

# TENTANG RESPON CEPAT OMBUDSMAN

Rabu, 07 Juli 2021 - Abdul Muhaimin

Respon Cepat Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan masyarakat tentu menjadi harapan bagi para Pelapor, sehingga laporannya bisa tertangani secara cepat, apalagi penyelesaiannya sesuai yang diharapkan Pelapor. Memahami harapan masyarakat ini, Ombudsman RI telah lama merancang mekanisme adanya respon cepat selain proses penanganan laporan secara biasa dengan jangka waktu tertentu.

Substansi pelayanan publik yang dapat dilaporkan kepada Ombudsman RI mencakup seluruh aspek pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara negara, antara lain; pelayanan perizinan, pelayanan pertanahan, pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan terhadap Narapidana, pelayanan lembaga peradilan, pelayanan kepegawaian, pelayanan infrastruktur (contohnya: jalan, fasilitas umum), dan pelayanan publik lainnya oleh kementerian/Instansi Pemerintah ataupun penyelenggara negara pada umumnya, terhadap masalah yang berpotensi masuk ruang lingkup adanya maladministrasi (baca: penyimpangan/kelalaian), yang mana permasalahan tersebut mulai dari kategori sederhana, sedang hingga kategori berat.

Ombudsman RI dalam melakukan penanganan laporan sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta peraturan yang berlaku terkait substansi yang dilaporkan. Kemudian untuk mengatur tata cara penanganan laporan, diatur dengan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 48 tahun 2020 Jo. PO Nomor 27 tahun 2017. Peraturan ini mengatur cara Ombudsman RI melakukan penanganan laporan dari proses verifikasi, pemeriksaan, mediasi/konsiliasi dan sampai Rekomendasi, termasuk juga respon cepat, yang diatur diselesaikan dalam waktu yang cepat.

Respon cepat Ombudsman muncul, bermula pada tahun 2012, dengan mencermati berbagai kondisi permasalahan yang dilaporkan kepada Ombudsman RI untuk segera direspon sesegera mungkin, maka kemudian untuk peristiwa/kondisi atau kejadian tertentu, dilakukan mekanisme respon cepat. Pada masa itu, seringkali terdapat informasi baik melalui telepon, maupun langsung mengenai kondisi pekerja migran atau TKI yang berada dalam kesulitan, seperti ketidaktahuan informasi ketika sampai di bandara pada waktu pemulangan, dimintakan uang oleh oknum tertentu, diperlakukan tidak baik oleh oknum pada waktu pemberangkatan, tidak diberikan kepastian waktu keberangkatan, dan sebagainya. Selain itu, adanya laporan dari pasien di rumah sakit yang kesulitan memperoleh pelayanan. Untuk penanganan hal tersebut, maka Ombudsman RI menggunakan mekanisme berupa respon cepat Ombudsman (RCO) dan sejak tahun 2012 tersebut hingga sekarang, dalam hal adanya kondisi darurat untuk segera ditindaklanjuti, dilakukan mekanisme respon cepat. Peraturan Ombudsman/petunjuk teknis tentang RCO telah disusun secara sistematis sejak tahun 2017.

Sebagai contoh, penanganan yang dilakukan dengan mekanisme respon cepat adalah langsung menghubungi para pihak yang dilaporkan, agar Pelapor segera mendapat pelayanan, misalnya menghubungi pihak rumah sakit untuk melayani pasien yang dalam kondisi sakit. Terhadap pekerja migran/TKI misalnya yang sedang di bandara, maka Tim Ombudsman RI mendatangi lokasi dan menyelesaikan permasalahan TKI tersebut, yang mana dalam pelaksanaan tugas, tim tetap dilengkapi atribut Ombudsman RI. Sampai saat ini, Respon cepat telah dilakukan baik di pusat ataupun di perwakilan Ombudsman di daerah, untuk berbagai jenis substansi/sector pelayanan publik.

Berdasarkan petunjuk teknis Ombudsman RI Nomor 37 tahun 2021 tentang pemeriksaan laporan masyarakat, tidak mengubah respon cepat dari petunjuk teknis sebelumnya, bahwa Respon Cepat Ombudsman (RCO) adalah mekanisme penyelesaian laporan secara cepat terhadap laporan yang dinyatakan memenuhi kriteria; 1).adanya kondisi darurat; 2).adanya kondisi mengancam keselamatan jiwa; dan 3). adanya kondisi mengancam hak hidup. Laporan dengan tindakan RCO dapat berasal dari penyampaian melalui media sosial Ombudsman RI atau aplikasi pesan singkat, yang dapat diberkaskan/proses kelengkapan administrasi pada kesempatan pertama setelah terlebih dahulu dilakukan tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kebenaran data/informasi.

