

AWAS-MENGAWASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 15 April 2020 - Zayanti Mandasari

Dalam penyelenggara pemerintahan, pengawasan merupakan unsur yang tidak dapat terpisahkan dari kebebasan dan kemandirian dalam bernegara. Pengawasan dalam penyelenggaraan negara harus dilakukan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat itu sendiri, sehingga mampu meningkatkan daya saing antar instansi dengan memperhatikan sikap melayani, keterbukaan dan kedisiplinan. Karena alasan inilah Ombudsman RI hadir sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggara negara khususnya penyelenggara negara yang memberikan pelayanan publik.

Pengawasan Ombudsman erat kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini diartikan sebagai proses kegiatan dalam sebuah pelayanan guna menjamin penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Maka dari itu, Ombudsman juga disebut sebagai pengawas eksternal sebagai wujud amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan secara operasional bertugas mencegah maladministrasi, menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat, dan mengadakan pengawasan pelayanan publik. Tugas dan fungsi Ombudsman RI bertambah luas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara sederhana, kewenangan pengawasan dimaksud untuk memberikan masukan dan tindakan korektif bagi penyelenggara negara yang terbukti *maladministrasi*. Dalam pelaksanaannya diharapkan sesuai dengan peraturan yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dan/atau peraturan perundang-undangan lainnya.

Ada tiga jenis pengawasan yang dilakukan, yaitu pengawasan secara preventif, refresif dan umum. Pengawasan preventif merupakan pengawasan yang dilakukan sebelum pelaksanaan. Sedangkan pengawasan represif merupakan pengawasan yang dilakukan setelah kegiatan tersebut dilaksanakan. Secara umum pengawasan dilakukan dalam sebuah proses aktifitas penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan yang melihat dari sisi pelaksanaan dan peraturan yang berlaku.

Pengawasan preventif adalah kegiatan pencegahan yang tujuannya memberikan edukasi kepada masyarakat untuk berperan aktif mengawasi penyelenggara negara. Kegiatan yang dilakukan dalam bentuk sosialisasi. Sosialisasi ini diharapkan dapat mengajak masyarakat agar berani melaporkan atau menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik yang buruk. Dalam pelaksanaannya, sosialisasi dilaksanakan secara dua arah, yakni kepada penyedia layanan publik (pemerintah) dan kepada penerima layanan publik (masyarakat). Salah satu program yang dijalankan untuk mengedukasi masyarakat misalnya seperti kegiatan partisipasi masyarakat dengan melaksanakan *Training of Trainer (ToT)* kepada Komunitas Dangsank (Sahabat) Ombudsman. Melalui kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pemahaman Dangsank Ombudsman terkait Peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik serta tata cara menyebarluaskan pengetahuan terkait Ombudsman, maladministrasi, dan pelayanan publik.

Pengawasan represif berorientasi kepada laporan pengaduan masyarakat yang berasal dari laporan atau keluhan langsung dari masyarakat dan laporan pengaduan yang dilakukan secara mandiri yang disebut dengan laporan investigasi inisiatif. Dalam rangka mendekatkan dan memudahkan akses masyarakat, dalam hal ini Ombudsman melaksanakan kegiatan jemput bola yaitu kegiatan PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) *On the Spot*. Unit PVL memiliki tugas khusus untuk melakukan penerimaan dan verifikasi terhadap laporan yang masuk ke Ombudsman. Verifikasi dimaksud berupa verifikasi formil dan materil. Setelah itu, dilanjutkan ke tahap rapat pleno perwakilan untuk menetukan kelayakan penerimaan atau penolakan terhadap laporan masyarakat. Laporan yang telah memenuhi syarat formil dan materiil kemudian ditindaklanjuti oleh Unit Pemeriksaan (Riksa).

Selain melakukan pengawasan refresif, Ombudsman RI Perwakilan Kalsel juga melakukan pengawasan secara umum. Pengawasan secara umum misalnya dengan melaksanakan Penilaian Kepatuhan di seluruh Kabupaten/Kota serta Pemerintah Provinsi Kalsel. Pengawasan ini memantau dan menilai secara langsung penyelenggara negara dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terdapat 3 kategori zona penilaian, antara lain Zona Hijau untuk kepatuhan tinggi, Zona Kuning untuk kepatuhan sedang, dan Zona Merah untuk kepatuhan buruk. Penilaian kepatuhan sendiri menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Variabel dalam penilaian ini melihat kenampakan fisik pada penyelenggara layanan administratif, baik tingkat pusat maupun daerah.

Standar pelayanan yang harus tampak secara fisik meliputi persyaratan layanan, biaya/tarif, mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan, maklumat pelayanan, sarana pengukur kepuasan layanan, mekanisme pengaduan dan pelayanan, sarana, prasarana, fasilitas khusus bagi anggota masyarakat tertentu, toilet, ruang tunggu, tanda pengenal, pejabat pengaduan, informasi pelayanan yang disediakan penyelenggara pelayanan setidaknya dalam bentuk booklet, brosur dan media elektronik. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan senantiasa melakukan kegiatan penilaian kepatuhan/survei kepatuhan sejak tahun 2015 sampai dengan 2019.

Satu dekade keberadaan Ombudsman diharapkan menjadi pioner dalam perubahan dalam memberikan pelayanan prima untuk mewujudkan Indonesia Bebas Korupsi dan menjadikan Birokrasi Bersih dan Melayani yang menjunjung tinggi nilai-nilai Pancasila dan asas kepentingan umum.