

OMBUDSMAN SEBAGAI AKTOR INTERMEDIARI DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS

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

Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan untuk menangani permasalahan yang berhubungan dengan adanya perbuatan maladministrasi. Dengan kata lain, Ombudsman sebagai jawaban dari keluhan masyarakat yang mengharapkan pelayanan publik yang baik.

Mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009 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. Maka dari itu, Ombudsman sebagai aktor intermediari yang berarti menjadi penghubung jalan tengah antara negara dengan masyarakat. Dikarenakan pada kondisi saat ini, kehidupan bermasyarakat semakin kuat sehingga penting adanya upaya untuk mengamankan kebijakan pemerintah dan menjamin berjalannya pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, Ombudsman merupakan lembaga yang bertugas menindaklanjuti berbagai keluhan yang ada dalam lingkup masyarakat, atau mengawasi terjadinya maladministrasi menjadi aktor penting dalam mewujudkan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang terbaik dan sebagai alat kontrol negara yang efektif, transparan, dan efisien.

Dengan adanya peran Ombudsman dapat dijadikan sebagai aktor penghubung antara negara dan masyarakat khususnya yang ada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melaporkan keluhannya yang berkaitan dengan pelayanan sesuai kewenangannya. Maka dari itu, pemerintahan yang baik dapat terwujud dengan menerapkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas dengan mementingkan kepentingan masyarakat. Sehingga masyarakat merasa dilayani dan lebih nyaman apabila permasalahannya dapat ditangani dengan baik. Oleh karena itu, jika ada masyarakat yang langsung melapor ke Ombudsman dapat ditindaklanjuti permasalahannya melalui tahapan penerimaan dan verifikasi laporan, pemeriksaan langsung ke lapangan, dan juga melalui pencegahan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan atau menyimpang prosedur. Dengan adanya hal tersebut diharapkan dapat menumbuhkan sikap optimisme dan tercapainya *good governance* yang lebih baik lagi.

Namun, pelayanan publik saat ini mengalami problematika. Seperti contoh pelayanan publik dalam pembuatan KTP dan SIM yang terkesan lama dan berbelit. Selain itu, pelayanan rumah sakit yang kurang memadai dan lambat bagi masyarakat menengah ke bawah yang notabene terkendala faktor materi. Sehingga apabila tidak ada uang atau belum mengurus BPJS, maka pelayanan yang diterima oleh masyarakat tersebut kurang sesuai dengan apa yang diharapkan. Kemudian, saat ini kita sedang menghadapi permasalahan global yakni Pandemi Covid-19 yang mana masyarakat menengah ke bawah paling merasakan dampaknya. Maka dari itu, pemerintah menyalurkan bantuan untuk masyarakat yang membutuhkan dan kehilangan pekerjaan melalui pemerintah desa untuk diberikan bantuan. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ada penyimpangan prosedur serta distribusi BLT yang tidak tepat sasaran. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya penerima yang ternyata merupakan orang terdekat dari perangkat desa dan masuk kategori mampu. Oleh karena itu, kita sebagai masyarakat jangan takut untuk melaporkan kepada pihak yang mengawasi terjadinya penyimpangan maladministrasi yaitu Ombudsman sebagai aktor intermediari.

Oleh karena itu, munculnya lembaga negara ini dimaksudkan untuk menjawab tuntutan masyarakat atas terciptanya prinsip-prinsip demokrasi dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan melalui lembaga yang akuntabel, independen, transparan, dapat dipercaya serta bebas dari kepentingan politik. Dengan adanya hal tersebut, maka Ombudsman dapat menjadi sarana yang efektif untuk menjadi penghubung antara negara dan masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan dan mewujudkan tujuan bermasyarakat dan bernegara.

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