

BAB III

NETWORKING KONCO OMBUDSMAN DALAM UPAYA

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Dalam bab pembahasan dan analisis ini, peneliti akan menyajikan data hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara di lapangan dengan narasumber dan pihak-pihak yang terlibat dalam *networking* Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman serta dokumen yang berkaitan dengan *networking* tersebut.

Sebagaimana yang telah tertulis dalam tujuan penelitian ini, hal yang akan dicapai pada bagian hasil dan analisis penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Mendeskripsikan dan menjelaskan proses *networking* yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman dalam upaya pengawasan pelayanan publik pada 2016-2018. (2) Mendeskripsikan dan menjelaskan peran dari *konco* Ombudsman sebagai jejaring Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam pengawasan pelayanan publik. Analisis ini juga melihat desain *networking* antar pihak yang terlibat guna mengetahui tujuan dari *networking* lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman.

3.1 Membangun *Networking* dengan *Konco* Ombudsman

Dalam sub bab ini peneliti akan membahas beberapa poin terkait *networking* yang dibangun oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman. Poin-poin tersebut yaitu alasan yang mendasari dan tujuan dibentuknya *networking*, strategi membangun *networking*, strategi merawat *networking* dan hambatan dalam membangun dan merawat *networking*.

3.1.1 Alasan yang Mendasari dan Tujuan Dibentuknya *Networking* dengan *Konco* Ombudsman.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi *legal standing* untuk Ombudsman membentuk *networking* ini. Pada pasal 7 huruf f Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia disebutkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia bertugas membangun jejaring. Hal ini jelas mewajibkan Ombudsman Republik Indonesia dan perwakilannya termasuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk membuat jaringan dengan semua pihak, karena jika tidak membangun jejaring, maka dapat dikatakan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan Undang-Undang.

Membangun jejaring ini diperlukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk lebih mengenalkan lembaga ini

kepada masyarakat karena lembaga ini terbilang masih baru dan masih asing serta belum terlalu diketahui oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dimana dari 2.818 responden hanya sebesar 22% yang mengetahui apa itu lembaga Ombudsman dan maladministrasi (www.Ombudsman.go.id , diakses pada 20 Juni 2019).

Dasar hukum lain Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah membentuk *networking* dengan *konco* Ombudsman adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disini disebutkan ada peran serta masyarakat untuk mengawasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Jadi pengawasan pelayanan publik disini tidak hanya dilakukan pengawasan internal dari instansi penyelenggara pelayanan tetapi juga pengawasan eksternal yang dilakukan oleh masyarakat.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Plt. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Sabarudin Hulu, sebagai berikut.

“Jadi Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang dilandasi dengan Undang-Undang Nomor 27 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Nah di dalam Undang-Undang tersebut diamanahkan di dalam pasal 7 huruf F itu salah satu tugas Ombudsman itu adalah membangun jaringan. Membangun jaringan disini adalah ke semua pihak dapat membangun jaringan. Demikian juga dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disana juga ada peran serta masyarakat untuk mengawasi

penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Jadi pengawasannya disini bukan hanya Ombudsman saja tetapi juga media, LSM, pengawas internal, DPR, DPRD, dan masyarakat.” (wawancara dengan Sabarudin Hulu, selaku Plt. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, 18 Maret 2019).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat mempunyai hak dan kewajiban dalam konteks pelayanan publik, salah satu hak yang dimiliki oleh masyarakat yaitu hak untuk memperoleh pelayanan publik yang baik. Sebagian besar masyarakat belum mengetahui dan memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau aduan atas pelayanan publik yang diterima jika para penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan pelayanan yang baik. Masyarakat juga berhak mendapatkan jawaban atas pengaduan yang mereka sampaikan. Selain itu masyarakat juga berhak mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan / atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Ikkal Herdiansyah selaku *konco* Ombudsman mengatakan Ombudsman Republik Indonesia selaku lembaga yang bertugas sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya dikenal oleh masyarakat, tapi pada kenyataannya lembaga Ombudsman Republik Indonesia ini belum cukup dikenal oleh masyarakat Jawa Tengah, khususnya masyarakat di tingkat akar rumput atau *grassroot*.

“Apa lagi Ombudsman di masyarakat awam belum begitu dikenal juga. Menurut saya konco Ombudsman salah satu strategi untuk mengenalkan Ombudsman kepada masyarakat di tingkat akar rumput.” (wawancaradengan Ikbal Herdiansyah selaku konco Ombudsman, 10 Maret 2019)

Hal tersebut dikarenakan lembaga Ombudsman Republik Indonesia hanya berada di ibu kota Provinsi Jawa Tengah, yaitu di Kota Semarang, belum sampai menyentuh ke kabupaten-kabupaten di Jawa Tengah. Padahal apabila menilik pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di provinsi dan/ atau kabupaten kota. Hal tersebut membuat pengawasan terhadap pelayanan publik khususnya di daerah menjadi terbatas, sehingga di perlukan partisipasi dari masyarakat untuk membantu dalam melakukan pengawasan pelayanan publik.

Dalam rangka mendorong peran serta dan partisipasi masyarakat Jawa Tengah dalam pengawasan pelayanan publik dan lebih mengenalkan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Tengah kepada masyarakat Jawa Tengah, Ombudsman membentuk *networking* dengan masyarakat yang mempunyai ketertarikan dan kepedulian mengenai pelayanan publik di Jawa Tengah. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memberi nama jejaring ini dengan nama *konco* Ombudsman. *Konco* Ombudsman ini diambil dari bahasa daerah Jawa Tengah yang berarti sahabat Ombudsman.

“Konco itu adalah bagian dari Ombudsman, sahabat dari Ombudsman yang dia mempunyai ketertarikan untuk mengawasi pelayanan publik.” (wawancara dengan Bellinda Dewanty, selaku bagian Komunikasi Strategis Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, 4 Maret 2019).

Networking dengan *konco* Ombudsman yang terdiri dari berbagai unsur masyarakat dan juga media ini diharapkan dapat membantu Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah menjalankan tugas dan fungsinya di masyarakat. *Konco* Ombudsman diharapkan dapat membantu mengenalkan apa itu lembaga Ombudsman, apa kewenangan Ombudsman dan apa itu maladministrasi kepada masyarakat karena dengan keterbatasannya Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah memerlukan mitra untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat khususnya di daerah yang berada jauh dari jangkauan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

Selain itu *networking* dengan *konco* Ombudsman ini juga bertujuan sebagai sarana *sharing* informasi mengenai permasalahan pelayanan publik di Jawa Tengah. *Konco* Ombudsman yang menemui suatu permasalahan pelayanan publik di suatu instansi atau daerah dapat langsung mengkomunikasikan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Ombudsman memerlukan informasi dari *konco* Ombudsman sebagai salah satu bentuk pemantauan pelayanan publik. Jadi tujuan utama dibangunnya *networking* ini adalah untuk mewujudkan suatu pelayanan publik yang lebih baik di Jawa Tengah melalui pengawasan bersama.

“Jadi lebih sebenarnya kepada tujuan utamanya adalah bagaimana bersama-sama untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik melalui pengawasan yang dilakukan oleh konco Ombudsman”. (wawancara dengan Sabarudin Hulu selaku Plt. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, 18 Maret 2019).

Sedangkan tujuan akhir dari *networking* ini adalah ketika ada masyarakat yang menemui persoalan mengenai pelayanan publik diharapkan *konco* Ombudsman ini bisa membantu masyarakat, memberikan pemahaman bagaimana masyarakat harus melaporkan keluhan mereka hingga membantu mengadvokasi masyarakat.

3.1.2 Strategi Membangun *Networking* dengan *Konco* Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam membangun *networking* ini mempunyai strategi-strategi yang digunakan untuk menarik masyarakat, komunitas dan media untuk bergabung dalam *konco* Ombudsman. Strategi yang digunakan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yaitu dengan melakukan komunikasi edukatif dan persuasif dalam setiap kegiatan yang dilakukan.

3.1.2.1 Pembangunan *Networking* dengan Strategi Komunikasi Edukatif dan Persuasif

Maksud dari komunikasi edukatif dan persuasif yakni sebelum mengajak masyarakat bergabung dalam jejaring *konco* Ombudsman, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memberikan pengetahuan terlebih dahulu kepada masyarakat mengenai pentingnya masyarakat ikut terlibat dalam

pengawasan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung melalui akun media yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah maupun dengan bantuan publikasi dari *konco* media. Selanjutnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengajak masyarakat yang tertarik untuk ikut bergabung dengan *konco* Ombudsman.

“Caranya macam-macam, bisa kita melalui sosialisasi, kita melakukan seminar dan lain-lain atau dari anak-anak magang kita berikan edukasi dan penjelasan-penjelasan pentingnya masyarakat terlibat dalam pengawasan pelayanan publik lalu kita ajak mereka, kita tawarkan ada yang namanya Konco Ombudsman nih yang membantu tugas Ombudsman, kita lakukan komunikasi secara edukatif dan persuasif bagaimana supaya mereka mau bergabung menjadi Konco, pokoknya kalau dia punya ketertarikan lebih kita ajak, seperti itu cara-cara yang kita lakukan”. (Wawancara dengan Bellinda Dewanty selaku Bagian Komunikasi Strategis Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, 4 Maret 2019).

Komunikasi edukatif dan persuasif ini selalu dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam setiap kegiatan yang dijalankan.

