

Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Kepada Masyarakat

(The Effect of the Covid-19 Pandemic on the Socialization of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives of Central Java to the Community)

Fahriyati

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi ,
Universitas Kristen Satya Wacana
Correspondent Author: fahriyati97@gmail.com

Sri Suwartiningsih

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Komunikasi , Universitas Kristen Satya Wacana
sri.suwartiningsih@uksw.edu

Alvianto Wahyudi Utomo

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi,
Universitas Kristen Satya Wacana
alvianto.utomo@uksw.edu

Abstract

The purpose of this study is to explain the socialization activities of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java to the public through public spaces with online media during the covid-19 pandemic. This study uses qualitative research methods with the type of explanatory research. Study found that the socialization of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java during the covid-19 pandemic can still manage to carried out various activities. In carrying out socialization activities in the network, the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java cannot carry out face-to-face, the online settings of the activities prevent the Ombudsman from seeing whether the participants pay attention to the activities or not, this is an obstacle faced by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java in socialization activities during the covid-19 pandemic. To conclude, the covid-19 pandemic affects the effectiveness of socialization activities carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java.

Keywords: *Ombudsman; Covid-19 pandemic; Socialization*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kegiatan sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada masyarakat melalui ruang publik dengan media dalam jaringan selama pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian eksplanatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kegiatan sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah selama pandemi covid-19 tetap dapat dilakukan dengan lancar dan berbagai kegiatan masih tetap dapat dilakukan. Dalam melakukan kegiatan sosialisasi dalam jaringan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tidak dapat melakukan kegiatan secara tatap muka, sehingga Ombudsman tidak dapat melihat secara langsung apakah masyarakat mengikuti kegiatan sosialisasi tersebut dengan saksama atau tidak, hal tersebut menjadi kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah selama kegiatan sosialisasi saat pandemi covid-19. Dapat disimpulkan bahwa pandemi covid-19 berpengaruh pada keefektifan dari kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

Kata Kunci: *Ombudsman; Pandemi covid-19; Sosialisasi*

A. Pendahuluan

Awal tahun 2020 hingga saat ini, *covid-19* (*coronavirus disease 2019*) masih menjadi persoalan di dunia, terkhusus bagi Indonesia. Persoalan yang ditimbulkan oleh *covid-19* tidak hanya mempengaruhi kesehatan masyarakat, namun juga mempengaruhi berbagai banyak bidang. Dikarenakan oleh kebijakan pemerintah untuk meminimalisir penularan *covid-19*, pemerintah membatasi interaksi secara langsung bagi masyarakat, yang mengakibatkan banyaknya kegiatan-kegiatan di luar rumah yang tidak dapat dilakukan, terlebih bagi kegiatan yang dilakukukan oleh banyak orang atau kerumunan.

Dampak dari kebijakan pemerintah akibat *covid-19* ini memberikan pengaruh bagi kegiatan-kegiatan di luar rumah yang penting bagi masyarakat, salah satunya yaitu kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi menjadi hal penting bagi Ombudsman agar masyarakat memahami dan mengenal apa itu lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Namun sosialisasi Ombudsman pada saat ini mengalami perubahan akibat adanya pandemi *covid-19*.

Pemerintahan dan penyelenggara negara merupakan lembaga-lembaga penting yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pemerintahan sendiri untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas dibutuhkan sebuah pengawasan. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas maka diperlukan pengawasan yang bersifat internal maupun eksternal. Dalam hal penyelenggaraan pengawasan eksternal sejak abad 19 sudah dikenal lembaga yang bernama Ombudsman.

Pasca reformasi, mengingat kondisi pelayanan publik saat itu tidak baik, dimana banyak penyimpangan dan masyarakat tidak memperoleh haknya dengan semestinya, pada tanggal 20 Maret tahun 2000, Presiden Abdurrahman Wahid membentuk Komisi Ombudsman Nasional (KON), lembaga independen yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan Keputusan Presiden No, 44 Tahun 2000. Keputusan Presiden tersebut memberi tugas kepada Ombudsman yang telah ditunjuk negara untuk: (1) menyebarkan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman; (2) melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Instansi Pemerintah, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, Para Ahli, Praktis, Organisasi Profesi dan lain-lain; (3) melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi mengenai terjadinya penyimpangan oleh penyelenggara negara dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum; dan (4) mempersiapkan konsep Rancangan Undang-undang tentang Ombudsman.

Dalam perkembangannya KON berhasil menyusun rancangan Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia dan pada tanggal 9 September 2008, DPR RI mengesahkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan Undang-Undang dimaksud posisi Ombudsman dalam tata pemerintahan di Indonesia semakin kuat.

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah. Eksistensi Ombudsman diperkuat dengan pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Ombudsman Republik Indonesia berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Penyelenggara pelayanan publik yang dapat diawasi Ombudsman adalah: Pemerintah dan Pemerintah Daerah; BUMN dan BUMD; Swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik, dan atau Perseorangan yang menyelenggarakan pelayanan publik yang seluruh atau sebagian anggarannya menggunakan APBN atau APBD.

Posisi Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik diamanati tugas untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat atas hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik sebagai salah satu upaya membantu menciptakan dan meningkatkan pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme. Kesadaran hukum masyarakat atas pelayanan publik menjadi nilai utama dalam meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

Tugas pokok dari Ombudsman RI adalah menerima dan menindaklanjuti serta menyelesaikan laporan masyarakat atas dugaan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konsep ini masyarakat adalah sebagai pelapor sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai terlapor. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI akan selalu berhubungan dengan kelompok kepentingan yaitu

masyarakat, DPR atau DPRD, Pemerintah dan Pemerintah Daerah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), BUMN, BUMD, dan lembaga pengawasan lainnya.

Ombudsman RI dapat melakukan tugasnya apabila mendapat laporan melalui masyarakat, dan masyarakat sendiri memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang patut untuk mereka dapatkan. Apabila masyarakat memiliki pengetahuan mengenai Ombudsman, maka masyarakat juga akan ikut membantu mengawasi dan mengurangi terjadinya maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik sehingga dapat tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa itu Ombudsman, bahkan mungkin masih terdengar asing ditelinga masyarakat, seperti kasus yang ditemukan oleh penulis ketika mencari alamat Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah untuk berkunjung, penulis menanyakan alamat Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kepada masyarakat sekitar, namun ternyata masyarakat sekitar saja tidak mengetahui apa itu Kantor Ombudsman, yang pada kenyataannya masyarakat tersebut bertempat tinggal disamping gang Kantor Ombudsman. Selain kasus tersebut, penulis juga menemukan peristiwa yang menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahkan tidak mengenal apa itu Ombudsman, yaitu ketika penulis mengikuti kegiatan Rakernas APEKSI yang diselenggarakan di Lapangan Simpang Lima Kota Semarang tahun 2019. Dalam kegiatan tersebut Ombudsman membuka stan khusus agar masyarakat yang berkunjung dapat mengunjungi stan dan dapat melapor kepada Ombudsman ataupun ingin membaca-baca buku mengenai Ombudsman, dalam kegiatan tersebut banyak masyarakat yang berkunjung namun tidak mengetahui apa itu Ombudsman. Maka kegiatan sosialisasi merupakan kegiatan yang penting untuk dilakukan.

Namun kegiatan sosialisasi Ombudsman harus mengalami perubahan karena adanya pandemi *covid-19*. Kegiatan sosialisasi Ombudsman harus dilakukan secara daring(dalam jaringan) dan tidak dapat dilakukan secara tatap muka. Oleh karena itu disini peneliti akan melakukan penelitian mengenai kegiatan lembaga *independent* Ombudsman terkhusus pada kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah di tengah pandemi *covid-19*. Penulis akan mengkaitkan usaha Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam melakukan sosialisasi ini dengan Teori Ruang Publik, Jurgen Habermas.

Terkait permasalahan tersebut, peneliti akan meneliti mengenai bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah mensosialisasikan Ombudsman kepada masyarakat melalui ruang publik dengan media daring selama pandemi *covid-19*, serta apa

saja kendala bagi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam melakukan kegiatan sosialisasi via daring sebelum dan setelah pandemi.

Kerangka pikir dari penelitian ini adalah bagaimana pandemi *covid-19* mempengaruhi sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, lalu melihat kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah selama pandemi *covid-19* di ruang publik. "Ruang publik terdapat didalam diskusi-diskusi, yang dapat juga berarti konsultasi atau duduk diruang pengadilan, atau bahkan didalam tindakan-tindakan bersama entah saat berperang atau berkompetisi di dalam pertandingan-pertandingan atletik" (Habermas, 2007). Serta akan melihat kendala yang dihadapi oleh Ombudsman dalam kegiatan sosialisasi yang bertujuan untuk memberi pengetahuan kepada masyarakat mengenai Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu menjelaskan kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam mensosialisasikan Ombudsman kepada masyarakat melalui ruang publik dengan media daring selama pandemi *covid-19* serta menjelaskan kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam melakukan sosialisasi via daring sebelum dan setelah pandemi *covid-19*.

Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat maupun Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sendiri agar masyarakat mengetahui media sosialisasi atau *platform* lain yang digunakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah via daring, serta memiliki wawasan atau pengetahuan mengenai Ombudsman dan dapat memanfaatkan lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dengan maksimal dan sesuai, serta untuk Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sendiri diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan pentingnya sosialisasi mengenai Ombudsman kepada masyarakat. Manfaat Teoritis penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan Ilmu Sosiologi mengenai Ombudsman dengan mengkaitkan Teori Ruang Publik, Jurgen Habermas, yaitu bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan ruang publik melalui media daring yang ada.

Batasan Penelitian ini yaitu yang pertama strategi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah selama pandemi *covid-19*. Penelitian ini akan meneliti mengenai strategi sosialisasi Ombudsman RI khusus di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah selama pandemi *covid-19*, baik yang sudah dilaksanakan maupun yang akan dilaksanakan. Yang kedua yaitu sosialisasi mengenai Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Penelitian ini

berfokus pada kegiatan-kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang mengandung sosialisasi kepada masyarakat. Yang ketiga yaitu ruang publik. Penelitian ini berfokus mengenai sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah di ruang publik selama pandemi *covid-19*.

Penelitian mengenai Ombudsman tentunya sudah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, berbagai judul penelitian terdahulu dengan tema maupun topik yang samapun juga banyak di temukan, seperti peran Ombudsman, fungsi Ombudsman, efektivitas penyelesaian masalah Ombudsman, dan eksistensi Ombudsman dll. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, peneliti lebih ingin memfokuskan pada proses Ombudsman dalam mensosialisaikan Ombudsman atau mengenalkan apa itu Ombudsman pada masyarakat. Penulis akan melihat bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memanfaatkan ruang publik sebagai media dalam mensosialisasikan Ombudsman kepada masyarakat.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. “Metode penelitian kualitatif terutama digunakan untuk memperoleh data yang kaya, informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang akan dipecahkan. Metode penelitian kualitatif menggunakan *focus grup*, *interview* secara mendalam, dan observasi berperan serta, dalam mengumpulkan data” (Sugiyono, 2017:3). Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian eksplanatif. “Sifat penelitian ini dapat dikategorikan dalam penelitian penjelasan atau *eksplanatory research*, yang mana tujuan menjelaskan hubungan dan pengaruh melalui pengujian hipotesis” (Supriyanto, 2010:201). Pada jenis penelitian eksplanatif peneliti akan menjelaskan mengenai apa saja yang dilakukan Ombudsman dalam melakukan kegiatan sosialisasi, kemudian peneliti akan mendeskripsikan mengenai bagaimana Ombudsman melakukan kegiatan sosialisasi selama pandemi *covid-19* dengan memanfaatkan ruang publik kepada masyarakat. Metode pengumpulan data berdasarkan sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini adalah melalui staff Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah serta berkas-berkas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Data sekunder pada penelitian ini adalah melalui buku-buku, jurnal-jurnal, serta skripsi-skripsi terdahulu. Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah yang pertama yaitu teknik wawancara. “Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam” (Soehartono, 2008:67).

