

REFLEKSI 20 TAHUN OMBUDSMAN R : PERJALANAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALTENG DALAM MENGAWAL PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 13 Maret 2020 - Meigi Bastiani

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman adalah 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.

Pada 10 Maret 2020, Ombudsman RI genap berusia 20 tahun sebagai Lembaga Negara yang berwenang sebagai pengawas pelayanan publik di Indonesia. Sepanjang perjalanannya, Ombudsman RI telah mendirikan Kantor Perwakilan di seluruh Indonesia. Pada tahun 2013 Ombudsman RI membuka Kantor Perwakilan di Kalimantan Tengah yang berkedudukan di Kota Palangka Raya. Sejak berdiri di Kalimantan Tengah dari tahun 2013 sampai dengan 2019, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah telah menerima 606 laporan pengaduan masyarakat, 584 laporan diantaranya telah diselesaikan/ditutup. Adapun instansi terlapor yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemerintah Daerah, sedangkan substansi laporan yang terbanyak dilaporkan adalah agraria/pertanahan.

Kendala yang dialami Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah dalam penyelesaian laporan masyarakat adalah:

- 1) Sikap tidak kooperatif dari instansi Terlapor sehingga menyulitkan Asisten Ombudsman untuk melakukan percepatan penyelesaian Laporan;
- 2) Kendala pengiriman surat ke lokasi yang jauh (tidak terjangkau), terkadang surat Ombudsman kembali karena tidak terkirim;
- 3) Harapan dari Pelapor yang tidak dapat terpenuhi secara maksimal karena keterbatasan kewenangan Ombudsman; dan
- 4) Sulitnya memanggil/mendatangkan Terlapor yang lokasinya jauh, misalnya Kepala Desa.

Dalam percepatan Penyelesaian Laporan Ombudsman RI Kalimantan Tengah melakukan upaya seperti:

- 1) Terus melakukan upaya koordinasi dengan Kepala Daerah agar mendorong instansi Terlapor untuk dapat kooperatif dengan Ombudsman; dan
- 2) Koordinasi melalui telepon dengan instansi Terlapor untuk mendorong percepatan penyelesaian laporan.

Penilaian Kepatuhan

Sejak tahun 2015-2019, Ombudsman RI telah melaksanakan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penilaian Kepatuhan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI dilaksanakan dalam rangka mencapai salah satu target (RPJMN) 2015-2019 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015.

Di Tahun 2019 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah melaksanakan Penilaian Kepatuhan di 9 Kabupaten dan 1 Kota pada Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil Kepatuhan pada tahun 2019, ada 4 kabupaten yang masuk kategori Zona Hijau adalah Kabupaten Lamandau, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kabupaten Barito Selatan dan Kabupaten Katingan. Kategori zona kuning ada 4 Kabupaten/kota seperti Kota Palangka Raya, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Utara. Sedangkan 2 Kabupaten yang masih masuk kategori Zona Merah seperti Kabupaten Barito Timur, dan Kabupaten Pulang Pisau. Untuk Pemerintah Daerah yang tidak menjadi objek penilaian kepatuhan pada tahun 2019 karena sebelumnya sudah masuk kategori Zona Hijau seperti Provinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Kotawaringin Timur, Kabupaten Kapuas, Kabupaten Gunung Mas, dan Kabupaten Seruyan.

Pada tahun 2020 ini Ombudsman RI merencanakan akan kembali melakukan penilaian kepatuhan pada Provinsi Kalimantan Tengah dan 14 Kabupaten/Kota sehingga diharapkan Pemerintah Daerah dapat membenahi standar pelayanan publiknya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Harapannya Pemerintah Daerah yang sudah

masuk kategori Zona Hijau tetap bisa mempertahankannya sedangkan yang masih kategori Zona Kuning dan Merah dapat berubah menjadi menjadi lebih baik masuk ke kategori Zona Hijau pada Penilaian Kepatuhan tahun 2020 ini.

Program Pencegahan Maladministrasi

Setiap tahun Ombudsman RI Perwakilan Kalteng terus menyelenggarakan program pencegahan maladministrasi. Program pencegahan ini ditujukan untuk memperkenalkan Ombudsman ke masyarakat luas sehingga masyarakat dapat mengetahui keberadaan Ombudsman serta tugas dan fungsinya sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan semakin banyaknya jumlah masyarakat yang mengetahui tentang Ombudsman, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, dan menumbuhkan kepekaan masyarakat terhadap peristiwa-peristiwa yang diduga terdapat Maladministrasi.

Selain kepada masyarakat, kegiatan pencegahan juga dilakukan kepada instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik, khususnya Pemerintah Daerah. Diharapkan instansi penyelenggara dapat menyadari pentingnya memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, sehingga meminimalisir kemungkinan diadukan ke Ombudsman.

Adapun kegiatan pencegahan yang telah dilakukan oleh Ombudsman Kalteng selama kurun waktu beberapa tahun terakhir adalah:

- 1) Sosialisasi terkait Ombudsman RI, Pelayanan Publik, dan Maladministrasi;
- 2) Edukasi masyarakat;
- 3) *Ombudsman Goes to Campus*;
- 4) Penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) dengan Pemerintah Daerah;
- 5) Menjadi saksi dalam penandatanganan komitmen Zona Integritas oleh Instansi Vertikal;
- 6) Melakukan kajian cepat dan kajian sistemik terhadap beberapa *issue* yang terjadi di Kalimantan Tengah;
- 7) Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
- 8) Pengawasan pelaksanaan seleksi CPNS; dan
- 9) Pengawasan pelaksanaan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

Dengan momentum dua dekade (20 tahun) Ombudsman RI ini, semoga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah sebagai Pengawas Pelayanan Publik dapat memberikan banyak kontribusi bagi masyarakat Kalimantan Tengah dan menjadi mitra bagi Pemerintah Daerah untuk membenahi pelayanan publiknya menjadi prima. Sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan, kenyamanan dan tidak mengalami maladministrasi pelayanan publik menuju pembangunan Kalimantan Tengah yang lebih baik.