

# OMBUDSMAN MELINDUNGI DAN DILINDUNGI

Kamis, 11 Februari 2021 - Umi Salamah

Di era sekarang ini, sebagian masyarakat Indonesia kerap sekali memaklumi penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai ketentuan. Dalam perspektif pelayanan publik pun ternyata banyak hal yang sebenarnya kita ketahui "salah dan buruk" namun karena hal tersebut sudah jadi kebiasaan akhirnya masyarakat menjadi tidak peduli dan cenderung memaklumi sehingga penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tidak berkualitas. Banyak juga masyarakat yang peduli dan ingin menyampaikan pengaduan tapi dihalangi rasa takut akan dampak menyampaikan aduan atau laporan kepada pihak yang berwenang.

Setiap orang pasti akan berurusan dengan pelayanan publik mulai dari mengurus akta kelahiran sampai surat kematian. Oleh karena itu, untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik, diperlukan Pengawas Pelayanan Publik. Menjawab kebutuhan ini, Negara hadir dengan diterbitkannya Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai pondasi kerja Ombudsman dalam menjadi pengawas pelayanan publik seperti yang dijelaskan pada Pasal 1 ayat (1) bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

## Ombudsman Melindungi

Kekhawatiran masyarakat untuk melaporkan pelayanan publik yang tidak baik menjadikan berlarutnya pelanggaran yang terjadi. Kekhawatiran akan mendapatkan intimidasi dan kecaman dari penyelenggara pelayanan publik merupakan bayangan yang seakan menghantui masyarakat, karenanya dalam keadaan tertentu Ombudsman dapat merahasiakan identitas pelapor guna melindungi masyarakat yang peduli dan mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Terkait perlindungan kerahasiaan identitas Pelapor di Ombudsman tertuang dalam Pasal 24 ayat (2) Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dijelaskan bahwa dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan. Dengan dirahasiakannya identitas Pelapor maka masyarakat tidak perlu lagi takut atau khawatir dengan dampak dari melaporkan pelayanan publik yang buruk.

Pada tahun 2020, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menerima laporan masyarakat di salah satu wilayah di Babel yang merasa keberatan dengan tidak adanya pelayanan yang diberikan instansi terlapor terkait lampu jalan yang rusak disekitar tempat tinggal Pelapor selama bertahun-tahun. Pelapor menyatakan bahwa telah lama ingin menyampaikan aduan namun merasa takut dan khawatir dengan dampak dari laporannya, kemudian pada kesempatan itu salah satu Asisten Ombudsman menjelaskan bahwa Ombudsman dapat melindungi Pelapor dengan cara merahasiakan identitas Pelapor dan disampaikan pula tentang hak masyarakat bahwa sesuai Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 bahwa masyarakat berhak menyampaikan pengaduan pelayanan publik yang dinilai buruk kepada instansi terkait maupun ke Ombudsman.

Setelah mendapatkan penjelasan, Pelapor merasa yakin untuk membuat laporan ke Ombudsman dengan identitas yang dirahasiakan. Atas laporan tersebut laporan diproses dan dinyatakan telah memenuhi syarat formil dan materiil sehingga dilanjutkan ke tahap pemeriksaan. Tim Pemeriksa dari Ombudsman melakukan pertemuan dengan pihak Terlapor dan meminta klarifikasi terkait mengapa lampu jalan yang rusak tersebut tidak pernah dilakukan perbaikan selama bertahun-tahun. Dengan bukti dan data yang disampaikan akhirnya Terlapor menyanggupi solusi yang disampaikan Tim Pemeriksa Ombudsman dan Terlapor berkomitmen akan terus meningkatkan pelayanan ke masyarakat, sekitar satu minggu setelah pertemuan tersebut lampu jalan disekitar rumah pelapor kembali bersinar dan Pelapor menyampaikan rasa terima kasihnya dan yakin bahwa Ombudsman dapat melindungi.

## Ombudsman Dilindungi

Selain dapat melindungi Pelapor dengan merahasiakan identitas Pelapor, perlu diketahui bahwa Ombudsman dalam melaksanakan tugasnya dilindungi oleh Undang-Undang atau lebih jelasnya dikenal dengan hak imunitas, sesuai yang tercantum pada Pasal 10 Undang-undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan. Oleh karena itu Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik diberikan wewenang oleh negara untuk hadir ditengah masyarakat guna meningkatkan pelayanan publik agar lebih baik dan memastikan masyarakat mendapatkan haknya sebagai pengguna layanan.

Proses penyelesaian laporan Ombudsman bukan mencari kesalahan namun lebih kepada penyelesaian dan memberi

pengaruh untuk perbaikan pelayanan publik ke depan. Ombudsman merupakan lembaga pengawas pelayanan publik namun pengawasan yang sesungguhnya ada pada masyarakat sehingga peran serta masyarakat untuk mengadukan dan menyampaikan permasalahan pelayanan publik merupakan kunci untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas. Jangan ragu untuk melapor. Ayo awasi, tegur, laporkan!