SATU DEKADE OMBUDSMAN PERWAKILAN JATIM : OMBUDSMAN ADALAH HARAPAN MASYARAKAT

Selasa, 12 Januari 2021 - Sidik Aji Nugroho

Bulan ini Januari 2020, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur genap berumur 10 Tahun. Satu dekade adalah perjalanan panjang sebuah institusi yang awalnya "kurang dikenal" dan "kurang familiar" di telinga masyarakat kini menjadi lembaga yang bukan hanya dikenal tapi diharapkan mampu berkiprah lebih banyak dalam perbaikan pelayanan publik. Ketika awal berdiri Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dengan jumlah personel 4 orang, belum banyak masyarakat dan institusi yang mengenal Ombudsman secara baik. Beberapa kali memiliki pengalaman "tidak enak" karena Ombudsman dianggap Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau dianggap sebagai BUMN. Walaupun kondisi kantor belum representatif dan fasilitas pendukung tidak ada sama sekali, pelan tapi pasti Ombudsman perlahan-lahan dikenal secara baik oleh Masyarakat Jawa Timur.

Sejarah Pembentukan Perwakilan

Menilik sejarah pembentukan kantor perwakilan Ombudsman di daerah (provinsi), Perwakilan Provinsi Jatim ini termasuk generasi ketiga. Generasi pertama adalah perwakilan Provinsi Daerah Itimewa Yogyakarta (DIY) dan Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), generasi kedua adalah perwakilan Provinsi Sumatera Utara (Medan) dan Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara (Manado) dan generasi ketiga adalah Perwakilan Provinsi Kalimantan selatan (Banjarmasin), Perwakilan Provinsi Jawa Timur dan Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Saat ini seluruh provinsi di Indonesia telah memiliki kantor Perwakilan Ombudsman, termasuk kantor Perwakilan Jakarta Raya, sehingga memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduanya.

Menurut pasal 5 ayat (2) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, berbunyi "Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di seluruh provinsi dan atau kabupaten kota." Walaupun secara yuridis Perwakilan di Kabupaten/Kota dapat dibentuk, akan tetapi saat ini hampir tidak mungkin membukanya walaupun masyarakat banyak yang mengharapkan Ombudsman bisa membuka kantor Perwakilan sampai di Kabupaten-Kota di Indonesia supaya masyarakat mudah mengaksesnya.

Ombudsman Perwakilan dan Komisi Pelayanan Publik (KPP)

Ketika Ombudsman Perwakilan Jawa Timur berdiri di Surabaya, pemerintah Provinsi Jawa Timur telah memiliki "ombudsman daerah" yaitu lembaga yang mempunyai fungsi dan peran yang sama dengan Ombudsman RI yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Komisi Pelayanan Publik (KPP) berdasarkan Peraturan Daerah. Fenomena Ombudsman lokal atau ombudsman daerah bukan hanya di Jawa Timur, di Yogyakarta dan Sulawesi Selatan dan beberapa kota lainnya juga mempunyai Ombudsman daerah yang dibentuk oleh pemerintah Kabupaten Provinsi melalui peraturan daerah (perda) memakai dana APBD Provinsi setempat.

Tentu kondisinya jauh berbeda antara Komisi pelayanan publik (KPP) dan Ombudsman perwakilan. KPP mendapatkan anggaran setiap tahunnya 2-4 Milyar oleh pemerintah Provinsi dengan penunjang dan alat kelengkapan (sekretariat) yang lengkap dan komplit sementara Ombudsman perwakilan "seadanya" yang kira-kira anggarannya 200 juta /tahun untuk operasional kantor (tahun 2011), kalau meminjam istilah pesantren- *bainassamai wassumur* (seperti jarak langit dan kedalaman sumur). Walaupun dengan kondisi "seadanya" Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dapat berkiprah dan mewarnai isu pelayanan publik di Jawa Timur. Hal ini dapat dilihat dari Jumlah laporan tahun pertama atau Tahun 2011 sekitar 200 laporan. Walaupun memiliki fungsi yang sama, Ombudsman dengan KPP memiliki hubungan yang sangat baik karena personel Ombudsman setengahnya berasal dari KPP (Kepala Perwakilan dan Asisten). Tidak pernah sekalipun terjadi "gesekan" atau rivalitas lembaga antara ombudsman dengan KPP sampai dengan berakhirnya kiprah KPP karena Perdanya dicabut oleh pemerintah provinsi Jawa Timur.

