

OMBUDSMAN 21 TAHUN, SUDAH POPULERKAH?

Rabu, 10 Maret 2021 - Umi Salamah

PPemberitahuan Facebook mengingatkan saya dengan video ulang tahun Ombudsman ke-20 yang tim Bangka Belitung buat tepat hari ini pada setahun yang lalu. Kami dan tim berkeliling sekitar kantor untuk menanyakan apakah masyarakat tahu tentang apa itu Ombudsman. Ide ini kemudian diabadikan, diedit dan diposting di laman media sosial Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung.

Jawaban-jawaban yang unik dan polos keluar dari berbagai macam orang, mulai dari tukang ojek *online*, tukang sapu, penjual es buah dan pembeli, hingga petugas jaga museum. Dari 10 orang yang kami berikan pertanyaan spontan tentang "*Tau ga Ombudsman itu apa?*" hanya satu orang yang berhasil menjawab dengan benar, bahwa Ombudsman itu lembaga pemerintah yang menerima pengaduan tentang pelayanan publik. Sedangkan yang lainnya menjawab dengan tidak tahu, baru dengar, ada jawaban asal tebak atau salah kaprah menjadi *Omnibus Law*. Kami dapat belajar banyak hal dari jawaban-jawaban ini.

Mau tidak mau, ini sebuah tamparan bagi Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung. Adalah pekerjaan rumah yang besar, sembari asisten Ombudsman menangani begitu banyak pekerjaan dan pengaduan yang tiada habisnya, upaya-upaya untuk memperkenalkan Ombudsman kepada khalayak ramai tidak boleh dilalaikan. Berbagai strategi untuk mempopulerkan Ombudsman dilakukan dari pusat hingga perwakilan.

Khususnya di Ombudsman Bangka Belitung yang terbentuk tahun 2013 dan baru berumur 8 tahun, tentunya dapat tumbuh lebih cepat dengan mengadopsi strategi dan pola promosi Ombudsman pusat atau perwakilan lain yang lebih dulu lahir dan terbentuk. Berbagai kegiatan, iklan, *postingan*, publikasi berita dan artikel secara gencar dilakukan tahun-tahun belakangan ini. Terlapor dan pelapor pun secara tidak langsung menjadi objek penyebaran informasi.

Lalu, Pentingkah sebuah kepopuleran bagi Ombudsman? Populer dalam KBBI sendiri bermakna dikenal dan disukai orang banyak. Dikenal dan disukai tentunya adalah dua hal yang berbeda. "Dikenal" secara harfiah bermakna tahu atau mengerti. Menuju populer dengan meningkatkan pengetahuan masyarakat. Agar aspek pengetahuan masyarakat mengenai Ombudsman terpenuhi, tahun lalu Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung mengadakan webinar secara langsung (*live*) dalam program "Ngobrol Santai Bersama Ombudsman RI Bangka Belitung" selama 6 episode, dari bulan Juli dan terakhir di bulan September 2020. Hasilnya ternyata cukup menggembirakan dan peminat webinar tidak hanya masyarakat Bangka Belitung saja tapi hingga ke Indonesia bagian Timur. Peserta pun terdiri dari banyak kalangan seperti mahasiswa sarjana hingga magister, orang kantoran, hingga instansi pemerintah seperti inspektorat dan sekretariat daerah.

Sedangkan "Disukai" secara harfiah bermakna senang, girang, sudi, sayang atau simpati. Ombudsman RI Bangka Belitung ingin menjadi kesayangan masyarakat Bangka Belitung untuk menjadi wadah penting agar pelayanan publik di Negeri Serumpun Sebalai ini tak hanya sekadar baik tapi menjadi luar biasa. Dalam pelayanan, Ombudsman Bangka Belitung selalu mengedepankan Insan Emas (INovatif, Solusional, pAsti, respoNsif, Edukatif, Mudah, netrAI, dan Santun). Dedikasi Ombudsman RI Bangka Belitung ditunjukkan lewat aksi dan kinerja demi kepastian pelayanan publik dan mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Perjalanan untuk menjadi populer tentu masih panjang karena yang di bangun bukan hanya dikenal saja tapi juga disukai. Dalam konteks ini, sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, tentunya Ombudsman diharapkan menjadi lembaga pengaduan yang mampu adil, imparisial, netral dan selalu memperhatikan yang terbaik untuk masyarakat umum. Di tahun 2021 tepat 21 tahun usia Ombudsman Republik Indonesia semoga Ombudsman semakin dikenal sebagai pendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia dan disukai masyarakat atas prestasi, ketegasan dan kinerjanya dalam mengawasi pelayanan publik di Indonesia.