

STRATEGI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MENSOSIALISASIKAN PERAN KEPADA MASYARAKAT

Febry Renaldi¹, M. Khoirul Anwar²

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta

e-mail: febryrenaldi8@gmail.com¹, khoirul.anwar.mka@gmail.com²

Abstrak

Masih banyak permasalahan dalam sistem pemberian pelayanan publik di Indonesia yang perlu diperbaiki. Masyarakat sangat membutuhkan fungsi Ombudsman Republik Indonesia, sebuah lembaga pemerintah, terutama dalam hal pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Namun keberadaan Ombudsman masih kurang dirasakan oleh masyarakat karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa itu Ombudsman dan apa fungsinya. Oleh karena itu, sangat penting bagi Ombudsman untuk terlibat dalam sosialisasi kepada masyarakat. Berdasarkan teori Alfred Chandler, penelitian ini berupaya memahami dan mengevaluasi strategi Ombudsman dalam mensosialisasikan fungsi Ombudsman, termasuk tujuan jangka pendek dan jangka panjang, pemilihan tindakan, dan alokasi sumber daya. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa indikator sasaran formulasi jangka panjang saat ini sudah memiliki tujuan sosialisasi, landasan hukum, dan sasaran yang jelas. Terkait indikator pemilihan tindakan, Ombudsman menggunakan strategi pemilihan tindakan sosialisasi yang bertujuan menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui berbagai teknik, antara lain teknik sosialisasi secara langsung seperti seminar, diskusi publik, pameran, workshop, kunjungan Ombudsman ke kampus, dan *PVL on the spot*. Kemudian teknik secara tidak langsung melalui media cetak, penyiaran, dan media sosial. Dari segi indikator alokasi sumber daya, masih terdapat kekurangan personel dengan spesialisasi yang dapat membantu mencapai tujuan sosialisasi serta belum memadainya pengarahan dan pengembangan keterampilan sumber daya manusia yang ada saat ini. Jangkauan dan cakupan yurisdiksi Ombudsman yang sangat luas menjadi faktor pendukung dalam sosialisasi. Sementara kurangnya infrastruktur, kurangnya sumber daya manusia, dan terbatasnya anggaran menjadi masih menjadi faktor penghambatnya

Kata Kunci: Ombudsman; Peran; Strategi; Sosialisasi

STRATEGY OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA IN SOCIALIZING THE ROLE TO THE COMMUNITY

Abstract

There are still many problems in the public service delivery system in Indonesia that need to be improved. The public really needs the function of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, a government institution, especially in terms of monitoring the implementation of public services. However, the existence of the Ombudsman is still not well understood by the public because there are still many people who do not know what the Ombudsman is and what its function is. Therefore, it is very important for the Ombudsman to be involved in outreach to the community. Based on Alfred Chandler's theory, this research seeks to understand and evaluate the Ombudsman's strategy in socializing the Ombudsman function, including short-term and long-term goals, action selection, and resource allocation. This research uses descriptive methodology with a qualitative approach. using observation, interviews, and documentation as data collection methods. Research findings show that the current long-term formulated target indicators already have clear socialization objectives, legal foundations and targets. Regarding action selection indicators, the Ombudsman uses a strategy for selecting socialization actions which aims to reach all levels of society through various techniques, including direct socialization techniques such as seminars, public discussions, exhibitions, workshops, Ombudsman visits to campuses, and *PVL on the spot*. Then indirect techniques through print media, broadcasting and social media. In terms of resource allocation indicators, there is still a shortage of personnel with specializations who can help achieve socialization goals as well as inadequate direction and development of existing human resource skills. The very broad reach and scope of the Ombudsman's jurisdiction is a supporting factor in socialization. Meanwhile, lack of infrastructure, lack of human resources and limited budget are still inhibiting factors.

Keywords: *Ombudsman; Role; Strategy; Outreach*

PENDAHULUAN

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. (Nurdin, 2019)

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. 2019 (Bisri & Asmoro). 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. Suasana juga kurang menyenangkan dan aman. (ombudsman.go.id).