Perubahan Kebijakan

Selain bidang penyelesaian laporan (Keasistenan Riksa), Ombudsman bidang pencegahan juga mempunyai peran penting dalam kontribusi perbaikan pelayanan publik melalui kerja-kerja kajian atau riset, walaupun perubahan kebijakan juga awalnya karena adanya laporan masyarakat. Beberapa poin perbaikan/perubahan kebijakan pelayanan publik itu antara lain di antaranya:

Pertama, Perubahan persyaratan permohonan perubahan (pecah) Kartu Keluarga di Surabaya. hal ini terlihat dengan diterbitkannya Peraturan daerah Kota Surabaya No.6 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dimana perda ini mencabut perda No. 5 tahun 2011 dan No. 14 tahun 2014 tentang administrasi kependudukan. Satu hal penting di dalam perda ini adalah tidak adanya lagi kewajiban/persyaratan untuk pemohon perubahan Kartu keluarga (KK) karena perceraian untuk melampirkan KK asli atau cukup akta perceraian. Banyak laporan terkait masalah ini

ditangani Ombudsman perwakilan dan Ombudsman mendorong adanya perubahan Perda No. 14 Tahun 2014 di Surabaya dan akhirnya tahun 2019 dicabut.

Kedua, Kebijakan Parkir berlangganan untuk masyarakat. Tahun 2016 Ombudsman Perwakilan Jawa Timur membuat kajian parkir berlangganan dimana banyak daerah Kabupaten/kota di Jawa Timur membuat MoU dengan pemerintah provinsi Jawa Timur untuk membuat program parkir berlangganan. Setiap warga yang membayar pajak tahunan kendaraan bermotor langsung diwajibkan membayar parkir berlangganan di kantor samsat setempat. Setelah diteliti pelaksanaan dilapangan oleh Ombudsman ternyata tidak efektif, hal ini dikarenakan masyarakat tetap diminta membayar parkir walaupun dikawasan parkir berlangganan. Akhirnya ada daerah yang mencabut kebijakan tersebut.

Ketiga, Kesejahteraan Guru tidak tetap (GTT). Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah mewajibkan pengelolaan SMA sederajat beralih kewenangan dari pemerintah Kabupaten/Kota ke Pemerintah Provinsi. Hal ini mengakibatkan dampak kesejahteraan bagi Guru tidak tetap (GTT) yang mengajar di SMA sederajat. Banyak kabupaten/kota yang menganggarkan subsidi yang lumayan besar untuk GTT dalam APBDnya di antaranya Surabaya, Bojonegoro, Kota Batu dan lain sebagainya. Namun setelah kewenangan dialihkan ke pemerintah provinsi banyak yang mengalami penurunan pendapatan/kesejahteraan. Saran dan rekomendasi Ombudsman tentang kajian kesejahteraan GTT Tahun 2018 dieksekusi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Keempat. Tata kelola Mitigasi bencana. Tahun 2019 Ombudsman Perwakilan Jatim membuat kajian mitigasi bencana longsor di Ponorogo dan Banjir di Bojonegoro. Di dalam kajian ini Ombudsman menemukan banyak potensi Maladministrasi mulai dari tata ruang wilayah, tiadanya SOP tanggap bencana, banyak alat EWS (*early warning system*) yang rusak, koordinasi antara lembaga daerah kabupaten/kota dengan provinsi dan pusat belum optimal dan lain sebagainya. Di dalam kajian ini beberapa saran dan rekomendasi Ombudsman sudah dijalankan oleh Kabupaten Bojonegoro dan Kabupaten Ponorogo.

Tahun 2020 Ombudsman membuat kajian implementasi pendelegasian kewenangan IMB di Dinas Pelayanan Terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember yang masih dalam tahap monitoring pelaksanaan saran. Terakhir, tentu masih banyak persoalan pelayanan publik yang masih berserakan di mana-mana baik di bidang pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya. Selama sepuluh tahun berkiprah tentu banyak kekurangan di sana-sini. Banyak Pelapor yang kecewa karena tidak sesuai dengan ekspektasinya. Adalah tugas bersama seluruh komponen *stakeholder* bukan hanya Ombudsman untuk mewujudkan kondisi pelayanan publik yang "hadir" untuk masyarakatnya. Semoga ke depan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur makin kuat, efektif dan berintegritas.