3.1.2.2 Pembangunan *Networking* melalui Kegiatan-Kegiatan Ombudsman

1. Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Ombudsman Republik Indonesia melakukan kegiatan baik secara informal di masyarakat maupun secara formal di

suatu instansi mengenai suatu topik bahasan dengan tujuan lebih mengenalkan hal tersebut sehingga menjadi lebih dikenal, dipahami dan dihayati oleh masyarakat yang menjadi target sosialisasi Ombudsman. Salah satu contoh kegiatan sosialisasi yang dilakukan adalah kegiatan pekan anti maladministrasi pelayanan publik dimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mensosialisasikan tahapan alur pelaporan kepada Ombudsman serta standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Gambar 3.1
Sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam
Pekan Anti Maladministrasi Tahun 2018



Sumber : Instagram Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

2. Seminar Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

Seminar merupakan bentuk pengajaran yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan memakai sistem pengajaran akademis untuk membahas suatu topik tertentu dimana dalam pelaksanaannya para peserta dapat berpartisipasi secara aktif di dalam pembahasan tersebut. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sering melakukan kegiatan seminar di Perguruan Tinggi di Jawa Tengah. Kegiatan seminar yang rutin dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yaitu *Ombudsman Goes to Campus*.

Gambar 3.2
Kegiatan Ombudsman Goes to Campus tahun 2017 di Universitas Diponegoro



Sumber : Instagram Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

3. *Training of Trainer* (ToT) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

Training of Trainer atau biasa disebut ToT Ombudsman merupakan suatu kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada masyarakat atau komunitas yang ingin bergabung menjadi *konco* Ombudsman. Masyarakat atau komunitas harus mengikuti 3 tahap pelatihan dalam *Training of Trainer* untuk dapat sah dianggap sebagai *konco* Ombudsman.

Gambar 3.3
Kegiatan Training of Trainer (ToT) Konco Ombudsman Tahun 2018



Sumber: Instagram Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

3.1.2.3 Membangun *Networking* melalui Program Magang

Selain kegiatan tersebut, peneliti juga menemukan temuan dari hasil observasi di lapangan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah juga mempunyai strategi terobosan lain dalam membangun *networking* dengan *konco* Ombudsman yakni melalui mahasiswa magang. Mahasiswa yang melakukan magang atau praktik kuliah lapangan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dianggap telah mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang cukup mengenai lembaga Ombudsman, dan maladministrasi pelayanan publik sehingga dinilai layak untuk dapat bergabung dengan *konco* Ombudsman tanpa melalui tahapan pelatihan *Training of Trainer*. Selain dari hasil observasi, temuan ini juga dikonfirmasi oleh *statement* Ikbal Herdiansyah selaku narasumber saat diwawancarai oleh peneliti.

“Selain itu juga bisa melalui program magang Ombudsman juga. Seperti saya, saya bergabung dengan *konco* Ombudsman melalui program magang. Jadi Ombudsman menggunakan terobosan baru kepada mahasiswa yang ingin magang di Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah sekaligus untuk merekrut yang namanya *konco* Ombudsman.” (wawancara dengan Ikbal Herdiansyah selaku *konco* Ombudsman, 10 Maret 2019).

3.1.3 Strategi Menjaga Keberlangsungan *Networking* dengan *Konco*

Ombudsman.

Networking atau jejaring yang telah terbentuk perlu dirawat agar hubungan baik antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman dapat terus terjaga. Ada beberapa strategi yang dilakukan untuk merawat *networking* dengan *konco* Ombudsman diantaranya:

3.1.3.1 Merawat *Networking* melalui Komunikasi Intensif

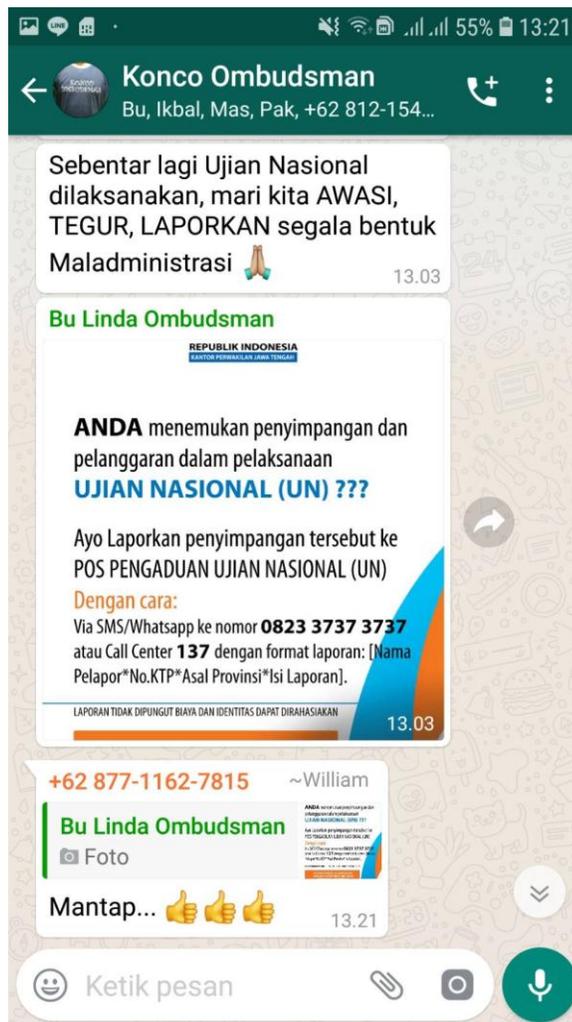
Komunikasi yang intens menjadi kunci utama dalam merawat dan menjaga *networking* ini. Hal ini peneliti simpulkan dari argumen-argumen yang dikeluarkan oleh narasumber-narasumber baik dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah maupun dari *konco* Ombudsman.

Sabarudin Hulu selaku Plt. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengungkapkan bahwa cara untuk dapat terus menjaga *networking* dengan *konco* Ombudsman ini adalah terus berkomunikasi dengan baik. Komunikasi ini terus dilakukan baik secara langsung dengan bertatap muka seperti melakukan kunjungan ke *konco* Ombudsman maupun komunikasi secara tidak langsung melalui media sosial termasuk berkomunikasi dalam grup *whatsapp* *konco* Ombudsman. Sependapat dengan Sabarudin Hulu, Otok Indro Musliwantono selaku Kepala

Bidang Penyiaran RRI mengatakan bahwa saling komunikasi yang baik akan membawa dampak yang baik pula untuk *networking*.

“Ya kita say hello, kita melakukan hubungan yang baik terus kemudian kita saling berkomunikasi. Yang jelas semua kegiatan itu diawali dengan komunikasi yang baik. Kalau komunikasi itu baik dan lancar pasti hubungan kerjasama dalam *networking* ini akan mengikuti.” (wawancara dengan Otok Indro Musliwantono selaku Kepala Bidang Penyiaran RRI, 13 Maret 2019).

Gambar 3.4
Grup WhatsApp Konco Ombudsman



Hidayat dari Media Warta Nasional yang merupakan salah satu *konco* Ombudsman menyatakan bahwa komunikasi yang telah dibangun dengan *konco* Ombudsman selama ini sudah cukup baik. Tidak hanya dari pihak Ombudsman Republik Indonesia saja, *konco-konco* Ombudsman juga intens melakukan komunikasi terkait dengan topik-topik, isu pelayanan publik di daerah.

3.1.3.2 Merawat *Networking* melalui Kegiatan Kolaboratif

1. Program Partisipasi Masyarakat

Ombudsman Republik Indonesia di pusat mewajibkan Ombudsman Perwakilan untuk membuat suatu program yang melibatkan masyarakat. Program ini disebut Program Partisipasi Masyarakat (ParMas) dan dilaksanakan rutin setiap tahun namun menggunakan konsep kegiatan yang berbeda-beda setiap tahunnya. Program ParMas ini selalu melibatkan *konco* Ombudsman baik itu untuk membantu Ombudsman melakukan sosialisasi hingga melibatkan *konco* Ombudsman dalam kepanitiaan kegiatan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah juga mengirimkan perwakilan dari *konco* Ombudsman untuk mengikuti Program ParMas Nasional yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia di pusat untuk bertemu dengan jejaring sahabat Ombudsman dari setiap Provinsi di Indonesia.

Hingga saat ini sudah ada 2 (dua) *konco* Ombudsman yang dilibatkan dalam Program ParMas Nasional di pusat untuk mewakili *konco* Ombudsman dari Jawa Tengah.

“Kegiatan nasional juga kita libatkan mereka, tapi ini seleksi maksudnya kita kirim tidak semuanya ada yang mewakili dari Konco Ombudsman dari Perwakilan Jawa Tengah. Jadi sudah 2 kali kegiatan di pusat karena seluruh Sahabat Ombudsman, Konco Ombudsman, jaringan Ombudsman kumpul di Jakarta kita libatkan mereka untuk kesana ke pusat. Jadi sudah 2 kali ini dan 2 peserta yang berbeda kita ajak mengikuti kegiatan di pusat sebagai Konco Ombudsman mewakili Jawa Tengah.” (wawancara dengan Sabarudin Hulu, selaku Plt. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, 18 Maret 2019).

Gambar 3.5
Kegiatan Lokakarya Nasional ParMas Tahun 2018



Sumber : Instagram Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

2. Diskusi Publik Refleksi Akhir Tahun

Refleksi akhir tahun adalah kegiatan tahunan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

dan dilaksanakan pada akhir tahun. Instansi penyelenggara pelayanan publik yang hadir dalam diskusi ini didorong untuk berkoordinasi secara aktif dan kooperatif dalam menindaklanjuti aduan masyarakat maupun memberikan klarifikasi dan penyelesaian terhadap laporan yang masyarakat yang sedang ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah akan mengundang instansi-instansi penyedia layanan publik mulai dari Polda, pengadilan tinggi, kejaksaan tinggi, pemerintah daerah hingga BUMN dan BUMD untuk melakukan evaluasi bersama sehingga pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat pada tahun mendatang akan menjadi lebih baik dengan menggunakan evaluasi dari refleksi akhir tahun sebagai acuan.