Banyaknya laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI pada tahun 2022 mungkin bisa menjadi gambaran permasalahan ini. Jumlah laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman RI pada tahun 2022 sebanyak 8.292, sesuai informasi laporan tahunan Ombudsman RI pada tahun tersebut. Laporan rutin, laporan Respon Cepat, dan laporan Investigasi atas Inisiatif Sendiri merupakan laporan-laporan ini. (ombudsman.go.id)

Pemerintah Daerah dengan 4.008 laporan menjadi instansi terbanyak sepanjang tahun 2022, disusul Badan Pertahanan Negara (878 laporan), Kepolisian (683 laporan), BUMN/BUMD (628 laporan), dan Kementerian Lembaga (517 laporan). laporan). (ombudsman.go.id). Sudah menjadi kewajiban bagi lembaga mana pun, baik pemerintah, swasta, untuk menawarkan layanan publik berkualitas kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, keadilan, dan kesejahteraan bagi masyarakat.

Berdasarkan gambaran kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini, keberadaan lembaga yang memantau penyelenggaraan pelayanan publik sangatlah penting. Untuk mendorong pengawasan yang lebih kuat terhadap pelayanan publik dan menjaga terhadap manajemen pelayanan yang buruk. Ombudsman Republik Indonesia merupakan badan yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik dalam situasi ini. Tiga prinsip dasar keterlibatan masyarakat dalam pemantauan, partisipasi masyarakat untuk mengurangi penyalahgunaan wewenang, dan partisipasi masyarakat untuk menegakkan keadilan dan kesejahteraan menjadi landasan pembentukan Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh

Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Penerimaan pengaduan dugaan buruknya pengelolaan pelayanan publik merupakan tanggung jawab Ombudsman. Selain itu, Ombudsman akan melakukan analisis menyeluruh terhadap laporan tersebut sebelum menindaklanjuti laporan apa pun yang termasuk dalam lingkungannya. Ombudsman Republik Indonesia berkedudukan di Ibu Kota Negara, namun untuk melaksanakan tugasnya, Ombudsman memiliki perwakilan di Provinsi atau di Kabupaten/Kota. Terdapat 34 provinsi di Indonesia yang mempunyai kantor perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. (ombudsman.go.id)

Namun yang menjadi persoalan saat ini, masyarakat masih kurang memiliki pengetahuan terhadap Ombudsman. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa terdapat lembaga pemerintah bernama Ombudsman yang dapat menampung pengaduan masyarakat mengenai masalah administratif yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik dan menindaklanjutinya. Survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) tahun 2019 yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mengungkapkan, 65,38 persen responden belum mengetahui apa itu ombudsman. (ombudsman.go.id)

Ketika ditanya seberapa baik responden mengetahui istilah "ombudsman", ditemukan bahwa mayoritas, atau 65%, mengatakan mereka tidak tahu. Masih adanya masyarakat yang menyebutkan bahwa istilah "Ombudsman" mengacu pada individu, bisnis, atau kelompok non-pemerintah tertentu. Hanya 34,62 persen responden penelitian yang mengetahui apa itu Ombudsman, sedangkan sisanya tidak mengetahuinya meskipun lembaga tersebut sudah berdiri sejak tahun 2000, atau sudah berdiri selama 23 tahun.

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 luas 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. Teori strategi organisasi yang dikemukakan oleh Alfred Chandler dalam (Salusu, 2015) digunakan dalam penelitian ini. Hal ini mencakup perumusan dan sasaran jangka panjang, pilihan tindakan, dan alokasi sumber daya yang dianggap relevan dengan strategi yang digunakan oleh suatu lembaga negara, dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia.

