

PKM Peningkatan Pemahaman Mahasiswa mengenai Peranan Ombudsman dalam Pelayanan Publik

Andi Muhammad Rivai¹ dan Aris Baharuddin²

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email: andi.rivai@unm.ac.id¹

Abstrak. Terdapat 2 permasalahan utama yang dialami oleh mitra dalam kegiatan ini yakni 1) kurangnya pemahaman mahasiswa mengenai fungsi Ombudsman dalam Pelayanan Publik, serta 2) kurangnya kesadaran dan kepedulian mahasiswa dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Tujuan dari kegiatan ini untuk memberikan pelatihan yang fokus pada peningkatan pemahaman mahasiswa mengenai peranan Ombudsman dalam pelayanan publik. Program pengabdian masyarakat ini dibagi menjadi 4 tahap yakni tahap perencanaan, pelaksanaan kegiatan, observasi, dan tahap follow up kegiatan. Hasil pelaksanaan pelatihan menunjukkan bahwa sebelum pelaksanaan pelatihan, sebagian besar peserta belum memiliki pemahaman yang baik mengenai peranan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setelah pemberian pelatihan, dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan pemahaman peserta mengenai peranan Ombudsman tersebut.

Kata Kunci: Ombudsman, Pelayanan Publik, Evaluasi Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Salah satu hak warga negara adalah mendapatkan pelayanan publik yang sebaik mungkin, karena secara umum tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga nantinya akan berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Ruang lingkup pelayanan publik dapat meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif yang berkaitan dengan administrasi negara. Pelayanan publik telah menjadi sebuah indikator sebuah daerah atau negara untuk menilai keberhasilan daerah tersebut meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya (Cahyadi, 2016; Hardiyansyah, 2018; Dwiyanto, 2021).

Meskipun sebagai penerima manfaat dari pelayanan publik, namun masyarakat juga dituntut dapat berperan sebagai observer yang bertugas untuk melakukan kegiatan monitoring dan pengamatan akan pelaksanaan pelayanan publik tersebut. Maka dari itu masyarakat sangat berperan dalam menciptakan pelayanan publik yang baik dan sehat (Siti Maryam, 2017; Sabardi, 2014). Masyarakat sangat diharapkan dapat mengadukan dan menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami atau yang lihat dari lingkungan sekitarnya. Fungsi monitoring dari masyarakat akan berfungsi untuk meningkatkan kualitas dari pelaksana pelayanan publik kedepannya.

Hal tersebut dipertegas dari bunyi Pasal 40 UU 25 Tahun 2009 yang berbunyi bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada

Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Selain itu, hal yang paling penting untuk digarisbawahi terkait pasal tersebut adalah masyarakat yang melakukan pengaduan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

Namun permasalahannya adalah, terkadang tidak sedikit masyarakat yang memahami hal tersebut. Mereka tidak memahami bahwa mereka juga bertanggungjawab untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Fenomena lainnya, terkadang masyarakat juga merasa cuek atau tidak peduli untuk melaporkan ketika melihat pelaksanaan pelayanan publik tidak berjalan sebagaimana mestinya. Sebagian dari mereka tidak mengetahui prosedur pelaporan atau kepada siapa mereka harus melapor terkait permasalahan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dianggap penting untuk melakukan kegiatan yang berorientasi pada peningkatan pemahaman masyarakat dalam hal ini adalah mahasiswa mengenai Peranan Ombudsman dalam Pelayanan Publik. Melalui kegiatan ini, diharapkan kesadaran dan pemahaman masyarakat akan tanggung jawabnya dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik dapat meningkat.

Terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh mitra, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman mahasiswa mengenai fungsi Ombudsman dalam Pelayanan Publik
2. Kurangnya Kesadaran dan kepedulian mahasiswa dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan ini secara umum dapat dibagi menjadi 4 tahap yakni tahap perencanaan, pelaksanaan kegiatan, observasi, dan tahap follow up kegiatan. Untuk Informasi lebih jelas terkait keempat tahap tersebut, dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1. Prosedur Kegiatan

Perencanaan

1. Penyusunan materi pelatihan dan analisis kebutuhan peserta

3 PENGABDI: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Vol.2, No.1 (2021)

2. Sosialisasi ke mahasiswa terkait pelaksanaan kegiatan
3. Pertemuan dengan pihak mitra terkait jadwal kegiatan serta penentuan jadwal kegiatan.

Tindakan

1. Untuk mengetahui keberhasilan program, maka peserta kegiatan diberikan *pre test* terkait pemahamannya mengenai fungsi Ombudsman dalam Pelayanan Publik. Selain itu, mahasiswa juga diberikan pre test untuk mengukur kesadaran dan kepedulian mahasiswa dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik
2. Peserta mendapatkan materi terkait fungsi Ombudsman dalam Pelayanan Publik dan beberapa materi khususnya lainnya
3. Setelah proses pelatihan, nantinya peserta akan diberikan lembar post-test untuk mengetahui keberhasilan kegiatan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya.

Observasi

Pelaksanaan observasi telah dilakukan untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh peserta pelatihan . Observasi juga dilakukan terkait bagaimana respon peserta dalam mengikuti pelatihan.

Tahap Follow Up

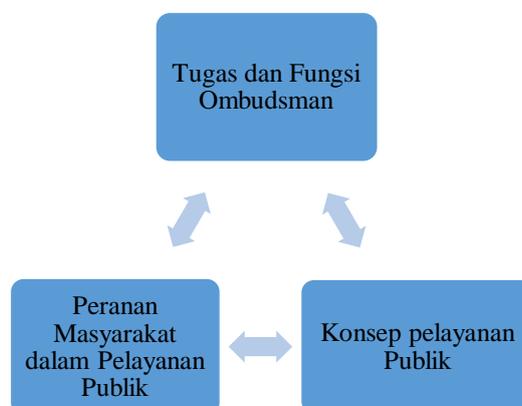
Setelah kegiatan pelatihan dilakukan, nantinya akan ada proses follow up untuk tetap memantau bagaimana perubahan sikap mahasiswa pasca mengikuti kegiatan PKM ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Materi Pelatihan

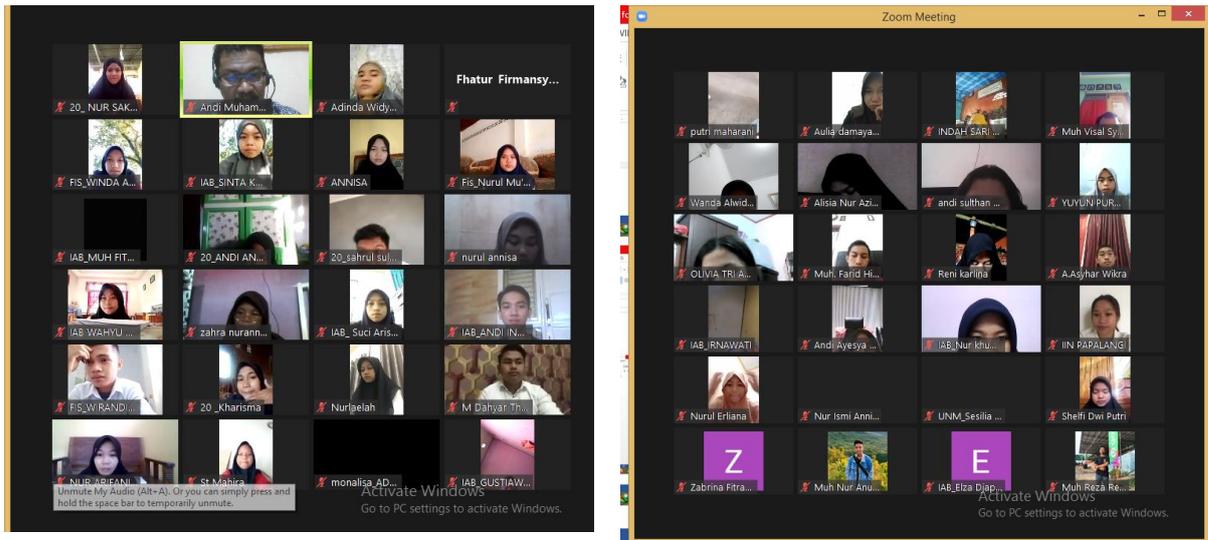
Terdapat 3 materi utama yang difokuskan pada pelatihan ini, diantaranya adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Fokus Materi Pelatihan

