MEMAKNAI PEMERIKSAAN OMBUDSMAN SEBAGAI CARA MEWUJUDKAN â€œGOOD GOVERNANCEâ€•

Selasa, 03 September 2019 - Arya Banga

Good governance atau tata laksana pemerintahan yang baik sampai saat ini masih menjadi tujuan pemerintah dan visi yang ingin dicapai karena dalam berbagai hal, masih banyak ketimpangan yang belum mengarah pada perwujudan pemerintahan yang baik. Good governance ini telah cukup lama didengungkan sejak reformasi mulai bergulir, dengan tujuan adanya perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih, sehingga good governance merupakan hal mutlak yang perlu diterapkan pemerintah sebagai tanda bahwa pemerintahan benar-benar merupakan pemerintahan yang amanah dan menjadi harapan masyarakat.

Good governance, sekurang-kurangnya dipahami dengan beberapa karakteristik dasarnya yaitu partisipasi aktif, tegaknya hukum, transparansi, responsif, berorientasi akan musyawarah untuk mendapatkan mufakat, keadilan dan perlakuan yang sama untuk semua orang, efektif dan adanya kesempatan ekonomi, serta dapat dipertanggungjawabkan. Good governance dicanangkan dulunya bukan hanya untuk pemberantasan korupsi, tetapi lebih jauh mengarah kepada adanya keadilan hukum dan perlakukan yang adil serta meningkatnya kesejahteraan. Dengan diterapkannya karakteristik good governance tersebut pada semua aspek pemerintahan, maka akan menjamin kemajuan, antara lain meminimimalkan terjadinya korupsi, adanya perasaan dari masyarakat bahwa kepentingannya terwakilinya dan didengarkannya orang-orang yang lemah.

Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang lahir pada era reformasi, dengan salah satu tujuannya mendorong terciptanya good governance. Dalam tugas pokoknya mennyelesaikan pengaduan/laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI berwenang melakukan pemeriksaan, dengan cara meminta klarifikasi, meminta bukti dokumen ataupun informasi, melakukan investigasi, dengan tujuan untuk menemukan solusi atas permasalahan pelayanan publik. Adapun landasan hukum mengenai tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman diamanahkan negara melalui Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undnag-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta berbagai Peraturan Ombudsman (PO), salah satunya PO Nomor 26 tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan.

Pemeriksaan yang dilakukan Ombudsman, tidak sama dengan pembuktian penegakan hukum, karena pemeriksaan Ombudsman adalah untuk membuktikan maladministrasi. Perbedaan tersebut, terutama terletak pada prinsip dan juga pertimbangan yang dilakukan Ombudsman.

Ombudsman RI dan juga Ombudsman di negara lain, seperti Australia, memiliki kesamaan visi dalam menerapkan prinsip pemeriksaan ataupun investigasi, yaitu; 1) impartiality (keadilan), setiap pengaduan harus ditangani dengan pikiran terbuka, dan fakta yang ditemukan. Adapun pertikaian yang ada dalam suatu pengaduan harus ditimbang secara objektif. 2) confidentiality (kerahasiaan), suatu keluhan harus diselidiki dengan mengutamakan kehati-hatian terutama yang terkait dengan rincian/detil dari identitas seseorang, 3) transparency (transparansi), Ombudsman dalam menyelesaikan laporan, perlu memberitahukan kepada pelapor tahapan proses yang dilakukan serta pemberitahuan penutupan laporan.

Selain prinsip tersebut, Ombudsman memiliki beberapa pertimbangan dan cara berpikir, antara lain; a) sebuah temuan tentang masalah faktual yang disengketakan harus didasarkan pada bukti yang relevan dan secara logis mampu mendukung temuan, bukan pada dugaan, prasangka, atau asumsi yang dipertanyakan, b) seorang pengadu/pelapor tidak berkewajiban untuk membuktikan setiap fakta atau elemen yang mereka sampaikan, karena keluhan terhadap pelayanan publik tidak sama dengan laporan pidana, namun untuk membantu proses penanganan, pelapor tetap perlu menyampaikan kronologi dan data yang relevan untuk mendukung laporannya, sehingga proses pemeriksaan Ombudsman dapat berjalan sesuai dengan dugaan maladministrasi yang dilaporkan, c) pada dasarnya, tidak selalu mungkin untuk menyelesaikan setiap sengketa yang ada dalam laporan. Hal ini perlu diberitahukan kepada pelapor, tentang apa yang bisa diselesaikan dan yang tidak menjadi bagian dari substansi pelayanan publik sesuai kewenangan Ombudsman, d) setiap penyelesaian permasalahan, bertujuan memperbaiki pelayanan publik, sehingga perlu sikap proaktif dari setiap instansi penyelenggara.

Hasil pemeriksaan Ombudsman, akan sangat menentukan proses penyelesaian selanjutnya, baik penyelesaian melalui konsiliasi/mediasi ataupun akhirnya harus diterbitkan rekomendasi kepada instansi penyelenggara pelayanan publik yang dilaporkan. Apabila tidak dapat selesai dalam proses pemeriksaan, maka akan diberikan laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) dengan sejumlah tindakan korektif yang perlu dilakukan terlapor, namun apabila dalam 30 hari tidak dilaksanakan, akan ditingkatkan kepada proses resolusi, yang dapat melakukan konsiliasi/mediasi dan jika tidak selesai dilanjutkan dengan pemberian rekomendasi dan saran. Pada Pasal 38 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, bahwa terlapor dan atasan terlapor wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman dan menyampaikan laporan mengenai pelaksanaan rekomendasi Ombudsman dalam waktu 60 (enam puluh) hari.

Kewajiban pelaksanaan rekomendasi Ombudsman tercantum pula pada ketentuan Pasal 36 Ayat (2) dan ayat (3)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu bahwa penyelenggara yang dimaksud pada Undang-Undang tersebut berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan. Kemudian, Pasal 39 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyatakan bahwa terlapor dan atasan terlapor yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1), ayat (2), atau ayat (4) dikenai sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, maka sebenarnya Ombudsman dalam tahap pemberian rekomendasi telah dilengkapi adanya sanksi administratif.

Namun pada dasarnya, Ombudsman yang telah dibentuk di berbagai negara, sekitar 200 negara di berbagai belahan dunia yang telah memiliki Ombudsman sangat mementingkan aspek persuasif dan juga pengaruh baik kepada penyelenggara negara, maka pemberian rekomendasi dan penerapan sanksi diupayakan seminimal mungkin dan diharapkan agar laporan selesai dengan cara konsiliasi dan mediasi, sehingga para pihak baik masyarakat sebagai pelapor dan juga pemerintah/penyelenggara negara sebagai terlapor terdapat kesepahaman yang sama dan tercapainya win win solution.

Dalam upaya implementasi good governance, haruslah ada partisipasi yang baik dari penyelenggara negara sebagai terlapor dan juga masyarakat sebagai pelapor. Instansi penyelenggara negara hendaknya tidak memposisikan diri seperti tersangka ataupun tergugat seperti proses peradilan, tetapi lebih sebagai pemberi layanan yang sedang menjalankan tugasnya kepada masyarakat sebagai pelapor yang mengadu kepada Ombudsman.

Proses pemeriksaan yang dilakukan Ombudsman RI sedapatnya dimaknai oleh pemerintah ataupun instansi penyelenggara negara sebagai upaya bersama mewujudkan pelayanan publik yang prima dengan tujuan instansi penyelenggara negara/pemberi layanan memiliki terobosan-terobosan melakukan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat dari berbagai aspek, sehingga juga dapat meningkatkan kesempatan perekonomian yang lebih maju.