Secara etimologis merupakan turunan dari istilah strategi yang berasal dari kata Yunani *strategos* yang menggabungkan kata pemimpin dan prajurit. Suatu strategi mempunyai landasan

atau rencana untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, strategi pada dasarnya adalah alat untuk mencapai tujuan bisnis sehubungan dengan tujuan jangka panjang, inisiatif tindak lanjut, dan prioritas alokasi sumber daya. Pola tujuan, kebijakan, rencana tindakan, pilihan, atau alokasi sumber daya yang menjadi ciri identitas, kerja, dan motivasi organisasi juga dapat dilihat sebagai strategi. (King dkk., 2019)

Menurut Vembriarto dalam Khairuddin (2008:63) menyebutkan bahwa sosialisasi adalah proses belajar individu menahan, mengubah impuls-impuls dalam dirinya dan mengambil gaya hidup atau komunitas masyarakatnya. Sepanjang proses sosialisasi, seseorang mengambil norma-norma, nilai-nilai, dan perilaku masyarakat di mana ia tinggal, yang kemudian diintegrasikan ke dalam diri secara keseluruhan. Soekanto (2017:210) menyatakan bahwa peran merupakan komponen dinamis dari kedudukan (status). Seseorang dikatakan berperan apabila memenuhi tugas dan haknya sesuai dengan jabatannya. 2019 (Baturangka dkk.) Untuk dapat menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat, maka suatu lembaga pemerintah harus berperilaku sesuai dengan perannya sebagai lembaga pemerintahan. (Masruroh dkk., 2021).

METODE

Penelitian ini mengambil pendekatan kualitatif dengan menggunakan metodologi deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2013), penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengkaji kondisi objek alam (natural setting). Menurut (Sugiyono, 2013), peneliti tidak memanipulasi objek alam karena berada dalam setting alamnya, dan keberadaannya tidak berdampak pada dinamika fisik objek tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi, yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan secara terorganisir, dan menganalisis informasi yang disampaikan oleh informan secara lebih rinci. Beberapa pegawai Biro Humas Ombudsman RI dan pihak lain yang mengikuti sosialisasi Ombudsman merupakan informan yang tergabung dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Formulasi dan Sasaran Jangka Panjang

Kejelasan dalam perencanaan diperlukan untuk melaksanakan serangkaian strategi atau tindakan dalam menjalankan operasi. Perencanaan membantu mengurangi ketidakpastian. Karyawan suatu organisasi dan pihak eksternal mana pun yang terkait dapat memahami apa yang perlu dilakukan, kapan hal itu perlu dilakukan, sumber daya apa yang diperlukan, dan apa tujuan kegiatan tersebut jika dilakukan perencanaan yang tepat.

Sosialisasi kepada masyarakat mengenai tugas Ombudsman memang sudah menjadi tujuan eksplisit Ombudsman. Dimana Ombudsman telah menetapkan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap Ombudsman RI dari hanya 34% menjadi 50–55%. Proses perencanaan kegiatan dan penetapan tujuan kemudian dibuat eksplisit pada tahap aliran. di mana program berturut-turut dibuat menggunakan alur prosedur yang biasanya memerlukan persetujuan pimpinan sebelumnya. Sebaiknya dibuat pemetaan dan kerangka acuan kerja terlebih dahulu, kemudian diserahkan kepada pimpinan untuk disetujui. Namun, sebelum program dilaksanakan, pegawai, staf, dan pendamping bekerja sama dengan pihak-pihak yang mengetahui atau terkait dengan program tersebut. Misalnya, Biro Hubungan Masyarakat akan bekerja sama dengan asisten

PVL untuk melakukan sosialisasi PVL di tempat. Tentu saja, tujuan keseluruhan dari sosialisasi adalah seluruh lapisan masyarakat, yang secara garis besar dapat dibagi menjadi dua kelompok: pihak yang menyediakan layanan publik dan pihak yang mengonsumsi layanan tersebut.

Masyarakat harus disadarkan akan peran Ombudsman Republik Indonesia, sesuai dengan misi organisasi tersebut. Apa saja tanggung jawab, tugas, dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia secara umum? Selain itu, tujuan jangka panjangnya adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat sehingga masyarakat mau berkolaborasi dalam mengamati bagaimana pelayanan publik diselenggarakan guna memperoleh pelayanan publik yang berkualitas sesuai yang diinginkan masyarakat. Seluruh staff, pekerja, dan pembantu Ombudsman selalu bekerja secara efektif dengan pihak internal Ombudsman dan pihak eksternal sehingga menghasilkan sosialisasi yang lancar yang akan dilakukan sekaligus persiapan sebelum melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat. Di mana setiap anggota staf, setiap karyawan, dan setiap asisten mengetahui alur kerja dan apa yang harus dilakukan mulai dari perencanaan hingga sosialisasi.

