

OMBUDSMAN RI JAMIN HAK MASYARAKAT RENTAN DALAM MENDAPATKAN AKSES KEADILAN

Selasa, 27 September 2022 - Nurul Istiamuji

Jakarta - Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih berkomitmen agar masyarakat rentan mendapatkan akses keadilan (*access to justice*) dalam pelayanan publik sebagaimana yang dimandatkan dalam Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sehingga diharapkan masyarakat yang masuk dalam kategori rentan dapat merasakan manfaat dan keadilan atas kehadiran Ombudsman RI.

Untuk memperoleh keadilan dalam pelayanan publik, Najih menjelaskan Ombudsman RI telah membuka berbagai pendekatan melalui kanal pengaduan baik daring dan luring. Tercatat selama semester 1 tahun 2022, Ombudsman RI menerima 6.012 laporan masyarakat yang diantaranya, 1.516 laporan berasal dari masyarakat yang datang langsung ke kantor Ombudsman di Pusat dan Perwakilan, 780 laporan melalui surat, 634 melalui program jemput bola *Ombudsman On The Spot*, 533 melalui saluran pengaduan *WhatsApp*, 254 melalui telepon dan 281 melalui *email*.

"Melalui situasi ini masyarakat Indonesia lebih suka pendekatan secara langsung dengan datang ke kantor baik Pusat maupun Perwakilan. Ini memerlukan langkah yang lebih keras lagi mengingatkan Ombudsman menjadi jembatan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik agar *access to justice* ini didapatkan apalagi bagi masyarakat tertinggal dan rentan yang perlu perhatian khusus," ucap Najih dalam Diskusi Panel *Indonesia Netherland Legal Update (INLU) Tahun 2022 "Peran Ombudsman dalam Akses Terhadap Keadilan"*, di Gedung Ombudsman RI, Selasa (27/9/2022).

Anggota Ombudsman RI, Johanes Widijantoro menambahkan bahwa kategori rentan yang dimaksud diantaranya masyarakat adat, kelompok penghayat kepercayaan, penyandang disabilitas (termasuk ODGJ) dan masyarakat miskin. "Kami perlu memastikan agar pelayanan publik dapat menjangkau mereka. Banyak permasalahan kelompok rentan yang kita hadapi seiring luasnya wilayah kita. Standar pelayanan publik masih sektoral dan belum adanya batas penentuan garis batas dalam pelayanan publik," ujar Johanes.

Berbeda halnya di Belanda, Ketua Ombudsman Belanda, Reiner Van Zutphen mengungkapkan bahwa masyarakat rentan di Belanda dibagi dalam lima kategori yakni orang dewasa yang belum mendapatkan pekerjaan, para pengungsi/migran, para wiraswasta yang secara finansial belum stabil, orang tua tunggal dan orang lanjut usia.

"Saat ini kami fokus pada perantara, komunikasi dan strategi kami untuk masyarakat rentan. Misalnya kami memperluas situs *web* khusus untuk masyarakat rentan, memperkenalkan *hotline* kepada mereka, dan membuka konseling secara langsung," ucap Reiner.

Sependapat, *CEO of The Centre for Conflict Resolution and Mediation*, Linda Reijerkerk mengungkapkan bahwa diperlukan sebuah pendekatan dan strategi komunikasi kepada masyarakat rentan dalam menangani laporan yang mereka sampaikan. Oleh karena itu untuk mencapai *access to justice* salah satu pendekatannya melalui metode progresif dan partisipatif (*propartif*).

"Propartif ini membangun sistem kepercayaan dari otoritas publik sehingga bisa mengakomodir dan mencari solusi dalam memenuhi masing-masing pihak. Masyarakat bisa menerima apabila otoritas publik bisa hormat dan mendengar laporan mereka sehingga masyarakat merasa diperlakukan adil," tutup Linda.