Peneliti akan melakukan wawancara bersama staff Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, yaitu kepada Ibu Bellinda Wasistiyana Dewanty selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman, Ibu Kun Retno Handayani selaku Asisten Pratama Ombudsman Bidang Pencegahan Maladministrasi, dan Bapak Alfadi Pratama selaku staff sekretariat Ombudsman. Yang kedua yaitu Observasi, secara luas observasi atau pengamatan berarti setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran. Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi partisipan saat melakukan kegiatan magang di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Pada penelitian selanjutnya peneliti melakukan observasi takpartisipan karena peneliti tidak ikut serta secara langsung dalam kegiatan karena hanya dapat dilakukan secara *online* atau daring. Yang ketiga yaitu studi dokumentasi, Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi. Teknik analisis data yang pertama yaitu reduksi data, “mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah melakukan pengumpulan data selanjutnya” (Sugiyono, 2012:92). Yang kedua yaitu penyajian data. “Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan” (Silalahi, 2009: 340). Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang baru, yang dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa interaktif, hipotesis atau teori” (Sugiyono, 2012:99).

C. Hasil Dan Pembahasan

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara pengawas pelayanan publik yang bersifat *independent* atau mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang: Terkait dengan laporan: (1) meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman; (2) memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan; (3) meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor; (4) melakukan pemanggilan

terhadap Pelapor, Terlapor dan pihak lain yang terkait dengan Laporan; (5) menyelesaikan laporan melalui mediasi atau konsiliasi atas permintaan para pihak; (6) membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; (7) demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi. Terkait dengan tugas lain : (1) memberi saran Kepada Presiden, Pimpinan Penyelenggara Negara, Kepala Daerah guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/pelayanan publik; dan (2) memberi saran Kepada DPR, Presiden, DPRD, Kepala Daerah agar terhadap Undang-undang dan Peraturan Perundangan dilakukan perubahan untuk mencegah maladministrasi.

Maladministrasi adalah segala tindakan penyimpangan yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara negara sebagaimana pengertian pada ketentuan Umum UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Bentuk maladministrasi yang paling umum antara lain: (1) penundaan berlarut; (2) tidak memberikan pelayanan; (3) tidak kompeten; (4) penyalahgunaan wewenang; (5) permintaan imbalan uang korupsi; (6) penyimpangan prosedur; (7) bertindak tidak layak tidak patut; (8) berpihak; (9) konflik kepentingan; (10) diskriminasi.

1. Kegiatan Sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

Sebelum pandemi *covid-19*, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sering mengadakan kegiatan-kegiatan yang sangat bermanfaat dalam mensosialisasikan Ombudsman. “Sosialisasi adalah proses belajar seseorang melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berpikir, merasa, dan bertindak, yang semua itu merupakan hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif” (Zanden, 1965).

Dapat dilihat dari berbagai kegiatan yang diadakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melalui ruang publik. Seperti pada kegiatan tim Ombudsman di kantor Balai Kota Semarang dan di Kota Salatiga sebagai pembicara, melakukan Inspeksi Mendadak, ikut berpartisipasi dalam kegiatan Rakernas APEKSI di Lapangan Simpang Lima Semarang, dan lomba debat antar Universitas di Jawa Tengah. Kegiatan-kegiatan tersebut merupakan kegiatan dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam mensosialisasikan Ombudsman melalui ruang publik pada masyarakat.

