

# OTT PELAYANAN PUBLIK, PERLUKAH?

Selasa, 08 Juni 2021 - Maulana Achmadi

Ide Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo beberapa waktu lalu mengenai usulan Operasi Tangkap Tangan (OTT) Pelayanan Publik menjadi cukup viral di media sosial. Respons publik beragam atas gagasan ini, menjadi menarik untuk dikupas secara mendalam. Apakah ide OTT ini adalah hal yang diperlukan untuk dilakukan oleh Ombudsman atau lembaga penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Hemat saya ide ini patut diapresiasi, setidaknya ada suara dari kepala daerah yang memiliki perhatian dan komitmen baik terhadap pelayanan publik. Sebab tidak terlalu banyak kepala daerah yang benar-benar serius dalam memperbaiki dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, tanpa permintaan imbalan dan jasa, non diskriminasi, dan berkualitas serta berkeadilan.

Hal ini dapat dilihat dari hasil penilaian kepatuhan Standar pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman setiap tahunnya (kecuali di masa Covid) masih ada kabupaten/kota atau daerah yang masih masuk zona kuning bahkan merah padahal UU pelayanan Publik sudah lama disahkan sejak 2009 atau sekitar 12 tahun lalu.

Namun, dalam aturan Ombudsman RI baik UU No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI maupun UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, termasuk aturan turunannya tidak mengenal namanya "OTT".

Begitupun juga bila merujuk pasal 1 angka 19 KUHAP yang ada hanya istilah tertangkap tangan (tanpa kata "Operasi") dimana maknanya tertangkap tangan: *pada waktu sedang melakukan tindak pidana, atau, dengan segera sesudah beberapa saat tindak pidana itu dilakukan, atau sesaat kemudian diserukan oleh khalayak ramai sebagai orang yang melakukannya, atau apabila sesaat kemudian padanya ditemukan benda yang diduga keras telah dipergunakan untuk melakukan tindak pidana itu yang menunjukkan bahwa ia adalah pelakunya atau turut melakukan atau membantu melakukan tindak pidana itu*. Maka bila tidak memenuhi unsur di atas maka tindakan tersebut termasuk tangkap tangan tidak sah.

Lalu bagaimana dengan istilah "OTT" Pelayanan Publik? Secara umum contoh praktiknya apabila petugas pengawas menemukan langsung praktik diskriminasi, permintaan imbalan uang, barang dan jasa, pelayanan tak patut, atau penyimpangan prosedur saat proses layanan publik berlangsung yang dilakukan oleh petugas pemberi layanan. Maka apakah langsung ditangkap tangan, ditegur di tempat atau langsung membawa yang bersangkutan ke pimpinannya atau ke aparat penegak hukum, untuk diberikan sanksi atau peringatan?

Kalau dengan cara seperti ini, Insan Ombudsman kemungkinan besar belum mau melakukannya. Kenapa? Sebab dalam mekanisme aturan internal Ombudsman tidak mengenal istilah itu (problem dasar hukum). Ditambah Peraturan Ombudsman berkaitan dengan pemeriksaan laporan, pencegahan, Respons Cepat Ombudsman, atau Inisiatif Atas Prakarasa Sendiri (IAPS) yang dirasa cukup ampuh untuk menindaklanjuti keluhan pelayanan publik

Apabila menemukan situasi di atas, Ombudsman akan langsung menegur atau setidaknya secara patut memanggil pimpinan penyelenggara untuk segera menindaklanjuti praktek maladministratif tersebut. Pastinya dengan cara-cara Ombudsman (*Ombudsman ways*), tidak dengan amarah, perlakuan tak patut atau di luar ketentuan Undang-undang

Apalagi Ombudsman selama dua dekade ini telah banyak mengembangkan strategi dan teknik kelembagaan yang cukup baik. Khususnya pada program pencegahan misalnya Penilaian Kepatuhan, Indeks persepsi maladministrasi serta pemberian tindakan korektif atas maladministratif melalui kajian sistemik.

Begitu pula secara mekanisme kerja dan ruh lembaga. Ombudsman adalah lembaga pengawas yang independen, netral, objektif dan berfokus pada pembangunan peradaban pelayanan publik. Salah satu tujuannya adalah meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan, sehingga ia dikenal sebagai **magistrature of influence**. Lembaga yang memberikan pengaruh yang positif dan efektif dalam hal kesadaran dalam melayani publik, bukan lembaga pemberi sanksi dan ini berkaitan dengan konsep negara yang berperadaban pelayanan publik.

Adanya sanksi dan hukuman itu sudah merupakan kewenangan lembaga lainnya yang telah ditetapkan UU (tim saber pungli, Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan). Pertanyaannya, dengan sanksi atau OTT apakah persoalan utama akan selesai? Saya rasa tidak.

Sejatinya pelayanan publik adalah kewajiban dan salah satu misi negara. Hal ini senada dengan misi Ombudsman RI yakni

tindakan pengawasan, mencegah maladministrasi, mendorong pemerintahan yang jujur, terbuka, bersih, bebas KKN, pelayanan yang berbasis pada nilai kebenaran dan keadilan. Serta yang belum banyak dikaji di era ini adalah kajian psikologi pelayanan publik dan filosofi keadilan substantif.

Faktanya tanpa "OTT" pun dalam menindaklanjuti laporan masyarakat sebagian besar dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena Ombudsman "Kreatif dan Inovatif" menindaklanjuti laporan secara efektif berbasis performa dan keahlian komunikasi, keahlian klarifikasi, adjudikasi, mediasi dan investigasi. Ditambah metode pendekatan baru yang disebut Propartif (pendekatan Progresif dan Partisipatif) yang prioritasnya adalah membangun hubungan menyenangkan antara rakyat dan pemerintah, sehingga fokus pada perbaikan, kepastian, keadilan dan kemanfaatan, bukan dendam dan "*doyan*" memberi hukuman. Apalagi hanya semata-mata untuk pencitraan.