

**Partisipasi Masyarakat dalam  
Pengawasan di Bidang  
Pendidikan Provinsi Gorontalo  
(Telaah atas Laporan  
Masyarakat di Ombudsman RI  
Perwakilan Gorontalo)**

**Lutfiah Pulubuhu <sup>1)</sup>, Nur Istiyan  
Harun <sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan,  
Universitas Gorontalo, Indonesia.

<sup>2)</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan,  
Universitas Gorontalo, Indonesia.

\*Korespondensi Penulis. E-mail:  
lutfiahpulubuhu96ug@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauhmana partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan pemerintahan. Secara lebih khusus akan mengkaji mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI Provinsi Gorontalo dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengawasan di bidang pendidikan itu sendiri masih rendah. Hal ini ditunjukkan dari masih rendahnya tingkat laporan masyarakat dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Hal ini tentunya menjadi catatan penting bagi pemerintah khususnya Ombudsman RI Provinsi Gorontalo untuk lebih meningkatkan pelibatan masyarakat. Dimana umpan balik dari masyarakat merupakan indikator penting dalam meningkatkan

pelayanan dalam berbagai proses penyelenggaraan pemerintahan.

**Kata Kunci:** Ombudsman; partisipasi masyarakat; pengawasan; Gorontalo

***Community Participation in Oversight  
in Gorontalo Province Education Sector  
(Study of Community Reports at the  
Gorontalo Representative Ombudsman  
RI)***

**Abstract**

*This study aims to see the extent of society participation in the process of government supervision. More specifically, it will examine the duties and functions of the Ombudsman RI Gorontalo Province in increasing public participation in the process of public services supervision. The method used is a qualitative method. With the method of collecting data through interviews and documentation. The results showed that society participation in supervision in the field of education itself was still low. This is shown from the low level of public reports in the past three years. This is certainly an important note for the government, especially the Ombudsman RI Gorontalo Province to further enhance community involvement. Where feedback from the community is an important indicator in improving services in various government administration processes.*

**Keywords:** Ombudsman; society participation; supervision; Gorontalo

**A. PENDAHULUAN**

Partisipasi merupakan determinan dalam melihat bagaimana negara mampu hadir dan memberikan pelayanan yang baik masyarakat. Partisipasi masyarakat

dalam proses pembangunan itu sendiri menjadi indikator penting untuk melihat sejauh mana pemerintah mendapat kepercayaan dan respon positif dari masyarakat. Lebih jauh, adanya keikutsertaan masyarakat dalam proses pembangunan akan mendorong kemajuan yang lebih signifikan dalam segala aspek kehidupan.

Negara merupakan organisasi politik dan pemerintahan. Penyelenggaraan suatu organisasi itu sendiri dapat diartikan sebagai keikutsertaan dan partisipasi individu atau kelompok dalam proses penyelenggaraan dan pengawasan organisasi. Proses partisipasi dalam hal ini berkaitan dengan proses pelibatan masyarakat dalam organisasi atau pun dalam kegiatan-kegiatan yang menyangkut penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan

Sebagai bentuk organisasi, pengelolaan negara secara ideal harus memberikan ruang sebesar-besarnya bagi partisipasi masyarakat. Pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*) bergantung pada tata kelola lembaga yang menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, dimana kebijakan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pada hakekatnya proses kebijakan publik itu sendiri terdiri dari proses perumusan, implementasi dan pengawasan kebijakan. Keputusan publik yang baik dapat mendorong kesejahteraan masyarakat. Dimana dengan adanya partisipasi masyarakat secara aktif

dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan dan lembaga pemerintahan.

Keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan dan proses pembangunan tentunya tidak hanya terbatas pada tahap implementasi. Pelibatan masyarakat secara penuh juga diperlukan dalam proses pengawasan kebijakan itu sendiri. Proses ini dengan sendirinya akan menempatkan masyarakat dalam posisi yang signifikan untuk menentukan apakah kebijakan pemerintah layak untuk dikatakan berhasil atau tidak. Pelibatan masyarakat dalam pengawasan dengan sendirinya juga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah dan mendorong proses pemerintahan yang baik.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga negara yang bertugas untuk memberikan pengawasan terhadap pelayanan kepada masyarakat, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa, pada hakekatnya tugas utama pemerintah adalah memberikan layanan prima kepada masyarakat. Hal ini kemudian menjadi cikal bakal dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia, yaitu memastikan bahwa masyarakat merupakan objek utama pembangunan yang berhak menerima layanan sebaik-baiknya.

