

# OMBUDSMAN DAN HARAPAN PUBLIK

Rabu, 10 Maret 2021 - Siti Fauziah Husen

Tidak terasa, Ombudsman sudah merayakan hari jadinya yang ke 21 bertepatan pada 10 Maret 2021 ini. Lembaga negara pengawas pelayanan publik ini mulanya dibentuk berdasarkan Keppres Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional (KON) yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sudah sangat banyak membantu masyarakat menyelesaikan laporan yang diajukan. Tentu bukan tugas ringan yang diemban guna menyelesaikan permasalahan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan pedoman pihak Ombudsman dalam proses pengawasannya.

Saat ini, Ombudsman sudah mempunyai perwakilan di seluruh provinsi di negara tercinta. Hal itu bermaksud guna mendekatkan diri kepada masyarakat, agar dapat mengakses pengaduan atau membuat laporan dengan mudah.

Tidak semua lembaga negara mempunyai perwakilan di setiap provinsi, namun Ombudsman dalam usianya yang terbilang masih belia sudah mendirikan kantor perwakilan guna mengawasi pelayanan yang diberikan kepada publik oleh penyelenggara.

Namun, harapan masyarakat sebetulnya tidak sampai di situ saja. Kebanyakan masyarakat berharap agar Ombudsman hadir lebih dekat dengan mereka. Harapannya Ombudsman dapat terbentuk juga di Kabupaten/Kota yang jauh dari jangkauan provinsi. Karena masih sangat banyak perilaku aparaturnya penyelenggara layanan yang diduga melakukan maladministrasi, sehingga dengan hadirnya Ombudsman di Kabupaten/Kota dapat memantau atau mengawasi secara detail. Yang kemudian berujung pada bagusnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik.

Untuk menyalahi hal tersebut, Ombudsman telah melakukan inovasi yaitu dengan kegiatan kunjungan lapangan atau *On The Spot*. Kegiatan penerimaan laporan ke berbagai daerah bertujuan supaya masyarakat dapat melaporkan secara langsung kepada tim yang turun ke lapangan. Ini merupakan kegiatan jemput bola yang dilakukan oleh Ombudsman guna memenuhi harapan publik.

Kita sadar, memang begitu besar harapan publik kepada Ombudsman untuk memberantas perilaku maladministrasi, karena maladministrasi adalah pintu awal dari tindakan korupsi. Upaya yang dilakukan masih dipandang kurang, sehingga perlu memperbanyak kegiatan kunjungan lapangan dan berbagai inspeksi mendadak (sidak) ke berbagai instansi layanan.

Sejurus dengan kunjungan lapangan, sosialisasi lebih mendalam tentang Ombudsman juga dipandang perlu. Karena masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman.

Oleh karena itu, di ulang tahunnya yang ke-21 ini, Ombudsman yang merupakan harapan terakhir publik untuk mengadakan proses layanan yang tidak baik, dapat mempermudah proses pelaporan dan menindaklanjuti keluhan publik.

Sekali lagi, selamat hari ulang tahun yang ke 21 untuk Ombudsman. Semoga menjadi lembaga negara kebanggaan masyarakat Indonesia.