

**SOSIALISASI MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT
DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK PADA LEMBAGA OMBUDSMAN RI
DI KELURAHAN GEDANG**

Sitna Hajar Malawat, Abdul Haliq dan Normajatun
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Email : sitna.shm@gmail.com

ABSTRAK

Ombudsman Nasional adalah Lembaga Negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Lembaga ini membutuhkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Dalam membantu kerja Lembaga Ombudsman RI. Oleh karena itu pengabdian ini mengambil tempat di Kelurahan Gedang untuk melaksanakan kegiatan ini, karena dari lingkup Kelurahan yang dihadiri masyarakat, tokoh masyarakat dan pejabat kelurahan setempat diharapkan dapat lebih menginformasikan ke warga yang lain bahwa pentingnya ikut serta berpartisipasi menjadi bagian pengawasan pelayanan publik yang dirasa belum baik yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik.

Kata Kunci : Sosialisasi, Layanan Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI

ABSTRACT

The National Ombudsman is a State Institution in Indonesia which has the authority to oversee the implementation of public services both organized by state administrators and the government. This institution requires community participation as users of public services. In assisting the work of the RI Ombudsman Institute. Therefore this service took place in the Gedang Village to carry out this activity, because from the Kelurahan scope which was attended by the community, community leaders and officials from the local administration it was expected to better inform other citizens that the importance of participating in the public service was felt both done by the government as a public service provider.

Keywords: Socialization, Public Complaints Service of the Indonesian Ombudsman

PENDAHULUAN

UU nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik menyatakan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah Lembaga Negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Salah satu slogan Ombudsman RI ini adalah “Anda Kecewa Terhadap Layanan Publik? Laporkan ke OMBUDSMAN!”. Artinya Lembaga ini membutuhkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Dalam membantu kerja Lembaga Ombudsman RI. Oleh karena itu pengabdian ini mengambil tempat di Kelurahan Kampung Gedang untuk melaksanakan kegiatan ini, karena dari lingkup Kelurahan yang dihadiri masyarakat, tokoh masyarakat dan pejabat keluarahan setempat diharapkan dapat lebih menginformasikan ke warga yang lain bahwa pentingnya ikut serta berpartisipasi menjadi bagian pengawasan pelayanan publik yang dirasa belum baik yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik.

SOLUSI DAN TARGET LUARAN

Solusi permasalahan dari kegiatan pengabdian yang dilaksanakan adalah : Memberikan pemahaman mengenai Lembaga Ombudsman RI, Menambah pengetahuan masyarakat tentang Lembaga Aduan Layanan Publik dan Menambah partisipasi masyarakat sebagai bagian dari pengawasan layanan publik.

Target luaran dalam penelitian ini adalah sebagai bahan ajar untuk mata kuliah pengantar administrasi publik, dimana inti dari administrasi adalah mengenai pelayanan publik.

METODE KEGIATAN

Metode Pelaksanaan kegiatan dalam pengabdian ini adalah dengan metode ceramah, diskusi dan dokumentasi.

KHALAYAK SASARAN

Khalayak sasaran pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah masyarakat di Kelurahan Gedang.

FOTO KEGIATAN





KESIMPULAN

Sosialisasi ini dapat dikatakan berhasil karena para peserta penyuluhan mengikuti dengan tekun dan tertib terhadap materi ceramah yang di sampaikan. Bahkan setelah dilakukan tanya jawab, para peserta menyatakan bahwa setelah mengikuti penyuluhan pengetahuan dan pemahaman mereka bertambah. Bahkan warga setempat mengharapkan ada penyuluhan dan sosialisasi program-program pemerintah yang lain selain ini. Setelah mengikuti penyuluhan ini diharapkan mereka dapat menyebarkan informasi mengenai lembaga Ombudsman agar dapat bekerja sesuai tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengaduan layanan pemerintah kepada anggota keluarga, teman serta tetangga di sekitar tempat tinggalnya. Atas dasar hal tersebut dapat disimpulkan, bahwa materi sosialisasi yang disampaikan telah berhasil mencapai sasaran yaitu memberikan informasi serta menambah pengetahuan dan pemahaman bagi peserta. Disamping itu tumbuhnya motivasi dari para peserta untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai bidang ilmu tertentu. Dengan demikian sosialisasi ini tidak sia-sia dilaksanakan

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

[Undang-Undang](#) Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia