

# OMBUDSMAN DAN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 13 November 2020 - Kgs. Chris Fither

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik berbentuk administratif, barang maupun jasa yang disiapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana tercantum pada Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan begitu adanya pelayanan publik dapat mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan urusan mereka dalam bidang barang dan jasa maupun kebutuhan-kebutuhan administrasi lain yang menjadi sebuah tuntutan dasar harus dimiliki. Oleh karena itu, pelayanan publik harus diberikan secara optimal.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Dalam penyelenggara pelayanan publik, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan melainkan juga sebagai agen pengawas. Dalam kehidupan sehari-hari masih banyak ditemukan pelayanan yang masih belum optimal bagi masyarakat. Hal tersebut dikarenakan masih terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Sebagai contoh sikap petugas yang kurang baik, bertutur kata yang kurang sopan dengan nada suara yang tinggi, dan tidak melaksanakan tugas sesuai dengan kewajibannya. Sehingga hal tersebut dapat mempersulit masyarakat dalam menerima layanan publik. Hal ini yang pada akhirnya akan berdampak pada kemalasan masyarakat dalam menggunakan layanan publik, kecuali dalam keadaan hal mendesak.

Banyak hal lainnya yang sering juga ditemukan pada pelayanan publik, seperti pelayanan publik yang menyimpang dari aturan yang telah dibuat. Sebagai contoh, pada saat pandemi seperti sekarang ini, Bantuan Sosial Tunai (BST) dan Bantuan Non Tunai pemberian masyarakat kepada masyarakat terdampak Covid 19 seringkali tidak tepat sasaran. Dari bantuan tersebut masih ada orang-orang yang memiliki pendapatan tetap dan penghasilan tinggi yang menerima bantuan.

Dari beberapa pernyataan tersebut, apabila masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang buruk atau tidak sesuai dengan peraturan yang ada, maka masyarakat dapat melaporkan atau mengadukan hal tersebut kepada pihak yang berwenang. Hal tersebut dikarenakan masyarakat mempunyai hak untuk mengawasi dan melaporkan hal-hal yang bertentangan dengan aturan yang berlaku terhadap pelayanan publik. Adapun lembaga yang berwenang dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat bernama Ombudsman.

Ombudsman adalah lembaga negara yang bekerja sebagai mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan negara. Pelayanan publik yang diawasi oleh Ombudsman terkait dengan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Namun, swasta dan milik perorangan pun bisa jadi diawasi oleh Ombudsman jika sebagian sumber dana yang didapatkan melalui sumber anggaran dari negara ataupun daerah.

Selain menerima pengaduan, tugas Ombudsman juga mencegah terjadinya maladministrasi. Menurut UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melebihi kewenangan, menggunakan berwenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan berwenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materil atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan. Oleh sebab itu, apabila menemukan perbuatan ataupun hal-hal yang menyimpang dari aturan atau maladministrasi, perbuatan yang harus dilakukan yaitu mengambil sebuah tindakan yang berani. Tindakan berani dalam hal ini merupakan berani untuk melaporkan pelayanan publik kepada Ombudsman.

Dengan adanya Ombudsman, masyarakat akan terbantu untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, karena sejatinya salah satu tujuan Ombudsman adalah agar masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Jadi sangat penting bagi kita untuk melaporkan hal-hal yang tidak sesuai dari aturan yang sudah ditetapkan sehingga kita dapat bersama-sama mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Harapan ke depannya semoga kualitas pelayanan publik sudah benar-benar sesuai dengan standar yang diinginkan, Seluruh masyarakat mereka dapat dilayani dengan ramah, senyum, sopan, dan tidak berbelit-belit.

Penulis: Renia (Mahasiswa Jurusan Ilmu Politik, UBB) di bawah bimbingan dan arahan Kgs. Chris Fither (Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung)