

Strategi Edukasi Publik tentang Fungsi dan Layanan Ombudsman: Inovasi Edukasi dan Diseminasi untuk Masyarakat Luas

Roni Ekha Putera^{1*}, Tengku Rika Valentina², Tirza Haqia Purnama³, Firdaus⁴

¹²³Universitas Andalas, ⁴Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Abstract

The Ombudsman plays a crucial role in overseeing the provision of public services. However, awareness and understanding of the Ombudsman's functions and services remain low, particularly among rural communities and those with lower levels of education. This study aims to explore effective public education strategies to enhance public understanding of the Ombudsman. The research adopts a qualitative and descriptive approach, supported by related literature reviews. The theory used in this study is Kotten's strategy theory as cited in Salusu (2008). The three indicators utilized in this research are organizational strategy, resource support strategy, and program strategy. The findings indicate that while the Ombudsman's strategies are generally good, they have not yet succeeded in reaching all segments of society. Therefore, the authors offer several recommendations, including approaches that involve local communities and the use of easily accessible media to enhance the effectiveness of education efforts. Programs such as Ombudsman ambassadors, Ombudsman representatives at the district level, and competitions or festivals focused on the functions and services of the Ombudsman are suggested as solutions to attract public attention and participation. Additionally, partnerships with schools and community organizations have shown positive impacts in broadening the reach of information. It is hoped that awareness and understanding of the Ombudsman will increase, enabling the public to be more proactive in utilizing the services provided by the Ombudsman.

Keywords: Information dissemination Ombudsman, public education, public awareness, public services

Abstrak

Ombudsman memiliki peran penting dalam mengawasi penyediaan layanan publik. Namun, kesadaran dan pemahaman mengenai fungsi dan layanan Ombudsman masih rendah, terutama di kalangan masyarakat pedesaan dan mereka dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi pendidikan publik yang efektif guna meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Ombudsman. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif, didukung oleh tinjauan literatur terkait. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori strategi Kotten sebagaimana dikutip dalam Salusu (2008). Tiga indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi organisasi, strategi dukungan sumber daya, dan strategi program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun strategi Ombudsman secara umum sudah baik, namun belum berhasil menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa rekomendasi, termasuk pendekatan yang melibatkan komunitas lokal dan penggunaan media yang mudah diakses untuk meningkatkan efektivitas upaya pendidikan. Program seperti duta Ombudsman, perwakilan Ombudsman di tingkat kabupaten, serta kompetisi atau festival yang berfokus pada fungsi dan layanan Ombudsman disarankan sebagai solusi untuk menarik perhatian dan partisipasi publik. Selain itu, kemitraan dengan sekolah dan organisasi masyarakat telah menunjukkan dampak positif dalam memperluas jangkauan informasi. Diharapkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang Ombudsman akan meningkat, sehingga masyarakat dapat lebih proaktif dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Ombudsman.

Kata kunci: Ombudsman, pendidikan publik, penyebaran informasi, kesadaran publik, layanan publik.

Article history:

Submission: Agustus 15, 2024

Revised: September 06, 2024

Accepted: November 02, 2024

Published: December 05, 2024

*Corresponding author

Email:

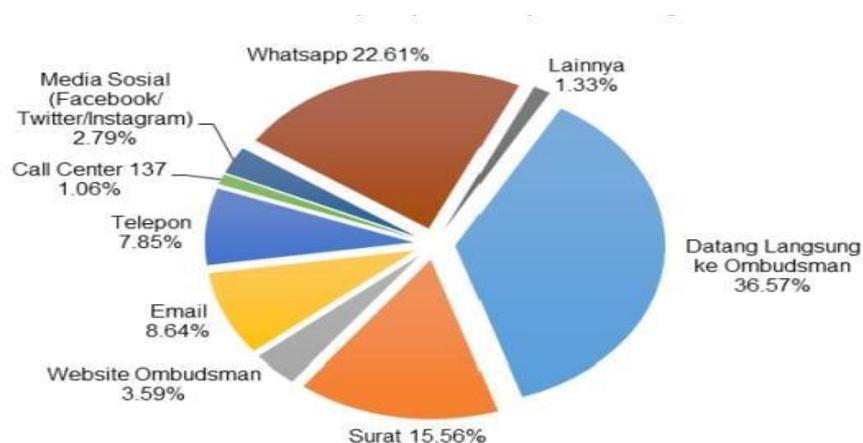
roniekhaputera@soc.unand.ac.id

PENDAHULUAN

Indonesia sadar persoalan kompleks mengenai pelayanan publik tidak bisa ditangani bila pemerintah masih punya rapor merah untuk urusan pelayanan publik. Hingga pada tahun 2008 melalui UU No.37 tahun 2008 ombudsman Republik Indonesia secara resmi terbentuk (Patulak & Giovanny, 2020). Adapun kewenangan ombudsman tertuang dalam UU No. 37 tahun 2008 adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagai lembaga negara independen, jadi segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan baik pemerintah maupun korporasi swasta yang memiliki tanggung-jawab melaksanakan pelayanan publik adalah objek pengawasan ombudsman (Sulubara & Amrizal, 2023).

