

REFLEKSI 21 TAHUN OMBUDSMAN RI MENGAWAL PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 10 Maret 2021 - Susiati

Pada 10 Maret 2021, Ombudsman RI berulang tahun yang ke-21. Jikalau diperumpamakan umur manusia, maka umur 21 adalah umur yang bisa dikatakan umur remaja. Dengan semakin bertambahnya umur dan lama hadir Ombudsman RI, semoga semakin dikenal dengan segala eksistensinya di Indonesia, khususnya di Sulawesi Tengah.

Adapun Ombudsman sebagai institusi pertama kali lahir di Swedia. Kemudian pada tanggal 10 Maret 2000, Ombudsman RI hadir di Indonesia dibawah masa pemerintahan Presiden RI HK. Abdulrahman Wahid (Gus Dur) dengan resmi mendirikan Ombudsman dengan mengeluarkan Kepres Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional.

Hingga saat ini Ombudsman terus berkembang hampir di seluruh dunia. Sejak awal di bentuknya Komisi Ombudsman Nasional, Ombudsman memilih untuk bersifat *low profile*. Sikap ini didasari pada pertimbangan bahwa Ombudsman masih dalam proses membangun kapasitas kerja. Strategi *low profile* tersebut membuahkan hasil bagi semakin kuatnya dukungan terhadap eksistensi Ombudsman, sampai pada diterbitkannya Tap MPR Nomor VIII/MPR/2001 yang memberi mandat kepada eksekutif dan legislatif agar menyusun Undang-Undang Ombudsman. Bahkan Komisi Konstitusi memasukkan usulan tentang pasal Ombudsman dalam Naskah Amandemen UUD 1945 yang mereka susun untuk diserahkan kepada MPR RI. Usulan Pengaturan Ombudsman dalam Amandemen UUD 1945 oleh Komisi Konstitusi dimasukkan dalam Pasal 24 G ayat (1) yang berbunyi "Ombudsman Republik Indonesia adalah Ombudsman yang mandiri guna mengawasi penyelenggaraan pelayanan umum kepada masyarakat."

Setelah pada tahun 2000 Ombudsman berdiri atas dasar Kepres Nomor 44, maka pada tahun 2008 atas Inisiatif DPR mengesahkan UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, yang mana mengatur tentang kelembagaan, tugas dan kewenangan Ombudsman RI.

Independensi Ombudsman bisa dikatakan terbagi menjadi dua yaitu Ombudsman yang sifatnya institusional dan bersifat fungsional. Ombudsman yang sifatnya institusional artinya Ombudsman sama sekali bukan bagian dari institusi negara yang telah ada. Oleh karena itu, Ombudsman sama sekali tidak diawasi oleh kekuasaan negara. Sedangkan Ombudsman bersifat fungsional artinya Ombudsman tidak boleh dicampuri (atau diperintah) dan ditekan oleh siapapun. Untuk menjaga dan mencegah hal ini jangan sampai ada tekanan yang sifatnya intimidatif, parlemen harus memberikan wewenang yang kuat kepada Ombudsman, baik secara politis maupun yuridis.

Dalam UU Ombudsman RI, salah satu tugas Ombudsman adalah menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Yang mana maladministrasi adalah merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat atau perorangan.

Pelayanan Publik penting menjadi perhatian pemerintah dan penyelenggara negara pada umumnya. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga sudah di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur penyelenggara harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur negara tersebut merupakan hak dari masyarakat.

Adanya dua Undang-undang yang mengatur tentang Ombudsman RI dan tentang Pelayanan Publik semakin memperkuat Ombudsman RI sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik. Ombudsman menjadi wadah dalam memerangi maladministrasi dengan mengawal dan mengawasi pelayanan publik oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah 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.

Dengan usia 21 tahun, Ombudsman RI dengan berbagai kewenangan akan menjadi refleksi perbaikan dan telah cukup banyak memberi warna perubahan pelayanan instansi penyelenggara negara menjadi lebih baik. Dengan strategi menerima dan melakukan penyelesaian laporan masyarakat serta melakukan tindakan pencegahan maladministrasi yang didukung juga melalui upaya kerja sama dengan instansi penyelenggara pelayanan.