

## ***Konco* Ombudsman : Jejaring Informal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik**

**Oleh : Dr. Drs. Muhammad Adnan, MA / Rindra Herlambang**

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana *networking* antara Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman dan mengetahui peran *konco* Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah membentuk *networking* dengan *konco* Ombudsman untuk lebih mengenalkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada masyarakat dan sarana sharing informasi mengenai pelayanan publik di Jawa Tengah sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan observasi. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan metode triangulasi dengan cara membandingkan hasil wawancara, hasil pengamatan dan telaah dokumen.

Hasil penelitian tersebut adalah yang pertama berkaitan dengan desain *network* yang digunakan dalam jejaring *konco* Ombudsman ini, dimana jejaring ini menggunakan desain *information diffusion network* yaitu suatu desain jejaring dengan tujuan sharing informasi diantara lembaga pemerintah mengenai suatu hal atau permasalahan. Selain itu, peran dari *konco* Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di jejaring ini yaitu melakukan pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik di Jawa Tengah, memberikan masukan serta saran terkait perbaikan pelayanan publik dari kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah serta berbagi informasi mengenai dugaan maladministrasi pelayanan publik di daerah.

Kata Kunci : Jejaring, Ombudsman Republik Indonesia, Pelayanan Publik

## A. PENDAHULUAN

Memperoleh pelayanan publik yang merupakan suatu hak bagi setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Hal ini tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi hal yang penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat luas yang mempunyai tujuan dan kepentingan yang berbeda-beda. Ruang lingkup pelayanan publik yang luas memungkinkan munculnya maladministrasi dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian ataupun pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga yang dibentuk untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Ombudsman melakukan pengawasan secara pro-aktif dengan menerima serta menindaklanjuti laporan pengaduan dugaan maladministrasi pelayanan publik dari masyarakat dan dapat pula melakukan investigasi atas inisiatif atau prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi pelayanan publik.

Ombudsman dalam usahanya untuk melakukan pengawasan pelayanan publik yang tidak dapat bekerja sendirian, Ombudsman membutuhkan partisipasi aktif dari masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan, juga berperan sebagai pengawas pelayanan itu sendiri. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur dengan jelas peran masyarakat dalam pengembangan sistem pelayanan publik, diantaranya sebagai bagian organisasi penyelenggara, pengguna aktif, serta sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu dan ikut terlibat dalam perumusan standar pelayanan (Dwiyanto, 2012:68).

Ombudsman Republik Indonesia harus dapat membangun jejaring yang kuat dan seluas-luasnya dengan elemen-elemen pendukung karena fungsi-fungsi pengawasan tidak bisa dilakukan oleh satu pihak saja. Memiliki jejaring yang kuat dengan elemen-elemen lain dapat mempermudah Ombudsman Republik Indonesia dalam melaksanakan tugasnya yaitu melakukan pengawasan pelayanan publik dan maladministrasi yang merugikan masyarakat. Efektifitas kerja Ombudsman sangat ditentukan oleh pemahaman masyarakat mengenai lembaga Ombudsman. Kesadaran dan keberanian masyarakat akan pelaporan dan penyuaaran terhadap tindakan maladministrasi dan penyelewengan yang dilakukan penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan publik akan meningkatkan efektifitas kerja Ombudsman. Sehingga pengawasan Ombudsman itu berdasarkan pada pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat (Desiana, 2013:184-185).

Di Jawa Tengah, praktek maladministrasi pelayanan publik

terbilang masih banyak terjadi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah laporan masyarakat mengenai praktek maladministrasi kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yang selalu mencapai lebih dari 120 laporan setiap tahun dari periode 2014-2018 dengan rincian 137 laporan pada 2014, 125 laporan pada 2015, 184 laporan pada 2016, 257 laporan pada 2017, dan 169 laporan pada 2018. Keterbatasan Sumber Daya yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mendorong Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah membentuk jejaring masyarakat dengan nama *konco* Ombudsman. Tujuan berjejaring dengan *konco* Ombudsman ini adalah keperluan diseminasi informasi ke seluruh tingkat masyarakat di seluruh daerah Jawa Tengah guna optimalisasi pengawasan eksternal dan sinergitas pengawasan eksternal dari masyarakat selaku penerima pelayanan publik.

Berdasarkan latar permasalahan dan urgensi mengenai jejaring *konco* Ombudsman dan implikasinya terhadap partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas, penelitian ini berusaha mengkaji lebih dalam mengenai jejaring Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman dalam upaya pengawasan pelayanan publik tahun 2016-2018.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian kualitatif deskriptif ini adalah untuk menjelaskan bagaimana networking Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman secara

mendalam dan terperinci. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan telaah dokumen.

## **C. PEMBAHASAN**

### **1. Alasan dan Tujuan Dibentuknya Jejaring 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.

Dasar hukum lain Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah membentuk jejaring 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.

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.

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 jejaring dengan media dan 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.

Jejaring *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 jejaring 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 jejaring ini adalah untuk mewujudkan suatu pelayanan publik yang lebih baik di Jawa Tengah melalui pengawasan bersama.

## **2. Strategi Membangun Jejaring dengan *Konco* Ombudsman**

### **A. Pembangunan Jejaring dengan Strategi Komunikasi Edukatif dan Persuasif**

Strategi komunikasi edukatif dan persuasif ini dilakukan dengan cara 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.

