

MEMPERKUAT KOMPETENSI ASISTEN OMBUDSMAN

Kamis, 23 Januari 2025 - kalsel

Ombudsman merupakan Lembaga negara pengawas pelayanan publik. Pengawas eksternal yang pembentukannya tertuang dalam Undang-undang 37 tahun 2008. Selain itu, disebutkan dalam Peraturan Ombudsman No. 42 Tahun 2021 bahwa untuk menjalankan fungsi, tugas dan kewenangannya Ombudsman dibantu oleh Asisten Ombudsman. Asisten Ombudsman adalah pegawai fungsional dan/atau pejabat struktural yang diangkat dan diberhentikan Ketua Ombudsman. Salah satu tugas Asisten Ombudsman yaitu menyelesaikan aduan/keluhan pelayanan publik. Dalam hal ini keluhan atau laporan pengaduan yang disampaikan merupakan keluhan pelayanan publik mengenai adanya dugaan maladministrasi.

Maladministrasi berdasarkan Undang-Undang 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Asisten Ombudsman diharapkan dapat menjalankan fungsi kelembagaan yang *agile* (gesit). Tidak hanya terpaku pada satu permasalahan dugaan maladministrasi. Asisten dituntut memahami Analisa Regulasi/Prosedur Potensi Maladministrasi (Arooma) yang timbul dari satu laporan/keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Asisten Ombudsman harus selalu berproses ke arah yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja produktivitas dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pengawas pelayanan publik. Bergerak untuk reformasi birokrasi yang berdampak pelayanan prima, memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Apabila seorang Asisten sudah menemukan Regulasi/Prosedur Potensi Maladministrasi (Arooma) pada saat menerima sebuah laporan/pengaduan, maka sudah ada solusi konkrit yang akan diambil. Hal ini pun juga berdampak positif bagi masyarakat, dengan adanya kepuasan masyarakat dalam merasakan pelayanan melalui penanganan laporan pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat ke Ombudsman.

Pelayanan publik yang lebih baik tentunya ditunjang dengan gaya kepemimpinan yang mau berinteraksi dan mendampingi Asisten dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sehingga seorang pemimpin dapat mempengaruhi perilaku orang lain agar mau bekerjasama untuk mencapai sebuah tujuan organisasi pada kelembagaan Ombudsman. Beberapa hal yang dapat ditingkatkan agar menjadi pribadi yang lebih baik diantaranya niat dan motivasi (*motivating*), peningkatan kapasitas dan pengembangan SDM melalui pelatihan (*training*) dan adanya pendampingan (*coaching*).

Innamal a'malu binniyat. Satu kalimat yang populer dikalangan umat muslim yang sering dimaknai bahwa segala sesuatu diawali dengan niat agar memberikan manfaat kebaikan dari sebuah pekerjaan tersebut. Asisten Ombudsman yang mendapati sebuah pekerjaan dalam menerima atau menindaklanjuti laporan/keluhan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi, diharapkan mampu menggerakkan kemampuannya (dalam bentuk keahlian atau keterampilan) tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi kelembagaan yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu, niat yang utama adalah memberikan kemudahan untuk orang lain. Niat dan motivasi dalam memberikan pelayanan publik yang baik merupakan sebuah perilaku pengorbanan demi kemaslahatan masyarakat, tanpa berharap adanya manfaat timbal balik untuk diri sendiri.

Selama tahun 2019-2023, Asisten Ombudsman menerima 70.580 persoalan layanan publik. Dari jumlah tersebut, tentu beragam persoalan ada di dalamnya. Mulai dari persoalan yang sederhana, sampai persoalan pelayanan publik yang kompleks.

Sangat diperlukan pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menghadapi tantangan global, khususnya dalam menindaklanjuti laporan masyarakat serta melakukan pengawasan dalam sektor pelayanan publik. Pelatihan dan pengembangan SDM sangat membantu, serta memperkuat keunggulan yang kompetitif. Hal ini juga dapat berdampak positif bagi Asisten guna meningkatkan kinerja, meningkatkan inovasi dan kreativitas dalam penyelenggara pengawasan pelayanan publik. Apabila pelatihan dan pengembangan SDM sudah dilakukan, bagian terpenting lainnya yaitu pendampingan (*coaching*) dan *mentoring*.

Coaching bukanlah upaya membuat orang terus bergantung pada seseorang. Tetapi *coaching* adalah upaya untuk membuat orang lebih berdaya dan lebih hebat, dengan yakin kemampuan dirinya sendiri. *Coaching* dan *mentoring* merupakan langkah strategis untuk mengoptimalkan kemampuan Asisten. Asisten merupakan aset penting dan strategis dalam kelembagaan Ombudsman. Keberadaan dan eksistensi Asisten tentunya tidak dapat tergantikan secara mutlak oleh sumber daya manusia lain. Kemampuan dan keterampilan Asisten dalam berkomunikasi sangat menentukan, untuk menggali dan mengupas kebutuhan terdalam dari masyarakat, saat menyampaikan laporan/ keluhan pengaduan pelayanan publik.

Selain itu, manfaat positif dari *coaching* yaitu dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan Asisten dalam menentukan arah sebuah konflik, tentunya diiringi sebuah solusi yang berkeadilan tanpa menghakimi salah satu pihak. Oleh karenanya *coaching* dan *mentoring* merupakan faktor pendukung yang dapat menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan sistem manajemen di setiap kantor perwakilan agar terus memiliki kualitas terbaik yang terus berkelanjutan dalam upaya percepatan penyelesaian laporan/keluhan masyarakat.

Akhirnya, kita semua berharap, semakin hari kompetensi Asisten Ombudsman semakin meningkat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan *voice* dan yang berdampak pada meningkatnya jumlah Laporan serta permasalahan pelayanan publik yang semakin kompleks. (SH/PC25)

Oleh:

Reni Yunita Ariany

Asisten Ombudsman