

# OMBUDSMAN SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF

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

Dalam suatu pemerintahan, pelayanan publik merupakan sesuatu yang sangat penting untuk setiap orang bahkan dari manusia lahir sampai meninggal. Pelayanan publik memiliki banyak bidang seperti pelayanan publik pada administratif, pelayanan publik pada barang, dan pelayanan publik pada jasa. Hal tersebut sesuai dengan definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu 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. Dalam pelayanan publik, pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat haruslah maksimal dan sebaik mungkin.

Namun, pelayanan publik pada dewasa ini yang menerapkan prinsip kebebasan pada sistem demokrasi memberikan keleluasaan bagi para aparatur negara dalam menjalankan pemerintahannya seringkali disalahgunakan sehingga timbulah maladministrasi pelayanan publik. Oleh karena itu, pentingnya sebuah lembaga yang dapat mengatasi atau mengawasi kinerja para pemerintah dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat sehingga dapat mengatasi maladministrasi pada pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu terbentuklah sebuah lembaga negara yang independen untuk mengawasi atau mengontrol pelayanan publik dan memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat yang seringkali diperlakukan tidak baik, yaitu Ombudsman Republik Indonesia.

Menurut Pasal 1 UU Nomor 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan 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. Kemudian, pada Pasal 2 dijelaskan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Berdasarkan hal tersebut, upaya dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik sangat diperlukan melalui sebuah lembaga yang dapat memberi alternatif untuk menangani permasalahan maladministrasi dalam pelayanan publik. Ombudsman sebagai lembaga yang independen memiliki kewenangan dalam memberikan saran kepada pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan pada pelayanan publik. Ombudsman juga hadir untuk memperjuangkan hak-hak masyarakat yang sulit dijangkau oleh negara atau pemerintah terlebih masyarakat yang belum mengetahui terkait kepada siapa pengaduan pelayanan publik yang buruk harus disampaikan. Oleh karena itu, Ombudsman hadir sebagai lembaga alternatif yang menjadi penyambung lidah masyarakat atau sebagai politik jalan tengah antara masyarakat dan pemerintah.

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