### **B. Pembangunan Jejaring 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.

#### **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*.

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

*Training of Trainer* atau biasa disebut ToT Ombudsman merupakan suatu kegiatan yang 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.

### **C. Membangun Jejaring melalui Program Magang**

Program ini merupakan sebuah strategi terobosan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam membangun jejaring 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.

#### **3. Strategi Menjaga Keberlangsungan Jejaring 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 jejaring dengan *konco* Ombudsman diantaranya:

#### **A. Merawat Jejaring melalui Komunikasi Intensif**

Komunikasi yang intens menjadi kunci utama dalam merawat dan menjaga jejaring ini. Komunikasi 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. Tidak hanya dari pihak Ombudsman Republik Indonesia saja, *konco-konco* Ombudsman juga intens melakukan komunikasi terkait dengan topik-topik, isu pelayanan publik di daerah.

#### **B. Merawat Jejaring 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.

##### 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.

#### **C. Merawat Jejaring dengan Pertemuan Rutin**

Pertemuan rutin yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman untuk merawat 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 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

## 4. Hasil Jejaring Ombudsman Republik Indonesia dengan *Konco* Ombudsman

### A. 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 oleh 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 kejanggalaan 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.

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

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

*Konco* komunitas 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.

*Konco* Ombudsman dan masyarakat melakukan upaya pengawasan dan perbaikan pelayanan publik dalam 3 bentuk antara lain:

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

## **B. 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.

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.

#### **5. 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.

#### **6. Desain dan Unsur pada Jejaring *Konco* Ombudsman**

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 jejaring 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 jejaring *konco* Ombudsman hingga sekarang. Tanpa adanya rasa saling ketergantungan antar anggota *network* akan sulit menjaga suatu jejaring terus berjalan.

Keempat, kepercayaan antar anggota jejaring *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 jejaring 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 jejaring 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 jejaring 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.

#### **D. KESIMPULAN**

Jejaring Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman telah mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam berjejaring dengan *konco* Ombudsman menggunakan tipe informasi *diffusion network* karena jejaring ini didesain sebagai sarana *sharing* informasi mengenai pelayanan publik di Jawa Tengah sekaligus sebagai sarana untuk lebih mengenalkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada masyarakat di bawah. 2 hal yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam jejaring dengan *konco* Ombudsman yaitu membangun jejaring dan merawat jejaring.

Jejaring Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan *konco* Ombudsman memberikan hasil dalam upaya pengawasan dan perbaikan pelayanan publik berupa pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh *konco* Ombudsman. Pengawasan yang dilakukan *konco* Ombudsman berarti jejaring ini berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melakukan pengawasan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan yang dilakukan *konco* Ombudsman adalah bentuk pengawasan eksternal, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh

masyarakat terhadap pelayanan publik di Jawa Tengah. Hasil dari jejaring ini dapat dilihat dari peran *konco* Ombudsman. *Konco* media berperan menyampaikan informasi terkait kejanggalan pelayanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, menyampaikan kegiatan, hasil temuan, dan ivestigasi dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada publik hingga menjadi moderator yang memfasilitasi dialog dan interaksi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan masyarakat.

*Konco* komunitas berperan memberikan kritik, saran, dan masukan kepada instansi penyedia pelayanan publik, memberikan informasi dan laporan mengenai dugaan maladministrasi pelayanan publik dan ikut terlibat pengawasan terhadap kebijakan publik mulai dari saat perumusan dan implementasinya.

Penulis dalam melakukan penelitian ini juga memberikan saran kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dan pihak yang terlibat, yakni sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah perlu melakukan kegiatan dengan mengundang *konco* Ombudsman secara lebih rutin untuk merawat dan lebih menguatkan jejaring *konco* Ombudsman yang sudah ada. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat satu kegiatan yang ditujukan khusus untuk *konco* Ombudsman.
2. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah harus melakukan *fresh upgrade* dalam

*networking konco* Ombudsman. Hal ini dapat dilakukan dengan pemberian *reward* ataupun insentif untuk *konco* Ombudsman yang memiliki peran aktif dalam jejaring.

3. *Konco* Ombudsman harus dapat lebih berkontribusi dan berperan aktif sesuai dengan komitmen awal saat bergabung dengan jejaring *konco* Ombudsman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Galang. (2012). *Ombudsman Republik Indonesia dalam Sisteem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Surabaya : Laksbang Jutistia.
- Chotimah, Aulia Sholichah Iman Nur. (2018). Peran Ombudsman untuk Mendorong Partisipasi Warga Negara dalam Pengawasan Pelayanan Publik. *Tesis*. Departemen Pendidikan Kewarganegaraan Sekolah Pascasarjana. Universitas Pendidikan Indonesia
- Desiana, Ayu. (2013). Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovatif (JIMIH)*, Vol 6, No: 2 hal: 172-192. Fakultas Hukum Universitas Jambi.
- Dwiyanto, Agus. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Sujata, Antonius. 2002. *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, Dan Masa*

*Mendatang.* Jakarta : Komisi  
Ombudsman Nasional

Syah, Siikit dkk. (2015). *Media dan  
Pelayanan Publik Cara Media  
Memperbaiki Pelayanan  
Publik di Jawa Timur.*  
Surabaya: The Jawa Pos  
Institute of Pro-Otonomi  
(JPIP).