

MENILIK SINERGITAS OMBUDSMAN AUSTRALIA

Kamis, 16 Mei 2019 - Siti Fatimah

Dengan penduduk lebih dari 21 juta, Australia adalah satu-satunya bangsa yang memerintah seluruh benua dan negara dengan wilayah daratan terluas ke-enam di dunia. Masyarakat multikultural Australia mencakup penduduk Asli dan pendatang dari sekitar 200 negara. Australia adalah salah satu massa daratan tertua di dunia dan telah berpenghuni manusia sekitar 60.000 tahun. Sebelum kehadiran pendatang Eropa, penduduk Aborijin dan Penduduk Kepulauan Selat Torres mendiami sebagian besar wilayah benua. Australia merupakan sebuah bangsa yang dibangun oleh rakyat yang berasal dari berbagai macam latar belakang. Vietnam, Cina, Yunani dan Inggris merupakan negara-negara utama dari mana warga Australia berasal, maka kemajemukan budaya telah menjadi kunci identitas nasional Australia.

Â (Sumber : Website Kedutaan Besar Indonesia untuk Australia)

Â

Kemajemukan masyarakat Australia tidak menjadikan pelayanan publik di Australia buruk, bahkan kondisi pelayanan publik di Australia amat baik, hal ini ditandai dengan adanya kepedulian yang tinggi dari Instansi Pemerintah di Australia terhadap pengaduan masyarakat. Keberadaan Ombudsman di Australia menjadi ujung tombak pengawasan pelayanan publik, tidak hanya di Pemerintah Federal, dengan pengawasan oleh *Office of The Commonwealth Ombudsman (OCO)*, tetapi juga di negara bagian telah memiliki Ombudsman sendiri selain perwakilan OCO dan menjadi lembaga negara pengawas pelayanan publik yang disegani di Australia.

OCO telah dibentuk sejak tahun 1976, saat ini terdapat kantor perwakilan di negara bagian Australia, dengan Canberra (Australian Capital Territory) sebagai pusatnya pada Ibukota Pemerintah Federal, juga terdapat kantor perwakilan di negara bagian di Perth (Western Australia/WA), Adelaide (South Australia/SA), Brisbane (Queensland/QLD), Sydney (New South Wales/NSW) dan Melbourne (Victoria/VIC).

Sejak terbentuk pada tahun 2000 silam, Ombudsman RI telah bekerja sama dengan OCO. Salah satu bentuk kerjasama tersebut adalah peningkatan kapasitas SDM dengan memberikan pelatihan kepada staf Ombudsman RI melalui kegiatan "*internship*" di Australia untuk mengetahui bagaimana OCO melakukan pekerjaannya dalam pengawasan pelayanan publik.

Pada tahun 2019 ini, juga terdapat "*internship*" di OCO yang diikuti oleh Pegawai Ombudsman RI pada tanggal 25 Maret s.d. 5 April 2019. Pada kesempatan ini, pengalaman "*internship*" di Australia yang perlu diketahui masyarakat adalah mengenai mekanisme OCO melakukan pengawasan pelayanan publik dan tingginya tingkat kepatuhan instansi penyelenggara negara terhadap pelaksanaan tugas Ombudsman. Gambaran penyelesaian laporan masyarakat dan investigasi inisiatif di OCO pada intinya, sebagai berikut :Â

1.Â Â Â Â Â Penyelesaian Laporan Masyarakat

OCO dalam bekerja menggunakan prinsip-prinsip yaitu; keadilan, kemudahan akses, responsif, efisien dan integrasi. Prinsip tersebut diupayakan penerapannya di internal kantor dan juga dalam menangani laporan masyarakat serta dalam berurusan dengan pihak luar. Dalam penyelesaian laporan masyarakat, OCO mengatur alur dan batas waktunya, dengan ringkasan, sebagai berikut:Â

a.Â Â Â Â Â Intake and Assesment

Pada tahap ini dilakukan proses penerimaan laporan, dalam waktu tujuh hari kerja. OCO tidak mensyaratkan memberikan data diri dan KTP untuk Pelapor, selanjutnya setelah menerima laporan proses yang dilakukan adalah mengetahui apakah laporan telah disampaikan ke Instansi Terlapor dan juga melakukan analisa apakah masuk dalam yurisdiksi Ombudsman. Jika bukan yurisdiksi, maka bagian *intake and Assesment* langsung menolak laporan tersebut.

b.Â Â Â Â Â Early resolution

Pada tahap ini, dilakukan penanganan laporan yang masuk setelah proses *Intake and Assesment*. Proses pengalihan kepada bagian *Early resolution* cukup melalui aplikasi dan email dari petugas *Intake and Assesment*, maka penanganan telah berpindah ke *Early resolution*. Proses penanganan yang dilakukan dibatasi waktu penanganan selama 14 hari dengan

tindak lanjut berupa permintaan klarifikasi kepada Instansi Terlapor. Permintaan klarifikasi kepada Instansi dilakukan dengan mendatangi dan/atau melalui email yang langsung terhubung ke Instansi, sehingga prosesnya lebih cepat, hanya sekitar 5 hari. Apabila dalam analisa tim *Early resolution* laporan tersebut telah memperoleh penyelesaian, maka Pelapor akan diinformasikan dan laporan dinyatakan selesai (ditutup), namun apabila belum selesai penanganan akan berlanjut ke tim Investigasi.

c. *Investigation and Recommendation*

- *Investigation*

Proses pada tahap ini berlangsung selama 3 s.d. 9 bulan, tergantung bobot laporan, tingkat kesulitan dan juga tanggapan instansi Terlapor. Kegiatan investigasi dimaksudkan untuk mendapatkan data terkait maladministrasi/penyimpangan. Proses investigasi pada OCO dilakukan dengan meminta data dan wawancara secara langsung, dan jika diperlukan dapat diminta data/keterangan tertulis. Apabila dalam proses investigasi, laporan memperoleh penyelesaian, maka laporan akan ditutup, namun apabila tidak selesai, maka akan disusun rekomendasi oleh Ombudsman.

- *Recommendation*

Apabila proses investigasi tidak menemukan solusi penyelesaian, atas laporan dimaksud dilakukan penyusunan rekomendasi. Pada proses penyusunan rekomendasi terdapat mekanisme koordinasi kepada penyelenggara negara yang dilaporkan, terkait hal-hal yang diminta dalam rekomendasi, agar diketahui tanggapan dari Terlapor.

Saat ini OCO belum memiliki tim/bagian rekomendasi dan monitoring, namun sedang didiskusikan di internal, terkait pembentukan bagian rekomendasi dan monitoring, karena di Negara bagian pada Ombudsman Victoria telah terdapat tim Rekomendasi dan Monitoring.

Rekomendasi OCO sesuai dengan peraturan perundang-undangannya tidak ada ketentuan "wajib dilaksanakan", namun rekomendasi Ombudsman di Australia hampir seluruhnya dilaksanakan. Hal ini disebabkan kepatuhan yang baik dari instansi penyelenggara negara, juga dukungan Pemerintah Federal ataupun negara bagian terhadap pentingnya tugas-tugas Ombudsman sebagai lembaga pengawas Pelayanan Publik.

d. *Review*

Proses *review* dilakukan apabila Pelapor melakukan *complain* terhadap laporan yang dinyatakan telah selesai (ditutup). Proses *review* dilakukan paling lama 9 bulan, dengan tim yang dibentuk, apabila terdapat usulan *review* (tidak termasuk personil yang menangani awal), hal yang dilakukan adalah pengecekan terhadap proses penanganan. Sedangkan, apabila terdapat masalah yang belum tuntas, maka laporan tersebut diregistrasi kembali dan dilakukan investigasi ulang, namun apabila laporan dianggap telah selesai, maka kepada Pelapor disampaikan bahwa sesuai kewenangan, OCO telah melakukan proses tindak lanjut.

Mencermati pola penyelesaian laporan masyarakat pada OCO, diketahui bahwa penanganan laporan masyarakat paling lama diselesaikan sembilan bulan sejak dilaporkan hingga proses pemeriksaan (investigasi) selesai. Ombudsman RI juga telah terdapat mekanisme dan tata cara penyelesaian laporan masyarakat yang diatur dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017, walaupun terdapat perbedaan pola pengaturan. Yaitu mengenai batas waktu tiap tahap penanganan belum diberikan ketegasan., Walaupun saat ini Undang-undang Ombudsman RI belum menegaskan batas waktu tiap tahap penanganan laporan. Ombudsman RI berharap tingkat kepatuhan instansi Terlapor di Indonesia lebih baik, sehingga penegasan batas waktu penyelesaian laporan oleh Ombudsman RI juga dapat diterapkan.

2. *Investigasi Inisiatif Ombudsman*

Sama dengan Ombudsman RI, OCO dalam melakukan proses Investigasi Inisiatif/*Own Motion Investigation (OMI)* bertujuan untuk perbaikan pelayanan publik dalam hal adanya masalah yang perlu dicermati atau untuk menangani masalah tertentu yang tidak dilaporkan, tetapi dianggap perlu ditindaklanjuti Ombudsman atau persoalan yang menjadi perhatian publik.

Tim OMI/Investigasi Inisiatif biasanya dibentuk dari berbagai personil di OCO, tidak melekat pada substansi tertentu, dengan maksud agar terdapat pemerataan tanggung jawab pekerjaan dan juga pengembangan pengetahuan/kapasitas, sehingga tim Investigasi Inisiatif dibentuk setiap dilakukan Investigasi Inisiatif.

Kegiatan OMI dilakukan sekitar 9 bulan, dengan mekanisme pengambilan data, *interview* kepada berbagai pihak terkait,

proses penyusunan rekomendasi dan diskusikan dengan instansi penerima rekomendasi, kemudian penyampaian serta monitoring hasil pelaksanaan rekomendasi.

Itulah gambaran bagaimana Ombudsman di Australia bekerja yang didukung dengan tingkat kepatuhan instansi penyelenggara negara yang sangat baik dan responsif menyikapi pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman.

Sebagai upaya menuju negara maju, adil dan makmur, akan berdampak signifikan apabila instansi penyelenggara negara di Indonesia melakukan sikap proaktif menunjukkan upaya perbaikan pelayanan publik terhadap laporan masyarakat ataupun investigasi inisiatif oleh Ombudsman RI, karena bangsa-bangsa di dunia juga melakukan hal yang sama pada lebih kurang 200 negara.

Hal mendasar yang diharapkan dari membaiknya sektor layanan publik adalah semakin membaik juga tingkat kesejahteraan umum masyarakat. Mencermati pembukaan alinea ke-4 UUD negara RI 1945 yang berbunyi "*untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum*", bukan berarti kewajiban Negara untuk menciptakan kesejahteraan seluruh rakyat, sehingga rakyat tidak berupaya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi dirinya sendiri, akan tetapi rakyat mempunyai hak untuk mencapai kesejahteraannya, dan negara wajib untuk menciptakan suasana atau keadaan yang memungkinkan rakyat dapat menikmati hak-haknya sebagai warga Negara.

Untuk merealisasikan hal tersebut, diperlukan pelayanan publik yang baik. Pemerintah bertanggungjawab untuk melakukan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan yang efektif dan baik, dengan cara perbaikan dan sinergi atas pengawasan penyelenggaraan pemerintahan terkait pelayanan publik oleh Ombudsman.

Semoga ke depannya instansi penyelenggara negara dapat lebih baik dalam bersinergi dengan Ombudsman RI, sebagai upaya bersama membangun kesejahteraan masyarakat dengan adanya "*good public service*" pada masing-masing instansi penyelenggara negara.