

# MEMBANGUN KUALITAS KEASISTENAN PEMERIKSAAN DI OMBUDSMAN RI

Senin, 17 Januari 2022 - Maulana Achmadi

Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan adalah salah satu unsur utama dalam mengemban misi dan tugas-tugas ke Ombudsman RI sebagaimana Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, bahwa Ombudsman RI bertugas untuk menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan, dan menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.

Ditambah lagi pada Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang dan ayat (2) menyatakan Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara.

Untuk itu, tugas dan tanggung jawab keasistenan pemeriksaan dirasa cukup berat, karena menjadi komponen substantif. Merekalah orang-orang yang berjibaku dengan "Map Kuning" (laporan). Melakukan kerja-kerja luar biasa dalam menganalisa, membangun meta komunikasi antara rakyat dan penyelenggara (pemerintah), menghadapi resiko terdepan di lapangan, dituntut untuk menjaga marwah dan citra lembaga di arena publik, menjahit problem menjadi solusi, serta yang paling tinggi produk kerjanya.

Tantangan dan sekaligus ujian yang sering mereka temui adalah kurangnya waktu dan tenaga. Sebab dalam satu kasus map kuning saja, seorang asisten pemeriksaan harus mengeluarkan minimal 8 produk analisa/administratif seperti SPDP, LHPD, KLA, Berita Gelar laporan, KKP, Perkembangan Laporan, LAHP, dan BAPL. Belum lagi termasuk berkas-berkas pertemuan dan pemeriksaan lapangan. Tanpa ada staf atau tenaga pendukung.

Bila berkaca di perwakilan, maka tugas keasistenan pemeriksaan akan menjadi kombo atau multidimensi. Mereka akan dilibatkan dengan program pencegahan juga program verifikasi dan penerimaan laporan, sebab SOTK di Perwakilan sangat berbeda dari pusat. Yang akhirnya waktu 5 hari kerja (senin-jumat) selama 8 jam takkan pernah cukup bagi asisten pemeriksaan di Ombudsman. Sehingga terkadang harus menyediakan waktu sabtu-minggu atau kerja lembur untuk menyelesaikan sejumlah laporan.

Idealnya keasistenan pemeriksaan Ombudsman bukan hanya berisi SDM yang kompeten dari berbagai bidang, namun juga orang-orang "pilihan" yang mempunyai performa analisa yang baik, performa komunikasi yang aktif efektif, serta berfokus pada efektivitas kerja, solusi, dan keadilan substansial.

Meski demikian fakta di sebagian besar perwakilan, keasistenan pemeriksaan sering menghadapi problem klasik seperti ketersediaan anggaran, SDM, dan sarpras pendukung investigator Ombudsman di lapangan, termasuk kebijakan revolusioner dalam hal juknis pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Apalagi kerja-kerjanya diberi target yang ketat.

Refleksi lainnya dalam setiap evaluasi laporan, bahkan mingguan dan bulanan yang menjadi bahasan utama dari setiap kerja-kerja Ombudsman adalah penanganan laporan atau penyelesaian kasus-kasus pelayanan publik. Ini menjadi kerja yang sering dan "wajib" ditagih oleh lembaga, sehingga penting bagi Ombudsman ke depan membuat arah prioritas dan dukungan nyata bagi bidang penyelesaian atau pemeriksaan laporan ini.

Keasistenan pemeriksaan bagi kami adalah investasi berharga bagi Ombudsman, sebab dari bidang inilah bentuk dan wajah Ombudsman RI itu akan terlihat di mata publik. Secara singkat citra Ombudsman RI ditentukan dari kualitas penyelesaian/pemeriksaan laporan yang ditangani.

Meski banyak onak duri dalam keasistenan ini tapi bidang ini juga menjanjikan banyak keistimewaan, SDM yang masuk dalam kerja-kerjanya akan merasakan perkembangan diri yang pesat, kemampuan belajar di luar yang biasa, peningkatan skill komunikasi dan kemampuan analisa yang tinggi serta mendapatkan kepuasan batin yang hebat, karena banyak dari publik yang merasa "diselamatkan" atau ditolong oleh Ombudsman melalui "tangan" dari keasistenan ini.

Tak sedikit ucapan terimakasih tersurat, testimoni video, ucapan melalui medsos, email, bahkan yang datang langsung menyampaikan rasa syukurnya karena telah dibantu oleh asisten pemeriksaan Ombudsman. Hal ini seolah menjadi pelepas dahaga meski awalnya lelah mendera.

Akhirnya tak ada gading yang tak retak, tak ada sistem yang sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Tuhan Semata. Pada poinnya kami yang pernah berada di keasistenan pemeriksaan sangat bersyukur atas pembelajaran yang berharga dan berharap kerja-kerja keasistenan pemeriksaan terlebih di perwakilan ke depan mendapatkan perhatian serius, dukungan, dan kebijakan yang lebih memperkuat insan Ombudsman dalam membantu rakyat mendapatkan haknya yakni pelayanan publik yang prima, adil dan bermartabat.

Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Kalsel