LAPOR OMBUDSMAN, DAPATKAN 5 KEISTIMEWAAN INI!

Kamis, 04 Juni 2020 - Kgs. Chris Fither

Sebagian masyarakat Indonesia dalam kehidupan sehari-hari membenarkan kebiasaan bukan membiasakan yang benar. Dalam perspektif pelayanan publik pun ternyata begitu. Banyak hal yang sebenarnya kita ketahui "salah dan buruk", namun karena hal tersebut sudah sering jadi kebiasaan akhirnya masyarakat menjadi tidak peduli dan cenderung memaklumi sehingga penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tidak berkualitas. Pelayanan publik sendiri telah diatur dalam UU 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa 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.

Dari sini dapat dilihat bahwa pelayanan publik yang baik merupakan hak masyarakat sehingga pemakluman terhadap pelayanan publik yang buruk merupakan suatu budaya yang harus dihilangkan. Salah satu contoh pelayanan publik yang salah namun dianggap benar oleh sebagian masyarakat ialah parkir liar yang memakan badan jalan dan marak di berbagai pusat keramaian, karena rasa acuh dan menganggap hal tersebut sebagai hal yang biasa maka banyak masyarakat yang rela membayar lebih dari yang seharusnya dan membiarkan pelanggaran tersebut terus terpelihara dan menjadi kebiasaan, serta masih banyak permasalahan pelayanan publik yang buruk namun dianggap sebagai kebiasaan oleh sebagian masyarakat. Akan tetapi tidak sedikit masyarakat yang sebenarnya keberatan namun takut dan bingung harus menyampaikan keluhannya ke mana. Walaupun sudah melapor ke pihak terkait namun tidak mendapat tanggapan yang berarti.

Peran serta masyarakat sangat diperlukan dalam menciptakan pelayanan publik yang baik oleh karena itu kepedulian masyarakat untuk mengadukan dan menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami sangat dibutuhkan guna adanya perbaikan di kemudian hari. Berdasarkan Pasal 40 UU 25 Tahun 2009 masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, serta masyarakat yang melakukan pengaduan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu alternatif bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait permasalahan pelayanan publik. Berdasarkan UU Tahun 37 Tahun 2008, Ombudsman 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. Ombudsman merupakan lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Terdapat 5 keistimewaan bagi Pelapor yang menyampaikan pengaduan tentang penyelenggaraan pelayanan publik ke Ombudsman. Pertama, Mudah. Kemudahan yang diberikan oleh Ombudsman dalam menyampaikan pengaduan yaitu masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui banyak cara, bisa datang langsung, via surat, telepon, *whatsapp,* dan lain-lain. Hal ini merupakan upaya untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan permasalahan terkait pelayanan publik sehingga tidak terhalang jarak dan waktu;

Kedua, Pasti. Setiap pengaduan masyarakat pasti ditindaklanjuti dan diselesaikan sepanjang laporan pengaduan tersebut sesuai dengan kewenangan Ombudsman. Ketiga, identitas dapat dirahasiakan. Ketakutan dan kekhawatiran masyarakat untuk mengadukan permasalahan pelayanan publik merupakan kendala yang selama ini terjadi namun Ombudsman sangat menyadari hal tersebut sehingga ketika masyarakat melaporkan permasalahan terkait pelayanan publik identitas pelapor dapat dirahasikan sesuai ketentuan Pasal 24 ayat (2) UU 37 Tahun 2008 yaitu dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan.

Keempat, Terbuka. Terbuka yang dimaksud ialah status laporan dapat dilihat secara *online* sehingga Ombudsman yang merupakan lembaga Negara yang bersifat mandiri dan netral berada di tengah untuk mencari solusi dan penyelesaian tanpa memihak kepada pelapor maupun terlapor.

Dan kelima, penyelesaian laporan berorientasi pada harapan Pelapor. Ombudsman dalam proses penyelesaian laporan masyarakat selalu berorientasi pada harapan Pelapor apabila memang ditemukan hak Pelapor sengaja atau tidak sengaja terabaikan oleh Terlapor dengan mengupayakan berbagai cara tindak lanjut baik dengan mediasi, konsiliasi, maupun ajudikasi. Proses penyelesaian laporan Ombudsman bukan mencari kesalahan namun lebih kepada penyelesaian dan memberi pengaruh untuk perbaikan pelayanan publik ke depan.

Ombudsman merupakan lembaga pengawas pelayanan publik namun pengawasan yang sesungguhnya ada pada masyarakat sehingga peran serta masyarakat untuk mengadukan dan menyampaikan permasalahan pelayanan publik merupakan kunci untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas. Jangan membenarkan yang biasa tapi biasakanlah yang benar. Ayo awasi, tegur, laporkan!