

**Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam  
Mendorong Partisipasi Masyarakat Untuk Pencegahan Maladministrasi Dan  
Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang**

**Rifqi Diagesta Wirananda (rifqidiagesta767@gmail.com)**

**Achmad Taufiq (ahmadmadtaufiqimron@gmail.com)**

**Rina Martini (rinamartini@undip.ac.id)**

**Departemen Politik dan Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos: 1296  
Website: <https://fisip.undip>. email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan teori peran, pengawasan, pelayanan publik, partisipasi, dan maladministrasi dalam menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang serta menganalisis hambatan yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan teknik observasi dan teknik wawancara. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa (1) Peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk mencegah maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang masih kurang optimal, dikarenakan kegiatan sosialisasi melalui media sosial Ombudsman masih kurang dinamika interaksi antara Ombudsman dengan masyarakat dibuktikan dalam program *Pripun Kabaripun*, *Konco Ombudsman* dan *Kamis Kuis Manis* masih belum sepenuhnya tanggapan yang diberikan masyarakat melalui kolom komentar respon semuanya oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah (2) Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang adalah kurangnya sumber daya manusia serta anggaran dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, yang mengakibatkan Ombudsman kurang maksimal dalam melakukan sosialisasi menggunakan media sosial.

Kata Kunci : Peran, Ombudsman Republik Indonesia, Partisipasi, Maladministrasi

**The Role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java in Encouraging Community Participation for the Prevention of Maladministration and Supervision of Public Services in the City of Semarang**

**Rifqi Diagesta Wirananda (rifqidiagesta767@gmail.com)  
Achmad Taufiq (ahmadmadtaufiqimron@gmail.com)  
Rina Martini (rinamartini@undip.ac.id)**

**Department of Politics and Government  
Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Postal Code: 1296  
Website: <https://fisip.undip>. email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

**ABSTRACT**

This study discusses the role of the Ombudsman RI Representative of Central Java in encouraging community participation for the prevention of maladministration and supervision of public services in the city of Semarang. This study uses the theory of role, supervision, public service, participation, and maladministration in analyzing the role of the Ombudsman RI Representative of Central Java. The purpose of this study was to analyze the role of the Ombudsman RI Representative of Central Java in encouraging community participation for the prevention of maladministration and supervision of public services in the city of Semarang and to analyze the obstacles faced by the Ombudsman RI Representative of Central Java. This study used qualitative methods and in collecting data the researchers used observation techniques and interview techniques. The results of this study found that (1) the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java in encouraging public participation to prevent maladministration and supervision of public services in the city of Semarang is still less than optimal, because socialization activities through social media Ombudsman still lack the dynamics of interaction between the Ombudsman and the community as evidenced in programs *Pripun Kabaripun*, *Konco Ombudsman* and *Kamis Kuis Manis* still not fully responded to by the community through the comments column. All responses by the Indonesian Ombudsman Representative of Central Java (2) Obstacles faced by the Indonesian Ombudsman Representative of Central Java in encouraging community participation for prevention of maladministration and supervision of public services in Semarang City is the lack of human resources and budget in carrying out their duties and functions, which results in the Ombudsman being less than optimal in conducting socialization using social media.

**Keywords:** Role, Ombudsman of the Republic of Indonesia, Participation, Maladministration

## **PENDAHULUAN**

Lahirnya praktik maladministrasi dikarenakan masih rendahnya tingkat kepatuhan baik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik ataupun masyarakatnya. Ombudsman tidak dapat bertindak sendiri dalam bidang ini ia membutuhkan bantuan baik dari penyedia maupun penerima pelayanan publik. Karena itu diperlukan kesadaran yang tinggi dari keduanya untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak dan bersih.

Selain peran pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, masyarakat juga berperan penting dalam upaya pencegahan maladministrasi. Adanya pelayanan publik bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat. UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, diperlukan kualitas yang baik dari pelayanan publik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik bisa dikatakan baik apabila respon dari masyarakat itu baik karena yang menilai baik buruknya pelayanan adalah masyarakat itu sendiri. Pelayanan sendiri terdiri dari tiga bentuk seperti: pelayanan lisan, tertulis, dan perbuatan adalah semua bentuk pelayanan. Ketiga bentuk ini saling berhubungan, dan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan masyarakat yang dilayani (H.A.S, 2000).