Konco Ombudsman juga turut diundang dan dilibatkan dalam kegiatan Refleksi Akhir Tahun untuk memberikan saran dan masukan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan instansi-instansi penyedia pelayanan publik yang hadir. Bahkan pada kegiatan Refleksi Akhir Tahun 2018, *konco* Ombudsman dari Media Radio Idola dan Media Tribun Jateng diberikan kesempatan untuk menjadi narasumber dan moderator dalam sesi diskusi Refleksi Akhir Tahun 2018.

Gambar 3.6
Kegiatan Diskusi Publik Refleksi Akhir Tahun 2018



Sumber : Instagram Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

3.1.3.3 Merawat *Networking* dengan Pertemuan Rutin.

Pertemuan rutin yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman untuk merawat *networking* / jejaring ini dilakukan baik secara formal maupun tidak formal, diantaranya:

1. Program Pertemuan Berkala

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mempunyai program wajib tahunan bernama program Pertemuan Berkala sebagai bentuk komitmen dalam merawat *networking* dengan *konco* Ombudsman yang dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Program Pertemuan Berkala ini dimulai pada tahun 2016 dan rutin dilakukan hingga tahun 2018. Program Pertemuan Berkala dengan *konco* Ombudsman ini diisi dengan kegiatan dalam

bentuk pelatihan, diskusi mengenai isu-isu pelayanan publik dan diselingi dengan kegiatan lain seperti permainan *games*.

2. Ngopi Bersama *Konco* Ombudsman

Ngopi bersama ini merupakan kegiatan informal yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk menjaga hubungan baik dengan *konco* Ombudsman. Acara ini biasa dilakukan pada hari-hari tertentu seperti setelah idul fitri, hari natal, tahun baru dan lain sebagainya. Acara ngopi bersama ini diselingi dengan ngobrol santai membahas isu-isu pelayanan publik yang sedang *up to date* di masyarakat. Meskipun ngopi bersama ini bukan merupakan kegiatan yang formal namun kegiatan ini cukup membawa dampak yang besar dalam merawat *networking* dengan *konco* Ombudsman karena acara ini lebih bersifat fleksibel dan santai sehingga lebih mengeratkan rasa kekeluargaan.

Selain beberapa upaya yang dilakukan diatas, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan beberapa program dan kegiatan. Beberapa program dan kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam rangka meningkatkan peran serta masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dan membangun jaringan dengan *konco* Ombudsman pada tahun 2016 hingga tahun 2018 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Program dan Kegiatan Bidang Pencegahan Tahun 2016

Uraian	Lokasi	Waktu	Output	Keterangan
Dialaog interaktif melalui Radio Trijaya FM, Radio Dangdut Indonesia FM dan Radio Sargentina dengan Tema Kewajiban Melayani Masyarakat	Citrus Resto Novotel	15 Februari 2016	Instansi penyelenggara pelayanan publik memahami tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Pada acara itu ORI Jateng menyampaikan tugas dan kewenangan Ombudsman serta meyampaikan jumlah laporan yang masuk di Ombudsman dan disiarkan oleh ketiga Radio tersebut
Sosialisasi pada acara resepsi hari pers nasional “Optimalisasi Profesionalitas dan Kemartabatan Wartawan Tingkat Jateng dan HUT ke 70 Persatuan Wartawan Indonesia	Dreamlight Media World, Ungaran	22 Februari 2016	Terjalin Kerjasama dengan pers/wartawan dalam meningkatkan sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia	Ombudsman Republik Indonesia ikut serta dalam pengawasan terhadap kinerja pers/ wartawan
Talkshow sebagai narasumber di TATV solo	Studio TATV solo	18-19 Februari 2016	Tersosialisasikan tugas dan fungsi ORI kepada masyarakat khususnya masyarakat Solo	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah membangun jaringan dengan TATV solo
Sosialisasi pada acara pelantikan dan diskusi	Hotel Amantis Demak	20 Februari 2016	Tersosialisasikan tugas dan fungsi ORI kepada	Ombudsman Republik Indonesia

publik yang diselenggarakan oleh Dewan Pengurus Cabang Lembaga Wartawan Indonesia (DPCLWI)			masyarakat khususnya masyarakat Demak	Perwakilan Jawa Tengah membangun jaringan dengan DPC LWI Kabupaten Demak
Sosialisasi di stasiun TV TVRI Provinsi Jawa Tengah	Studio TVRI Provinsi Jawa Tengah	24 Maret 2016	Tersosialisasikan tugas dan fungsi ORI kepada masyarakat Jawa Tengah	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah membangun jaringan dengan TVRI Jawa Tengah
Sosialisasi pada acara Workshop Asosiasi Jurnalis Indonesia dengan tema "Humas sebagai Ujung Tombak Promosi di Era New Media"	Gedung H Universitas Dian Nuswantoro	31 Maret 2016	Tersosialisasikan tugas dan fungsi ORI kepada masyarakat dan terbentuknya forum pembaca Tribun Jateng	Akan dilakukan pertemuan rutin per 3 bulan untuk dialog mengenai peran media massa dan perkembangan media di era new media
Sosialisasi di media elektronik TVRI Semarang dengan tema "Pesta Rakyat Hari jadi Provinsi Jawa Tengah"	LPP TVRI stasiun Jawa Tengah	3, 4, 31 Agustus 2016 dan 1, 6, 7 September 2016	Meningkatnya kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat	Mengambil peluang mengenalkan Ombudsman Jawa Tengah melalui media elektronik
Sosialisasi di media Radio Idola Semarang	Hotel Gracia Semarang	22 Agustus 2016	Mensosialisasikan tugas dan fungsi ORI Jateng dalam acara Semarang Trending Topic Diskusi Membangun Jawa	Pada acara tersebut dihadiri oleh SKPD penyelenggara layanan publik, pelaku usaha dan masyarakat.

			Tengah: 71 st RI Independence Day : Revitalization Indonesian Dream	
Sosialisasi di RRI terkait penyelenggara pelayanan publik di Jawa Tengah	RRI Kota Semarang	13 Oktober 2016	ORI Jateng memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang standar pelayanan publik yang baik sesuai UU No. 25 Tahun 2009	Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah membangun jaringan dengan RRI
Sosialisasi pada acara seminar dengan tema Minoritas Seksual dan Permasalahan Hukumnya yang diselenggarakan oleh LBH APIK dan beberapa LSM lainnya	Kota Semarang	25 November 2016	ORI Jateng memberikan masukan terhadap kasus HAM tersebut dan mempersilakan bagi korban untuk melapor kepada Ombudsman apabila ada masalah yang dihadapi terkait pelayanan publik	Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah membangun jaringan lembaga Swadaya Masyarakat dalam mengoptimalkan penyelesaian laporan masyarakat.
Sosialisasi pada Acara Semarang Trending Topic – Diskusi Membangun Jawa Tengah	Hotel Grasia Semarang	30 Desember 2016	Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan tugas fungsi dan kewenangan berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI	Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah membangun kerja sama dengan media cetak maupun elektronik untuk memaksimalkan kegiatan sosialisasi

Sumber: Laporan Pencegahan Ombudsman Jawa Tengah Tahun 2016

Tabel 3.2
Program dan Kegiatan Bidang Pencegahan Tahun 2017

Uraian	Lokasi	Waktu	Output	Keterangan
Sosialisasi pada Acara Dialog Interaktif di RRI Kota Semarang dengan Tema : “Membahas tentang Hukum, Perundang-undangan serta Aplikasinya	RRI Kota Semarang	17 Januari 2017	Tugas pokok, fungsi dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia tersampaikan kepada publik	Pada dialog interaktif, Ombudsman RI Jateng menyampaikan materi mengenai kewenangan Ombudsman atas Hukum, Perundang-undangan serta aplikasinya.
Sosialisasi pada acara Diskusi Waroeng HAM dengan tema “Upaya Negara dalam Perlindungan dan Pengakuan PRT sebagai Pekerja”	LPUBTN kawasan Kota Lama Semarang	16 Februari 2017	Tugas pokok, fungsi dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia tersampaikan kepada publik	ORI Jateng menyampaikan materi dan membangun jaringan dengan beberapa organisasi masyarakat, LSM dan LBH yang datang.
Sosialisasi pada acara Talkshow Radio Sonora dengan Tema : Tingkat Kualitas Pelayanan Publik Jawa Tengah	Studio Radio Sonora	24 Februari 2017	Tugas pokok, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI tersampaikan kepada publik	Kegiatan rutin yang dilakukan oleh Radio Sonora sebagai salah satu Konco Ombudsman
Sosialisasi pada acara diskusi interaktif RRI Kota Semarang dengan tema: Pengawasan Pelayanan Publik UN/USBN/UNBK	RRI Kota Semarang	21 Maret 2017	Menyampaikan tugas, fungsi, dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah	Merupakan Kegiatan rutin yang dilakukan oleh RRI sebagai salah satu Konco Ombudsman

Sosialisasi pada acara Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus	Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus	7 April 2017	Mensosialisasikan tugas dan kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI	Penandatanganan nota kesepahaman termasuk mengenai kegiatan magang mahasiswa di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah
Sosialisasi pada acara Seminar Nasional "Reaktifasi Penguatan Nilai-Nilai Hukum dan Ekonomi dalam Rangka Menjaga Eksistensi NKRI di Universitas Semarang	Gedung Fakultas Kedokteran Universitas Semarang	16 Mei 2017	Mensosialisasikan tugas dan kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI	Penandatanganan nota kesepahaman termasuk mengenai kegiatan magang mahasiswa di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah
Sosialisasi pada acara Pembekalan KKN Revolusi Mental Tahun 2017 oleh Universitas Negeri Semarang	Universitas Negeri Semarang	1 Agustus 2017	Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memberikan materi mengenai revousi mental dalam penyelenggaraan pelayanan publik	ORI Jateng akan membantu memberikan materi Revolusi Mental di lokasi KKN UNNES
Sosialisasi Ombudsman dalam bentuk pelatihan "Konco Ombudsman"	Seven Distro & Café Kota Semarang	22 Agustus 2017	Merawat Konco Ombudsman yang ada dengan meneguhkan kembali komitmen pengawasan pelayanan publik melalui diskusi dan pembekalan materi keombudsmanan	Melakukan pelatihan yang memperkuat jejaring Konco Ombudsman yang telah ada

