

# PERS, OMBUDSMAN, DAN MASA DEPAN LAYANAN PUBLIK

Senin, 15 Februari 2021 - Maulana Achmadi

Hari Pers Nasional diperingati tiap tanggal 9 Februari. Pers mempunyai peran penting dalam berjalannya demokrasi di Indonesia, pers juga menjadi salah satu wujud kedaulatan rakyat yang berasaskan prinsip-prinsip demokrasi, keadilan, dan supremasi hukum. Dimana pers sebagai lembaga sosial dan wahana komunikasi massa yang melaksanakan kegiatan jurnalistik, untuk kemudian menyampaikan informasi baik dalam bentuk tulisan, suara, maupun dalam bentuk lainnya melalui media cetak, media elektronik, dan segala jenis saluran yang tersedia, kepada hal layak atau siapa saja yang hendak menikmati hasil jurnalistik tersebut. Menyadari pentingnya keberadaan pers tersebut, Presiden Habibie mensahkan UU No. 40 Tahun 1999 tentang Pers.

Dalam UU Pers, pers berfungsi melaksanakan peranan yang cukup krusial dalam tatanan bernegara dan bermasyarakat, seperti memenuhi hak masyarakat untuk mengetahui, menegakkan nilai-nilai dasar demokrasi, mendorong terwujudnya supremasi hukum, dan Hak Asasi Manusia, serta menghormati kebhinekaan, mengembangkan pendapat umum berdasarkan informasi yang tepat, akurat, dan benar. Serta melakukan pengawasan, kritik, koreksi, dan saran terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan umum, dan memperjuangkan keadilan dan kebenaran. Sebegitu pentingnya peran pers, maka tak salah jika pers mempunyai tempat tersendiri di hati masyarakat.

Secara praktis, pers dapat menjadi media penyambung lidah masyarakat kepada pemerintah. Masyarakat yang tak bisa mengakses kantor pemerintah secara langsung untuk menyampaikan aspirasi/keluhannya, dapat menyampaikannya melalui rekan-rekan pers, agar keluhannya tersampaikan ke pemerintah. Banyak contoh pemberitaan, yang kemudian berbuah "manis", dalam artian mendapatkan tindak lanjut setelah muncul pemberitaan. Misalnya saja, pers yang mengangkat pemberitaan tentang Banjir di Kalsel beberapa waktu lalu, yang sebelumnya luput dari perhatian pemerintah (pemerintah hanya memberikan perhatian kepada korban bencana Gempa yang melanda Sulawesi Barat dan Longsor di Jawa Barat). Hingga akhirnya pemerintah menaruh perhatian, bahkan meninjau langsung ke lokasi terdampak bencana banjir di Kalsel. Contoh lain misalnya heboh pemberitaan anak sekolah melewati jembatan gantung rusak di Lebak Banten, padahal di bawah jembaran tersebut terhampar sungai yang beraliran cukup deras, sehingga sangat membahayakan bahkan mengancam keselamatan para siswa tersebut. Fenomena ini sangat miris, mengingat posisinya tak jauh dari ibu kota negara. Bahkan menurut salah satu warga, jembatan tersebut puluhan tahun tak pernah mendapatkan bantuan dari pemerintah, sehingga warga terpaksa melewati jembatan, walaupun harus bertaruh nyawa. Berkart ramai pemberitaan, pemerintah daerah memberikan perhatian terhadap kondisi jembatan tersebut.

Tak hanya melalui pemberitaan, cara lain sebagai wujud nyata penyambung lidah masyarakat kepada pemerintah juga telah dilakukan pers. Contohnya di beberapa media cetak telah membuka ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan keluh kesahnya terhadap permasalahan yang tengah dihadapi, baik dalam konteks sosial, ekonomi, infrastruktur, maupun layanan publik lainnya. Tujuannya agar permasalahan yang dihadapi masyarakat tersebut dapat diketahui dan ditindaklanjuti oleh pemerintah.

