

# OMBUDSMAN MASUK DESA: MENINGKATKAN KETERJANGKAUAN UNTUK OPTIMALKAN PENGAWASAN

Senin, 19 April 2021 - Risqa Tri

Selama Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung dibentuk, yaitu sekitar Bulan Oktober Tahun 2012, tren masyarakat yang menyampaikan laporan permasalahan pelayanan publik ke Ombudsman RI Perwakilan Lampung masih didominasi oleh masyarakat Kota Bandar Lampung, bahkan pada tahun 2020, kontribusi masyarakat Bandar Lampung yang menyampaikan laporan mencapai 46,7% dari jumlah keseluruhan laporan masyarakat.

Sedikitnya masyarakat kabupaten/kota di luar Bandar Lampung yang menyampaikan laporan kepada Ombudsman memiliki 2 (dua) kemungkinan kondisi. Pertama, karena pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah baik, sehingga tidak terdapat keluhan. Kondisi yang kedua, masyarakat luar Kota Bandar Lampung memang belum mengenal apa itu Ombudsman, sehingga walaupun mereka memiliki permasalahan pelayanan publik, tentu mereka tidak akan menyampaikan laporan ke Ombudsman. Dari dua kemungkinan kondisi tersebut, kemungkinan kedua adalah yang paling mendekati realita yang ada, karena seringkali ketika Ombudsman turun ke desa dengan tujuan melakukan pemeriksaan, aparat dan kepala desanya saja seringkali belum mengetahui apa itu Ombudsman, sehingga dapat disimpulkan, jika perangkat desanya saja belum mengenal Ombudsman, bagaimana dengan masyarakatnya?

Melihat realita di atas, Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung terus berupaya melakukan terobosan inovasi untuk menjawab tantangan tersebut, salah satunya melalui program "Ombudsman Masuk Desa". Program ini berupaya mengenalkan Ombudsman Republik Indonesia kepada masyarakat dan mendengar langsung keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dialaminya. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat adalah salah satu unsur pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik selain Ombudsman Republik Indonesia dan DPR/DPRD. Dalam UU tersebut dijelaskan bahwa upaya pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat adalah dengan cara menyampaikan pengaduan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik dan/atau kepada Ombudsman Republik Indonesia jika mengalami permasalahan pelayanan publik atau dengan istilah lain disebut maladministrasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat menjadi vital dalam konteks pengawasan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara tidak dapat berbuat banyak tanpa adanya peran serta masyarakat.

Contohnya, ketika ada masyarakat yang mengalami maladministrasi pada suatu pelayanan, ketika dia telah mengenal Ombudsman, maka akan menyampaikan laporan kepada Ombudsman atas dugaan maladministrasi tersebut, dan itu menjadi pintu masuk Ombudsman untuk melakukan pengawasan pada pelayanan yang dilaporkan dan tentunya akan berdampak dalam perbaikan pelayanan di tempat tersebut. Namun berbeda cerita jika yang mengalami maladministrasi tersebut belum mengenal Ombudsman, sehingga dia akan pasrah saja dengan kondisi tersebut sehingga Ombudsman tidak mengetahui jika pelayanan ditempat tersebut perlu dievaluasi. Bahkan instrumen pengawasan lain yang dimiliki Ombudsman seperti investigasi atas prakarsa sendiri dan pencegahan maladministrasi pun memerlukan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan data dan informasi serta proses perumusan perbaikan yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam Program Ombudsman Masuk Desa, juga dikenalkan kepada masyarakat terhadap pelayanan ombudsman Republik Indonesia yang menuju digitalisasi, salah satunya telah menyediakan pelayanan konsultasi dan penyampaian laporan melalui Whatsapp, sehingga setiap orang dapat berkonsultasi atau menyampaikan laporan darimana saja, bahkan dapat dilakukan sambil rebahan di depan TV, sambil mengasuh anak, dan bisa juga sambil duduk-duduk di depan rumah saat *ngabuburit*. Diharapkan program ini dapat meningkatkan jangkauan pelayanan Ombudsman yang pada akhirnya akan berdampak pada pengawasan pelayanan publik di Indonesia khususnya di Provinsi Lampung.