa Timur, baik dengan penambahan jumlah asisten maupun tenaga administrasi. Melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat kelas bawah seperti kelompok petani dan kelompok nelayan. Karena masyarakat kelas bawah secara langsung lebih dekat dengan pelayanan publik khususnya pemerintah daerah. Membuat papan reklame berisi tentang informasi kontak Ombudsman di daerah-daerah yang belum pernah dilakukan proses sosialisasi atau daerah yang jauh dari lokasi kantor Ombudsman seperti Banyuwangi, Pacitan, Magetan, Sumenep, dan Bondowoso. Semakin aktif dalam media elektronik khususnya di media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Galang. 2011. *Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Surabaya: Laksabang Yustitia Surabaya.
- Cangara, Hafied. 2014. *Edisi Revisi Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PR Rajagrafindo Persada.
- Dwiningrum, Siti Irene Astuti. 2009. *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan: Studi Kajian Teoritis dan Empirik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Satori, Djarm'an dan Komariah. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RAD*. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

simpler.ombudsman.go.id/informasistatistik# (diunduh pada tanggal 15 Oktober 2016)

<https://web.facebook.com/OmbudsmanRIJatim/?fref=ts>