Sosialisasi pada Kuliah Umum dengan Tema “Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik yang Berkarakter Pancasila dalam Perspektif Republik Indonesia	Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang	20 September 2017	ORI Jateng memberikan materi mengenai Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik.	Penandatanganan nota kesepahaman termasuk mengenai kegiatan magang mahasiswa di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah
---	--	-------------------	---	---

Sumber : Laporan Pencegahan Ombudsman Jawa Tengah Tahun 2017

Tabel 3.3
Program dan Kegiatan Bidang Pencegahan Tahun 2018

Uraian	Lokasi	Waktu	Output	Keterangan
Sosialisasi pada acara Diskusi Bersama dalam rangka Ulang Tahun Radio Elshinta ke-18	Hotel Grasia Semarang	14 Februari 2018	Merawat hubungan dengan jejaring Konco Ombudsman	Tim Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menghadiri acara tersebut sebagai tamu undangan (peserta aktif)
Sosialisasi di Radio Idola terkait tugas dan kewenangan Ombudsman, serta sosialisasi acara HUT Ombudsman Republik Indonesia	Radio Idola	6 Maret 2018	Kegiatan rutin dalam merawat jejaring dengan Konco Ombudsma Radio Idola	Tim ORI Jateng melakukan sosialisasi terkait tugas dan kewenangan Ombudsman, serta sosialisasi acara HUT Ombudsman Republik Indonesia ke- 20 di Radio Idola
Sosialisasi pada acara Focus Grup Discussion (FGD)	Menara Suara Merdeka	8 Maret 2018	Merawat jejaring dengan Suara Merdeka bagian	Menghadiri dan memberikan pendapat dan

agenda rutin kerja sama dengan Suara Merdeka dan MIK SEMAR	Lantai 7		dari Konco Ombudsman	saran berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman
Sosialisasi pada acara Panggung Civil Society Membangun Indonesia Lebih Baik yang diselenggarakan Radio Idola	Patra Jasa Convention Hall Semarang	20 Juli 2018	Membangun jaringan dengan media dan penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah	Ombudsman menghadiri kegiatan Rutin yang diselenggarakan oleh Konco Ombudsman
Sosialisasi pada acara Pendidikan Kepramukaan dalam rangka Pemantapan dan Musyawarah Dewan Ambalan Pramuka di SMA Negeri 1 Purbalingga	SMA N 1 Purbalingga	31 Agustus 2018	Masyarakat lebih memahami pelayanan publik dan mengenal Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah	Ombudsman menyampaikan hal-hal terkait pelayanan publik
Sosialisasi pada acara Penyusunan Rencana Strategis LBH APIK tahun 2018 yang diselenggarakan oleh LBH APIK	Kantor LPUBTN	7 September 2018	Merawat kerja sama antara Ombudsman Jateng dengan LBH APIK yang selama ini telah terjalin	Ombudsman Jateng turut serta sebagai peserta aktif dan menyampaikan hal-hal mengenai pelayanan publik, sosialisasi mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman
Sosialisasi pada Acara Kuliah Umum di Universitas Islam Sultan Agung	Universitas Islam Sultan Agung	14 September 2018	Mensosialisasikan tugas dan kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah	Penandatanganan nota kesepahaman termasuk mengenai kegiatan magang

			berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI	mahasiswa di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah
Sosialisasi pada acara Diskusi Menegakkan Akuntabilitas Akademik di Era Disrupsi	Taman Budaya Raden Saleh Kota Semarang	19 September 2018	Membangun jaringan Konco Ombudsman terutama dengan para mahasiswa	Memberikan pengetahuan kepada para mahasiswa terkait tugas dan fungsi Ombudsman RI serta Pelayanan Publik yang baik bagi masyarakat
Sosialisasi pada acara ToT Partisipasi Masyarakat di Solo	Lor In Solo Hotel	25 September 2018	Memberikan pemahaman mengenai tugas kewenangan Ombudsman serta upaya membangun dan memperluas jaringan Konco Ombudsman	Memberikan Training of Trainer kepada 21 Komunitas di Surakarta dan sekitarnya.
Sosialisasi pada acara Dialog Interaktif dan Kompetisi Gagasan Pelayanan Publik Antar Universitas di Jawa Tengah Tahun 2018	Kampus FISIP Undip	16-17 Oktober 2018	Menampung ide dan pemikiran dari para mahasiswa terkait perbaikan pelayanan publik di desa sekaligus mensosialisasikan mengenai Konco Ombudsman	Penyelenggaraan Kompetisi Gagasan Pelayanan Publik Antar Universitas di Jawa Tengah Tahun 2018 yang diikuti beberapa Universitas di Jawa Tengah.
Sosialisasi pada acara Diskusi Publik Refleksi Akhir Tahun 2018 dengan Tema Pelayanan	Hotel Kesambi Hijau Kota Semarang	22 November 2018	Mendapatkan masukan dari peserta diskusi serta merawat jaringan yang ada.	Membicarakan seputar tugas-tugas yang telah dilaksanakan Ombudsman Jawa Tengah

Publik yang Progresif dan Partisipatif				selama tahun 2018 dan dihadiri oleh stakeholder, LSM, Komunitas dan Media dari Kota Semarang dan sekitarnya
Sosialisasi pada acara “Seminar Publikasi Hasil Riset Aksesibilitas Layanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Kabupaten Klaten yang diselenggarakan oleh Perkumpulan Penyandang Disabilitas Kabupten Klaten	Hotel Grand Tjokro Klaten	18-19 Desember 2018	Memberikan pemahaman kepada penyedia layanan dan masyarakat penyandang disabilitas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memperluas jaringan	Ombudsman Jawa Tengah sebagai narasumber dalam kegiatan

Sumber : Laporan Pencegahan Ombudsman Jawa Tengah Tahun 2018

Dilihat dari ketiga tabel kegiatan tersebut terlihat bahwa pada tahun 2016 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah masih fokus dan mengutamakan membangun jaringan / *networking* dengan media-media baik media cetak hingga media elektronik. Ini dibuktikan dengan banyaknya kegiatan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan media-media baik cetak maupun elektronik mulai dari melakukan siaran di Radio hingga TV sampai dengan menghadiri kegiatan yang diadakan pers dan jurnalis.

Sedangkan pada tahun 2017 dan tahun 2018 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mulai banyak melakukan kegiatan dan membangun jaringan / *networking* dengan LSM, komunitas, dan juga universitas di Jawa Tengah untuk lebih mengenalkan lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada mahasiswa. Pada tahun 2017 dan 2018 Ombudsman Republik Indonesia juga terus melanjutkan kegiatan rutin dengan *konco* media yang sudah terjalin dari tahun 2016 dengan melakukan *talkshow* maupun dialog interaktif.

3.1.4 Hambatan dalam Membangun dan Merawat *Networking* dengan *Konco* Ombudsman.

Networking antara Ombudsman Republik Indonesia dengan *konco* Ombudsman ini tidak terlepas dari suatu hambatan dan kendala, baik itu hambatan dari internal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah maupun hambatan dari eksternal. Hambatan yang pertama yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yang hanya memiliki 12 asisten Ombudsman tidak hanya bertugas untuk membangun jaringan kerja/ *networking* tetapi juga bertanggung jawab dan dituntut untuk melakukan pemeriksaan terhadap laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang masuk. Hambatan Kedua adalah anggaran

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yang terbatas. Keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah ini membuat sosialisasi mengenai *konco* Ombudsman dan kegiatan-kegiatan untuk merawat *networking* ini kurang maksimal. Alokasi anggaran untuk setiap kegiatan ditentukan oleh kesekjenan Ombudsman dari pusat sehingga seringkali anggaran tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk melakukan kegiatan yang bersifat pencegahan ataupun kegiatan untuk merawat *networking* / jejaring sudah ada. Pendapat ini disampaikan oleh Sabarudin Hulu selaku Plt. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah..

“Untuk hambatan pastinya ada. Dari Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah ini untuk membangun *networking* dengan *Konco* Ombudsman ini terkendala jumlah sumber daya manusia. Kita dengan sumber daya yang terbatas ini tidak hanya harus membangun jaringan kerja tetapi juga harus menerima dan menyelesaikan laporan dugaan maladministrasi dari masyarakat. Kemudian yang kedua hambatannya ada di anggaran, karena untuk merawat *networking* ini kan kita memerlukan anggaran yang cukup besar seperti misalnya melakukan kegiatan *Training of Trainer*, ini kan jelas memerlukan anggaran. Nah untuk saat ini kami kira anggaran yang diterima oleh Ombudsman Jawa Tengah belum terlalu besar.” (wawancara dengan Sabarudin Hulu, selaku Plt. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, 18 Maret 2019).

Sedangkan Bellinda Dewanty selaku Bagian Komunikasi Strategis Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengungkapkan ada hambatan lain yang berasal dari *konco* Ombudsman sendiri. *Networking* yang terjalin tidak secara formal dan hanya berlandaskan pada

partisipasi dan kesukarelaan *konco* Ombudsman membuat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tidak dapat menuntut masing-masing dari *konco* Ombudsman untuk dapat memberikan kontribusi dan keaktifan yang sama dalam *networking* ini. Karena tidak ada suatu perjanjian yang mengikat maka kesukarelaan dan kepedulian *konco* Ombudsman akan pelayanan publik di Jawa Tengah ini lah yang membuat *networking* ini dapat terus berlangsung.

Pendapat ini juga sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ikbal Herdiansyah selaku *konco* Ombudsman dimana jejaring yang bersifat nonformal justru bisa menjadi hambatan tersendiri.

“Setelah kita mengikuti ToT dari Ombudsman apakah kita mau berkontribusi maksimal sebagai *konco* Ombudsman atau tidak, apalagi *konco* Ombudsman ini kan sifatnya non formal tidak masuk ke struktural. Yang jadi hambatan ya tadi tidak semua *konco* Ombudsman mempunyai tindak lanjut yang sama.”(wawancara dengan Ikbal Herdiansyah selaku *konco* Ombudsman, 10 Maret 2019).

3.2 Hasil *Networking* Ombudsman Republik Indonesia dengan *Konco* Ombudsman

Dibangunnya *networking* antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan dengan *konco* Ombudsman pasti bermuara pada hasil yang hendak dicapai. Adanya *networking* ini memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan *konco* Ombudsman.

3.2.1 Bentuk Pengawasan Pelayanan Publik oleh *Konco* Ombudsman

Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh *konco* Ombudsman yaitu memberikan informasi-informasi mengenai temuan permasalahan pelayanan publik dan dugaan maladministrasi kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. *Sharing* informasi *konco* Ombudsman kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah ini merupakan partisipasi *konco* Ombudsman selaku bagian dari masyarakat yang menjadi subyek dari penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik di daerah sering kali tidak terpantau dan lepas dari pengawasan langsung Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. *Konco* Ombudsman yang terdiri dari bermacam-macam unsur dan *background* yang berbeda yang berasal dari daerah-daerah di Jawa Tengah lebih memungkinkan untuk mengetahui dan menemukan informasi-informasi kejanggalan pelayanan publik di daerahnya. Pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh *konco* Ombudsman ini akan sangat membantu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan dalam menjalankan tugas fungsinya.

1. Peran *Konco* Media dalam Upaya Pengawasan dan Perbaikan Pelayanan Publik

Media merupakan saluran dari kegiatan pemberitaan termasuk pemberitaan tentang penyelenggara pelayanan publik dan segala hal lain yang terkait di dalamnya. Sesuai dengan salah satu fungsi

media yaitu menjalankan fungsi informasi bagi masyarakat, maka masalah penyelenggara pelayanan publik menjadi salah satu ranah paling strategis bagi media masa. Media massa, apapun bentuknya, eksis karena adanya kepentingan publik di dalamnya (Syah, 2015:70). Dalam pengawasan dan perbaikan pelayanan publik, media berperan cukup besar. Ada misi sosial yang diletakkan di pundak pers untuk perbaikan kualitas kehidupan masyarakat. Media berperan sebagai elemen eksternal untuk memantau dan mengontrol pelayanan publik. Sifat media yang responsif dan terbuka menjadi jalan pintas (*shortcut*) untuk mempercepat pengawasan dan perbaikan pelayanan publik.

Hidayat selaku Jurnalis dan Pemimpin Redaksi Media Warta Nasional mengungkapkan bahwa *konco* media yang terdiri dari jurnalis dan wartawan mempunyai kecenderungan untuk cepat memperoleh informasi dan berita mengenai kegagalan pelayanan publik di daerah. Kecepatan media dalam memperoleh suatu informasi ini lah yang coba disinergikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk bersama-sama mengawasi pelayanan publik. *Konco* media yang menemukan suatu dugaan maladministrasi atau ketidaksesuaian pelayanan publik tidak hanya melakukan publikasi tetapi juga menyampaikan informasi tersebut kepada Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Jawa Tengah untuk mendapatkan tindak lanjut. Dalam wawancara dengan peneliti, Hidayat menyatakan:

“Kalau Konco Ombudsman di Jawa Tengah ini rata-rata dari kawan-kawan jurnalis. Mengapa kok jurnalis/wartawan? Karena jurnalis dan wartawan itu pasti akan mengerti ketika ada informasi semacam itu langsung tanggap, langsung respon karena kebiasaan jurnalis mencari berita, mencari informasi kemudian wartawan itu juga tahu betul secara investigasi dalam mencari informasi-informasi yang dinilai janggal dan harus dibenahi sehingga pelayanan-pelayanan publik itu dapat maksimal. Maka dari itu dari kawan-kawan jurnalis itu bersinergi, bekerja sama dengan Ombudsman agar pelayanan publik di Jawa Tengah ini bisa maksimal”. (wawancara dengan Hidayat selaku Jurnalis dan Pemimpin Redaksi Media Warta Nasional, 12 Maret 2019).

Sependapat dengan Hidayat, Otok Indro Musliwanto selaku Kepala Bidang Penyiaran Radio Republik Indonesia (RRI) juga menyatakan bahwa setiap menemukan suatu isu kejanggalan pelayanan publik atau keluhan masyarakat yang masuk di Radio Republik Indonesia, RRI akan menyampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sebagai bentuk Radio Republik Indonesia menjalankan fungsi *control* sebagai pers. Otok Indro Musliwanto mengatakan:

“Kalau kita tidak mempunyai kewenangan untuk pengawasan secara langsung ya. Jadi seperti tadi yang kami sampaikan bentuk pengawasan kami sebagai media adalah pengawasan tidak langsung, apabila ada kita menemukan suatu isu kejanggalan pelayanan publik kita akan sampaikan kepada Ombudsman sebagai jejaring kami. Saya kira itu keterlibatan RRI dalam pengawasan publik, karena kita hanya mempunyai kewenangan untuk menyampaikan informasi tidak melakukan pengawasan langsung. Yang jelas RRI menjalankan fungsi

pers, fungsi kontrol, koreksi dan kritik.”(wawancara dengan Otok Indro Musliwanto selaku Kepala Bidang Penyiaran Radio Republik Indonesia, 13 Maret 2019).

Berdasarkan uraian diatas, maka *konco* media memiliki 3 peran dalam pengawasan dan perbaikan pelayanan publik yaitu *supply side*, *demand side*, mediator.

- a) *Supply side* artinya media menyampaikan informasi kepada sisi penyelenggara pelayanan publik. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan dasar, maka pemerintah menetapkan standar, aturan, dan norma yang harus diikuti oleh para pelaksana pelayanan publik. Segala ketetapan dalam penyediaan pelayanan publik tersebut harus disosialisasikan secara luas kepada masyarakat. Namun jangkauan tangan pemerintah biasanya sangat terbatas. Dalam konteks ini, media berperan dalam memberikan pendidikan dan pemahaman kepada masyarakat tentang pelayanan publik yang seharusnya masyarakat terima.
- b) *Demand side* artinya media menyampaikan informasi dari sisi pengguna pelayanan publik. Media berperan penting dalam menyuarakan kebutuhan dan keluhan publik akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Peran ini penting disampaikan dijalankan oleh media dikarenakan pemerintah tidak mungkin dapat menangkap semua kebutuhan masyarakat sesuai dengan kondisi riil di lapangan. Masyarakat memerlukan saluran yang kredibel untuk

menyampaikan dan menyuarakan aspirasi serta keluhan tentang pelayanan publik.

c) Mediator bagi Penyedia dan Warga Pengguna Pelayanan Publik

Media juga harus dapat menjembatani keinginan pengguna pelayanan publik dengan para penyelenggara pelayanan publik. Acara dialog interaktif merupakan salah satu acara yang menggambarkan peran media sebagai mediator. Media radio melakukan siaran dan membuka obrolan antara masyarakat selaku pengguna dengan pelayan publik. Disini bisa diketahui apa sebenarnya yang dikeluhkan oleh masyarakat dan bagaimana respon langsung dari para pelayan publik.

2. Peran *Konco* komunitas dan *konco* mahasiswa sebagai bagian dari masyarakat dalam upaya pengawasan dan perbaikan pelayanan publik.

Partisipasi *konco* Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh *konco* media. *Konco* komunitas dan *konco* mahasiswa yang merupakan representasi dari masyarakat tidak hanya memiliki hak atas pelayanan publik yang baik tetapi juga mempunyai kewajiban untuk terlibat dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah. Memberikan masukan, saran, atau kritik kepada penyelenggara pelayanan publik juga merupakan salah satu bentuk partisipasi dari upaya pengawasan dan perbaikan

pelayanan publik yang dilakukan oleh *konco* Ombudsman. Masukan, saran atau kritik ini bisa disampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui kotak saran yang disediakan di instansi pelayanan tersebut. Dalam wawancara dengan narasumber, Sabarudin Hulu mengatakan bahwa:

“Peran partisipasi yang dilakukan oleh, tidak hanya *konco* Ombudsman tetapi juga masyarakat secara umum dalam pengawasan untuk perbaikan pelayanan publik di Jawa tengah ini biasanya berupa masukan atau kritik kepada penyelenggara pelayanan publik. Kritik atau masukan ini disampaikan dalam kotak saran yang disediakan oleh instansi terkait. Tujuannya tadi, agar masukan-masukan ini dapat diterima pelayanan yang diberikan dapat lebih baik”. (wawancara dengan Sabarudin Hulu selaku Plt. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, 18 Maret 2019).