Akan tetapi, hasil survei Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mengenai Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) 2019 menunjukkan bahwa sebanyak 65,38 persen responden tidak mengetahui arti kata ombudsman (Katharina, 2021). Dari survei tersebut, hanya 34,62 persen responden yang mengetahui arti ombudsman, sementara sisanya tidak mengetahui meski lembaga tersebut telah berdiri sejak tahun 2000. Bila banyak dari responden tidak mengetahui arti kata tersebut, hampir bisa dipastikan mereka juga tidak akan mengetahui tentang fungsi, tugas, dan kewenangan yang dimiliki ombudsman.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, setiap lembaga baik pemerintah maupun swasta memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan terbaiknya. Namun pada kenyataannya jumlah laporan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diterima oleh ombudsman RI pada tahun 2022 terdapat 8.292 laporan yang masuk (Umam, 2024). Pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan dengan 4.008 laporan, diikuti oleh badan pertahanan negara 878 laporan, kepolisian 683 laporan, BUMN/BUMD 628 laporan, dan kementerian/lembaga 517 laporan. Bahkan per Maret 2024 saja, sudah ada 5.704 laporan yang diterima (ombudsman.go.id). Berikut laporan survei kepuasan masyarakat tahun 2021:



Sumber: Laporan survei kepuasan masyarakat 2021

Diagram tersebut menunjukkan proporsi cara pelaporan masyarakat ke Ombudsman dengan berbagai saluran komunikasi. Mayoritas pelaporan dilakukan secara langsung sebesar 36.57%, diikuti oleh pelaporan melalui WhatsApp dengan 22.61%. Surat menyumbang 15.56% dari total pelaporan, sementara email sebesar 8.64%, telepon 7.85% dan website Ombudsman 3.59%. Media sosial seperti facebook, Twitter, dan Instagram digunakan oleh 2.79% pelapor, sedangkan melalui Call Center 137 hanya 1.06%. Sisanya sebesar 1.33% menggunakan cara-cara lain yang tidak dijelaskan secara detail.

Salah satu produk hukum penyelesaian maladministrasinya adalah rekomendasi, akan tetapi rekomendasi merupakan cara terakhir dalam penyelesaian maladministrasi. Ombudsman masih beberapa cara non litigasi yaitu konsiliasi, mediasi, adjudikasi khusus dan saran (Aling et al., 2021). Namun eksistensi lembaga ombudsman yang ada pada saat ini belum mampu menjawab tantangan akan pemenuhan pelayanan publik yang efektif (Triono et al., 2022). Hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat khususnya yang tinggal di luar perkotaan dan tingkat pendidikan menengah ke bawah yang belum mengetahui apa itu ombudsman serta apa fungsinya. Strategi ombudsman dalam menerima aduan masyarakat juga dinilai kurang mampu mencapai semua elemen masyarakat. Berikut data terkait cara penyampaian laporan ombudsman per Oktober 2023:

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian Tahun 2023 Per Oktober 2023

Cara Penyampaian Laporan	Jumlah
Aplikasi Radius	1
Call Center 137	9
Datang Langsung	1256
Email	123
Media Sosial	7
Mobile Apps	1
PVL On The Spot	456
SP4N-LAPOR!	1
Surat	825
Telepon	166
Website	121
Whatsapp	621
Total	3587

Sumber: data.ombudsman.go.id,2023

Data cara penyampaian laporan masyarakat kepada ombudsman ini menunjukkan dengan cara apa saja masyarakat menyampaikan aduan ke ombudsman. Dapat dilihat bahwa penyampaian dengan cara datang langsung menjadi cara terbanyak yaitu sebanyak 1.256 laporan sementara aplikasi, call center, media sosial, mobile apps kurang digunakan terbukti dari hanya ada beberapa bahkan 1 laporan saja melalui cara tersebut.

Hal ini membuktikan bahwa memang ombudsman masih kurang eksis dan belum banyak diketahui oleh masyarakat luas.