*Kondisi darurat* adalah suatu keadaan yang terjadi karena adanya keterbatasan waktu atau kondisi yang tidak disangkakan sebelumnya (bencana alam, wabah penyakit, dan kelaparan) yang mana apabila tidak segera ditindaklanjuti berakibat buruk bagi keselamatan/hak hidup. *Kondisi mengancam keselamatan jiwa* adalah suatu kondisi darurat/mendesak yang dapat merugikan, menyulitkan, menyusahkan, dan/atau mencelakakan keselamatan jiwa (misalnya: keselamatan nyawa dan psikologis) seseorang apabila tidak segera ditangani. *Kondisi mengancam hak hidup* adalah suatu kondisi darurat yang dapat merugikan, menyulitkan, dan/atau menyusahkan seseorang/kelompok untuk memperoleh hak pendidikan dan hak ekonomi.

Pada awal masa pandemic covid-19, April 2020 yang lalu, dalam merespon harapan publik, Ombudsman RI juga melakukan respon cepat, dengan membuka *line* pengaduan khusus terkait permasalahan Covid-19, yang dalam waktu kurang lebih dua bulan kemudian, bulan Juni 2020, terdapat pengaduan permasalahan pelayanan publik dari dampak wabah covid-19 sebanyak 1.004 aduan/laporan, yang mana sebanyak 817 pengaduan atau 81,37% dari seluruh aduan pada *line* khusus tersebut merupakan permasalahan penyaluran bansos (bantuan sosial). Penanganan permasalahan bansos tersebut, sebagian dilakukan dengan mekanisme respon cepat Ombudsman, antara lain koordinasi dengan pihak

yang berwenang dan menyampaikan ke publik agar para pihak yang berwenang dapat mengakomodir untuk menyelesaikan permasalahan bansos tersebut. Maka setelahnya, masyarakat menyampaikan bahwa mereka telah memperoleh Bansos.

Mekanisme penanganan laporan RCO sesuai ketentuan pada Ombudsman RI adalah: a).Klarifikasi langsung, berupa tindakan dengan cara menghubungi melalui telepon,email dan/atau datang langsung; b). Pemeriksaan lapangan, berupa pemeriksaan kepada objek yang dibutuhkan, baik secara terbuka dan/atau tertutup sesuai kebutuhan pembuktian dalam pemeriksaan; atau c).Konsiliasi/Mediasi, berupa pertemuan para pihak, dengan memperhatikan waktu dan tempat yang dipandang efektif menyelesaikan laporan secara cepat. Dalam hal terindikasi adanya potensi kerugian materiil, maka selama pemeriksaan, Ombudsman RI dapat mengumpulkan bukti untuk mendukung adanya kerugian materiil.

Laporan dengan kategori penyelesaian RCO, dinyatakan selesai dan ditutup apabila Pelapor telah memperoleh penyelesaian/solusi, minimal hingga tidak lagi berada dalam kondisi darurat sesuai kondisi penyelesaian RCO berdasarkan Petunjuk teknis Ombudsman RI. Contoh kondisi selesainya RCO adalah; telah diberikan pelayanan di rumah sakit, telah diberikan pelayanan oleh pihak yang berwajib bagi TKI yang diketahui mengalami penganiayaan/kondisi tidak baik, telah diberikan hak untuk mendaftar sekolah bagi peserta didik yang awalnya tidak dapat mendaftar, telah diberikan obat ataupun makanan layak bagi Narapidana/Warga binaan di tahanan/Lapas, telah diberikan bantuan makanan/pangan bagi warga yang layak memperoleh bantuan seperti bansos masa pandemi, dan lain sebagainya.

Pada prinsipnya, Ombudsman [RI](#) tetap mengupayakan percepatan penanganan laporan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku, walaupun tidak dalam kategori adanya kondisi kedaruratan, namun dalam hal terdapat kondisi kedaruratan, maka penanganan laporan diprioritaskan. Semoga hal ini, dapat memberi pemahaman bagi masyarakat Pelapor terkait adanya prioritas penanganan laporan tertentu dengan alasan adanya kondisi-kondisi kedaruratan, yang telah diatur dalam petunjuk penyelesaian laporan Ombudsman RI.

Proses penyelesaian laporan maladministrasi oleh Ombudsman RI tentu selalu berkembang yang diupayakan untuk menciptakan pelayanan publik yang baik. Mekanisme respot cepat Ombudsman ini juga mengharapkan langkah proaktif dari instansi penyelenggara negara, sehingga harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang prima, dapat terpenuhi dengan adanya sikap proaktif Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam menyikapi permasalahan yang disampaikan kepada Ombudsman RI, apalagi yang masuk dalam kategori kedaruratan. Semoga Penyelenggara negara kedepan dapat meningkatkan kerjasama untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang termasuk dalam ruang lingkup tugas dan kewenangan masing-masing penyelenggara negara.