

KEASISTENAN PVL: UJUNG TOMBAK OMBUDSMAN PERWAKILAN

Kamis, 16 Januari 2025 - kepri

Dalam suatu karya tulis novel yang dituliskan dengan tangan dingin Alex Dumas, dikisahkan tentang tiga orang pemuda dalam suatu asa, visi, dan tujuan yang sama. Tiga orang pemuda berparas eropa yang mahsyur disebut sebagai *Les Trois Mousquetaires* atau *The Three Musketeers*; Athos, Porthos, dan Aramis. Ketiga pemuda yang dalam perjalanan kehidupannya mentahbiskan hidup dan petualangannya dalam rangka menjadi martir pelindung bagi monarki Kerajaan Prancis yang berdiri sebagai suatu kekuatan politik besar di Kawasan Eropa Barat bahkan tatanan dunia lama. Dalam konteks penulisan opini ini, mungkin dapat menganalogikan organ kerja Perwakilan Ombudsman, yakni Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Penerimaan Laporan, dan Pencegahan Maladministrasi.

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan sebagai gerbang masuk atas puluhan bahkan ratusan laporan yang didalamnya mengandung keluhan hingga dugaan awal maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman Perwakilan adalah ujung tombak yang dianalogikan sebagai gerbang awal dari apa yang disebut pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal demikianlah yang menentukan apa saja langkah dan tahapan selanjutnya guna mengentaskan perkara yang dihadapi secara berhati-hati dan bentuk kehati-hatian inilah yang diwujudkan secara nyata dalam proses verifikasi laporan itu sendiri. Proses verifikasi laporan tidak serta merta menilai apakah suatu dugaan tindak maladministrasi yang dilaporkan merupakan kewenangan Ombudsman Perwakilan, namun lebih jauh lagi terhadap apakah laporan tersebut secara kronologis maupun bukti-bukti yang ada memang dapat dinaikan ke tahap selanjutnya atau secara langsung menentukan apakah masalah tersebut memang masalah yang sebenarnya bermasalah. Hal demikian menentukan mampukah keasistenan ini menukar setiap tetes air mata dan keresahan pelapor menjadi kepuasan hati dan rasa terima kasih atas hak-haknya yang dikembalikan dan memang sudah seharusnya seperti itu.

Ibaratkan sebuah aliran sungai yang mengalir menuju samudera luas, PVL sendiri sejatinya adalah hulu bagi setiap *business process* penanganan laporan di Ombudsman Perwakilan, ketepatan dan kecermatan asisten di dalam memverifikasi masalah menentukan bagaimana tindakan kolektif yang dapat diambil. Bahkan apabila kita menelisik lebih jauh, kemampuan asisten PVL dalam membaca gestur, alur penyampaian, serta harapan pelapor dapat diibaratkan sebagai titik awal dimulainya suatu analisa laporan secara langsung. Suatu keniscayaan apabila hal-hal tersebut telah diindahkan namun nihil dari apa yang seharusnya dilakukan sebagaimana hulu sungai yang menentukan debit air serta muatan apa-apa saja yang akan dibawanya, PVL lah yang menjadi awal dari suatu penanganan dugaan maladministrasi secara konseptual seperti apa dan bagaimana suatu dugaan serta latar belakang mengapa hal tersebut dapat terjadi. Dalam hal ini, mengacu lebih lanjut kepada ketentuan-ketentuan yang diatur di dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

Dalam suatu *business process* sebagaimana diatur di dalam regulasi yang disebut sebelumnya, PVL sebagai suatu keasistenan di tingkat perwakilan memiliki kewenangan dalam hal menerima konsultasi dan laporan yang disampaikan oleh pelapor. Dalam hal ini, konsultasi yang dilakukan oleh keasistenan PVL sendiri dapat menghasilkan suatu *output* produk kinerja dalam bentuk hasil ringkasan konsultasi yang sangat membantu pelapor dalam menyelesaikan persoalannya. Adapun laporan yang disampaikan kepada keasistenan PVL sendiri menjadi kunci utama bagi PVL sendiri sebagai pintu gerbang *business process* penyelesaian laporan. Laporan-laporan yang disampaikan tersebut lantas diverifikasi secara formil (administrasi) maupun materil (substansi) nya dalam rangka memastikan laporan yang disampaikan berkorelasi dengan kewenangan ombudsman serta memenuhi aspek lainnya seperti laporan yang bukan di bawah penyelesaian instansi terlapor maupun lembaga peradilan.

Tulisan ini pun mengarah kepada satu kesimpulan besar yang mengerucut kepada hal-hal penting bahwasanya PVL ada dalam rangka menerima setiap laporan masyarakat yang disampaikan serta dimohonkan penyelesaiannya, setiap keresahan itu tentunya berangkat dari sebonkah masalah yang harus ditelisik benang merahnya dan ditera tiap-tiap ikhtisar cerita yang dikandungnya. Kemampuan berempati, mendengarkan seksama, memperdalam informasi awal, serta mencacah kronologi adalah kunci daripada hidup, nafas, denyut nadi, serta komitmen nyata dari keasistenan ini. Dalam memperhatikan peta alur penyelesaian laporan di keasistenan PVL sendiri, tahapan demi tahapan dalam menerima dan memverifikasi laporan telah menunjukkan bahwasanya *business process* merupakan hal krusial dimana arah pemeriksaan dan penyelesaian suatu laporan ditentukan pada tahapan ini yang artinya bahwa Keasistenan PVL memainkan peranan

penting sebagai gerbang masuk yang sangat strategis sekaligus ujung tombak yang menentukan harapan masyarakat yang melaporkan dugaan maladministrasi yang dialaminya kepada Ombudsman Republik Indonesia pada tingkat perwakilan khususnya Perwakilan Kepulauan Riau terutama terhadap laporan-laporan yang diselesaikan melalui mekanisme respon cepat yang memiliki urgensi sangat tinggi terhadap kondisi kahar ataupun keselamatan dan kedaruratan keadaan seseorang atau sekelompok orang.

Oleh: Muhammad Addin Nur Prasatia, SH

Calon Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau