



Penguatan Pemahaman Mahasiswa Terhadap Peran Ombudsman Dalam Pelayanan Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

^{1*}Andi Muhammad Rivai, ²Yusi Irensi Seppa, ³Siti Syarifah Wafiqah Wardah, ⁴Andi Tenri Ola Rivai, ⁵Andi Akram Nur Risal

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Makassar

⁴Program Studi Pendidikan Biologi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar

⁵Program Studi Teknik Komputer Universitas Negeri Makassar

Email: andi.rivai@unm.ac.id^{1*}, yusi.irensi.seppa@unm.ac.id², syarifah.wafiqah@unm.ac.id³, andi.tenriola@uin-alauddin.ac.id⁴, akramandi@unm.ac.id⁵

*Corresponding author: andi.rivai@unm.ac.id¹

Received : 30 Sept 2023

Accepted: 28 Okt 2023

Published: 30 Okt 2023

ABSTRAK

Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan meningkatkan pemahaman mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar tentang peranan Ombudsman dalam pelayanan publik. Dengan fokus pada pelatihan dan kegiatan interaktif, PKM bertujuan memberikan pemahaman mendalam tentang peran Ombudsman serta cara optimal pemantauan dan pengawasan terkait pelayanan publik. Sebelum PKM, hanya 40% mahasiswa yang memahami peran Ombudsman. Setelah mengikuti kegiatan PKM, pemahaman mahasiswa meningkat signifikan menjadi 75%. Hasil ini mencerminkan dampak positif dari PKM dalam meningkatkan kesadaran mahasiswa terhadap peran Ombudsman. Mahasiswa juga mengapresiasi kegiatan ini, menganggapnya sangat bermanfaat untuk meningkatkan peran dan pengawasan Ombudsman dalam pelayanan publik. Dengan demikian, PKM ini tidak hanya berkontribusi pada pemahaman mahasiswa tetapi juga diajarkan untuk berpartisipasi dalam memastikan kualitas pelayanan publik melalui peran Ombudsman.

Kata Kunci: Ombudsman, Pelayanan Publik, Optimal, Peran Aktif, Kualitas

ABSTRACT

This Student Creativity Program (PKM) aims to increase the understanding of students of the Faculty of Social Sciences at Makassar State University about the role of the Ombudsman in public services. With a focus on training and interactive activities, the PKM aims to provide an in-depth understanding of the role of the Ombudsman as well as optimal ways of monitoring and supervision related to public services. Before the PKM, only 40% of students understood the role of the Ombudsman. After participating in PKM activities, students' understanding increased significantly to 75%. This result reflects the positive impact of PKM on increasing students' awareness of the role of the Ombudsman. Students also appreciated this activity, considering it very useful for increasing the role and supervision of the Ombudsman in public services. Thus, this PKM not only contributed to students' understanding but also taught them to participate in ensuring the quality of public services through the role of the Ombudsman.

Keywords: Ombudsman, Public Service, Optimal, Active Role, Quality

This is an open access article under the CC BY-SA license





1. PENDAHULUAN

Memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efisien dan memberikan layanan yang baik dan berkualitas tinggi adalah hasil dari layanan publik yang optimal (Siti Maryam 2017). Layanan publik yang ideal memiliki sistem yang transparan dan akuntabel sehingga masyarakat dapat melacak dan menilai kinerjanya. Menurut Dwiyanto 2021 untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, pemerintah juga harus mendorong masyarakat untuk ikut serta aktif pada proses pengambilan keputusan. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mengurangi kemungkinan korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Oleh karena itu, menurut Hardiyansyah, 2018 layanan publik yang ideal juga berperan penting dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan Masyarakat.

Menurut Pambudi 2022, sangat penting bagi masyarakat untuk mengawasi dan mengkritik pelayanan publik oleh pemerintah, yang akan memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sihaloho 2022, dengan partisipasi aktif masyarakat, pemerintah dapat bergerak cepat dalam memenuhi ekspektasi masyarakat, yang menghasilkan pelayanan publik optimal, berkualitas, dan efektif.

Seseorang dapat melaporkan pelaksanaan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, menurut Pasal 40 UU 25 Tahun 2009. Poin penting dari pasal ini adalah bahwa orang yang mengajukan pengaduan akan dilindungi berdasarkan peraturan perundang-undangan.

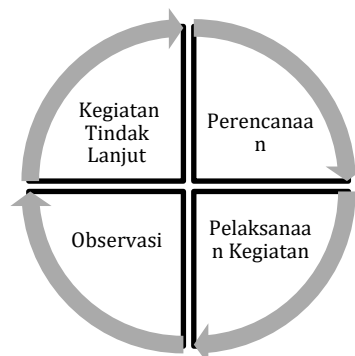
Penelitian Kusuma 2021, Ombudsman melindungi hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Naftalin 2021, peran Ombudsman sangat penting untuk menjaga akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena mereka bertanggung jawab untuk menerima dan menangani pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang tidak adil atau tidak standar.