Berdasarkan temuan dokumentasi, UU 37 Tahun 2008 pasal 7 huruf e menjadi landasan hukum kegiatan sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman bertugas berkoordinasi atau bekerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya serta lembaga masyarakat dan masyarakat, sesuai pasal 7 huruf e. Kegiatan sosialisasi merupakan salah satu wujud nyata. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik berikutnya, dan Pasal 4 Angka 2 pada dasarnya menyatakan bahwa setiap orang berhak mengakses dan mengetahui informasi publik, menghadiri pertemuan publik, dan menerima informasi publik dan menyebarkan informasi publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa terdapat kejelasan mulai dari landasan hukum, sasaran, dan alur proses sosialisasi, siapa sasaran, dan tujuan jangka panjang diadakannya sosialisasi, semuanya yang telah ditetapkan dengan baik oleh Ombudsman Republik Indonesia. Kesimpulan ini didukung oleh wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori formulasi indikator dan target jangka panjang Alfred Chandler.

Pemilihan Tindakan

Menurut definisinya, pemilihan tindakan berkaitan dengan proses pelaksanaan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan yang telah dicanangkan akan dicapai melalui sejumlah strategi dan tindakan tertentu. Karena apapun tindakan yang dipilih akan mempunyai dampak yang signifikan terhadap hasil yang akan dicapai. Ombudsman melaksanakan berbagai tugas dengan menggunakan berbagai teknik dan alat, termasuk mengadakan konferensi pers, seminar, lokakarya, dan dialog publik. Cara tindakannya adalah dengan menyiapkan materi atau topik yang akan disampaikan kepada masyarakat dengan pemaparan yang ringan, penjelasan studi kasus atau kasus yang terjadi di lapangan dan biasanya langsung dialami oleh masyarakat umum, seperti lamanya keterlambatan penyerahan KTP, adanya pungutan liar, pelayanan yang di bawah standar dalam mengurus perizinan, dan lain-lain. Tujuannya untuk menyederhanakan penjelasan mengenai tupoksi Ombudsman bagi yang masih awam.

Ombudsman juga memanfaatkan situs media sosial termasuk Instagram, Twitter, Facebook, YouTube, dan Tik-Tok untuk menjangkau khalayak yang lebih luas. Memanfaatkan teknik gratis dan berbayar adalah jenis pendekatan yang digunakan di media sosial. Ombudsman akan menyediakan materi yang menarik dan relevan serta memodifikasinya jika suatu tren menjadi

populer guna meningkatkan keterlibatan di Instagram. Ombudsman Republik Indonesia menayangkan tiga Instagram Stories dan dua hingga tiga postingan feed setiap harinya. Selain menggunakan musik resmi untuk reel video, Ombudsman juga memasukkan musik populer yang sedang tren di media sosial. Waktu mengunggah postingan Ombudsman menyesuaikan dengan pola penggunaan media sosial masyarakat. Jam-jam tersebut yaitu jam 9 pagi, jam 12 siang, jam 3 sore, jam 6 sore dan jam 9 malam.

Ombudsman kemudian berupaya menumbuhkan keterlibatan masyarakat. Dengan menetapkan aturan yang menyatakan bahwa staf Humas harus menanggapi setiap komentar atau pesan sesegera mungkin dan paling lambat satu jam. Ombudsman juga menyelenggarakan pemberian hadiah sebagai bagian dari upaya yang meningkatkan keterlibatan masyarakat, dan menggunakan iklan Instagram tiga kali setiap bulan—sekali di awal bulan, sekali di pertengahan bulan, dan sekali di akhir bulan—untuk mendapatkan lebih banyak visibilitas.

Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia menjadikan sahabat Ombudsman sebagai perpanjangan tangan Ombudsman kepada masyarakat dalam rangka mendukung dan membantu Ombudsman dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesadaran masyarakat terhadap masyarakat, demi masyarakat yang berkualitas dan unggul. jasa. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan publik, Ombudsman meminta bantuan dari rukun tetangga, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), akademisi, masyarakat, dosen, mahasiswa, dan kelompok sosial. Saat ini, Ombudsman mempunyai 400 entitas—gabungan antara orang dan organisasi yang dikenal sebagai sahabat Ombudsman. Selain itu, Ombudsman memperkenalkan fungsinya melalui situs webnya, yang menawarkan informasi komprehensif mulai dari profil Ombudsman Republik Indonesia, berita, dan bagian di mana masyarakat dapat menyampaikan pengaduan. Ombudsman pusat juga menghimbau kepada setiap ketua perwakilan Ombudsman di setiap provinsi di Indonesia untuk berbuat lebih banyak dalam mensosialisasikan Ombudsman kepada masyarakat umum dan memberikan penghargaan kepada para wakil yang telah berbuat lebih banyak agar kegiatannya diketahui masyarakat, baik melalui siaran pers, artikel, kliping berita, atau berita terbitan. Mereka sendiri yang menuliskannya. kemudian, untuk berinteraksi dengan orang lain dan mengikuti tren media sosial saat ini, Ombudsman Republik Indonesia juga memiliki terobosan baru yang sedang dipersiapkan yaitu melalui pembuatan podcast Ombudsman yang nantinya akan di upload melalui akun youtube resmi Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia juga melakukan kegiatan sosialisasi tambahan termasuk penerimaan dan verifikasi laporan secara langsung di tempat-tempat umum untuk melakukan sosialisasi dan menerima pengaduan masyarakat. Ombudsman juga bekerja sama dengan media untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat tentang Ombudsman. Selain itu, media cetak termasuk majalah, pamflet, poster, dan spanduk juga digunakan.

Berdasarkan interaksi dengan pihak-pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung yang sudah mengikuti sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia, dapat dikatakan bahwa masyarakat mendapatkan manfaat dari upaya sosialisasi tersebut dengan semakin mengetahui tentang Ombudsman dan peranannya dalam Masyarakat dan ruang lingkungannya.

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan teori Alfred Chandler mengenai indikator pemilihan tindakan, maka dapat dikatakan bahwa pemilihan tindakan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia sudah ideal dilihat dari sudut pandang pemilihan tindakan sosialisasi yang berupaya menyasar seluruh lapisan masyarakat. Yaitu dengan melalui

berbagai metode, termasuk metode sosialisasi secara langsung seperti melalui seminar, diskusi publik, kerjasama dengan instansi lain, melakukan penerimaan laporan secara langsung, mengadakan pameran, workshop, kunjungan Ombudsman ke perguruan tinggi, dan melakukan teknik sosialisasi dengan menjangkau teman-teman Ombudsman di seluruh Indonesia untuk menjangkau komunitas yang lebih besar. Ombudsman kemudian berupaya melibatkan masyarakat secara tidak langsung melalui media massa, media cetak, dan media sosial. Namun, banyaknya tindakan yang dilakukan belum diimbangi dengan kuantitas SDM maupun sarana prasarana yang baik. Keterbatasan uang dan sumber daya manusia masih menjadi permasalahan. Oleh karena itu, kegiatan seperti sosialisasi melalui influencer, artis, publik figur, dan iklan televisi yang semuanya berdampak signifikan terhadap sosialisasi, hingga saat ini masih belum dapat dilakukan.

Alokasi Sumber Daya

Kapasitas orang atau organisasi untuk menyelesaikan suatu tugas dengan menggunakan sumber daya yang mereka miliki berhubungan dengan alokasi sumber daya. yaitu dengan menentukan kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu tugas. agar visi, maksud, dan tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan sumber daya yang telah tersedia. Biro Humas dan Teknologi Informasi membidangi sumber daya manusia kegiatan sosialisasi ini, dan bagian Humas telah mendapat anggaran khusus untuk melaksanakannya.

Ombudsman RI kemudian melakukan sejumlah kerjasama atau Nota Kesepahaman dalam rangka peningkatan kemampuan sumber daya manusia. Pelatihan bimbingan teknis merupakan salah satu bidang kerjasama yang bekerjasama dengan Antara Digital. Kemudian dengan meminta narasumber yang ahli di bidangnya untuk melakukan pelatihan, Ombudsman juga menyelenggarakan pelatihan jurnalistik, pelatihan infografis, pelatihan fotografi, pelatihan penulisan artikel, dan pelatihan penyuntingan video. Meski dilaksanakan, pola kegiatan pengembangan SDM masih belum ideal untuk meningkatkan keterampilan SDM saat ini.

Anggaran untuk mengadakan pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai cukup kecil, akibatnya Ombudsman tidak bisa maksimal dalam mengadakan pengembangan SDM dan benar-benar harus memilih mana kegiatan-kegiatan pelatihan yang menjadi prioritas utama saja.

Berdasarkan dokumentasi rencana strategi Sekretariat Jenderal tahun 2020–2024, terlihat bahwa sumber daya untuk pembinaan dan pengembangan kualitas aparatur masih terbatas, dan pola pengembangan karir belum ideal. Oleh karena itu, belum ada rencana menyeluruh untuk pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Karena Ombudsman RI harus membangun kompetensi teknisnya sendiri dalam rangka pengawasan pelayanan publik, maka struktur untuk pengembangan sumber daya manusia tetap diperlukan. Desain organisasi Sekretariat Jenderal masih belum mampu mengakomodasi tuntutan pengembangan kompetensi SDM. Untuk mendukung sumber daya manusia yang mumpuni, banyak tahapan pengembangan SDM yang dilakukan secara bertahap. Dapat dikatakan bahwa hal ini tidak ideal berdasarkan temuan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang terkait dengan tesis Alfred Chandler tentang indikator alokasi sumber daya. Hal ini disebabkan dalam upaya mendorong tercapainya tujuan sosialisasi, masih belum ada arahan dan pengembangan kemampuan sumber daya manusia yang ada saat ini.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Pendekatan pelibatan masyarakat yang dilakukan Ombudsman didukung oleh sejumlah elemen. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang relatif luas jangkauan dan cakupan yurisdiksinya sehingga memungkinkan Ombudsman untuk mengatasi

berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat sepanjang masih dalam batas penyelenggaraan pelayanan publik, menjadi faktor pendukung. Jadi Ombudsman Republik Indonesia telah mempunyai undang-undang sendiri mengenai Ombudsman Republik Indonesia, sehingga memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk meyakinkan masyarakat akan keberadaan Ombudsman di Indonesia.

Sementara itu, ketiadaan infrastruktur, peralatan, dan sumber daya manusia yang mendukung kegiatan sosialisasi sangat menjadi penghambat. Kemudian jumlah anggaran yang ada tidak sebanding dengan luasnya khalayak sasaran Ombudsman. Dan yang tidak kalah pentingnya, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa Indonesia memiliki Ombudsman, sehingga mempengaruhi minat masyarakat terhadap upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

KESIMPULAN

Pendekatan Ombudsman Republik Indonesia dalam mempublikasikan tugas Ombudsman tidaklah ideal, hal ini dapat disimpulkan dari temuan penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Hal ini disebabkan karena ketiga indikasi yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi rencana Ombudsman dalam memajukan posisi Ombudsman di masyarakat tidak seluruhnya terpenuhi. Terdapat kejelasan tujuan, dasar hukum, alur proses perencanaan sosialisasi, sasaran, dan tujuan jangka panjang penyelenggaraan sosialisasi baik dari rumusan jangka panjang maupun indikator sasarannya. Dalam memilih tindakan, Ombudsman Republik Indonesia berupaya menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan berbagai cara, Baik teknik sosialisasi langsung seperti workshop, public talk, pameran, dan PVL di lapangan, serta sosialisasi tidak langsung melalui teman-teman Ombudsman. maupun tidak disengaja, seperti melalui media massa, media cetak, dan media sosial. Berdasarkan indikator alokasi sumber daya, masih terdapat kekurangan arah dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang sudah ada, serta belum adanya rencana pengembangan SDM yang menyeluruh untuk membantu mendukung tujuan sosialisasi. Namun, masih terdapat kekurangan personel yang memiliki pengetahuan khusus di industri tertentu, seperti pakar tik-tok, pemasaran digital, dan penulis konten.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang dilakukan, maka diberikan rekomendasi mengenai strategi Ombudsman Republik Indonesia dalam mensosialisasikan Ombudsman, yaitu dengan mempekerjakan lulusan baru untuk posisi spesialis media sosial dan pembuat konten untuk mengelola berbagai media sosial. Khususnya media sosial yang keterlibatan, jangkauan, dan tayangannya masih rendah, sehingga dapat meningkatkan jumlah pengikut, keterlibatan, jangkauan, dan tayangan lebih banyak lagi. Lalu menambah prasarana dan sarana yang dapat menunjang kegiatan sosialisasi baik secara kuantitas maupun kualitas. Tahap selanjutnya adalah memanfaatkan mitra dan penyuluh sahabat Ombudsman se-Indonesia secara maksimal agar dapat terhubung dengan masyarakat lokal di setiap daerah. Terakhir, dalam upaya meningkatkan kesadaran terhadap Ombudsman dan posisinya, bekerja sama dengan tokoh masyarakat, termasuk influencer, pejabat, artis, dan pebisnis, yang terkenal dan berpengaruh di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