Dampak dari persoalan ini dapat dirasakan secara langsung terutama karena semakin banyaknya kasus dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin terabaikan. Masih banyaknya masyarakat yang belum memahami fungsi ombudsman RI dalam pengawasan pemerintahan menjadi kendala dalam menghadapi fenomena seperti ini. Melihat kejadian tersebut di atas, salah satu upaya yang harus dilakukan ombudsman RI adalah dengan melakukan sosialisasi secara luas kepada masyarakat guna mengenalkan ombudsman dan fungsinya dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Ada beberapa cara untuk meningkatkan peran ombudsman Republik Indonesia di masyarakat. Langkah-langkah atau program yang seharusnya bisa dilakukan untuk mencapai target atau tujuan yang diinginkan agar kegiatan sosialisasi dapat berjalan dengan baik sehingga masyarakat dapat memahami dan mengetahui lembaga ombudsman beserta perannya dan masyarakat bisa turut ikut berpartisipasi sebagai pengawas eksternal dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang digunakan ombudsman RI dalam mendorong peran ombudsman di masyarakat serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi ombudsman RI dalam sosialisasi peran ombudsman RI. Ada pun teori yang digunakan adalah teori strategi dari Kotten dalam Salusu (2008), 3 (tiga) indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi organisasi, strategi pendukung sumber daya, dan strategi program yang dianggap relevan dengan strategi yang digunakan oleh suatu lembaga negara, dalam hal ini ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman merupakan lembaga yang memiliki peran krusial dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia (Lubis et al., 2023). Institusi ini berfungsi sebagai pengawas independen yang memastikan agar penyediaan layanan publik berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sekaligus menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka. Namun, meskipun keberadaan dan fungsi ombudsman sangat penting, masih terdapat kendala signifikan dalam hal kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai peran dan layanan yang ditawarkan oleh lembaga ini.

Rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman ini terutama terjadi di kalangan masyarakat pedesaan dan kelompok yang berpendidikan menengah ke bawah. Hal ini berdampak pada minimnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan ombudsman, yang pada gilirannya dapat menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Devine et al., 2024).

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah yang sangat penting. Oleh karena itu, "pelayanan publik" adalah istilah yang sering digunakan untuk menggambarkan entitas pemerintah. Pemberian pelayanan oleh penyedia layanan publik belum sepenuhnya berhasil dilaksanakan,

masih banyak penyedia layanan yang tidak menyadari nilai pelayanan prima kepada masyarakat atau mungkin menyadarinya namun tidak mau atau tidak mampu memberikannya.

Pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk sehubungan dengan pelayanan, produk, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintah di berbagai bidang pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan kebutuhan dasar masyarakat, masih jauh dari harapan.

Hal ini antara lain ditunjukkan dengan masih banyaknya pengaduan masyarakat dan dunia usaha mengenai proses yang sulit, kurangnya transparansi, kurangnya informasi, kurangnya sarana dan prasarana, serta melalui surat pembaca dan media pengaduan lainnya. Akibatnya, kejelasan hukum, waktu, dan biaya tidak dapat dijamin, dan masih terdapat tuntutan yang melanggar hukum dan diskriminatif. Strategi edukasi publik mengenai fungsi dan layanan ombudsman harus dirancang dengan pendekatan yang inklusif dan partisipatif untuk memastikan bahwa informasi tersebut dapat diakses dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam perspektif administrasi publik, pendekatan ini menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, lembaga pendidikan, dan organisasi masyarakat sipil dalam mengembangkan materi edukasi yang relevan dan mudah dipahami. Penggunaan berbagai media, termasuk platform digital, media cetak, dan kampanye langsung di komunitas, merupakan langkah inovatif yang dapat memperluas jangkauan informasi. Selain itu, penyelenggaraan pelatihan dan lokakarya yang melibatkan masyarakat secara langsung dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya peran ombudsman dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi pemerintahan.

Diseminasi informasi yang efektif tentang fungsi dan layanan ombudsman juga memerlukan strategi komunikasi yang berkelanjutan dan adaptif. Administrasi publik harus memastikan bahwa pesan-pesan edukatif disampaikan secara konsisten dan berkesinambungan, dengan memperhatikan konteks lokal dan kebutuhan spesifik komunitas yang berbeda. Melibatkan tokoh-tokoh masyarakat dan pemimpin lokal sebagai agen perubahan juga dapat memperkuat legitimasi dan daya tarik pesan edukasi. Dengan demikian, melalui inovasi dalam metode edukasi dan diseminasi, masyarakat akan lebih terinformasi dan berdaya untuk memanfaatkan layanan ombudsman dalam mengawasi dan menegakkan hak-hak mereka sebagai warga negara.

Penelitian Azhar Abbas (2020) membahas tentang peran pengawasan ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memberikan pemahaman tentang pengawasan ombudsman, tetapi belum menggali dengan detail bagaimana peran edukasi dan diseminasi ombudsman ke masyarakat luas (Abbas & Lodan, 2020). Sementara penelitian yang dilakukan oleh Febry Renaldi (2023) mengenai strategi

ombudsman Republik Indonesia dalam mensosialisasikan peran kepada masyarakat, memberikan wawasan tentang bagaimana ombudsman melakukan sosialisasi tentang perannya kepada masyarakat, namun juga belum merinci analisis terkait bagaimana strategi yang lebih inovatif serta masih terdapat kekurangan dalam solusi kesadaran masyarakat terhadap keberadaan ombudsman (Renaldi & Anwar, 2023). Sehingga diperlukan sebuah penelitian terbaru yang mengkaji tentang strategi edukasi publik tentang fungsi dan layanan ombudsman.

Di Indonesia khususnya masyarakat di daerah masih banyak yang belum tahu ketika mendapat diskriminasi mengenai pelayanan publik (Sebayang & Hartati, 2021). Dilihat dari teritorialnya pengetahuan masyarakat tentang lembaga pengaduan pelayanan publik juga sangat minim terutama di daerah-daerah yang jauh dari kantor ombudsman perwakilan. Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan sering kali mengalami kesulitan dikarenakan tidak mengetahui harus mengadu kemana, kekhawatiran dipersulit mendapatkan akses pelayanan publik, khawatir dikriminalisasi, masih rendahnya kualitas tata kelola pengelolaan pengaduan, ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang dapat mereka tempuh ketika mendapatkan layanan yang mengecewakan atau di luar standar. Belum lagi pengaduan yang tidak tersampaikan bahkan terabaikan hingga berlarut-larut penyelesaiannya.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dibentuk untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang memiliki kewajiban pelayanan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan hasil survei tahun 2019, masih terdapat 65,38 persen masyarakat yang tidak mengetahui fungsi dan keberadaan ombudsman, menunjukkan masih rendahnya kesadaran publik terhadap peran penting lembaga ini. Selain itu, jumlah pengaduan yang masuk pada tahun 2022 mencapai 8.292 laporan, dengan pemerintah daerah sebagai instansi yang paling banyak dilaporkan. Fakta ini mengindikasikan masih adanya masalah signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, meski keberadaan ombudsman sudah diatur dalam Undang-Undang sejak tahun 2008.

Kendati demikian, meskipun telah ada penelitian terkait peran pengawasan ombudsman dalam pelayanan publik, kajian yang mendalam mengenai strategi edukasi publik tentang fungsi dan layanan ombudsman masih terbatas. Penelitian sebelumnya kurang menekankan aspek edukasi dan diseminasi yang inovatif dan inklusif untuk masyarakat luas, terutama di wilayah pedesaan dan kelompok masyarakat dengan pendidikan menengah ke bawah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi strategi-strategi inovatif yang dapat digunakan oleh ombudsman dalam mensosialisasikan perannya kepada masyarakat secara efektif, guna meningkatkan pemahaman dan partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan publik. Dari kondisi dan keadaan demikian maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Edukasi Publik Tentang Fungsi Dan Layanan Ombudsman: Inovasi Edukasi Dan Diseminasi Untuk Masyarakat Luas”

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif serta didukung dengan studi literatur terkait. Bertujuan mendalami strategi edukasi publik tentang fungsi dan layanan ombudsman, inovasi edukasi dan diseminasi untuk masyarakat luas. Data diperoleh dari analisis literatur, termasuk peraturan daerah dan studi terdahulu, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi bagaimana strategi edukasi publik oleh ombudsman. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode yang berfokus pada pendekatan kualitatif dan studi literatur:

1. Studi Literatur: Data dikumpulkan dengan menelaah sumber-sumber literatur yang relevan, termasuk buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian sebelumnya, dan artikel ilmiah yang berkaitan dengan peran dan fungsi ombudsman, strategi edukasi publik, serta inovasi dalam diseminasi informasi. Peraturan perundang-undangan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik dan tugas ombudsman, juga menjadi bahan utama dalam pengumpulan data ini.
2. Dokumentasi Resmi: Sumber data juga berasal dari dokumen resmi seperti peraturan daerah, peraturan pemerintah, laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia, data pengaduan yang diperoleh dari situs resmi ombudsman, serta kebijakan terkait pelayanan publik. Informasi ini digunakan untuk memahami konteks kelembagaan dan strategi yang telah diterapkan oleh ombudsman.
3. Analisis Konten: Metode ini digunakan untuk menganalisis data dari literatur dan dokumentasi resmi yang diperoleh. Penelitian ini menyoroti bagaimana strategi edukasi dan inovasi diseminasi dijelaskan dalam sumber-sumber tersebut. Penekanan diberikan pada strategi yang telah atau sedang dijalankan, hambatan yang ditemui, dan rekomendasi yang diberikan oleh studi sebelumnya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memahami fungsi ombudsman.
4. Kombinasi Data Sekunder: Data dari laporan tahunan ombudsman dan data survei maladministrasi juga dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi tren, pola, dan efektivitas strategi yang sudah dijalankan. Informasi ini membantu menyoroti kesenjangan antara strategi yang ada dan realitas yang dihadapi dalam hal partisipasi masyarakat.