Layanan publik yang tidak sesuai dengan standar dan prosedur pemerintah adalah masalah utama masyarakat, bahkan jika masyarakat tidak mengetahui prosedur yang tepat, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah dan menurunkan kepercayaan mereka pada layanan publik. Selain itu, kurangnya pengawasan dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik juga dapat menyebabkan korupsi dan penyalahgunaan wewenang (Suandi, 2019).

Dengan mempertimbangkan semua hal di atas, diputuskan bahwa melakukan kegiatan yang berfokus pada meningkatkan pemahaman masyarakat, khususnya mahasiswa Angkatan 2022 fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Makassar tentang peran Ombudsman dalam pelayanan publik adalah langkah penting. Melalui PkM ini, diharapkan memberikan pengetahuan dan pemahaman terkait tanggung jawab mereka dalam memantau bagaimana pelayanan publik dijalankan.

2. METODE PELAKSANAAN

Program pengabdian kepada masyarakat ini terstruktur memiliki empat bagian utama, meliputi perencanaan, pelaksanaan kegiatan, observasi, dan tindak lanjut kegiatan.



Gambar 1. Prosedur Kegiatan

2.1 Perencanaan

Adapun kegiatan pertama adalah:

- Materi pelatihan menyesuaikan berdasarkan target capaian PkM
- Sosialisasi rencana PkM pada mahasiswa
- Kesepakatan jadwal dan pelatihan Bersama mitra PkM.



2.2 Pelaksanaan Kegiatan

- a. Peserta kegiatan diuji tentang pemahaman mereka tentang fungsi Ombudsman dalam Pelayanan Publik untuk mengetahui keberhasilan program. Mereka juga diuji cara tepat dalam memantau mahasiswa terkait pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Pemaparan materi mengenai peran Ombudsman
- c. Evaluasi hasil pemberian materi melalui Post test

2.3 Observasi

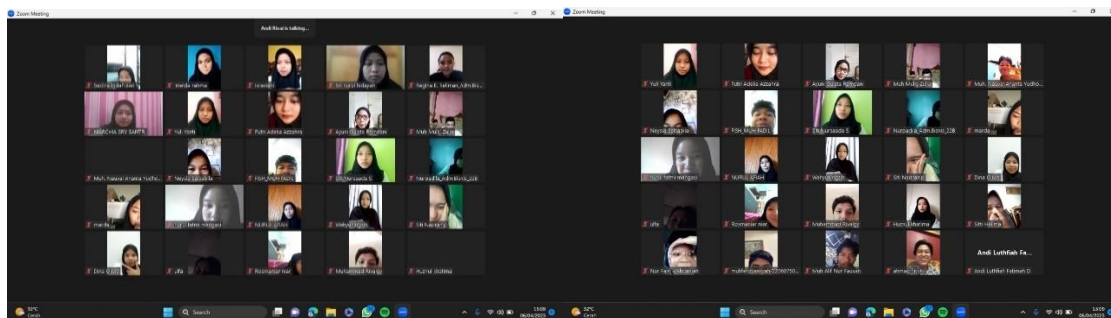
Selama proses pelatihan, observasi keadaan mitra terkait Ombudsman dilakukan guna menyesuaikan dalam memahami materi pelatihan. Selain itu, observasi tambahan untuk mengawasi reaksi dan keterlibatan peserta dalam materi pelatihan.

2.4 Tindak Lanjut

Setelah pelatihan, akan ada proses tindak lanjut dan pemantauan untuk memantau bagaimana sikap mahasiswa berubah setelah PKM

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

PKM ini berfokus pada materi konsep pelayanan public, peran Masyarakat dalam pelayanan public, dan tugas dan kewajiban ombudsman.



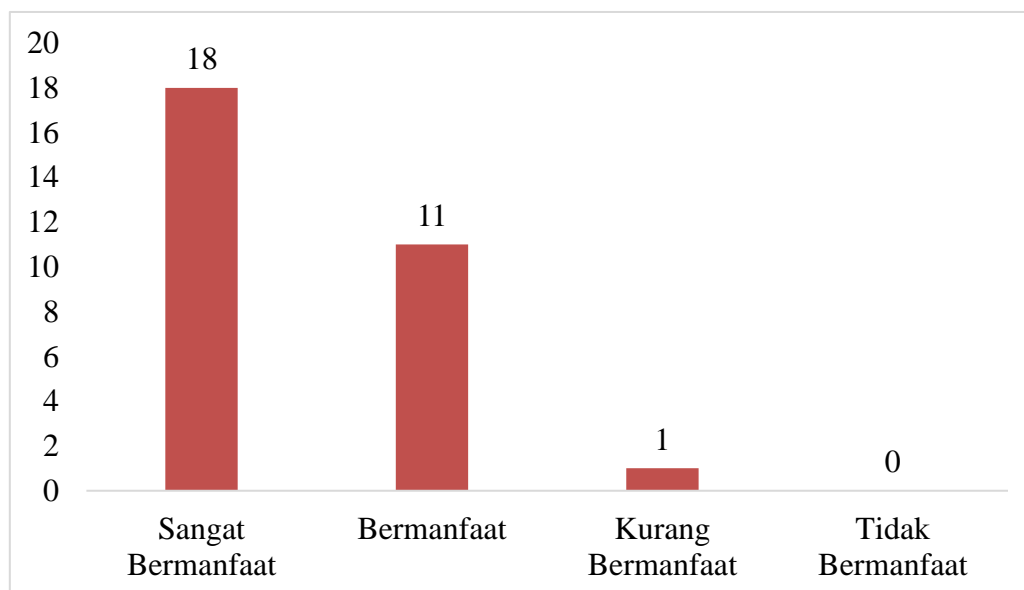
Gambar 2. Pelaksanaan PkM

Pelaksanaan kegiatan melalui daring untuk mengatasi keterbatasan lokasi. Peserta dapat tetap terlibat dalam kegiatan tanpa terpengaruh oleh keterbatasan ruang fisik dengan platform virtual. Metode online ini memungkinkan partisipasi yang lebih besar dan meningkatkan aksesibilitas bagi mereka yang terkendala lokasi. Untuk memastikan bahwa kegiatan itu efektif, proses perencanaan, pelaksanaan, observasi, dan tindak lanjut dan pemantauan tetap dilakukan, meskipun dilakukan secara online. Secara keseluruhan, metode online ini berfungsi dengan baik untuk mengatasi tantangan fisik saat melakukan tugas.



Gambar 3. Hasil pemahaman terkait Ombudsman

Pada gambar 3 hasil yang didapat menunjukkan pemahaman yang rendah terkait peran ombudsman dengan nilai rata - rata pretes peserta 40 persen. setelah dilakukan pelatihan peserta kemudian kembali melaksanakan evaluasi terkait materi yang telah diberikan. hasil post tes menunjukkan mahasiswa dapat memahami dan mengetahui peran ombudsman dengan memperoleh hasil rata - rata nilai 75 persen. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan. Evaluasi postes juga menunjukkan bahwa materi yang diberikan dalam pelatihan efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta terkait peran ombudsman



Gambar 4. Tanggapan Peserta Terkait PkM

Gambar 4 didapatkan kesimpulan yang menunjukkan bahwa sebagian besar peserta menganggap materi pelatihan menambah wawasan mereka. Setelah pelatihan, peserta dapat memahami peran Ombudsman sebagai penyelenggaraan pelayanan publik, serta peran masyarakat sebagai pemantau pelaksanaan pelayanan publik, seperti yang dijelaskan pada Pasal 35 ayat 3 huruf a UU Pelayanan Publik. Selanjutnya, sebagai penerima manfaat pelatihan, mahasiswa harus memahami peran Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini penting agar mereka dapat berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan memberikan masukan yang konstruktif kepada Ombudsman dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan pemahaman yang baik



tentang peran Ombudsman, mahasiswa juga dapat menjadi agen perubahan yang membantu memperbaiki sistem pelayanan publik di masa depan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pelaksanaan PkM ini adalah keberhasilan mahasiswa dalam memahami dan memahami peran Ombudsman meningkat secara signifikan. Setelah pelatihan, siswa cenderung kurang memahami peran Ombudsman, seperti yang ditunjukkan oleh hasil kuesioner sebelumnya yang menunjukkan pemahaman rendah 40%. Namun, setelah pelatihan, pemahaman siswa meningkat menjadi 75%, menunjukkan bahwa pelatihan berhasil memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran Ombudsman. Setelah pelatihan, sebagian besar peserta merasa materi tentang Ombudsman jelas dan materi yang disampaikan sangat bermanfaat dan Masyarakat dapat melakukan pengawasan terkait pelaksanaan pelayanan publik.

Saran yang diusulkan terkait pelaksanaan PkM ini adalah PkM selanjutnya pelayanan publik dengan melibatkan staf dan pihak Ombudsman sebagai narasumber langsung.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada rekan rekan penulis yang telah berpartisipasi dalam kegiatan PkM ini. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada pimpinan jurusan Ilmu Administrasi Bisnis dan mahasiswa yang terlibat langsung dalam pelaksanaan PkM ini.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kusuma, D. A., & Andikia, F. (2021). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kota Padang. *Journal of Social and Economics Research*, 3(1), 021-029.
- Naftalin, S., Indartuti, E., & Radjikan, R. (2021). EFEKTIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MENGAWASI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MALADMINISTRASI DI KOTA SURABAYA. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 1(03), 141-147.
- Sihaloho, S. W. L. (2022). *Persepsi Masyarakat tentang Kapabilitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Hapoltahan Kecamatan Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara* (Doctoral dissertation, UNIMED).
- Siti Maryam, N. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*, 5 (2), 270–289. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>.
- Perundang-undangan, P. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor, 19.