Tak hanya masyarakat yang merasa terbantu dengan kehadiran pers dengan berbagai medianya, Ombudsman secara kelembagaan juga sangat terbantu, misalnya jika berbicara konteks daerah. Ombudsman yang hanya memiliki satu kantor perwakilan di tiap provinsi, tentu tak dapat setiap harinya menjangkau aspirasi atau permasalahan pelayanan publik yang dialami masyarakat. Melalui media, baik cetak atau lainnya, Ombudsman dapat mengambil potret cepat permasalahan pelayanan publik yang tengah dihadapi masyarakat, untuk kemudian ditindaklanjuti, agar masalah tersebut mendapatkan penyelesaian dari pihak berwenang. Tak hanya berdasarkan pemberitaan, Ombudsman juga terbantu dengan kolom/suara pembaca yang disediakan oleh surat kabar, yang biasanya mencantumkan nomor kontak masyarakat yang menyampaikan pengaduan. Sehingga Ombudsman dapat berperan aktif menanyakan permasalahan yang dihadapi, apakah telah mendapatkan tindak lanjut atau belum. Bahkan Ombudsman dapat langsung melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang tengah dihadapi masyarakat. Hal ini sebagai bentuk pelaksanaan tugas Ombudsman sebagaimana Pasal 17 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Harapannya dengan adanya proses pemberitaan media dan tindak lanjut Ombudsman, tujuan percepatan perbaikan pelayanan publik berjalan beriringan.

Media yang juga berperan aktif memberitakan tentang Ombudsman, baik berkaitan dengan penyelesaian laporan, ataupun program lainnya, akan berdampak pada meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang tugas pokok dan fungsi Ombudsman. Mengingat memang nomenklatur Ombudsman sendiri agak unik, dan tak menutup kemungkinan kata Ombudsman belum familiar di masyarakat yang berada di daerah-daerah tertentu. Dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman, diharapkan masyarakat dapat lebih aktif menyampaikan pengaduan tentang layanan publik yang belum baik di sekitarnya. Hal ini senada dengan harapan Presiden Joko Widodo, yang disampaikan saat memberikan sambutan pada acara penyampaian Laporan Tahunan Ombudsman RI (08/02/2021), Presiden menginginkan masyarakat untuk berperan sebagai pemberi informasi dan kritikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, untuk kemudian informasi permasalahan pelayanan publik yang ditemukan warga, bisa langsung dilayangkan kepada [Ombudsman RI](#) atau perwakilan. Menurut Presiden Jokowi, Ombudsman RI telah banyak membantu pemerintah dalam membenah diri. Pengawasan dan rekomendasi yang diberikan Ombudsman RI membuat pelayanan publik semakin rapi dan berkualitas.

Selain pemberitaan tentang kondisi pelayanan publik, Ombudsman juga membutuhkan pers, sebagai sarana dapat mempublikasikan instansi penyelenggara pelayanan publik (yang biasa disebut Terlapor) yang tidak melaksanakan Rekomendasi Ombudsman. Sebagaimana penjelasan ketentuan Pasal 38 ayat (4) UU No. 37 Tahun 2008, bahwa yang dimaksud dengan "mempublikasikan", dilakukan melalui media massa baik cetak maupun elektronik. Tujuannya untuk memberitahukan kepada hal layak bahwa instansi Terlapor/ Atasannya tidak patuh terhadap ketentuan perundang-undangan, dan tidak memahami esensi dari Rekomendasi yang diberikan Ombudsman. Padahal tujuannya adalah untuk perbaikan pelayanan publik, bukan hanya untuk sesaat, namun untuk masa depan dalam jangka waktu yang lebih panjang, sehingga pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik dapat belajar dari kesalahan yang telah dilakukan. Publikasi tersebut juga sebagai salah satu bentuk memberikan efek jera, baik terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik yang terbukti melakukan Maladministrasi, ataupun kepada instansi penyelenggara pelayanan publik lainnya. Instansi penyelenggara layanan seharusnya tidak melakukan tindakan Maladministrasi yang cenderung merugikan bahkan mengabaikan hak masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

Jika dilihat sepintas melalui fungsinya, pers dan Ombudsman sama-sama menjadi perantara masyarakat, untuk menyampaikan keluhan pelayanan publiknya kepada pemerintah. Hanya saja dengan cara yang berbeda, pers dengan cara pemberitaannya sebagai produk jurnalistik, Ombudsman dengan cara tindak lanjut. Baik dengan cara meminta klarifikasi, investigasi secara langsung, maupun dengan cara berkoordinasi dan penyelesaian permasalahan pelayanan publik melalui mediasi/konsiliasi, sebagaimana ketentuan UU No. 37 Tahun 2008. Ke depan, harapannya pers dan Ombudsman dapat terus berjalan beriringan dan bersinergi, untuk mendukung proses percepatan pembangunan dan perwujudan pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari Maladministrasi di masa mendatang.