Melalui metode pengumpulan data ini, penelitian bertujuan untuk mendapatkan gambaran mendalam mengenai strategi edukasi publik oleh ombudsman serta mengidentifikasi potensi inovasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat.

HASIL DAN DISKUSI**I. Strategi Organisasi**

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memiliki peran penting dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan membantu masyarakat yang mengalami

maladministrasi. Untuk meningkatkan pemahaman publik tentang peran dan fungsinya, ORI menjalankan berbagai strategi edukasi publik yang komprehensif. Langkah-langkah ini tidak hanya bertujuan untuk menyebarkan informasi, tetapi juga untuk membangun kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Salah satu strategi utama adalah kampanye dan penyuluhan.

Ombudsman memanfaatkan berbagai media massa, seperti televisi, radio, media cetak, dan media sosial, untuk menyebarkan informasi tentang keberadaan ORI dan layanan yang disediakan (Luthfianna, 2020). Penyuluhan juga dilakukan di berbagai tempat, seperti sekolah, universitas, dan komunitas, untuk memberikan edukasi secara langsung kepada masyarakat. Melalui pendekatan ini, ombudsman memastikan bahwa informasi dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat dengan cara yang relevan dan mudah dipahami. Ombudsman juga menjalin kerjasama dengan berbagai pihak, seperti pemerintah daerah, organisasi masyarakat sipil, dan media massa (Pambudi, 2023). Kerjasama ini bertujuan untuk memperluas jangkauan edukasi publik dan meningkatkan efektivitasnya.

Di era digital ini, ombudsman memanfaatkan teknologi informasi untuk menjangkau masyarakat dengan lebih mudah dan cepat. Website dan aplikasi mobile ombudsman menyediakan informasi lengkap tentang peran dan fungsi ombudsman, cara mengakses layanan, dan contoh-contoh kasus maladministrasi yang ditangani (Khasanah & Septiningrum, 2020). Ombudsman juga aktif di media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat dan memberikan informasi terbaru tentang pelayanan publik. Penggunaan teknologi ini memungkinkan ombudsman untuk merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat dengan lebih efisien.

Penghargaan dan apresiasi diberikan ombudsman kepada penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan terbaik dan kepada masyarakat yang aktif dalam mengawasi pelayanan publik (Budi & Sihabudin, 2023). Hal ini bertujuan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan memberikan penghargaan, ORI memotivasi para penyelenggara pelayanan untuk terus berinovasi dan menjaga integritas dalam pelayanan. Sinergi dengan Ombudsman Daerah juga dilakukan ORI untuk meningkatkan edukasi publik di daerah-daerah. Bersama-sama melakukan kampanye publik, penyuluhan, dan pelatihan di daerah-daerah. Kolaborasi ini memastikan bahwa masyarakat di seluruh wilayah Indonesia mendapatkan informasi dan edukasi yang merata tentang fungsi dan layanan Ombudsman.

Strategi edukasi publik ombudsman yang komprehensif dan berkelanjutan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang peran dan fungsinya sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Dengan peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat, diharapkan akan tercipta lingkungan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, di sini penulis ingin memberikan solusi yang lebih inovatif dengan strategi yang lebih efektif.

Dalam konteks meningkatkan pemahaman masyarakat tentang fungsi dan layanan ombudsman, strategi organisasi memainkan peran yang sangat penting. Penelitian ini menemukan bahwa struktur organisasi yang efisien dan jelas dapat mendukung penyebaran informasi secara efektif. Ombudsman harus memastikan bahwa setiap tingkatan dalam organisasinya memahami dan mendukung tujuan edukasi publik ini. Struktur yang baik memungkinkan setiap anggota tim untuk mengetahui peran dan tanggung jawabnya, sehingga mempermudah koordinasi dan distribusi tugas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Salah satu saran atau solusi utama dari penelitian ini adalah pembentukan duta ombudsman di komunitas lokal. Duta ini berfungsi sebagai perpanjangan tangan ombudsman dalam menjangkau masyarakat pedesaan dan kelompok yang berpendidikan menengah ke bawah. Dengan dilatih secara khusus, para duta dapat memberikan edukasi yang relevan dan mudah dipahami oleh masyarakat setempat. Duta ombudsman memainkan peran kunci dalam menjembatani kesenjangan informasi dan membantu masyarakat memahami hak-hak mereka serta cara mengakses layanan ombudsman.