Komunitas Sahabat Difabel juga beberapa kali memberikan informasi kepada Ombudsman Republik Indonesia mengenai kurang baiknya pelayanan publik di Kota Semarang terhadap kaum difabel. Didik Sugiyanto selaku Ketua Komunitas Sahabat Difabel mengatakan bahwa:

“Ketika kita dalam berkegiatan, berinteraksi di masyarakat menemui kendala-kendala itu ya kita sampaikan. Pernah kita jalan-jalan bersama anggota komunitas sahabat difabel, kita jalan menggunakan kursi roda di trotoar, ternyata trotoar tersebut berlubang yang lebar sekali yang cukup membahayakan dan itu tidak diberi tanda apapun, lalu kita share dan tag akun Ombudsman. Karena gini, seringkali pemerintah itu jika hanya kita yang mengingatkan ya mereka akan merespon lama, berbeda jika Ombudsman yang mengingatkan karena mereka mempunyai kewenangan di bidang tersebut maka respon dari pemerintah akan

cepat.”(wawancara dengan Didik Sugiyanto selaku Ketua Komunitas Sahabat Difabel, 23 Maret 2019).

Masyarakat tidak hanya berperan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik tetapi juga berperan dalam proses pembuatan kebijakan publik. Suatu kebijakan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh para pejabat pembuat keputusan tetapi dalam prosesnya juga harus melibatkan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Masyarakat berhak melakukan pengawasan sejak suatu kebijakan mengenai pelayanan publik dirumuskan hingga kebijakan tersebut direalisasikan. *Konco* Ombudsman dan masyarakat Jawa Tengah dapat mengawasi berjalannya kebijakan yang telah disetujui dalam bentuk standar pelayanan publik.

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa *konco* Ombudsman dan masyarakat melakukan upaya pengawasan dan perbaikan pelayanan publik dalam 3 bentuk antara lain:

1. Memberikan masukan, kritik dan saran langsung kepada instansi penyedia pelayanan publik di Jawa Tengah.
2. Memberikan informasi dan laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terkait permasalahan pelayanan publik dan dugaan maladministrasi.
3. Pengawasan terhadap kebijakan publik mulai dari perumusan hingga implementasi kebijakan publik.

Dari banyak penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa *konco* Ombudsman melakukan pengawasan eksternal dalam bentuk pengawasan masyarakat sesuai dengan apa yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pengawasan masyarakat ini berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun kewenangan yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dianggap membawa dampak nyata bagi perbaikan pelayanan publik, akan tetapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tetap memerlukan rekan yang dapat berbagi informasi mengenai isu permasalahan pelayanan publik karena keterbatasan Ombudsman Republik Indonesia untuk dapat mengawasi dan meng-*cover* semua pelayanan publik yang ada di Jawa Tengah

3.2.2 Keuntungan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan Adanya *Networking*.

Keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah baik sumber daya manusia maupun keterbatasan sarana untuk melakukan tugas sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dapat terbantu dengan adanya *networking* dengan *konco* Ombudsman ini.

Pertama, dengan adanya *networking* dengan *konco* Ombudsman, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mendapatkan mitra dalam rangka diseminasi atau penyebaran informasi mengenai lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan hal-hal lain terkait maladministrasi dan pelayanan publik kepada masyarakat. *Konco* Ombudsman yang terbentuk dari beragam unsur masyarakat dan media di Jawa Tengah menjamin penyebaran informasi yang lebih cepat sampai kepada masyarakat dengan spesialisasi dan *background* dari *konco* Ombudsman yang berbeda-beda.

Sabarudin Hulu selaku Plt. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengatakan *konco* media mempunyai peranan yang sangat besar dalam *mem-branding* Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan menyebarkan informasi kepada masyarakat.

“Keuntungan yang diperoleh Ombudsman Jawa Tengah ini *Konco* Ombudsman juga membantu menyebarluaskan informasi mengenai Ombudsman kepada masyarakat. *Konco* Ombudsman seperti *Konco* Media seringkali menulis pemberitaan mengenai Ombudsman Jawa Tengah dan dengan media ini informasi mengenai Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah ini semakin cepat sampai dan diterima di masyarakat.” (wawancara dengan Sabarudin Hulu selaku Plt. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, 18 Maret 2019).

Komunitas yang bergabung dalam *konco* Ombudsman juga turut mengenalkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Hal ini terkonfirmasi oleh wawancara yang dilakukan penulis dengan Didik Sugianto selaku *konco* Ombudsman dari Komunitas Sahabat Difabel.

“Kami mencoba mengenalkan Ombudsman kepada teman-teman difabel dan juga komunitas-komunitas lain. Karena komunitas kan mempunyai ruang lingkup tersendiri ya, antar komunitas satu dengan komunitas lain biasanya saling kenal dan disinilah kami berusaha mensosialisasikan kepada teman-teman komunitas bahwa ada Ombudsman yang merupakan lembaga pengawasan pelayanan publik. Karena itu harapan yang Ombudsman sampaikan dulu kepada kami untuk dapat membantu mengenalkan Ombudsman ke khalayak umum dan teman-teman komunitas lain.” (wawancara dengan Didik Sugianto selaku Ketua Komunitas Sahabat Difabel, 23 Maret 2019).

Kedua, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dapat memanfaatkan fasilitas diantaranya web dan ruang penyiaran yang dimiliki oleh *konco* Ombudsman khususnya *konco* Media untuk menyampaikan publikasi kegiatan, temuan maupun hal-hal terkait dengan tugas mereka sebagai bentuk akuntabilitas lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Media Radio Republik Indonesia (RRI) merupakan salah satu *konco* Ombudsman yang memberikan bantuan dengan memfasilitasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk melakukan siaran radio. Bellinda Dewanty selaku Bagian Komunikasi Strategis Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengungkapkan:

“Kegiatan yang kita lakukan misalnya kita melakukan sosialisasi, sosialisasinya di Radio. Kegiatan ini paling rutin setiap 1 bulan sekali kita pasti akan selalu siaran di radio RRI, itu membahas tentang pelayanan publik sekaligus kita mensosialisasikan kepada masyarakat ada lembaga yang namanya Ombudsman untuk mengawasi pelayanan publik. Nah disela-sela kita siaran pasti kita akan menyampaikan juga bahwa ada peran serta masyarakat ada yang namanya Konco Ombudsman. Yang kita lakukan itu kegiatan rutusnya untuk yang siaran tadi setiap 1 bulan sekali kegiatannya”(wawancara dengan

Bellinda Dewanty selaku Bagian Komunikasi Strategis Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, 4 Maret 2019).

RRI selaku bagian dari *konco* Ombudsman berusaha memberikan *feedback* kepada Ombudsman dengan memberikan bantuan sesuai dengan kemampuan Radio Republik Indonesia (RRI) selaku media elektronik yang bergerak dalam bidang penyiaran. Hal ini terkonfirmasi oleh Otok Indro Musliwantono selaku Kepala Bidang Penyiaran Radio Republik Indonesia yang mengatakan:

“Dan bagi Ombudsman keuntungannya ya itu, Ombudsman dapat menggunakan fasilitas layanan RRI sebagai alat untuk melakukan sosialisasi kepada publik mengenai apa itu Ombudsman dan apa tugas wewenangnya, berinteraksi dengan masyarakat-masyarakat yang berada di daerah daerah, melakukan publikasi temuan-temuan dan capaian-capaian mereka sebagai bentuk pertanggungjawaban Ombudsman kepada publik, kepada masyarakat karena Ombudsman merupakan lembaga negara yang menggunakan dana APBN dari pajak rakyat.” (wawancara dengan Otok Indro Musliwantono selaku Kepala Bidang Penyiaran RRI, 13 Maret 2019).

3.2.3 Keuntungan bagi *Konco* Ombudsman dengan adanya *Networking*.

Tidak hanya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yang memperoleh keuntungan dari adanya *networking* ini. *Konco* Ombudsman yang bergabung dengan *networking* ini juga turut memperoleh keuntungan yang sangat berguna untuk mereka. Keuntungan yang diperoleh *konco* Ombudsman secara umum dengan bergabung dengan *networking* ini yaitu *konco* Ombudsman akan memperoleh suatu pemahaman mengenai pelayanan publik yang baik dan maladministrasi, hingga pengetahuan bagaimana caranya untuk melapor di Ombudsman

Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sehingga *konco* Ombudsman ini akan paham dan tidak akan menjadi korban maladministrasi pelayanan publik melakukan pendampingan jika ada masyarakat sekitar atau orang terdekatnya yang mendapatkan pelayanan publik yang tidak baik atau tidak sesuai dengan peraturan yang ada.

Konco Ombudsman yang terdiri dari media, komunitas dan mahasiswa ini juga mendapatkan manfaat yang berbeda-beda dari keikutsertaannya dalam *networking* dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

1. Keuntungan bagi *Konco* Media.

Pemenuhan konten merupakan salah satu bentuk keuntungan yang diterima oleh *konco* media. *Konco* media memerlukan suatu pemberitaan untuk keperluan konten, dan dengan bergabung dengan *networking* ini, media akan mendapatkan banyak informasi seputar Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Berbagai macam bentuk informasi mengenai kegiatan Ombudsman akan didapatkan oleh *konco* media yang merupakan partner dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. *Konco* media selalu dilibatkan dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah baik itu diskusi interaktif, dialog interaktif, *talkshow* dan lain sebagainya untuk membantu meliput kegiatan-kegiatan tersebut. Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Jawa Tengah juga akan memberitahukan kepada *konco* media apabila ada *press release*, *press conference*, hasil investigasi, hasil temuan, hasil kunjungan kerja maupun kegiatan lainnya. Semua yang didapatkan oleh *konco* media dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tersebut merupakan suatu bahan yang dapat diolah untuk dijadikan suatu konten edukasi dari media untuk dipublikasikan dan dapat memberikan keuntungan kepada media tersebut. Hal tersebut ditegaskan oleh Hidayat selaku Jurnalis sekaligus Pemimpin Redaksi Media Warta Nasional yang menyatakan:

“Terlebih ketika ada kegiatan-kegiatan yang sifatnya diskusi interaktif, dialog interaktif, talkshow dan lain sebagainya pasti kawan-kawan media ini dilibatkan kemudian ketika ada *press release*, *press conference*, kemudian ada hasil investigasi, hasil temuan, hasil kunjungan kerja dan lain sebagainya Ombudsman pasti mengajak kawan-kawan jurnalis, baik itu kawan jurnalis yang ada di daerah setempat yang ketika Ombudsman itu datang, pasti kawan-kawan jurnalis itu akan membantu meliput kegiatan-kegiatan tersebut, atau bahkan Konco Media yang tidak ikut pasti Ombudsman akan membuat semacam *press release*, membuat informasi kepada publik dibantu dengan kawan-kawan media.”(wawancara dengan Hidayat selaku Jurnalis dan Pemimpin Redaksi Media Warta Nasional, 12 Maret 2019).

