

# 21 TAHUN OMBUDSMAN MELAYANI MASYARAKAT

Rabu, 10 Maret 2021 - Umi Salamah

Tidak terasa dua puluh satu tahun sudah Ombudsman Republik Indonesia melayani masyarakat. Ombudsman juga hadir dalam memenuhi tuntutan masyarakat dalam mewujudkan *clean governance* atau pemerintahan yang bersih dan *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Apabila dilihat dari sejarah, Ombudsman mulai dibentuk pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid tahun 2000 silam. Setelah melewati proses yang panjang, Ombudsman akhirnya dapat terbentuk dan hadir ditengah masyarakat untuk mengawasi dan meningkatkan perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat terutama dalam hal pelayanan publik. Hal tersebut sejalan dan tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Secara harfiah, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara 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 dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Selanjutnya, perlu diketahui bahwa substansi yang ditangani oleh Ombudsman adalah terkait pelayanan publik. Adapun pengertian 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 yang tercantum dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik menjadi urgen mengingat posisinya sebagai kebutuhan dasar manusia, baik dari lahir sampai meninggal dunia. Sehingga tujuan negara adalah memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Adapun pelayanan publik yang harus dipenuhi pada masa milenial ini adalah berdasarkan paradigma *New Public Service* (NPS).

Seiring dengan perkembangan zaman bahwa kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Selain itu, tingkat pendapatan dan pendidikan masyarakat yang semakin tinggi menyebabkan semakin dinamisnya kebutuhan masyarakat. Hal inilah yang menjadi faktor pendorong meningkatnya partisipasi masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik harus dapat mewartakan dan melayani kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Berbicara mengenai paradigma pelayanan publik, yaitu NPS, dasar teoritis yang digunakan adalah teori demokrasi. Sebagaimana dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2007) bahwa pelayanan publik berbasis pada warga negara (*citizens*). Apabila merujuk pada marwah, pelayanan publik merupakan wujud dari pelaksanaan kebijakan publik. Sejatinya kebijakan publik harus berpedoman pada kepentingan umum sesuai dengan konsepsi demokrasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Thomas R. Dye (1978) bahwa kebijakan publik adalah apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan. Berdasarkan pengertian tersebut, pada dasarnya kebijakan dibuat bukan semata-mata keinginan pemerintah, melainkan muara dari adanya tuntutan dan keinginan masyarakat. Kemudian, adanya kesepakatan bersama antara masyarakat sebagai penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik dalam mencari cara terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, pendekatan pada paradigma NPS adalah menciptakan pelayanan publik yang bersifat non diskriminatif. Kemudian hal tersebut lah yang menjadi marwah Ombudsman, yaitu sebagai *magistrature of influence* bukan *magistrature of sanction*.

Selain memiliki fungsi pengawasan pelayanan publik, Ombudsman juga memiliki tugas dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi pada pelayanan publik. Mengapa pencegahan maladministrasi menjadi penting? Karena maladministrasi merupakan cikal bakal dari terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sebagai contoh sederhana, bentuk maladministrasi berupa permintaan imbalan, baik dalam bentuk uang, jasa maupun barang melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa hal tersebut sudah tentu merujuk pada tindakan korupsi.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dapat dipahami bahwa tugas dan fungsi Ombudsman sangatlah besar. Sebagai lembaga yang imparial, Ombudsman dapat menjadi penghubung antara penyelenggara dengan masyarakat sebagai penerima layanan untuk bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tentunya dengan prinsip non-diskriminatif.

Hari ini adalah tepat 21 tahun Ombudsman melayani masyarakat. Semoga Ombudsman dapat selalu berjaya dengan mempertahankan prinsip-prinsip yang menjadi keunikan tersendiri bagi lembaga ini dibandingkan dengan lembaga lainnya. Selamat Ulang Tahun Ombudsman!

#AwasiTegurLaporkan