Strategi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan sosialisasi atau dalam rangka memperkenalkan Ombudsman kepada masyarakat melalui ruang publik sudah banyak dilakukan. Dalam setiap kegiatannya Ombudsman mudah melakukan sosialisasi di ruang publik karena lembaga Ombudsman itu sendiri memiliki peran yang sangat merangkul masyarakat dan memiliki tujuan mensejahterakan masyarakat sehingga mudah diterima oleh masyarakat.

Pelapor/ masyarakat yang sering melaporkan tindak maladministrasi paling banyak adalah masyarakat Kota Semarang, namun hal tersebut bukan berarti menyimpulkan bahwa di Semarang adalah daerah paling banyak terdapat tindak maladministrasi di Jawa Tengah, menurut penulis hal tersebut terjadi karena Ombudsman menyebar di Indonesia yaitu antar provinsi dan Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah adalah Semarang, perihal keadaan geografis tersebut mengakibatkan intensitas jumlah pelapor terbanyak se Jawa Tengah berada di Kota Semarang.

2. Kegiatan Sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Selama Pandemi *covid-19*

Pemerintah membuat berbagai macam kebijakan untuk menghadapi serta mengatasi pandemi covid-19 seperti kebijakan: (1) Berdiam diri di rumah (Stay at Home); (2) Pembatasan Sosial (Social Distancing); (3) Pembatasan Fisik (Physical Distancing); (4) Penggunaan Alat Pelindung Diri (Masker); (5) Menjaga Kebersihan Diri (Cuci Tangan); (6) Bekerja dan Belajar di rumah (Work/Study From Home); (7) Menunda semua kegiatan yang mengumpulkan orang banyak; (8) Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB); (9) pemberlakuan kebijakan New Normal (Tuwu, 2020).

Dalam keadaan pandemi *covid-19* kegiatan Ombudsman tentu akan mengalami perubahan, pasalnya pandemi *covid-19* ini mengakibatkan terbatasnya kegiatan-kegiatan Ombudsman yang harus dilakukan dalam keadaan berkerumun atau berinteraksi secara langsung dengan banyak orang, namun kegiatan sosialisasi Ombudsman tetap dilakukan meskipun kegiatan sosialisasi tidak dapat dilakukan secara tatap muka dan dilakukan secara berkerumun. Oleh karena kegiatan sosialisasi selama pandemi *covid-19* tidak dapat dilakukan dengan pertemuan disuatu ruangan, maka kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dilakukan secara *online* atau daring.

Peneliti melakukan kegiatan wawancara secara *online* atau daring kepada staff Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang dihadiri oleh Ibu Bellinda Wasistiyana Dewanty selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman, Ibu Kun

Retno Handayani selaku Asisten Pratama Ombudsman Bidang Pencegahan Maladministrasi, dan Bapak Alfadi Pratama selaku staff Sekretariat Ombudsman.

Menurut Ibu Bellinda Dewanty menyatakan bahwa selain kepada masyarakat, sosialisasi Ombudsman juga dilakukan kepada penyelenggara negara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik berasaskan: (1) kepentingan umum; (2) kepastian hukum; (3) kesamaan hak; (4) keseimbangan hak dan kewajiban; (5) keprofesionalan; (6) partisipatif; (7) persamaan perlakuan; (8) keterbukaan; (9) akuntabilitas; (10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (11) ketepatan waktu; dan (12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam sosialisai yang dilakukan kepada penyelenggara negara tersebut, penyelenggara negara harus memahami tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik. 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagaimana penjelasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pada tanggal 19 Juli 2021, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melakukan sosialisasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB), mensosialisasikan mengenai tugas Ombudsman, yaitu memverifikasi laporan, sasarannya yaitu instansi penyelenggara.

Kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah masih dapat dilakukan selama pandemi *covid-19*, seperti kegiatan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh Ibu Bellinda Dewanty selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, yang dilakukan dengan *platform* radio yaitu Radio Republik Indonesia (RRI) Semarang pada tanggal 21 Juli 2021 pukul 15.00 WIB.

Kegiatan sosialisasi tersebut membahas mengenai Mal Pelayanan Publik dengan tema Eksistensi Mal Pelayanan Publik di Masa Pandemi: Efektif Cegah Maladministrasi?.

Sejak Tahun 2017, Mal Pelayanan Publik mulai digaungkan oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dalam Peraturan MENPAN-RB tersebut, Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP didefinisikan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman (Burhan, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mal-pelayanan-publik-dan-maladministrasi>, akses 21 Juli 2021).

Dalam siaran radio tersebut, Ibu Bellinda Dewanty menyatakan bahwa Mal Pelayanan Publik efektif untuk memangkas birokrasi, serta bertujuan lebih dekat dengan masyarakat. Mal Pelayanan Publik di Jawa Tengah ada 9 tempat yang tersebar diberbagai daerah yaitu di Kabupaten Banyumas, Kebumen, Salatiga, Surakarta, Batang, Kabupaten Pati, Blora, Purworejo, dan Kabupaten Grobogan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melihat bagaimana Mal Pelayanan Publik di setiap tempat. Menurut Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Mal Pelayanan Publik di Jawa Tengah masih memerlukan perbaikan karena belum semua tempat Mal Pelayanan Publik mempunyai petugas pengelola pengaduan. Harapan Ombudsman pada Mal Pelayanan Publik ini selain memiliki fasilitas yang baik, juga memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik juga.

Pelayanan publik disuatu daerah dikatakan sudah baik atau belum dapat dilihat berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. Menurut Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, kepala daerah harus berpikir lebih kepada inovasi terkait sumberdaya manusianya dari pada inovasi infrastrukturnya, Ombudsman sendiri menilai pelayanan publik dari kualitas pelayanannya.

Ibu Kun Retno Handayani mengatakan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga melakukan sosialisasi yang berfokuskan dengan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO). RCO merupakan mekanisme penyelesaian laporan secara cepat. RCO diberlakukan untuk laporan darurat, seperti karena waktu yang sedikit atau waktu yang mepet. RCO juga diberlakukan untuk laporan yang mengancam hak hidup, seperti hak

pendidikan dan hak ekonomi. Juga untuk laporan yang mengancam keselamatan jiwa, seperti berkaitan dengan nyawa, psikologis contoh penggusuran atau melahirkan. Dalam laporan RCO tersebut persyaratan laporan dapat dilengkapi setelah Ombudsman melakukan tindakan terlebih dahulu.

Kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah tidak dilakukan secara rutin melainkan dilakukan juga atas adanya isu yang ada di masyarakat. Seperti isu saat ini mengenai Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Oleh adanya isu tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah telah membuka Posko Pengaduan Pelayanan Publik dimasa pandemi *covid-19* serta PPKM Darurat Jawa-Bali, Ombudsman menerima aduan terkait PPKM berkaitan dengan sektor kesehatan, sektor sosial dan ekonomi, dan sektor ketenagakerjaan.

Ibu Kun Retno Handayani mengatakan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga melakukan kegiatan sosialisasi mengenai Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), dalam sosialisasi tersebut Ombudsman melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah untuk memberitahukan agar tidak boleh berkerumun, pendaftaran tidak harus datang kesekolah melainkan dapat dilakukan secara *online* atau daring.

Karena sosialisasi Ombudsman bertema berdasarkan isu, maka Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga melakukan kegiatan sosialisasi sesuai isu saat ini seperti mengenai vaksin, dalam sosialisasi tersebut Ombudsman akan menjelaskan mengenai apa saja hak yang dimiliki oleh masyarakat terkait vaksin tersebut, tentunya kegiatan tersebut dilakukan sebelum diberlakukannya PPKM.

Ibu Kun Retno Handayani mengatakan dalam kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga bekerja sama dengan TVRI (Televisi Republik Indonesia), seperti yang baru saja dilakukan yaitu sidak pasar. Selain di televisi, tayangan tersebut juga ada di *youtube* TVRI. Ombudsman sering melakukan kerja sama dengan media serta dipublikasikan di *channel* media tersebut.

3. Pemanfaatan Ruang Publik Untuk Kegiatan Sosialisasi

Teori Jurgen Habermas merupakan teori yang membahas mengenai rasionalitas komunikatif. Teori rasionalitas komunikatif yaitu berdiskusi dengan orang lain untuk menemukan kesepakatan, tempat untuk diskusi tersebut disebut *public shpere*. Ruang publik memungkinkan para warganegara untuk bebas menyatakan sikap mereka, karena ruang publik itu menciptakan kondisi-kondisi yang memungkinkan para warganegara untuk menggunakan kekuatan argumen (Hardiman, 2009: 134).

Oleh karena ruang publik merupakan ruang bebas yang dimiliki masyarakat untuk melakukan diskusi mengenai suatu fenomena dengan hak suara yang sama, Ombudsman

RI Perwakilan Jawa Tengah menggunakan ruang publik untuk melakukan kegiatan sosialisasi. Ombudsman menggunakan ruang publik sebagai media untuk melakukan interaksi kepada masyarakat dan melakukan diskusi mengenai Ombudsman berdasarkan tema diskusi. Selama pandemi *covid-19*, Ombudsman memanfaatkan berbagai *platform* yang ada sebagai pengganti pertemuan secara langsung. *Platform* yang digunakan Ombudsman yaitu: *zoommeeting*, radio, TV, telepon, dan *youtube*.

Dalam setiap sosialisasi di berbagai *platform* tersebut akan dibukanya sesi untuk berdiskusi, tempat diskusi tersebut disebut dengan ruang konsultasi, dalam ruang konsultasi tersebut masyarakat dapat menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah lalu Ombudsman akan mengarahkan kemana laporan tersebut harus dituju. Dalam sosialisasi tersebut juga terdapat sesi tanya jawab terkait Ombudsman RI Perwakilan Jawa tengah.

Seperti pada kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melalui radio RRI Semarang, akan dibuka pertanyaan. Penanya dapat mengirim pertanyaan melalui sms atau dengan telepon secara langsung agar mudah untuk melakukan diskusi langsung dengan staff Ombudsman mengenai tema yang telah ditentukan.

4. Kendala Yang Dialami Selama Melakukan Kegiatan Sosialisasi Dengan Media Daring

Kendala yang dialami oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap kegiatan sosialisasi selama pandemi *covid-19* ini tentu karena sosialisasi secara *online* atau daring tidak dapat dilakukan dengan interaksi secara tatap muka. Menurut Ibu Bellinda Dewanty menyatakan bahwa dengan sosialisasi secara *online* atau daring, Ombudsman tidak dapat mengetahui apakah peserta sosialisasi tersebut benar- benar mengikuti kegiatan dengan saksama, fokus atau tidak, atau hanya sekedar agar terlihat mengikuti kegiatan sosialisasi tersebut.

5. Perbedaan sebelum dan sesudah *covid-19* dalam melakukan kegiatan sosialisasi

Menurut Ibu Kun retno menyatakan bahwa dengan sosialisasi *online* atau daring banyak kegiatan yang lebih mudah dilakukan, terlebih terkait dengan anggaran. Bapak Alfa Pratama menyatakan bahwa kegiatan sosialisasi daring Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap kegiatan atau laporan masyarakat harusnya laporan semakin meningkat, karena dengan sosialisasi *online* atau daring memiliki akses yang lebih mudah untuk di jangkau oleh masyarakat.

Ibu Bellinda Dewanty menyatakan bahwa, sejak bulan Januari hingga 16 Juli 2021 laporan yang telah masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebanyak 304

laporan, badan yang sering dilaporkan yaitu instansi daerah, kepolisian, dan kantor pertanahan.

D. Simpulan Dan Saran

Kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah selama Pandemi *covid-19* masih dapat dilakukan dengan lancar dan bahkan banyak kegiatan sosialisasi yang mudah untuk dilakukan karena memiliki akses yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat serta mudah untuk Ombudsman sendiri dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan sosialisasi. Dapat dilihat dari berbagai kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Ombudsman tetap melakukan kegiatan sosialisasi meski sedang pandemi *covid-19*, yaitu dengan melakukan kegiatan sosialisasi secara daring melalui berbagai *platform*. Adapun salah satu kegiatan sosialisasi Ombudsman yang dilakukan di RRI Semarang juga tidak terganggu oleh adanya pandemi *covid-19*.

Meskipun kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah tetap dapat dilakukan dengan lancar, namun pandemi *covid-19* memiliki pengaruh pada kegiatan sosialisasi Ombudsman yang dilakukan secara daring, terlebih berkendala pada keefektifan dari kegiatan sosialisasi tersebut, karena dalam melakukan kegiatan sosialisasi secara daring, Ombudsman tidak dapat melihat secara langsung seperti apa respon yang diberikan masyarakat saat mengikuti kegiatan sosialisasi, apakah benar-benar mendengarkan atau tidak.

Setelah peneliti melakukan penelitian dan wawancara mengenai kegiatan sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah selama pandemi *covid-19*, peneliti memiliki saran untuk Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yaitu agar kegiatan sosialisasi selama pandemi *covid-19* yang dilakukan secara daring dapat dilakukan dengan efektif, Ombudsman dapat memberikan ketegasan berupa peraturan bagi masyarakat yang ikut dalam kegiatan sosialisasi untuk dapat *on camera* ketika mengikuti kegiatan sosialisasi secara *online*. Karena kegiatan sosialisasi Ombudsman penting bagi masyarakat untuk terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

E. Daftar Pustaka

- Afandi, NS. 2014. *BAB III Metode Penelitian*. [di unduh 2020 Mei 21] Tersedia pada: <http://etheses.uin-malang.ac.id/705/7/10510079%20Bab%203.pdf>
Berkas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. *Petunjuk Teknis dan Tata Naskah Dinas Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan*.

- Burhan, Muhammad. 2020. Mal Pelayanan Publik. [di unduh 2021 Juli 21] Tersedia pada :<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mal-pelayanan-publik-dan-maladministrasi>
- Catatan Pribadi Magang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.
- Diansari, Ulvianti. 2017. *Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik*. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Faisal, Sanapiah. (2010). *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Habermas, Jurgen, diterjemahkan Yudi Santoso. (2010). *Ruang Publik*. Bantul: Kreasi Wacana
- Handayani, Diah., Hadi, Dwi Rendra., Isbaniah, Fathiyah., Burhan, Erlina., & Agustin, Heidy. (2020). Penyakit Virus Corona 2019. *Respirologi Indonesia*, Vol. 40,(No.2), pp. 120-121.
- Hardiman, F.B. (2009). *Demokrasi Deliberatif*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hardiman, F.B. (2010). *Ruang Publik*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hasjimzoem, Yusnani. (2014). *Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia*, Vol.8,(No.2), pp.196-205.
- Ihalauw, John J. O. I. 2003. *Bangun Teori*. Salatiga : Fakultas Ekonomi UKSW.
- Lestari, Tasria. 2017. *Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik*. Skripsi. UIN Alauddin. Makassar.
- Malik, Abdul. (2018). *Ruang Publik Sebagai Representasi Kebijakan dan Medium Komunikasi Publik*, Vol.6,(No.2), pp.82.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Ridwan, dan Nurmalita Ayuningtyas Harahap. (2018). *Hukum Kepegawaian*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Soehartono, Irawan. (2008). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Pengetahuan Sosial*. Yogyakarta: CAPS.
- Tuwu, Darmin. (2020). Kebijakan Pemerintah dalam Penanganan Pandemi Covid-19. *Jurnal Publicuho*, Vol. 3, (No.2), pp.271.
- Ulber, Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Zanden, J.W.Vander. (1965) *Sociology : a systematic approach*. New York: The Ronald Co.