Selain itu keberadaan perwakilan ombudsman di tingkat kecamatan juga dianggap efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Perwakilan ini tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga membantu menangani keluhan dan kasus di tingkat lokal, sehingga memudahkan akses masyarakat terhadap layanan ombudsman. Dengan adanya perwakilan di setiap kecamatan, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan bantuan dan informasi yang dibutuhkan tanpa harus menempuh jarak yang jauh ke kantor pusat ombudsman.

Kemudian koordinasi yang baik antar bagian dalam lembaga ombudsman memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat konsisten dan akurat. Penelitian ini menekankan pentingnya rapat rutin dan pelatihan antar bagian untuk meningkatkan sinergi dalam upaya edukasi publik. Koordinasi yang efektif memastikan bahwa setiap pesan yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi ombudsman, serta menghindari adanya informasi yang tumpang tindih atau salah.

Terakhir, evaluasi berkala terhadap strategi organisasi sangat penting untuk menilai efektivitas dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Studi ini menunjukkan bahwa dengan mengadopsi pendekatan adaptif, ombudsman dapat merespon dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan dan dinamika masyarakat. Evaluasi ini melibatkan pengumpulan umpan balik dari masyarakat dan analisis terhadap data pelaporan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dengan demikian, ombudsman dapat terus meningkatkan kualitas edukasi publik dan pelayanan yang diberikan.

II. Strategi Pendukung Sumber Daya

Pertama, peningkatan anggaran dan diversifikasi sumber pendanaan, ombudsman perlu mengusulkan kepada pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan anggaran (Marsuki et al., 2024). Anggaran yang memadai akan memungkinkan ORI

untuk merekrut lebih banyak pegawai, meningkatkan kualitas pelatihan, dan membeli peralatan yang dibutuhkan. Selain itu, ORI perlu mencari sumber dana non-pemerintah, seperti hibah dari organisasi internasional atau kerjasama dengan sektor swasta. Diversifikasi sumber pendanaan ini akan membantu ORI untuk mengurangi ketergantungan pada anggaran pemerintah.

Kemudian, pengembangan kualitas SDM dan kesejahteraan pegawai, ombudsman perlu melakukan rekrutmen pegawai yang kompeten dan profesional melalui proses yang transparan dan akuntabel. Pegawai ORI juga perlu diberikan pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam bidang pelayanan publik dan maladministrasi. Meningkatkan kesejahteraan pegawai ORI melalui pemberian gaji dan tunjangan yang kompetitif, serta jaminan kesehatan dan sosial yang memadai, akan membantu memotivasi pegawai ORI untuk bekerja dengan lebih baik.

Selain itu, menjalin kerjasama dengan kementerian/lembaga pemerintah terkait untuk meningkatkan koordinasi dan sinergi dalam pengawasan pelayanan publik. Kerjasama dengan organisasi masyarakat sipil akan memperluas jangkauan edukasi publik tentang peran dan fungsi ORI serta melibatkan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Bekerjasama dengan media massa untuk menyebarkan informasi tentang pelayanan publik dan maladministrasi, serta untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka dalam pelayanan publik, juga sangat penting.

Penerapan strategi-strategi pendukung sumber daya Ombudsman ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi ORI dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, ORI dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Di sini penulis memberikan solusi lain untuk lebih meningkatkan strategi sumber daya ini, yaitu sumber daya manusia yang terlatih merupakan kunci sukses dalam strategi edukasi publik. Pelatihan berkelanjutan bagi staf dan duta ombudsman meningkatkan kapasitas mereka dalam menyampaikan informasi yang kompleks dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat. Staf yang terlatih tidak hanya lebih kompeten dalam menangani pertanyaan dan kekhawatiran masyarakat tetapi juga lebih mampu beradaptasi dengan berbagai situasi dan kebutuhan informasi yang berbeda.

Selanjutnya, pengembangan materi edukasi yang menarik, seperti video pendek, infografis, dan brosur, dapat meningkatkan pemahaman masyarakat. Hal ini karena materi visual lebih mudah dicerna dan diingat dibandingkan dengan teks panjang. Materi edukasi yang dikembangkan harus mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi audiens target. Penggunaan cerita atau contoh kasus nyata dalam video pendek dapat membuat pesan lebih relatable dan menarik perhatian. Selain itu, infografis yang dirancang dengan baik dapat menyampaikan informasi yang kompleks dalam format yang mudah dipahami dan menarik secara visual.

III. Strategi Program

Untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan masalah, ombudsman

menyediakan berbagai saluran pelaporan, termasuk layanan online dan aplikasi mobile. Proses penanganan laporan pun dipercepat dengan bantuan teknologi informasi, yang memungkinkan ombudsman untuk menangani lebih banyak kasus dalam waktu yang lebih singkat. Ombudsman juga fokus pada peningkatan kualitas penanganan laporan melalui pelatihan pegawai, memastikan bahwa setiap kasus ditangani dengan profesionalisme dan ketelitian.

Selain itu, kerjasama dengan berbagai pihak merupakan elemen kunci dalam strategi ombudsman. Dengan menjalin kemitraan dengan kementerian/lembaga pemerintah, organisasi masyarakat sipil, dan media massa, ombudsman meningkatkan koordinasi, edukasi publik, dan penegakan hukum terhadap kasus-kasus maladministrasi. Kolaborasi ini juga memperluas jangkauan informasi dan edukasi, sehingga lebih banyak masyarakat dapat memahami dan menggunakan layanan ombudsman.

Kemudian strategi penegakan hukum maladministrasi ditekankan dengan tindakan tegas terhadap kasus-kasus maladministrasi yang merugikan masyarakat. ORI bekerja sama dengan aparat penegak hukum untuk memastikan bahwa setiap pelanggaran mendapat sanksi yang setimpal (Santos & Yusuf, 2024). Selain itu, ORI terus memberikan edukasi dan sosialisasi tentang hukum maladministrasi kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, guna mendorong kesadaran dan kepatuhan terhadap standar pelayanan yang berlaku.

Namun, di sini penulis kembali memberikan rekomendasi solusi yang inovatif yaitu seperti kampanye edukasi berbasis komunitas, program kampanye edukasi berbasis komunitas, seperti lomba atau festival yang berfokus pada fungsi dan layanan ombudsman agar menarik perhatian masyarakat. Kegiatan ini tidak hanya menghibur tetapi juga mendidik, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program edukasi. Selain itu, kerjasama dengan sekolah-sekolah untuk mengadakan pelatihan dan lokakarya tentang ombudsman juga efektif dalam menjangkau generasi muda.

Program magang dan kunjungan lapangan, bagi siswa dan mahasiswa ke kantor ombudsman dapat memberikan pengalaman langsung yang mendalam tentang bagaimana lembaga ini bekerja. Hal ini dapat memupuk minat dan pemahaman yang lebih baik di kalangan generasi muda. Selain itu, kolaborasi dengan organisasi masyarakat sipil yang sudah memiliki jaringan dan pengaruh di komunitas setempat dapat memperluas jangkauan informasi.

Temuan Hasil:

1. Strategi Edukasi Publik: Ombudsman secara aktif melakukan kampanye melalui media massa dan media sosial, penyuluhan langsung ke masyarakat, dan memanfaatkan teknologi informasi melalui website dan aplikasi mobile. Terdapat peningkatan aksesibilitas informasi kepada masyarakat melalui metode digital ini.
2. Kolaborasi dengan Pihak Eksternal: ORI menjalin kerjasama dengan pemerintah daerah, organisasi masyarakat sipil, dan media untuk memperluas jangkauan edukasi. Ini membantu penyebaran informasi secara lebih luas dan merata ke seluruh daerah.

3. Penggunaan Teknologi untuk Pelaporan: Aplikasi mobile dan website mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dan melaporkan masalah maladministrasi, menciptakan proses pelaporan yang lebih cepat dan efisien.
4. Penghargaan dan Apresiasi: ORI memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat yang aktif mengawasi pelayanan publik, yang mendorong peningkatan kualitas layanan.
5. Pembentukan Duta Ombudsman: Duta ombudsman di komunitas lokal yang terlatih mampu menjangkau masyarakat di pedesaan dan memberikan edukasi langsung dengan bahasa yang mudah dipahami.

Analisis Pembahasan:

1. Efektivitas Strategi Edukasi Publik: Penggunaan berbagai saluran untuk menyampaikan informasi, baik digital maupun fisik, telah membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai peran ORI. Namun, tantangan utama adalah menjangkau masyarakat pedesaan yang masih minim akses terhadap internet dan teknologi informasi. Rekomendasi, perluasan jaringan duta ombudsman di daerah pedesaan dengan pelatihan intensif dan kerjasama dengan sekolah-sekolah untuk mendidik generasi muda tentang pentingnya pengawasan pelayanan publik.
2. Keterbatasan Anggaran dan Sumber Daya Manusia: Keterbatasan anggaran masih menjadi tantangan dalam meningkatkan efektivitas kampanye edukasi publik. ORI perlu mencari sumber pendanaan tambahan dan meningkatkan kesejahteraan pegawai untuk mendorong kinerja yang lebih baik. Rekomendasi, diversifikasi sumber pendanaan dari hibah internasional atau kerjasama sektor swasta dapat menjadi solusi untuk mengurangi ketergantungan pada anggaran pemerintah.
3. Penggunaan Teknologi dalam Pelaporan: Meskipun ada kemajuan dalam penggunaan teknologi, partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi mobile dan website masih rendah dibandingkan dengan metode pelaporan tradisional seperti datang langsung atau melalui telepon. Rekomendasi, peningkatan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi mobile dan website untuk pelaporan, termasuk mengadakan pelatihan di komunitas tentang cara mengakses dan menggunakan teknologi tersebut.
4. Evaluasi Berkala terhadap Strategi Organisasi: ORI telah menjalankan evaluasi terhadap strategi organisasi, namun, frekuensi dan kedalaman evaluasi perlu ditingkatkan untuk memastikan adaptasi yang cepat terhadap perubahan kondisi sosial dan teknologi. Rekomendasi, penerapan sistem monitoring yang lebih komprehensif dan pengumpulan umpan balik dari masyarakat melalui survei online dan langsung untuk menilai efektivitas strategi yang dijalankan.