Jurnalis dan Pemimpin Redaksi Media Warta Nasional, Hidayat mengatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah selalu menginformasikan dan mengajak teman-teman *konco* media yang berkenan untuk melakukan liputan saat hendak melakukan kegiatan. Bergabungnya Media Warta

Nasional dengan *networking konco* Ombudsman memberikan bantuan bagi Media Warta Nasional untuk dapat membuat konten-konten berita yang bukan hanya sekadar berita biasa tetapi juga konten berita yang dapat mengedukasi masyarakat.

Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Hidayat, Otok Indro Musliwantono selaku Kepala Bidang Penyiaran Radio Republik Indonesia (RRI) juga menyatakan bahwa dengan ikut dalam *networking* ini Radio Republik Indonesia (RRI) selaku lembaga penyiaran publik mendapatkan keuntungan berupa pemenuhan program siaran yang menarik dan mendidik bagi masyarakat dengan bekerjasama dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sebagai narasumbernya. Hal ini sebagai bentuk kepedulian Radio Republik Indonesia terhadap pelayanan publik di Jawa Tengah.

“Buat RRI kita bisa memenuhi program, buat RRI kita bisa mengisi konten siaran. Jadi artinya kita bisa menyampaikan materi-materi siaran tentang Ombudsman, keberhasilan Ombudsman kepada publik.” (wawancara dengan Otok Indro Musliwantono selaku Kepala Bidang Penyiaran Radio Republik Indonesia, 13 Maret 2019).

2. Keuntungan bagi *Konco* Komunitas

Komunitas-komunitas yang merupakan bagian dari masyarakat juga akan memperoleh keuntungan dengan bergabung dalam jejaring *konco* Ombudsman. *Konco* komunitas akan diberdayakan melalui pelatihan-pelatihan dan edukasi yang akan membuat *konco* komunitas

cukup mampu untuk turut serta berperan dalam pengawasan publik dan berpartisipasi secara baik. Bergabungnya komunitas dengan *networking konco* Ombudsman ini memungkinkan komunitas-komunitas tersebut untuk mendapatkan bantuan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah apabila menemui suatu hal yang kurang sesuai dalam penyelenggaraan negara dan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah akan menjadi penghubung antara komunitas-komunitas tersebut dengan birokrasi penyedia pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah juga sangat memperhatikan kelompok masyarakat yang rentan mengalami praktek maladministrasi. Komunitas Sahabat Difabel merupakan salah satu komunitas yang ikut bergabung dengan *networking konco* Ombudsman. Sebagai kelompok rentan, Komunitas Sahabat Difabel sangat terbantu dengan ikut menjadi bagian dari *konco* Ombudsman. Ketika menemui permasalahan-permasalahan pelayanan publik yang tidak dapat diselesaikan dan kesulitan untuk menemukan solusinya, Komunitas Sahabat Difabel akan meminta bantuan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Didik Sugiyanto, selaku Ketua Komunitas Sahabat Difabel dalam wawancara dengan penulis mengungkapkan:

“Ya tadi, berawal dari banyaknya miss pelayanan publik, apa yang dibutuhkan teman-teman difabel ini tidak terpenuhi dengan baik. Dalam beberapa pengurusan ijin misalnya, difabel ini tidak bisa disamakan dengan yang non difabel. Ketika yang tuli untuk mengurus surat datang ke kantor pemerintah rata-rata mereka tidak bisa bahasa isyarat. Ini kan sudah tidak memenuhi standar untuk pelayanan. Terus tempatnya yang tidak akses. Dengan kita berjejaring dan menjadi Konco Ombudsman ini kan kita bisa menyampaikan banyak hal yang mungkin kita tidak bisa langsung menyampaikan kesana. Terutama untuk pelayanan publik yang pemerintah daerah, pemerintah provinsi kita sudah cukup dekat jadi tidak harus lewat Ombudsman, tapi untuk hal-hal yang lain yang BUMN, BUMD kita cukup sulit untuk dapat menyampaikan itu sehingga kita memerlukan bantuan dari Ombudsman untuk mengingatkan. Jadi kebutuhan kita terhadap akses-akses difabelitas, layanan umum itu bisa dipenuhi oleh instansi terkait.”(wawancara dengan Didik Sugiyanto selaku Ketua Komunitas Sahabat Difabel, 23 Maret 2019).

Ketua Komunitas Sahabat Difabel, Didik Sugiyanto mengatakan dengan berjejaring dengan Ombudsman Republik Indonesia, Komunitas Sahabat Difabel mendapat keuntungan yaitu kepentingan-kepentingan anggota komunitas sahabat difabel dan masyarakat penyandang disabilitas khususnya dalam hal pelayanan publik menjadi lebih terakomodir melalui Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Creutzfeldt (dalam Syah, 2016:9) bahwa Ombudsman berperan sebagai interpreter dan juga advokat. Interpreter yaitu Ombudsman sebagai penyambung informasi dari masyarakat ke penyelenggara pelayanan publik dan sebaliknya, juga Ombudsman memberikan masukan kepada

penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. Selanjutnya Ombudsman berperan sebagai advokat maksudnya Ombudsman berperan untuk dapat memberikan dukungan serta perlindungan mengenai sebuah kasus pelayanan publik dan mendampingi masyarakat selaku pelapor untuk menyampaikan prosedur keluhan mengenai pelayanan publik hingga menjadi partner yang secara profesional dan kompeten membantu untuk menemukan solusi dalam persoalan pelayanan publik.

3.3 Analisis Jejaring *Konco* Ombudsman

3.3.1 Contoh Kasus Partisipasi *Konco* Ombudsman sebagai Bentuk Pengawasan Eksternal.

Pelayanan publik memiliki cakupan yang sangat luas sehingga diperlukan pengawasan pada praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh *konco* Ombudsman merupakan suatu bentuk pengawasan eksternal yaitu berupa pengawasan masyarakat. Pengawasan masyarakat merupakan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan-kelemahan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya kontrol dari *konco* Ombudsman akan membuat pelayanan publik di Jawa Tengah menjadi lebih baik karena apabila menemui suatu permasalahan pelayanan publik *konco* Ombudsman akan berbagi informasi kepada Ombudsman Republik

Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sebagai lembaga yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Sedari awal jejaring *konco* Ombudsman ini dibentuk berdasarkan asas partisipatif yaitu untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Tengah.

Salah satu contoh peran partisipasi *konco* Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik adalah dalam kasus dugaan maladministrasi terkait penyelenggaraan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) melalui Progran Nasional Agraria (Prona) yang masif terjadi pada tahun 2017 di desa-desa di Provinsi Jawa Tengah sehingga banyak laporan masuk di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah baik dari masyarakat hingga laporan dan pemberitaan dari *konco* media. Ombudsman Republik Indonesia melakukan kajian dengan melakukan penelusuran pemberitaan di media massa terkait dengan adanya dugaan permintaan sejumlah uang untuk penyelenggaraan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang diselenggarakan oleh pemerintah desa. Kemudian dari hasil kajian yang dilakukan melalui pemberitaan media tersebut, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menentukan desa yang kan dijadikan objek untuk mengumpulkan data lapangan.

Desa yang dijadikan sampel oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah antara lain Desa Surusunda Kabupaten Cilacap,

Desa Puyoh Kabupaten Kudus, Desa Sukorejo Kabupaten Pemalang, Desa Plosoharjo Kabupaten Grobogan, Desa Sukorejo Kabupaten Semarang. Setelah dilakukan pengumpulan data lapangan dari sampel desa tersebut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menyimpulkan:

1. Pemerintah desa melakukan pungutan biaya kepada masyarakat peserta Pendaftaran Tanah Sistematis (PTSL) melalui Prona dalam penyelenggaraan penyuluhan, pengumpulan data yuridis dan fisik di tingkat desa, karena biaya yang timbul dalam kegiatan penyuluhan masih kurang memadai.
2. Belum adanya payung hukum serta pedoman bagi pemerintah desa terkait mekanisme pemungutan, pengelolaan dan pertanggungjawaban biaya yang dipungut dari masyarakat.
3. Terdapat beberapa desa yang membuat peraturan desa (perdes) sebagai landasan hukum untuk menetapkan nominal biaya pengurusan pendaftaran tanah PTSL melalui Prona, namun dasar penetapan biaya atau tarif kepada masing-masing pemohon ditetapkan secara sepihak oleh pemerintah desa.

Berdasarkan hasil temuan tersebut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengeluarkan beberapa saran untuk perbaikan pelayanan Prona yaitu:

1. Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia agar melakukan koordinasi dengan Kementerian

Keuangan Republik Indonesia terkait dengan pembebanan anggaran dalam kegiatan PTSL mengingat pendaftaran tanah merupakan tanggung jawab dan kewajiban pemerintah, sehingga biaya yang timbul dari kegiatan PTSL melalui Prona ini sepenuhnya ditanggung oleh pemerintah melalui Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

2. Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia agar menyusun kebijakan secara nasional yang diperuntukkan bagi pemerintah daerah sebagai landasan hukum terkait biaya dalam hal sumber pendanaan PTSL bersumber dari luar APBN.
3. Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan koordinasi dengan TP4P Kejaksaan Agung Republik Indonesia terkait perumusan kebijakan mengenai pungutan biaya yang dilakukan oleh pemerintah desa kepada masyarakat selaku pengguna layanan.