- Robert. (1996). *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rohman, A. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligencia Media.
- Salusu. (2015). *Pengambilan Keputusan Strategik: Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Grasindo.
- Umar, Husein. (2005). *Strategic Management In Action*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sellang Kamaruddin, Jamaluddin, & Ahmad Mutsanir. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Amstrong, Kotler. (2003). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indeks Gramedia.
- David, F.R (2010). *Manajemen Strategi: Konsep*. Jakarta: Salemba Empat edisi 12.
- J.David Hunger, Thomas L.Wheelen. (1996). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein. (1999). *Riset Strategi Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Longenecker, Justin G. (2010). *Kewirausahaan: Manajemen Usaha Kecil, Buku Satu*. Jakarta: Salemba Empat.
- Musjadjar. (2013). *Sosiologi Gender Dalam Keluarga Bugis*. Makasar: Rayhan Intermedia.
- Irhom, T.O. (1999). *Bunga Rampai: Sosiologi Keluarga*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Khoirudin. (2008). *Sosiologi Keluarga*. Yogyakarta: Liberty.
- Widodo. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra.
- Hasibuan. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman. (2016). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Taufiqurokhman, & Satispi Evi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: UMJ PRESS.

Jurnal:

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. *Journal of Governance Innovation*, Volume 1 (1), 59–76.
- Chyntia Dewi, R., & Suparno. (2022). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Media Administrasi*, Volume 7 (1), 78–90.
- King, T., Kiyai, R. B., & Mambo, R. (2019). *Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pengembangan Parawisata di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara*. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume V (084), 70–82.
- Rizwi Aisyah, C, & Rahmawati. (2017) *Strategi Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Mensosialisasikan Peran Ombudsman Kepada Masyarakat Aceh*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Volume 4 (3), 1-17.
- Gleko, P., Suprojo, A., & Lestari, A. W. (2017). *Strategi Komisi Pemilihan Umum Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat Pada Pemilihan Umum Kepala Daerah*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Volume 6 (1), 38-47.
- Mohi, W. K., & Botutihe, N. (2020). *Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 9 (2), 115–124.
- Oktriastra, K. (2020). *Strategi Pengembangan dan Implementasi Smart City Pemerintah Kota Pontianak*. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, Volume 1 (5), 426–447.
- Syahrudin, Agustang, A., Idkan, M. A., & Rifdan. (2021). *Strategi Dinas Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan di Kota Makasar*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, Volume 5 (4), 1621–1626.

- Baturangka T, Kawoan J, Singkoh, F. (2019) Peran Dinas Sosial Kota Manado Dalam Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Volume 3 (3), 1-9
- Solechan. (2018) Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, Volume 1 (2), 67-81

Artikel Berita :

Ombudsman Republik Indonesia : <https://ombudsman.go.id/>

Danang Girindrawardana, 2012. “Peran Ombudsman Republik Indonesia”, <https://ombudsman.jogjaprovo.go.id/peran-ombudsman-republik-indonesia/>, diakses pada 9 Agustus 2022 Pukul 14.26