

UNSUR BERITA DALAM KRONOLOGI LAPORAN KE OMBUDSMAN RI

Rabu, 11 November 2020 - Shintya Gugah Asih T.

Setiap hari bahkan setiap detik di kehidupan umat manusia berisi kumpulan peristiwa-peristiwa. Teramat banyak peristiwa yang terjadi sehingga tidak semua dapat diingat dan disampaikan secara mendetail baik kepada orang yang dikenal maupun khalayak luas. Inilah salah satu esensi dari suatu kata yang namanya berita. Peristiwa terpilih dan yang sudah difilterisasi dengan mekanisme beritalah yang dapat disebarluaskan atau dimengerti oleh yang membaca berita tersebut.

Berita dalam bahasa Inggris disebut dengan *news*. Dalam *The Oxford Paperback Dictionary* terbitan *Oxford University Press* (1979), *news* diartikan sebagai informasi tentang peristiwa terbaru. Menurut para ahli Dean M Lyle Spencer "berita adalah suatu kenyataan atau ide yang benar dan dapat menarik perhatian sebagian besar pembaca". Kondisi berita hari ini yang dapat kita lihat di berbagai platform menunjukkan betapa definisi tersebut telah terpotong. Konsep kenyataan dan menarik perhatian tidak secara simultan dikedepankan namun lebih dominan pada konsep menarik perhatian. Akibatnya banyak disinformasi terjadi, hoax timbul dalam berbagai isu dan media pemberitaan.

Kegiatan pelayanan publik sebagai menu utama dalam bernegara, tidak lepas juga dari berita. Hasil kerja-kerja layanan publik sering kita lihat menghiasi berbagai media pemberitaan. Berita tentang baik buruknya kondisi layanan publik sudah sangat sering kita saksikan, namun potret perjuangan seorang pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan yang baik menarik juga untuk diceritakan. Kisah warga Surabaya yang mengurus akta kematian hingga ke Kementerian Dalam Negeri yang berlokasi di Jakarta mungkin menjadi sepercik kisah dari warga-warga lainnya yang mungkin saja detik ini sedang berjuang di sektor layanan publik lainnya seperti kesehatan ataupun pendidikan.

Perjuangan pengguna layanan dalam mendapatkan hak pelayanan publik perlu "dipersenjatai" dengan kemampuan merangkum dan menceritakan fakta layanan publik secara tertulis. Sama halnya seperti berita, berbagai peristiwa yang terjadi selama kita mengurus pelayanan publik harus dipilih dengan cermat agar menghasilkan fakta situasi terkini dan "menarik perhatian pembacanya". Pembaca dalam konteks ini ialah instansi tempat warga tersebut mengurus layanan apabila terjadi keluhan atau instansi lainnya yang diberi wewenang untuk menyelesaikan permasalahan tersebut seperti Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman). Seringkali apabila terjadi masalah atau keluhan di layanan publik, warga belum bisa mengkomunikasikan secara tertulis dan sistematis kepada instansi yang dituju termasuk kepada Ombudsman, tempat menampung dan menyelesaikan keluhan warga terkait layanan publik.

Persyaratan agar keluhan warga dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman salah satunya ialah menyampaikan kronologi secara tertulis terkait permasalahan layanan yang dialami. Kronologi yang ditulis tentunya memiliki jalan cerita yang berupa fakta, sesuai urutan waktu dan lebih baik lagi disertai bukti pendukung. Kronologi tersebut harus bernilai, sama halnya seperti nilai berita. Sebagai panduan bagi pengguna layanan yang ingin menulis kronologi laporan pengaduan kepada instansi layanan publik terkhusus Ombudsman, maka unsur-unsur ini bisa menjadi rujukan :

Kedekatan

Kronologi yang efektif harus memiliki kedekatan berupa waktu dan tempat kejadian peristiwa layanan. Kedekatan waktu menunjukkan seberapa aktual dan terkini peristiwa layanan publik terjadi. Semakin dekat waktu peristiwa layanan publik dilaporkan maka semakin mudah warga maupun instansi mendeteksi di mana hak dan kewajibannya dalam layanan publik tidak dipenuhi. Biasanya setiap instansi yang menampung pengaduan memiliki batas waktu kedaluwarsa peristiwa. Ombudsman misalnya, peristiwa ataupun tindakan yang telah terjadi setelah 2 (dua) tahun maka tidak dapat ditindaklanjuti. Kedekatan tempat juga perlu diperhatikan, apabila pengguna layanan mengadukan instansi yang tidak dekat dengan kediaman pengguna layanan tentunya akan kesulitan menceritakan detail tempat serta menghabiskan waktu dalam penyampaian secara langsung untuk memudahkan konfirmasi.

Keterkenalan

Unsur ini mengharuskan pengguna layanan mengetahui pihak telapor ataupun pihak terkait lainnya. Pihak telapor tentunya harus jelas merujuk pada instansi dan personalianya. Dalam hal personalia maka kenali nama dan jabatannya serta hal apa saja yang telah dilakukannya kepada pengguna layanan dalam proses layanan publik. Pengetahuan terhadap pihak terkait juga dibutuhkan untuk mengenal atasan telapor dan batasan kewenangan penyelesaian masalah layanan yang dihadapi baik di tingkat desa, kabupaten/ kota, provinsi ataupun pusat. Ini diperlukan agar pengaduan tidak mengalami disposisi penyelesaian yang terlalu lama akibat keliru mengalamatkan pengaduan.

Dampak

Ceritakan manfaat yang dihasilkan jika masalah layanan publik tersebut diselesaikan. Dalam segi kuantitatif bisa diceritakan manfaat yang dihasilkan, bisa merujuk individu maupun kelompok. Semakin banyak yang terdampak maka semakin menjadi prioritas untuk diselesaikan oleh instansi. Ceritakan pula dampak lainnya terhadap tata kelola layanan yang mungkin saja menjadi harapan pengguna layanan selain diselesaikannya masalah layanan publik tersebut seperti penghematan biaya dan waktu serta penyederhanaan prosedur.

Tentang Manusia

Pada poin ini pengguna layanan harus secara jelas menceritakan tahapan proses layanan beserta usahanya dalam memperjuangkan penyelesaian masalah layanan publik. Hal yang berkaitan tentang manusia seperti interaksi dan perjuangan yang menyertainya menarik untuk disampaikan, tentunya disertai fakta berupa telah berusaha memperbaiki kewajiban permohonan layanan atau telah berusaha mengadukan hal tersebut ke instansi atau atasannya yang berwenang namun belum ada penyelesaian. Perlu diketahui bahwa telah berusaha mengadukan tersebut merupakan syarat materil laporan pengaduan bisa ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Unsur-unsur di atas kiranya dapat memperkaya panduan dalam membuat kronologi laporan dalam hal mengadukan permasalahan layanan publik kepada instansi yang berwenang termasuk Ombudsman. Selain itu juga bermanfaat dalam mengakselerasi informasi yang dibutuhkan oleh instansi tersebut sehingga tepat mengidentifikasi penyelesaian dan tidak lanjut pengaduan. Di sisi lain juga dapat menjadi bahan evaluasi pengguna layanan untuk bertanya apakah permasalahan yang dialami layak untuk dipublikasikan di berbagai macam media.