2. Dokumentasi Kegiatan

Berikut adalah beberapa dokumentasi kegiatan pelatihan yang telah dilakukan:



Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan Pelatihan menggunakan Zoom

Kegiatan pelatihan ini dilakukan secara daring menggunakan platform zoom. Pelatihan ini tidak dilakukan secara luring untuk meminimalisir kontak agar tidak terjadinya potensi penyebaran virus Covid-19.

B. PEMAHAMAN PESERTA SEBELUM DAN SETELAH PELATIHAN

Indikator utama dari program pengabdian ini yakni diharapkan terjadinya peningkatan pemahaman peserta pelatihan mengenai peranan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada chart 1.

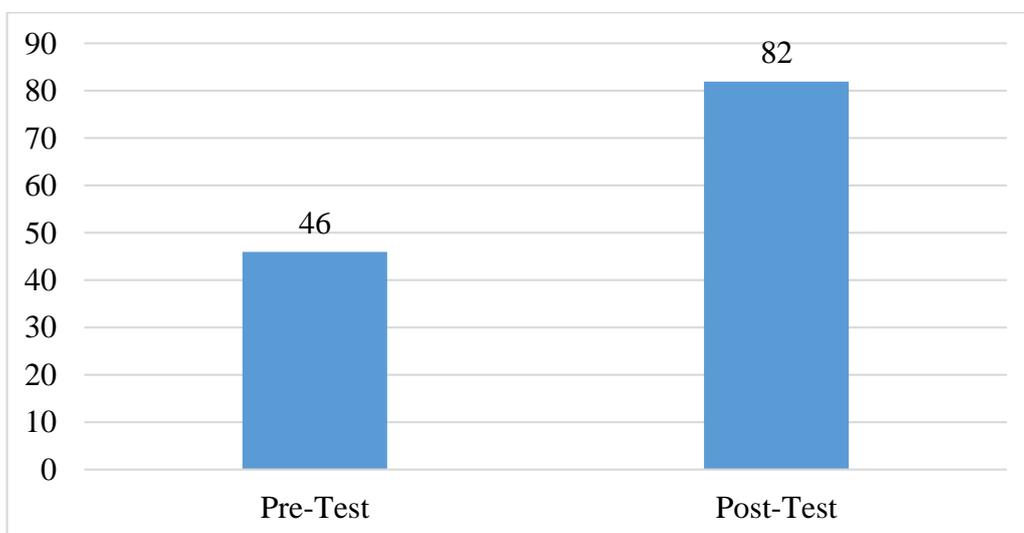


Chart 1. Pemahaman Peserta mengenai Peranan Ombudsman

5 PENGABDI: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Vol.2, No.1 (2021)

Sebelum pelaksanaan pelatihan, peserta diberikan kuesioner online untuk mengukur pemahaman peserta mengenai peranan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasilnya menunjukkan bahwa pemahaman peserta mengenai peranan Ombudsman boleh dikatakan kurang, karena tidak mencapai tingkat 50% . Rata-rata pemahaman peserta hanya sebesar 46% (Rentang skor 0-100%). Rata-rata peserta pernah mendengar istilah lembaga Ombudsman, namun sebagian besar peserta tidak memahami dengan baik fungsi dan tugas dari lembaga Ombudsman itu sendiri.

Setelah pelaksanaan pelatihan, peserta kembali diberikan kuesioner online untuk mengukur pemahaman peserta mengenai peranan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Data menunjukkan bahwa pasca pelatihan, pemahaman peserta mengalami peningkatan secara signifikan. Rata-rata pemahaman peserta sebesar 82%. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan sebesar 36%. Setelah pelatihan, peserta mulai memahami secara mendalam mengenai fungsi dan tugas lembaga Ombudsman.