Namun, pada realitanya pelayanan publik justru menjadi variabel yang menjadi latar belakang ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah. Berbagai kekhawatiran masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, antara lain kualitas yang buruk, KKN (Korupsi, dan Nepotisme) yang tinggi, birokrasi yang berbelit-belit, dan SOP yang masih berantakan, antara lain. Banyaknya masyarakat yang mengeluhkan buruknya kualitas pelayanan pemerintah. Oleh sebab itu, Ombudsman sebagai badan pengawas dituntut untuk mengawasi pelayanan publik. Ombudsman adalah lembaga independen dengan yurisdiksi untuk mengawasi pelayanan publik dan swasta yang diatur dalam UU No.37 Tahun 2008.

Peran masyarakat dalam pelayanan publik memiliki pengaruh yang cukup besar, karena di Indonesia pemegang kekuasaan

tertinggi ada ditangan rakyat, jadi masyarakat juga bisa menjadi pihak yang melakukan kontrol terhadap pemerintah. Dalam situasi seperti itu, penyedia layanan publik harus secara sengaja meningkatkan sistem layanan publik melalui peningkatan profesionalisme, efektivitas, efisiensi, kesederhanaan, transparansi, keterbukaan, daya tanggap, dan daya adaptasi pelayanan publik, serta kapasitasnya. individu dan masyarakat untuk mengambil peran aktif dalam membentuk nasib mereka sendiri (Efendi & Masri, 2009). Dengan kata lain praktik maladministrasi akan berkurang ketika masyarakatnya sudah mulai mengerti dan ikut berpartisipasi dalam upaya pencegahan maladministrasi.

Dari uraian diatas, yang memiliki peranan penting dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik bukan hanya Ombudsman saja tetapi baik penyedia layanan publik maupun penerima layanan publik juga penting karena praktik maladministrasi bisa dilakukan oleh siapa aja. Diperlukan integritas yang tinggi dari setiap lembaga pemerintah dan partisipasi yang tinggi oleh masyarakat. Oleh karena itu peneliti ingin menganalisis lebih detail terkait peranan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan

maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik.

## **RUMUSAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang informasi yang disajikan diatas, peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini. Masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang?
2. Kendala apa saja yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang?

## **METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memahami dan menganalisis masalah. Konsep penelitian kualitatif, menurut Moleong (2007), adalah “suatu teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati”. Penelitian ini menggunakan tipe

deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan hasil analisis mengenai seberapa besar peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Semarang dengan mengambil subjek penelitian Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dan masyarakat di Kota Semarang. Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi.

## **KAJIAN TEORI**

### **1. Peran**

Menurut Soerjono Soekanto (2002:243) peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak dan kewajiban sesuai kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi. Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan

oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan atau diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah yang mempunyai peran yang sama. Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial.

### **2. Pengawasan**

Menurut M. Manullang (2005: 173) menjelaskan supervisi merupakan “suatu proses pelaksanaan pekerjaan apa yang telah dilakukan, mengevaluasinya, dan jika perlu mengoreksinya dengan tujuan untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan rencana semula”. Sedangkan supervisi menurut (Handoko 2003: 359), adalah “proses memastikan tercapainya tujuan organisasi dan manajerial”.

Ombudsman merupakan badan pengawas eksternal pelayanan publik yang memiliki wewenang untuk mengawasi penyelenggara pelayanan publik bukan untuk melaksanakan pelayanan publik. Jadi, Ombudsman hanya menerima laporan penyelenggara pelayanan publik yang diduga melakukan tindakan maladministrasi. Dan apabila dugaan maladministrasi tersebut benar adanya, maka Ombudsman akan melaksanakan pemeriksaan lebih dalam. Namun, apabila tidak terjadi maladministrasi

maka Ombudsman tidak wewenang untuk melanjutkan pemeriksaan dan laporan tersebut dianggap selesai. Seperti yang dikemukakan oleh (Handoko, 2003) bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu, dalam hal ini Ombudsman melakukan pengawasan agar tidak terjadi maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik.