Dari saran-saran yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terkait Prona, maka dikeluarkan keputusan oleh Kementerian Agraria Dan Tata Ruang yaitu diterbitkannya Surat Keputusan Bersama (SKB) 3 Menteri Nomor: 25/SKB/V/2017, Nomor: 590-3167A Tahun 2017, Nomor: 34 Tahun 2017 tanggal 22 Mei 2017

tentang pembiayaan persiapan pendaftaran tanah sistematis lengkap yang dikeluarkan oleh Menteri Agraria Dan Tata Ruang Republik Indonesia bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal Dan Transmigrasi. SKB 3 Menteri itu menjelaskan mengenai pembiayaan dan biaya yang ditanggung oleh masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah melalui program PTSL Prona. Dalam SKB tersebut biaya PTSL dibagi menjadi 5 kategori yaitu, kategori I sebesar Rp. 450.000, kategori II sebesar Rp. 350.000, kategori III Rp. 250.000, kategorin IV Rp. 200.000, dan kategori V sebesar Rp, 150.000. Biaya tersebut digunakan untuk keperluan pembiayaan pengadaan dokumen, pengangkutan dan pemasangan patok, transportasi petugas desa dari kantor desa ke kantor pertanahan untuk melakukan konsultasi dan lain sebagainya.

Dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama (SKB) ini memberikan kejelasan perihal kepastian hukum dan tidak ada lagi laporan mengenai pungutan liar dalam penyelenggaraan PTSL Prona. Ombudsman dan *konco* media mempunyai peran besar dalam perbaikan pelayanan Prona di Jawa Tengah

3.3.2 Analisis Desain dan Unsur pada *Networking Konco* Ombudsman

Berhasil tidaknya suatu jejaring dapat dilihat dari desain awal *network* tersebut. Suatu desain *network* yang sesuai akan memberikan hasil yang lebih maksimal dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. *Networking* yang dibangun oleh Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman bertujuan sebagai sarana untuk *sharing* informasi mengenai permasalahan pelayanan publik dan maladministrasi yang terjadi di Jawa Tengah. Dalam *networking* ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah bekerja sama dengan media dan komunitas sebagai organisasi non-profit untuk menyebarkan informasi publik dan menggunakan sumberdaya yang dimiliki oleh mitra jejaring seperti web dan saluran siaran. Jejaring *konco* Ombudsman ini menggunakan desain *information diffusion network* yang memungkinkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk lebih responsif terhadap masalah pelayanan publik yang ada di Jawa Tengah melalui komunikasi dan kolaborasi yang baik dari anggota jejaring *konco* Ombudsman.

Network atau jejaring akan terbentuk jika ada sesuatu unsur yang mendasarinya. Jejaring *konco* Ombudsman ini dapat terbentuk dan terus ada berkat beberapa hal yaitu: Pertama, adanya komitmen, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan media serta masyarakat memiliki komitmen bersama untuk mengawasi dan memperbaiki pelayanan publik di Jawa Tengah sehingga *konco* Ombudsman bersinergi dalam suatu jaringan untuk mengerahkan usaha dan sedia berkontribusi dalam jaringan untuk kepentingan perbaikan pelayanan publik. Kedua, koordinasi baik yang terjalin antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman membuat jejaring ini menjadi semakin

kokoh. Keberhasilan jejaring *konco* Ombudsman ini dapat dilihat dari tindakan-tindakan *konco* Ombudsman yang terkoordinasi secara konsisten dalam mewujudkan tujuan awal jejaring ini. Ketiga, Saling ketergantungan antara satu pihak dengan pihak lain. Dalam jejaring ini pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan pihak *konco* Ombudsman mengakui bahwa dengan adanya jejaring ini memberikan manfaat dan keuntungan yang lebih besar. Unsur ini melekat dari awal dibentuknya *network* / jejaring *konco* Ombudsman hingga sekarang. Tanpa adanya rasa saling ketergantungan antar anggota *network* akan sulit menjaga suatu *networking* terus berjalan. Keempat, kepercayaan antar anggota *network konco* Ombudsman. *Konco* Ombudsman percaya lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan pelayanan publik di Jawa Tengah sehingga media, komunitas dan mahasiswa ini mempunyai keinginan untuk bergabung dengan jejaring ini. Dalam *networking* ini rasa saling percaya menambah efektivitas dalam pemecahan masalah yang dihadapi, serta memberikan kelancaran dalam hubungan timbal balik dan pertukaran informasi. Uraian diatas menunjukkan bahwa *networking* antara Ombudsman Republik Indonesia dengan *konco* Ombudsman ini menekankan pada nilai *trust and reciprocity* atau kepercayaan dan hubungan timbal balik dari para anggota *networks* dimana *konco* Ombudsman percaya bahwa dengan bergabung dengan *networking* ini

mereka dapat membantu berkontribusi dalam hal pengawasan pelayanan publik serta mendapatkan suatu hubungan timbal balik yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Inti dari *networking* ini adalah *framework* ketergantungan kekuasaan, karena tidak ada sebuah organisasi pun yang mempunyai kekuatan untuk bekerja sendirian termasuk juga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

3.3.3 Analisis Keuntungan Jejaring *Konco* Ombudsman/ *Advantages of Network*

Ada 4 keuntungan yang didapat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman dari jejaring ini, antara lain:

1. Fleksibilitas, jejaring dengan *konco* Ombudsman membuat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah lebih fleksibel dan cepat dalam mengambil keputusan-keputusan mengenai permasalahan pelayanan publik dan menanggapi suatu kebijakan publik dengan memanfaatkan keterampilan berbagai mitra dalam *konco* Ombudsman. Hal ini dapat dilihat dari sering dilibatkannya komunitas sahabat difabel sebagai *konco* komunitas dalam setiap diskusi mengenai kebijakan dan pelayanan publik agar lebih bersahabat untuk masyarakat difabel.

2. Inovasi, jejaring dengan *konco* Ombudsman memberikan solusi masalah yang inovatif. *Konco* Ombudsman seringkali memberikan masukan dan saran yang inovatif kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Pada saat saat dilakukan *Training of Trainer (ToT)* *konco* Ombudsman ikut memberikan usulan program untuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.
3. Spesialisasi, *networking* dengan *konco* Ombudsman ini membantu Ombudsman Republik Indonesia untuk dapat lebih berkonsentrasi pada tujuan utama dibentuknya jejaring dengan memanfaatkan keahlian dari para mitra *konco* Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memanfaatkan keahlian *konco* media untuk memperoleh informasi, melakukan liputan dan melakukan publikasi kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.
4. Kecepatan, dengan adanya *konco* Ombudsman yang tersebar di daerah-daerah di wilayah Jawa Tengah akan memotong jarak, sehingga informasi dan isu-isu mengenai pelayanan publik dan dugaan maladmisitrasi menjadi lebih cepat sampai dan diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Dari keempat keuntungan tersebut, inovasi merupakan satu yang terlihat tidak terlalu menonjol dibandingkan dengan keuntungan-keuntungan lain. Seharusnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

Jawa Tengah dapat lebih mengoptimalkan kehadiran *konco* Ombudsman untuk dapat memberikan lebih banyak masukan dan ide ide yang inovatif.

3.4 Temuan dan Matrik Hasil Penelitian

Ditemukan beberapa temuan yang sesuai dengan rumusan masalah yang ada, hal tersebut dijelaskan dalam matrik berikut ini.

Tabel 3.4
Temuan Hasil Penelitian

No	Rumusan Masalah	Hipotesa	Temuan Hasil Penelitian
1	Bagaimana <i>networking</i> yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan <i>konco</i> Ombudsman dalam upaya pengawasan pelayanan publik pada tahun 2016-2018 ?	<i>Networking</i> Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan <i>konco</i> Ombudsman terbentuk karena kepedulian masyarakat terhadap pelayanan publik di Jawa Tengah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada struktur keanggotaan yang jelas dalam <i>konco</i> Ombudsman karena sifat jejaring yang hanya berlandaskan partisipasi. 2. Pertama kali terbentuk pada tahun 2016 <i>konco</i> Ombudsman hanya diisi oleh jurnalis dan media 3. <i>Networkingkonco</i> Ombudsman yang tidak formal membatasi ruang gerak <i>konco</i> Ombudsman karena tidak memiliki kewenangan seperti Ombudsman Republik Indonesia
2	Apakah <i>networking</i> antara Ombudsman	1. Lebih cepatnya Ombudsman	1. Adanya komitmen dari <i>konco</i> media

	<p>Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan <i>konco</i> Ombudsman memberikan hasil atau pengaruh terhadap pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah?</p>	<p>Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk mengetahui informasi mengenai dugaan maladministrasi pelayanan publik di daerah.</p> <p>2. Masyarakat di daerah menjadi mengetahui adanya Ombudsman RI Jawa Tengah sebagai pengawas pelayanan publik</p>	<p>untuk perbaikan pelayanan publik di Jawa Tengah dengan menyediakan konten edukasi mengenai pelayanan publik dan memberikan memfasilitasi Ombudsman untuk dapat melakukan komunikasi 2 arah dengan masyarakat.</p> <p>2. <i>Konco</i> Ombudsman memiliki tingkat kontribusi yang berbeda dalam networking ini & Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tidak dapat menuntut setiap <i>konco</i> Ombudsman untuk memberikan kontribusi yang sama karena jejaring ini bersifat informal.</p>
--	--	---	---