PERAN MODAL SOSIAL MEMBUMIKAN OMBUDSMAN DI BUMI SERUMPUN SEBALAI

Selasa, 28 Januari 2020 - Kgs. Chris Fither

Provinsi Bangka Belitung terkenal dengan sebutan Serumpun Sebalai. Serumpun Sebalai adalah menunjukan bahwa kekayaan alam dan pluralisme masyarakat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tetap merupakan keluarga besar komunitas (serumpun) yang memiliki perjuangan yang sama untuk menciptakan kesejahteraan, kemakmuran, keadilan, dan perdamaian.

Sebagian dari masyarakat Bangka Belitung masih belum familiar dengan Lembaga Ombudsman. Oleh karena itu, publik kurang menaruh perhatian terhadap Ombudsman. Hal ini dapat berimplikasi terhadap partisipasi publik terhadak kualitas pelayanan publik. Dari gejala ini, dibutuhkan suatu perhatian khusus agar masyarakat secara luas memperoleh pengetahuan dan pemahaman terhadap Ombudsman. Keberadaan masyarakat merupakan modal sosial secara kelembagaan yang mampu meningkatkan partisipasi dan pengawasan pelayanan publik di Bumi Serumpun Sebalai.

Berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008, Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan BUMN, BUMD, Badan Hukum Milik Negara, badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagaian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Masyarakat menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya kepada telinga-telinga para anggota DPR/DPRD, tetapi juga Ombudsman. Selama ini masih ada *stereotype* masyarakat yang beranggapan DPR/DPRD adalah tempat mereka mengadu, misalnya masalah perbaikan kerusakan jalan dan pembangunan dermaga. Padahal masalah ini bisa disampaikan ke Ombudsman apabila masyarakat sudah pernah menyampaikan keluhan mereka kepada pemerintah dengan ketentuan tidak melewati waktu dua tahun, serta didukung kelengkapan formil dan materiil. Selain itu, masih banyak lagi masalah/keluhan terkait penyelenggaraan pelayanan publik belum diketahui masyarakat yang merupakan kewenangan dari Ombudsman. Untuk mengatasi masalah ini yang bersifat kultural (misalnya; pemahaman masyarakat), diperlukan upaya untuk membumikan (*cultivating*) Ombudsman di Bumi Serumpun Sebalai.

Peran Modal Sosial Dalam Membumikan Ombudsman

Menurut Putnam (1993:36), modal sosial adalah bercirikan organisasi sosial, seperti jaringan, norma-norma, dan kepercayaan yang memudahkan koordinasi dan kerjasama untuk mendapatkan manfaat bersama. Dalam pengertian ini, hal yang paling penting dalam mencapai manfaat bersama dalam membumikan Ombudsman di Bumi Serumpuan Sebalai, adalah adanya kesadaran masyarakat dalam pengawasan dan partisipasi penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hasil ini, diperlukan suatu upaya untuk memperkuat jaringan keterikatan sosial mengenai Ombudsman. Hal ini menjadi pondasi dasar untuk menggeser pemahaman masyarakat bahwa kepada DPR/DPRD adalah tempat pengaduan mereka satu-satunya, terutama masyarakat pedesaan.

Istilah membumikan berarti menanamkan nilai-nilai tentang Ombudsman, meliputi tugas dan kewenangan Ombudsman, dan hak dan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai upaya tersebut, terdapat tiga langkah. Pertama, jaringan sosial menyediakan ruang koordinasi dan komunikasi yang dapat menumbuhkan pemahaman tentang Ombudsman. Kedua, menumbuhkan rasa saling percaya antara Ombudsman dengan masyarakat untuk memperkuat norma-norma (misalnya; pemahaman mengenai peraturan penyelenggaraan pelayanan publik) mengenai hak-hak dan peran serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketiga, dalam pencapaian keberhasilan tidak terlepas dari interaksi saling mempengaruhi (*interplay*) antara lembaga dengan masyarakat, dan sebaliknya. Dengan upaya membumikan Ombudsman di Bumi Serumpun Sebalai sebagai sarana menjembatani keluhan masyarakat dan sekaligus memperkuat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Memperkuat jaringan sosial telah dilakukan salah satunya melalui Sobat Ombudsman. Dalam penyelenggaraan program tersebut tugas Sobat Ombudsman adalah mengadvokasi masyarakat menyampaikan pengaduan pelayanan publik ke penyelenggara dan/atau Ombudsman. Namun, langkah ini akan diperkuat lagi dengan membentuk Tim Sobat Ombudsman yang terbagi menjadi lima orang per kelompok. Masing-masing kelompok menyampaikan hasil advokasi mereka selama satu tahun, apabila tidak menyampaikan maka kelompok tersebut akan dievaluasi. Selain memperkuat Sobat Ombudsman, diperlukan juga memahami kebiasaan masyarakat Bangka Belitung yang lebih menggunakan media sosial *Facebook* ketimbang media sosial lainnya. Saat ini kita memasuki era masyarakat jejaring, dimana segala informasi mudah dan cepat diterima dan disampaikan melalui media sosial. Media sosial sebagai alat mempermudah penyebaran informasi dari satu kelompok ke kelompok sosial lainnya. Dengan demikian, langkah ini dapat diwujudkan dengan memantau informasi dan mengedukasi masyarakat melalui *Facebook* tentang Ombudsman.

Dari upaya di atas secara kelembagaan, Ombudsman harus menunjung tinggi integritas dan profesionalitas mereka

dalam menangani masalah penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat memiliki kepercayaan penuh terhadap Ombudsman. Apabila kepercayaan masyarakat tinggi, maka tingkat pengawasan dan partisipasi masyarakat turut berpengaruh terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pelaporan masyarakat ke Ombudsman. Integritas dan profesionalitas merupakan norma-norma harus dilaksanakan untuk menuntun kesadaran masyarakat betapa penting keberadaan Ombudsman dalam kehidupannya. Di samping itu, proses secara kultural melalui internalisasi norma-norma dapat dilihat dari pengetahuan masyarakat tentang hak dan kewajiban, serta peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini juga perlu diperkuat dengan upaya advokasi yang dilakukan oleh Sobat Ombudsman.

Berbagai macam keberhasilan Ombudsman tidak terlepas dari cara Ombudsman memahami dinamika dan perilaku masyarakat dan upaya internalisasi tentang peraturan (norma-norma) pelayanan publik dan Ombudsman. Meskipun masih ada beberapa kelemahan. Akan tetapi, hal tersebut menjadi acuan dasar untuk memperkuat jejaring, kepercayaan, dan norma-norma terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Membumikan Ombudsman sebagai upaya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menyampaikan keluhan kepada penyelenggara dan Ombudsman terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Terfokusnya masyarakat menyampaikan keluhan kepada DPR/DPRD dikarenakan masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang UU Pelayanan Publik dan Ombudsman. Disamping itu, peran DPR/DPRD dalam agenda kerja mereka ke masyarakat, perlu untuk menyosialisasikan tugas dan wewenang Ombudsman ketika ada masyarakat yang menyampaikan aspirasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan demikian, adanya upaya membumikan Ombudsman selaras dengan upaya mewujudkan nilai-nilai yang terkandung di dalam makna Serumpun Sebalai, yaitu keluarga besar komunitas (serumpun) yang memiliki perjuangan yang sama untuk menciptakan kesejahteraan, kemakmuran, keadilan dan perdamaian. Dalam konteks ini adalah meningkatkan pengawasan dan partisipasi penyelenggaraan pelayanan publik ke penyelenggara dan Ombudsman sebagai cara menciptakan kesejahteraan dan keadilan yang menunjung tinggi dan melindungi segenap hak-hak warga negara mendapatkan pelayanan publik berdasarkan kaidah *good governance* dalam negara demokratis.