### 3. Pelayanan Publik

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### 4. Partisipasi

Partisipasi didefinisikan sebagai “Keterlibatan mental atau pemikiran dan perasaan seseorang dalam skenario kelompok yang mendorong mereka untuk berkontribusi pada kelompok untuk mencapai tujuan tertentu dan bertanggung jawab atas usaha yang bersangkutan” (Sastropetro, 1988).

Partisipasi masyarakat sangat berpengaruh dalam pencegahan maladministrasi, partisipasi dilakukan secara sadar dan terjadi dalam interaksi tertentu dalam hal kepatuhan dan tanggung jawab.

### 5. Maladministrasi

Pengertian maladministrasi adalah perbuatan atau perilaku penyelenggara negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menyimpang dari dan melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau menjalankan wewenang atas tindakan tersebut untuk menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan administrasi. (Sadjijono, 2011).

Dalam penelitian ini peneliti mencoba menganalisis apakah upaya Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang sudah berjalan dengan efektif atau belum, apa saja yang menjadi faktor penghambat yang menjadikan kurangnya partisipasi dari masyarakat itu sendiri terhadap pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang.

## **PEMBAHASAN**

### **Partisipasi Masyarakat dalam Pencegahan Maladministrasi dan Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Semarang**

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memiliki tugas untuk membentuk koordinasi dengan lembaga pemerintahan/negara dan melakukan kerjasama dengan lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Artinya dalam melakukan tugasnya sebagai badan pengawas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia wajib melaksanakan kerjasama dengan semua pihak terutama dengan masyarakat.

Menurut Mahmudi (2005), pelayanan harus mengikuti pedoman tertentu, salah satunya adalah partisipasi masyarakat. Dimana pelayanan publik harus menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan ambisi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah bertanggung jawab untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam rangka mendorong upaya pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sendiri.

Pada umumnya masyarakat berhak ikut berperan dalam memberikan aduan kepada penyelenggaraan pelayanan publik apabila mendapati maladministrasi sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas, pengawas internal saja kurang, dibutuhkan juga pengawas eksternal. Dalam hal ini pengawas eksternal yang dimaksud adalah Ombudsman Selain Ombudsman, pengawas eksternal dalam UU Pelayanan Publik adalah masyarakat dan wakil rakyat.

Tidak perlu khawatir tentang pengawasan Ombudsman dan masyarakat terhadap pejabat negara dan pemerintah. Bahkan, dapat memastikan bahwa pegawai negeri dan pemerintah diawasi secara objektif dan jujur melalui pengawasan Ombudsman dan masyarakat. Temuan pemantauan ini membantu penyelenggara negara dan penyelenggara negara dalam mewujudkan pemerintahan yang prima dan pelayanan yang bermutu (Sabarudin Hulu, 2021).

### **Penggalangan Partisipasi Masyarakat dalam Pencegahan Maladministrasi dan**

## **Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Semarang**

Dalam melaksanakan fungsinya sebagai badan pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah tidak dapat berjalan sendiri tanpa bantuan dari masyarakat Kota Semarang. Maka dari itu dibutuhkan kerjasama antara masyarakat dan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Dalam melakukan kerjasama dibutuhkan partisipasi yang tinggi dari masyarakat Kota Semarang. Bagaimana tidak, jika tingkat partisipasi masyarakat Kota Semarang rendah dalam pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik, tentunya akan banyak kasus maladministrasi yang tidak dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai badan pengawas eksternal pelayanan publik.

Dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menggunakan Instagram sebagai salah satu sarana untuk menyampaikan sosialisasinya. Sosialisasi yang diberikan tentunya harus dikemas agar terlihat menarik, bukan hanya menarik namun juga isi yang disampaikan dalam sosialisasi juga harus di kemas dengan sedemikian rupa agar masyarakat di Kota Semarang tertarik dan juga paham dengan sosialisasi yang

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah berikan.

Salah satu program yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah adalah *Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman* yang merupakan sebuah penjelasan terkait apa itu maladministrasi, apa saja yang termasuk maladministrasi, bagaimana cara melapor kepada Ombudsman, yang dikemas dalam bentuk visual audio. *Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman* ini dibentuk sebagai media sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terutama kepada anak milenial untuk mencegah maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik. Selain untuk meningkatkan partisipasi masyarakat program ini dibentuk sebagai langkah dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah untuk menghadapi perkembangan zaman, karena di era sekarang lebih banyak masyarakat yang menjadikan *gadget* sebagai alat untuk mencari informasi.

Kemudian selain program *Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman* Ternyata Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga memiliki program lain yang melibatkan masyarakat yaitu Kamis Kuis Manis. Dalam kuis ini Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga menyediakan hadiah sebagi

bentuk apresiasi terhadap masyarakat yang telah berpartisipasi untuk ikut menjawab pertanyaan yang diberikan dalam program ini. Disisi lain, program ini juga memberikan edukasi bagi masyarakat yang belum tahu tentang Ombudsman RI.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga membuka kesempatan bagi para mahasiswa yang ingin magang. Hal ini supaya mahasiswa menjadi tahu tugas dan fungsi dari Ombudsman, selain itu juga mahasiswa kerap dilibatkan dalam kegiatan yang diadakan. Melalui program magang, terbukti dapat meningkatkan tingkat partisipasi dari masyarakat karena dapat menyebarkan informasi tentang Ombudsman ke masyarakat lainnya.

### **Upaya Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam Membangun *Engagement* dengan Masyarakat**

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi masyarakat diperlukan kepercayaan publik yang tinggi, dengan cara membangun *engagement* antara Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dengan masyarakat. Ada berbagai cara untuk membangun *engagement* dengan masyarakat melalui media sosial, salah satunya adalah melakukan interaksi kepada masyarakat dengan cara membalas komentar masyarakat di postingan instagram.

Dalam membangun *engagement* dengan masyarakat melalui Program *Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman* dan *Kamis Kuis Manis* masih terbilang belum optimal, dibuktikan dalam hasil observasi di akun instagram resmi milik Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dengan nama @ombudsmanjateng dari total postingan berjumlah 816, 13 diantaranya adalah postingan terkait *Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman* dan 3 postingan tentang *Kamis Kuis Manis*.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, dalam menjalankan perannya sebagai badan pengawas pelayanan publik juga harus mendapat kepercayaan dari masyarakat. Melalui program *Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman*, Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah mencoba membangun *engagement* dengan masyarakat. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, menemukan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah belum sepenuhnya menanggapi respon yang diberikan oleh masyarakat, dinamika interaksi yang ada dalam program *Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman* dan *Kamis Kuis Manis* juga belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

### **Maladministrasi Pelayanan Publik di Kota Semarang Belum Banyak**

## **Dilaporkan: Hambatan dan Kendala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah**

Kualitas dan kuantitas partisipasi masyarakat ini pada hakikatnya dapat menjadi indikator sejauh mana pemerintah berhasil menjalankan proses demokrasi di semua tingkatan. Semakin besar partisipasi maka semakin banyak pula anggota masyarakat yang terlibat dalam pengambilan keputusan dan pengawasan terhadap kebijakan publik yang direncanakan dan dilaksanakan oleh pemerintah. Tingkat partisipasi yang lebih rendah juga dapat dilihat sebagai tanda bahwa masyarakat tidak memiliki akses, tidak memiliki suara, dan tidak memiliki wewenang.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, dalam menjalankan tugasnya sebagai badan pengawas tentu masih menemukan kendala dan hambatan. Bagaimana tidak, peneliti menemukan bahwa ternyata masih ada masyarakat yang belum mengenal Ombudsman dan belum mengetahui cara melapor jika ditemukannya maladministrasi dalam pelayanan publik di Kota Semarang. Hal ini tentu diakibatkan oleh beberapa faktor.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam hal mendorong partisipasi masyarakat masih terkendala pada sosialisasinya. Program-program yang telah

dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah nyatanya dinilai masih belum cukup untuk merangkul seluruh masyarakat di Kota Semarang. Selain itu, jumlah sumber daya manusia yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga menjadi salah satu faktor sulitnya menjalankan program karena dalam hal ini, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah harus menangani 35 kab/kota yang ada di Jawa Tengah.

Kurang optimalnya sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah ke masyarakat Kota Semarang melalui program *Pripun Kabaripun*, *Konco Ombudsman* dan *Kamis Kuis Manis* menjadi salah satu faktor rendahnya partisipasi warga dalam pencegahan dan pengawasan maladministrasi pelayanan publik di Kota Semarang.

Kendala dan hambatan seperti yang sudah dipaparkan di atas oleh peneliti tentu akan menghalangi kelancaran tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai badan pengawas pelayanan publik, seperti dikemukakan oleh (Handoko,2003) bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman merupakan tujuan untuk mencapai visi dan misi organisasi. Maka dari itu, Ombudsman harus berusaha untuk meningkatkan kualitasnya. Dalam hal ini, Ombudsman RI Perwakilan

Jawa Tengah telah berupaya memaksimalkan media sosialnya seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan Youtube untuk menyebarkan informasi terkait program yang dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Walau diyakini sosialisasi menggunakan sosial media merupakan upaya yang efektif, bagi beberapa masyarakat ternyata menganggap bahwa sosialisasi melalui sosial media tidak begitu efektif karena masih banyak warga belum terbiasa memakai sosial media, khususnya untuk masyarakat usia lanjut dan yang berpendidikan rendah. Dalam hal ini, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dapat mengimbangi sosialisasi secara daring dan luring sesuai dengan situasi yang ada.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menjalankan perannya untuk mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang sudah sesuai, namun masih harus ditingkatkan lagi. Kegiatan sosialisasi melalui media sosial yang dibuat Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang dikemas dalam bentuk visual audio seperti *Pripun Kabaripun*, *Konco Ombudsman* dan *Kamis Kuis Manis* juga

perlu ditingkatkan lagi terkait dinamika interaksi yang ada antara Ombudsman dengan masyarakat. Hal ini dikarenakan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah masih belum sepenuhnya memberikan respon kepada masyarakat yang memberikan komentar di media sosial Ombudsman. Dalam upaya memajukan mutu dan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang, badan pengawas pelayanan publik yaitu Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah harus ikut meningkatkan juga mutu kualitas pelayanannya dimulai dari memberikan tanggapan kepada masyarakat yang berkomentar di media sosial Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Dengan begitu masyarakat akan dimudahkan dalam penyampaian informasi melalui media sosial. Bukan hanya sosialisasi peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga menjalin kerjasama bersama Universitas yang ada di Jawa Tengah untuk menjadi mitra Ombudsman, selain itu Ombudsman juga membuka kesempatan magang di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sampai warga juga bisa tahu bagaimana cara Ombudsman menjalankan tugasnya.

Kurangnya Sumber Daya Manusia di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah membuat Ombudsman kesulitan dalam

mendorong partisipasi masyarakat serta minimnya anggaran menjadikan hambatan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dilihat dari Program yang dibuat Ombudsman terlihat masih kurang optimal dikarenakan kurangnya dinamika interaksi di media sosial antara Ombudsman dan masyarakat.

### SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan dan dianalisis dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai berikut :

1. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah perlu meningkatkan konsistensi dan inovasi dalam menggunakan media sosial agar dapat menjamin kualitas dari program *Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman* dan *Kamis Kuis Manis*. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi program dan lebih memfokuskan program yang berinteraksi dengan masyarakat
2. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, dalam menggunakan media sosial perlu membangun *engagement* dengan masyarakat

melalui kegiatan sosialisasi. Terutama pada masyarakat milenial, dengan cara memberikan respon kepada masyarakat yang memberikan di akun media sosial Ombudsman.

### DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, H. (2003). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hulu, S. (2019, Oktober 10). *Partisipasi Masyarakat, Mencegah Maladministrasi*. Retrieved September 2021, from [ombudsman.go.id:https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--partisipasi-masyarakat-mencegah-maladministrasi](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--partisipasi-masyarakat-mencegah-maladministrasi)
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, H.A.S. (2000). *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta.

- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta.
- Sadjijono. (2011). *Bab - Bab Pokok Hukum Administrasi*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Sastropetro, S. (1988). *Partisipasi, Komunikasi, Persuasi, dan Disiplin dalam Pembangunan Nasional*. Bandung: Alumni.
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara.