OMBUDSMAN BUKAN PENGACARA

Jum'at, 01 Maret 2019 - Ilyas Isti

Saya merasa perlu membuat tulisan dengan judul di atas, karena faktanya banyak pelapor yang datang ke kantor kami guna menyampaikan keluhan dan masalah yang dihadapinya untuk kami tangani. Karena mereka kami layani dengan ramah, lantas mereka pikir kami adalah pengacara yang mewakili mereka. Sehingga, ada pelapor yang kecewa manakala kami tidak melakukan apa yang mereka inginkan.

Dalam Pasal 7 huruf a. UU No 37 Tahun 2008, dinyatakan bahwa Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladaministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jika kita cermati substansi pasal ini paling tidak ada tiga unsur di dalamnya, yaitu : 1. Tugas Ombudsman, 2. Menerima laporan atas dugaan maladaministrasi, dan 3. Penyelenggaraan pelayanan publik.

Unsur pertama dalam klausul ini adalah tugas Ombudsman RI "menerima". Ini bermakna, setiap orang yang datang ke kantor kami mesti dilayani dengan baik. Asisten Ombudsman Bidang PVL yang memang sudah dilatih untuk bersikap ramah dan santun selalu siap menerima para Pelapor untuk mendengarkan keluhan atau curhatan mereka terkait buruknya pelayanan publik (maladaministrasi). Masalahnya, karena keramahan ini ternyata menimbulkan kesan bagi para Pelapor bahwa Ombudsman adalah pengacara yang selalu siap mewakili mereka.

Kali ini perlu saya tegaskan bahwa ini adalah pemikiran yang keliru. Sebab kami memang bukan Pengacara atau lawyer. Lagi pula berurusan dengan kami tidak boleh bayar atau gratis. Maaf, dalam penyelesaian laporan tersebut Ombudsman harus imparsial dan netral. Kami tidak memihak atau mewakili Pelapor, bagaikan kuasa hukum dalam dunia kepengacaraan.

Prinsip imparsial dan netral ini mesti dipatuhi oleh setiap Insan Ombudsman RI. Ini adalah perintah undang-undang yang kemudian ditegaskan lagi dalam Peraturan Ombudsman RI tentang Kode Etik. Adanya peraturan ini didasari pada pertimbangan guna menjunjung tinggi integritas, kejujuran, kesetiaan, kepatutan, kebenaran, dan keadilan.

Karena kami bukan Pengacara, maka dalam melaksanakan tugas menyelesaikan laporan warga masyarakat terkait adanya dugaan maladaministrasi kami selalu meminta klarifikasi pada pihak Terlapor. Hal ini maksudnya untuk memperjelas duduk permasalahan yang sesungguhnya. Karena bisa jadi, apa yang disangkakan merupakan dugaan maladaministrasi oleh Pelapor ternyata adalah prosedur resmi yang memang berlaku pada suatu institusi pelayanan publik.

Tidak semua Pelapor bersikap jujur dan menyampaikan seluruh fakta secara benar. Karenanya, kadang kala Asisten Ombudsman harus melakukan investigasi untuk menemukan bukti-bukti yang benar terhadap dugaan maladaministrasi yang dilaporkan. Pola investigasi bisa dilakukan dengan berbagai strategi sesuai dengan mekanisme dalam kegiatan intelijen dan penyelidikan (misalnya misteri shopping).

Untuk menyelesaikan permasalahan dugaan maladaministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman, kami bisa melakukan kordinasi dengan para pihak terlapor dan bahkan kami memiliki kewenangan untuk memanggil danbahkan memanggil paksa untuk pemeriksaan. Kami juga berwenang melakukan mediasi dan konsiliasi yang mempertemukan Pelapor dan Terlapor dalam satu ruangan. Semua ini dapat kami lakukan karena kewenangan independen yang diberikan oleh Undang-Undang No 37 Tahun 2008. Jadi, kami tidak tunduk pada apa maunya pelapor. Karena kami bukan kuasa pelapor, kami bukan pengacara.