C. RESPON PESERTA PELATIHAN

Selain mengukur peningkatan pemahaman peserta mengenai materi pelatihan yang diberikan, tim pelaksana program juga membagikan lembar evaluasi kegiatan meliputi kebermanfaatan pelatihan yang diberikan serta bagaimana kejelasan materi yang disampaikan oleh narasumber. Kedua aspek ini juga dijadikan sebagai indikator keberhasilan program pelatihan yang diberikan kepada mitra sasaran. Pada Chart 2 dapat dilihat bagaimana respon peserta mengenai kebermanfaatan pelatihan yang diberikan:

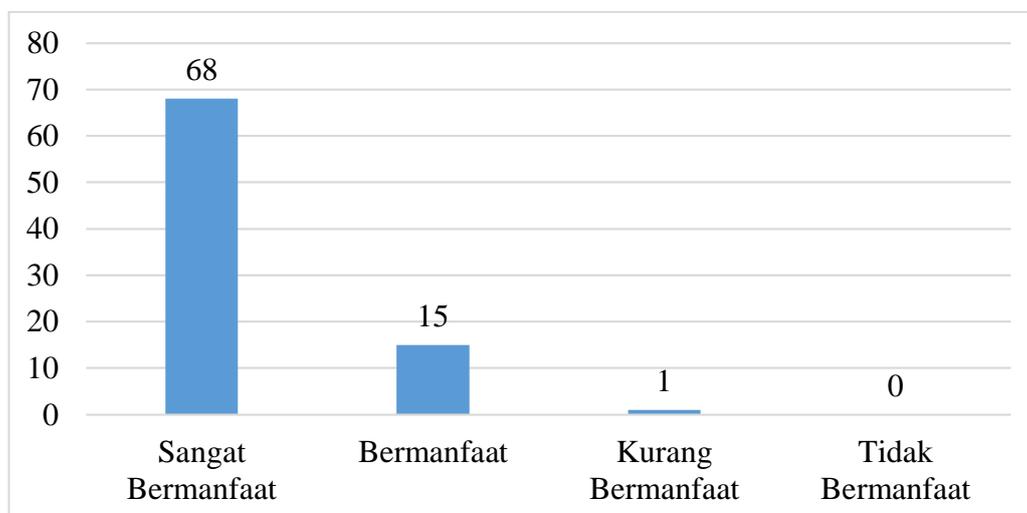


Chart 2. Respon Peserta mengenai Kebermanfaatan Pelatihan

Berdasarkan data pada chart 2, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar merasa materi yang diberikan mengenai materi Ombudsman dalam pelayanan publik sangat bermanfaat bagi mereka. Pasca pelatihan, peserta juga terlihat mulai menyadari akan pentingnya peranan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta pentingnya masyarakat sebagai salah satu pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (3) huruf a UU Pelayanan Publik. Maka dari itu, agar kedua elemen ini berfungsi dengan baik, maka masyarakat dalam hal ini mahasiswa sebagai penerima manfaat pelatihan yang diberikan perlu mengetahui peranan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta peranan mereka untuk membantu Ombudsman dalam menjaga fungsi kontrol terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Respon lain yang ditanyakan kepada peserta pasca pelatihan yakni mengenai bagaimana kejelasan materi yang diberikan. Hal tersebut dapat dilihat pada chart 3.

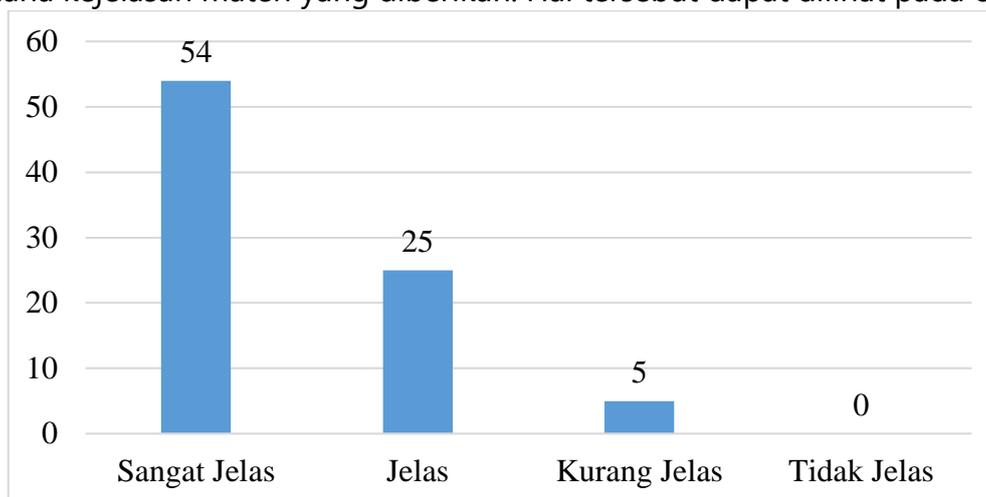


Chart 3. Respon Peserta mengenai Kejelasan Materi Pelatihan

Berdasarkan data pada chart 3, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar peserta pelatihan menganggap bahwa materi yang disampaikan oleh narasumber dapat diterima secara jelas. Hal ini tentunya mendukung data sebelumnya mengenai data peningkatan pemahaman peserta, karena kejelasan materi yang dibawakan tentunya berkorelasi positif dengan peningkatan pemahaman peserta pelatihan. Selain itu, berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa terdapat 5 peserta yang menganggap materi yang disampaikan kurang jelas. Hal ini disebabkan karena pengaruh jaringan internet. Pelatihan ini dilaksanakan secara virtual dengan menggunakan platform Zoom, sehingga peserta yang tidak memiliki akses internet yang baik tentunya tidak akan dapat menerima materi secara maksimal. Hal ini dapat menjadi rekomendasi untuk kegiatan-kegiatan pengabdian selanjutnya yang akan dilakukan secara virtual untuk memperhatikan aksesibilitas internet peserta pelatihan.

KESIMPULAN

Terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan setelah pelaksanaan pelatihan mengenai peranan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik:

1. Sebelum pelaksanaan pelatihan, sebagian besar peserta belum memiliki pemahaman yang baik mengenai peranan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setelah pemberian pelatihan, dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan pemahaman peserta mengenai peranan Ombudsman tersebut.
2. Sebagian besar merasa materi yang diberikan mengenai materi Ombudsman dalam pelayanan publik sangat bermanfaat bagi mereka. Pasca pelatihan, peserta juga terlihat mulai menyadari akan pentingnya peranan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta pentingnya masyarakat sebagai salah satu pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (3) huruf a UU Pelayanan Publik.
3. Sebagian besar peserta pelatihan menganggap bahwa materi yang disampaikan oleh narasumber dapat diterima secara jelas. Hal ini tentunya mendukung data sebelumnya mengenai data peningkatan pemahaman peserta, karena kejelasan materi yang dibawakan tentunya berkorelasi positif dengan peningkatan pemahaman peserta pelatihan.

Terdapat beberapa rekomendasi atau saran pasca pelaksanaan pelatihan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Karena aksesibilitas jaringan internet, beberapa peserta tidak mendapatkan materi secara maksimal, karena pelaksanaan pelatihan dilakukan secara daring. Pelatihan secara luring mengenai peranan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu dilakukan jika kondisi sudah membaik, agar pemahaman peserta bisa lebih maksimal.
2. Perlu melibatkan staf ataupun pihak dari Ombudsman sebagai narasumber secara langsung. Hal ini akan membantu peserta agar lebih memahami terakit peranan dan fungsi Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Sabardi, L. (2014). Peran serta masyarakat dalam pengelolaan lingkungan hidup menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. *Yustisia, FH UNS edisi*, 88.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI- Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.

Perundang-undangan, P. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor, 19.*