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mempunyai tekad untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai upaya

untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana tujuan berbangsa dan bernegara dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Ketertinggalan kualitas pelayanan publik pasti akan menghambat percepatan pembangunan kesejahteraan rakyat dan sekaligus merendahkan daya saing investasi di Indonesia dalam menghadapi MEA (Masyarakat Ekonomi Asean). Maka dari itu, dalam upaya mengangkat daya saing bangsa, serangkaian program peningkatan kualitas pelayanan publik musti dilakukan. Negara telah melahirkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya secara berkualitas (Ombudsman RI, 2009).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas tentunya bukan pekerjaan yang mudah. Diperlukan tekad dan integritas dari setiap lembaga pemerintahan dan tentunya partisipasi aktif masyarakat. Untuk itu penelitian ini akan berfokus untuk melihat sejauh mana masyarakat mampu memberikan kontribusi dalam proses pengawasan pelayanan publik. Secara lebih spesifik, penelitian ini akan menitikberatkan pada sektor pendidikan. Sektor pendidikan sendiri dianggap sebagai salah satu sektor mendasar yang menjadi tugas negara. Sementara, di satu sisi

pelayanan di sektor pendidikan seringkali menjadi sorotan dikarenakan masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Widodo, 2015). Di sisi lain, ruang untuk masyarakat berpartisipasi dalam pendidikan masih terbatas pada partisipasi manajerial dan finansial (Wiratno, 2016). Untuk itu dengan menggarisbawahi pada sektor pendidikan, penelitian ini akan mengkaji lebih mendalam mengenai partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan pelayanan publik.

## **B. TEORI (Literature Review)**

Partisipasi merupakan suatu implikasi dari demokrasi dimana masyarakat diikutsertakan dalam suatu perencanaan, pelaksanaan serta juga ikut mengambil tanggung jawab dalam proses penyelenggaraan pembangunan. Partisipasi dapat digolongkan dalam partisipasi pada bidang-bidang fisik maupun bidang mental seperti penentuan kebijaksanaan. Partisipasi merupakan indikator penting untuk melihat sejauh mana pemerintah mampu menjalankan amanat demokrasi.

Teori partisipasi dikemukakan salah satunya oleh Sherry R Arnstein. Model anak tangga partisipasi warga yang diusulkan oleh Sherry R Arnstein (1969: 216-224). Arnstein secara kritis membuat skema tingkatan partisipasi berdasarkan redistribusi *power/kekuasaan* dari "*absolute control*" ke "*have-not citizen*" yang selama ini tidak dilibatkan dalam proses ekonomi dan

proses politik, agar dapat secara deliberatif dilibatkan dan melibatkan diri. Arnstein membagi kategori partisipasi ke dalam 8 tipe tingkat diantaranya: tipe "*Manipulation*" dan "*Therapy*" sebagai tingkatan yang menggambarkan kondisi dimana bahwa sebenarnya tidak ada partisipasi. Tidak ada tujuan untuk melibatkan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, atau pengawasan kebijakan; yang ada hanyalah usaha untuk "mengedukasi" dan "menyembuhkan" warga yang dianggap belum punya cukup kompetensi untuk dilibatkan. Tipe "informing, consultation, dan placation" menunjukkan pola tokenisme. Yakni suatu kondisi dimana warga telah diberi sedikit ruang untuk didengarkan namun masyarakat belum memiliki kuasa yang cukup untuk memastikan bahwa suara dan aspirasi mereka dapat menjadi bagian dari kebijakan akhir yang diambil. Pada tipe (*Placation*) para warga tak mempunyai telah memiliki hak untuk memberi usulan dan nasihat, tapi pada akhirnya pemegang kekuasaan lah yang memutuskan. Tipe "*partnership*" artinya ada bentuk kerja sama atau kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat, *delegated power* artinya kekuasaan yang didelegasikan atau *citizen control* dimana masyarakat mempunyai control terhadap pemerintahan (Marzaman, 2018).

Tingkatan partisipasi menurut teori Arnstein akan menjadi perangkat untuk mengukur partisipasi masyarakat dalam proses

pengawasan. Adapun pengawasan dalam hal ini akan dikaitkan dengan fungsi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Sejalan dengan semangat reformasi yang bertujuan menata kembali kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah telah melakukan perubahan-perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintahan Republik Indonesia dengan membentuk lembaga-lembaga Negara dan lembaga-lembaga pemerintahan baru, salah satunya adalah Ombudsman. Lembaga ini di bentuk pada tanggal 10 Maret 2000 dengan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional. Dan untuk memperkokoh dasar hukum keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal terhadap penyelenggaraan Negara dan pemerintahan maka dipandang perlu untuk di atur dalam suatu Undang-Undang yang antara lain mengatur tugas, fungsi dan wewenangnya secara jelas dan kuat. Maka dibentuklah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, sebelumnya dalam Keppres Nomor 44 Tahun 2000 namanya adalah Komisi Ombudsman Nasional dengan berlakunya UndangUndang Nomor 37 tahun 2008 namanya kini telah berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia (Desiana, 2013).

Sebagai fungsi utama dari Ombudsman Republik Indonesia, pengawasan pada dasarnya

diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauhmana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut (Wibawa, 2010).

Pengawasan dengan pelibatan masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman RI akan menjadi fokus kajian dalam penelitian ini. Adapun objek kajian akan mengerucut pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo. Dalam hal sektor pengawasan sendiri, akan lebih menfokuskan pada sektor pendidikan sebagai salah satu sektor penting dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

### **C. METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Selanjutnya sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data melalui observasi dengan cara wawancara dengan pimpinan dan asisten Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo terkait

pengelenggaraan pengwasan di bidang pendidikan dan partisipasi masyarakat didalamnya. Selanjutnya data sekunder yaitu data yang diperoleh dari laporan-laporan tertulis serta informasi tentang keadaan instansi ombudsman.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik tentunya menjadi cita-cita bagi seluruh masyarakat. Dimana masyarakat pada hakekatnya merupakan prioritas dalam proses implementasi kebijakan pemerintah. Tidak dapat dipungkiri bahwa penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan seringkali terjadi sehingga masyarakat tidak lagi menjadi tujuan utama dari pembangunan.

Sebagai suatu sistem yang baik, makan dalam setiap proses implementasi diperlukan proses pengawasan. Pengawasan berfungsi untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan. Di sisi lain pengawasan menjadi instrumen untuk memastikan penyelenggaraan pemerintahan tetap berada pada jalur yang semestinya.

Pemerintah Republik Indonesia telah menyelenggarakan sistem pengawasan dengan memberikan kewenangan kepada lembaga-lembaga pengawas, dimana Ombudsman RI adalah salah satu diantara. Secara lebih spesifik Ombudsman RI diberikan kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dari pusat hingga ke tingkat daerah.

Proses pengawasan itu sendiri tentunya tidak hanya dengan melibatkan pemerintah. Partisipasi aktif dari masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah tentunya sangat diperlukan. Dengan adanya partisipasi dari masyarakat ini diharapkan pengawasan dapat lebih efektif dalam rangka mengurangi tingkat pelanggaran dan penyalahgunaan wewenang, serta memastikan terpenuhinya hak-hak masyarakat sebagai objek utama dalam pemerintahan dan pembangunan negara.

### **1. Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo di Bidang Pendidikan.**

Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo menyadari bahwa pendidikan merupakan sektor krusial dalam kehidupan masyarakat. Pendidikan yang baik akan menjadi dorongan utama dalam penciptaan masyarakat yang maju dan sejahtera. Untuk itu penting memastikan bahwa masyarakat memperoleh pelayanan yang terbaik dalam sektor pendidikan, dimana pelanggaran atau maladministrasi dalam sektor pendidikan harus diminimalisir.

Jika dilihat dari kategori pelapor terdapat tiga kelompok/entitas yang menjadi subjek laporan yang ditangani lembaga Ombudsman berdasarkan Pasal 1 UU 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Pertama, pelapor merupakan perorangan/korban langsung yakni individu yang menjadi korban, mengalami langsung atau terkena

dampak dari tindakan maladministrasi di bidang lingkungan. Kedua, Pelapor yang menggunakan media sebagai perantara. Media dalam hal ini berupa koran lokal. Sementara ada pula pelapor yang berasal dari kelompok masyarakat yang merupakan perkumpulan, lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang terkena dampak secara langsung maupun tidak langsung (Marzaman, 2018).

Di samping itu, Ombudsman R.I juga merupakan lembaga pengawas pelayanan publik yang *independent* dan mempunyai hak *imunitas* dimana hal tersebut mendukung Ombudsman R.I Perwakilan Gorontalo untuk melakukan investigasi atas prakarsa Ombudsman itu sendiri pada pengawasan dibidang pendidikan. Investigasi ini didasarkan temuan awal pada pemberitaan media massa, masyarakat, komunitas-komunitas maupun temuan yang berasal dari pengamatan Ombudsman sendiri. Dalam hal ini walaupun tanpa adanya pelapor akan tetapi terdapat permasalahan pelayanan publik Ombudsman dapat melakukan proses investigasi dalam masyarakat.

Dalam perkembangannya Ombudsman RI Provinsi Gorontalo banyak menemukan bentuk-bentuk perbuatan yang termasuk dalam praktik maladministrasi, khususnya di sektor pendidikan seperti a) berpihak, dimana pemberi layanan di bidang pendidikan mengambil keputusan dengan tidak adil dan lebih mementingkan salah satu

pihak.; b) diskriminasi, pelaksana dibidang pendidikan tidak mau memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena warga atau pemohon yang mengajukan berbeda suku, agama, ras, dan jenis kelamin dengan pelaksana pengawasan dibidang pendidikan.; c) konflik kepentingan, pelaksana pelayanan dibidang pendidikan tidak bisa menangani pekerjaannya, dikarenakan pelaksana layanan publik mempunyai kepentingan sendiri.; d) penundaan berlarut, yang merupakan terjemahan dari “*undue delay*” dimana petugas yang sering mengulur waktu atau menunda penyelesaian urusan administrasi/kasus warga dengan alasan yang tidak jelas. Padahal waktu penyelesaian telah ditentukan dan hal ini membuat pelayanan menjadi tidak pasti.; e) penyalahgunaan wewenang, pelaksana pelayanan dibidang pendidikan yang menggunakan hak dan kewenangannya dengan melampaui batas kewenangan yang dimiliki.; f) penyimpangan prosedur, pelaksana pelayanan dibidang pendidikan yang tidak mengikuti langkah-langkah yang sudah ditentukan sebelumnya pada saat memberikan layanan.; g) Permintaan imbalan uang, laporan permintaan imbalan atau pungutan banyak ditemukan dalam bentuk pembiayaan pendidikan yang berlebih dari apa yang telah ditentukan atau bahkan pembiayaan yang seharusnya gratis tetapi malah diadakan permintaan imbalan. Permintaan imbalan uang

juga dapat ditemukan dalam pelaksanaan penerimaan peserta didik baru, biasanya peserta didik baru dimintai imbalan uang agar dapat diterima disalah satu sekolah yang dituju. Selain dari permintaan imbalan ditemukan juga hal yang serupa yaitu kurangnya transparansi pembiayaan pendidikan dari pihak sekolah.; h) tidak kompeten, pelaksana pelayanan dibidang pendidikan yang tidak berkompoten atau pemberi layanan tidak profesional dibidangnya, sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal.; i) tidak memberikan pelayanan, pelaksana pelayanan dibidang pendidikan sama sekali tidak memberikan pelayanan atas apa yang menjadi tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik.

Sejak tahun 2016, Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo mencatat 49 laporan dengan suabtransi pendidikan, Jumlah laporan pengaduan bidang pendidikan, dapat disajikan pada table 1.

**Tabel 1**  
**Jumlah Laporan dengan Substansi Pendidikan**

Tahun	Jumlah Laporan
2016	13
2017	20
2018	16
<b>Total</b>	<b>49</b>

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo, 2019

Berdasarkan data pada Tabel 1, jumlah laporan mulai pada tahun 2016 sampai tahun 2018 masih

rendah. Hal ini juga menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam bidang pengawasan khususnya dibidang pendidikan masih rendah dibandingkan dengan standar laporan ombudsman pada jumlah minimal 100 laporan pertahun. Pada tahun 2016 jumlah laporan yang masuk hanya 13 laporan terkait yang secara garis besar terkait dengan laporan maladministrasi. Selanjutnya pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo didominasi dengan keberatan masyarakat tentang kegiatan penunjang penyelenggaraan pendidikan. Berdasarkan klarifikasi sejumlah laporan terungkap beberapa alasan pengurus sekolah menggalang dana masyarakat yakni pembiayaan guru honor dan melengkapi sarana pendidikan untuk siswa/siswi. Namun dana yang dihimpun dari masyarakat orang tua siswa menimbulkan sorotan karena jumlah setoran yang ditentukan dan ada batas waktu akhir penyetoran.

Adapun jumlah laporan substansi pendidikan berdasarkan dugaan maladministrasi dapat disajikan pada table 2.

**Tabel 2**  
**Jumlah Laporan Substansi Pendidikan Berdasarkan Dugaan Maladministrasi**

Dugaan Maladministrasi	Tahun		
	2016	2017	2018
Berpihak	0	0	4
Diskriminasi	0	0	1
Konflik Kepentingan	1	0	0
Penundaan Berlarut	1	2	5
Penyalahgunaan Wewenang	2	2	1
Penyimpangan Prosedur	3	3	1
Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	3	6	2
Tidak Kompeten	1	2	0
Tidak Memberikan Pelayanan	2	5	2
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>16</b>

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo, 2019

Dari tabel 2 dapat bahwa pelanggaran dan maladministrasi dalam pelayanan pemerintah di sektor pendidikan masih mempunyai kelemahan. Terlihat bahwa maladministrasi paling banyak terjadi dengan dilakukannya permintaan sejumlah uang/barang kepada masyarakat. Padahal negara telah menjamin masyarakat untuk dapat menikmati pendidikan gratis melalui sekolah-sekolah pemerintah. Hal ini tentunya menjadi catatan penting untuk selanjutnya dilakukan pembenahan baik pada sistem yang telah berjalan saat ini maupun peningkatan kapasitas lembaga pendidikan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

Jika mengacu pada tangga partisipasi warga yang diusulkan oleh Sherry R Arnshtein maka pola partisipasi masyarakat dalam proses



pengawasan di lembaga Ombudsman RI Provinsi Gorontalo berada pada tipe tokenisme. Pola ini merujuk pada model *informing, consultation, dan placation*. Yakni suatu kondisi dimana warga telah diberi sedikit ruang untuk didengarkan namun belum memiliki kuasa yang cukup untuk memastikan bahwa suara dan aspirasi mereka dapat menjadi bagian dari kebijakan akhir yang diambil.

## **2. Upaya Ombudsman RI Provinsi Gorontalo dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Bidang Pendidikan**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat berbagai upaya yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo untuk meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus mendorong kesadaran masyarakat untuk ikut berpartisipasi khususnya dalam pengawasan dibidang pendidikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan asistem Ombudsman RI Provinsi Gorontalo, tingkatan dalam pengawasan dibidang pendidikan adalah a) sosialisasi, dimana sosialisasi merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo dalam melakukan tugas dan fungsinya. Dalam tiga tahun terakhir ini, Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo rutin menyelenggarakan kegiatan sosialisasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan disemua bidang. Tujuan partisipasi tersebut adalah untuk

menjelaskan tentang tugas dan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Yaitu terkait hak-hak masyarakat dan kewajiban penyelenggara pelayanan.

“Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo menerima pengaduan dan menyelesaikan persoalan, juga melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik”. (Wahiyudin Mamonto, wawancara pribadi. 22 April 2019).

Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat di Provinsi Gorontalo. Hal tersebut dilakukan dalam rangka memperkenalkan dan mendekatkan diri dengan masyarakat luas agar masyarakat lebih memahami tugas dan fungsi Ombudsman. Bukan hanya itu, Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo juga berupaya menggugah kesadaran dan mendorong sikap kritis masyarakat untuk melakukan pengawasan pelayanan publik. Selain itu Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo meningkatkan kinerja dan profesionalitasnya dalam membantu masyarakat untuk memperoleh hak-haknya dalam pengawasan dibidang pendidikan. Kegiatan peningkatan partisipasi masyarakat dilaksanakan melalui sosialisasi. Pada tahun 2013-2014 Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo telah melakukan sosialisasi ditingkat penyelenggara pelayanan pendidikan. Selanjutnya pada 2015 telah melakukan sosialisasi langsung ditingkat masyarakat dan melibatkan komunitas-komunitas pendidikan.; b)

keterlibatan media, dimana seiring pesatnya perkembangan teknologi saat ini dan perubahan gaya masyarakat yang semakin banyak mengakses sistem berbasis online, maka pelayanan publik dengan menggunakan sistem informasi berbasis layanan online yang diberikan oleh Penyelenggara pelayanan publik harus semakin ditingkatkan. Media adalah segala bentuk dan saluran yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan. Media adalah salah satu cara atau upaya untuk menyampaikan atau menginformasikan tentang adanya keberadaan Ombudsman dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, baik itu melalui media elektronik, media cetak, maupun media sosial. Berdasarkan wawancara dijelaskan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo telah menggandeng kerjasama dengan media dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat.

“Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo melaksanakan sosialisasi melalui media sosial yaitu instagram, facebook, maupun twitter, serta siaran rutin melalui radio. (Wahiyudin Mamonto, wawancara pribadi. 22 April 2019).

Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo juga memiliki dan mencantumkan kanal-kanal informasi berupa *call center* dan akun media online, yang dikembangkan sedemikian rupa dalam rangka menjangkau

masyarakat agar dapat terlayani, serta agar informasi yang ingin disampaikan dapat diketahui orang banyak, dan juga menjadi sarana sosialisasi yang efektif.; c) Training Of Trainer (TOT) dimana TOT merupakan Training internal sering dilakukan dalam suatu organisasi/perusahaan. Pelatihan TOT merupakan solusi untuk meningkatkan kompetensi trainer sehingga menjadi trainer yang handal, menarik, dan efektif. Ombudsman RI Provinsi melaksanakan TOT dengan tujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelenggaraan pengawasan dibidang pendidikan. Pada tahun 2016 Ombudsman RI Provinsi Gorontalo pertama kali melakukan kegiatan TOT yang dihadiri oleh lembaga dan komunitas masyarakat.

Lebih lanjut, pada tanggal 23 November 2017 yang bertempat di Grand Q Hotel, Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo melaksanakan kegiatan TOT dengan tema “Training Of Trainer (TOT) Untuk Mitra Ombudsman - Masyarakat Berdaya, Awasi Pelayanan Publik. Kegiatan ini dikhususkan untuk mitra Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo dalam rangka pengawasan dibidang pendidikan. Dalam kegiatan tersebut Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo menjelaskan tentang tugas dan fungsi dari Ombudsman itu sendiri, karena masyarakat Gorontalo belum mengetahui tugas dan wewenang dari Ombudsman. Keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo

diharapkan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengadukan persoalan tentang adanya masalah dibidang pendidikan. (Andika Rahmatillah, wawancara pribadi. 25 April 2019).

#### E. SIMPULAN DAN SARAN

Data dan analisis yang telah dijelaskan diatas setidaknya membawa kita pada beberapa kesimpulan terkait bagaimana partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik terkait bidang pendidikan di Provinsi Gorontalo. Pertama bahwa Laporan layanan publik terkait bidang pendidikan masih terbilang kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengawasan itu sendiri masih rendah. Dengan memakai pendekatan model anak tangga partisipasi masyarakat, partisipasi masyarakat terkait pendidikan di Provinsi Gorontalo baru berada pada tahap tokenism. Dimana negara telah membuka ruang akan tetapi masih perlu dorongan dalam upaya mendapatkan umpan balik dari masyarakat dalam berbagai proses penyelenggaraan pemerintahan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Galang, (2005) "Ombudsman Nasional dalam System Pemerintahan Negara Republik Indonesia", cet.ke-1, Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, 2005
- Arnstein, Sherry. (1969) *A Ladder of Citizen Participation*. Journal of the American Institute of Planners.
- Cohen & Uphoff. 1990. *The Amaquity Of Participation*. Third World Quarterly. New York.
- Desiana, A. (2013). Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum, 6(2).
- Marzaman, Atika Puspita, Hasrul Eka Putra, (2018), Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Layanan Publik di Bidang Lingkungan di Provinsi Gorontalo, Prosiding Konferensi Tahunan Keadilan Sosial Pendidikan, Kependudukan, Politik dan Tata Kelola Publik, Humanitas dan Industri 4.0, Pusat Analisis Regional Indonesia, 275-286.
- Penelitian, Laporan Hasil, and Pengembangan Bidang Pencegahan. "Ombudsman Republik Indonesia." Kepatuhan Kementrian dalam pelaksanaan Undang-Undang nomor 25.
- Siti Irene Astuti. D., (2011) *Rural Development Participation: Concepts and Measures for Project*.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI.

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wibawa, H. (2010). Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara Dan Pemerintahan (Studi Perbandingan Dengan Pengawasan Peratun) (Doctoral Dissertation, Universitas Diponegoro).
- Widodo, Heri. (2015). Potret Pendidikan Di Indonesia Dan Kesiapannya Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asia (MEA). Cendekia Vol. 13 No. 2, Juli - Desember 2015 hal. 295-307
- Wiratno, Budi. (2016). Partisipasi Masyarakat Dalam Pendidikan. Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial, Vol 26, No.1, Juni 2016, ISSN: 1412-3835, hal: 28-34