Dengan menyelaraskan temuan-temuan ini dengan rekomendasi yang inovatif, ORI diharapkan mampu meningkatkan edukasi publik secara lebih merata dan mendalam, serta mengoptimalkan pengelolaan sumber daya yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa strategi edukasi publik yang melibatkan pendekatan organisasi yang efisien, dukungan sumber daya yang memadai, dan program yang inovatif dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang fungsi dan layanan Ombudsman. Penggunaan berbagai media, kerjasama dengan komunitas lokal, dan pendekatan inklusif sangat penting untuk mencapai tujuan ini. Diharapkan dengan peningkatan kesadaran dan pemahaman, masyarakat akan lebih proaktif dalam memanfaatkan layanan Ombudsman, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

REFERENSI

- Abbas, A., & Lodan, K. T. (2020). Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Dialektika Publik*, 5(1), 17–23.
- Aling, M., Aling, A., & Mewengkang, A. (2021). Kekuatan Mengikat Putusan Ajudikasi Ombudsman Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik. *LEX ET SOCIETATIS*, 9(3).
- Budi, M., & Sihabudin, A. (2023). The Effectiveness of Citizen Journalism in Oversight of Public Services (Study at the South Sumatra Representative of the Ombudsman of the Republic of Indonesia). *TABAYYUN*, 4(2), 324–338.
- Devine, B. N., Wirantari, I. D. A. P., & Purnamaningsih, P. E. (2024). Collaborative Governance Dalam Pengelolaan Pengaduan Kelompok Rentan Pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(1).
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Khasanah, A., & Septiningrum, L. (2020). STRATEGI INOVASI OMBUDSMAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GUNUNGKIDUL. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 5(1).
- Lubis, Y. H., Abidin, S., & Johan, E. S. (2023). Penambahan Fungsi Magistrature Of Sanction Pada Ombudsman Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 4256–4270.
- Luthfianna, M. (2020). *Peran dan Fungsi Tim Ombudsman dalam Memperkuat Ideologi Harian Kompas*. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif
- Marsuki, I. S., Hamid, M., & Suyuthi, N. F. (2024). Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Papua Dalam Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat. *Journals of Social, Science, and Engineering*, 3(2), 206–219.
- Pambudi, A. S. (2023). PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK DAN PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN DALAM PENDAMPINGAN APARATUR SIPIL NEGARA. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 128–141.
- Patulak, A., & Giovanny, H. (2020). Optimalisasi Peran Ombudsman Republik Indonesia

dalam Mendukung Sustainable Development Goals Nomor 16 (Target 16.6). *Legislatif*, 269–286.

Renaldi, F., & Anwar, M. K. (2023). STRATEGI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MENSOSIALISASIKAN PERAN KEPADA MASYARAKAT. *PENTAHHELIX*, 1(2), 115–124.

Santos, A. C. M. D., & Yusuf, H. (2024). Mekanisme Keadilan Restoratif Penyelesaian Sengketa Medis Dan Tinjauan Yuridis Menurut Uu Kesehatan Tahun 2023. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(2), 2096–2106.

Sebayang, R. A. B., & Hartati, H. (2021). Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 2(2), 63–75.

Sulubara, S. M., & Amrizal, A. (2023). Pengawasan Ombudsman Terhadap Kepentingan Publik Dalam Kaitannya Terhadap Negara Hukum Yang Berdasarkan Pancasila. *Hakim*, 1(4), 36–50.

Triono, A., Ria Wierma, P., & Marlia, E. P. (2022). *Systemic Approach Model Untuk Memperkuat Fungsi Pengawasan Ombudsman Dalam Penanganan Maladministrasi di Daerah*.

Umam, M. K. (2024). FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF MASLAHAH MURSALAH: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. *YUSTISI*, 11(1), 199–210.