

MENGENAL OMBUDSMAN RI

Kamis, 28 April 2022 - Reihana Ferdian

Negara memiliki tugas dalam memenuhi kebutuhan rakyat. Adapun pemenuhan kebutuhan tersebut diwujudkan melalui pelayanan publik. Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan publik dilandaskan pada beberapa aturan yang berlaku. Peraturan yang berlaku tersebut adalah UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, termasuk UU Nomor 30/2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang saling berkaitan dengan UU 25/2009. Sebenarnya apa esensi kedua UU tersebut sehingga dapat dihubungkan satu sama lain padahal berbeda? Kemudian, perlu diketahui dan dipahami juga bahwa dalam pelaksanaan tugas negara untuk pemenuhan pelayanan publik, terdapat lembaga negara yang memiliki kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam UU Nomor 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lalu pertanyaan selanjutnya, apa hubungan antara Ombudsman, Pelayanan Publik, dan Administrasi Pemerintahan? Berikut penjelasannya.

Esensi Pelayanan Publik

Perlu diketahui bahwa ada makna penting tentang lahirnya Ombudsman terkait pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. Mengapa pelayanan publik harus diatur dan diawasi?

Perlu diketahui terlebih dahulu terkait definisi pelayanan publik. Menurut Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 25/2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan publik memiliki peran strategis karena menyangkut berbagai kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengawasan sangat penting dilakukan.

Pentingnya pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik semakin digencarkan sejak era reformasi. Pada era ini demokratisasi menjadi urgensi melalui penyelenggaraan negara yang baik (*good governance*), bersih (*clean governance*), serta bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Sehingga hal tersebut sejalan dengan penguatan fungsi pengawasan melalui peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan paradigma pelayanan publik baru (*New Public Service/NPS*). Terlebih juga, pelayanan publik merupakan produk dari kebijakan publik. Adapun kebijakan publik yang dibuat pemerintah harus berlandaskan pada kepentingan masyarakat. Sehingga memperkuat urgensi dari pengawasan pelayanan publik.

Esensi Administrasi Pemerintahan

Dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah termasuk pejabat pemerintahan dalam menggunakan wewenangnya harus mengacu pada asas-asas umum pemerintahan yang baik maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun hal tersebut diatur melalui administrasi pemerintahan. Pengertian administrasi pemerintahan, yaitu tata laksana dalam pengambilan keputusan dan/atau tindakan oleh badan dan/atau pejabat pemerintahan sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 UU 30/2014.

Administrasi pemerintahan dapat menjadi solusi dalam memberikan perlindungan hukum, baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun pejabat pemerintahan sebagai penyelenggara layanan. Selain itu, tujuan administrasi pemerintahan adalah menciptakan kepastian hukum, mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang, menjamin akuntabilitas, melaksanakan tindakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Administrasi pemerintahan juga dapat menjadi landasan hukum dalam pengambilan keputusan ataupun tindakan pejabat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Selanjutnya, pada Pasal 2 dijelaskan bahwa fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Dalam hal ini sangat berkaitan dengan fungsi pelayanan. Administrasi pemerintahan juga mengatur wewenang penyelenggara pelayanan publik untuk mengambil keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk didalamnya terkait pelayanan publik. Tindakan administrasi pemerintahan adalah perbuatan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan dan/atau tidak melakukan perbuatan konkret dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut semakin menunjukkan bahwa pengawasan pelayanan publik sangat penting agar penyelenggaraannya sesuai

aturan dan berkualitas.

Esensi Ombudsman Sebagai Pengawas Pelayanan Publik

Lembaga negara yang memiliki fungsi dalam mengawasi pelayanan publik disebut Ombudsman. Apabila menilik penjelasan sebelumnya bahwa sebenarnya Ombudsman hadir karena lahirnya paradigma NPS. Kuatnya kelembagaan Ombudsman sejalan dengan lahirnya UU Nomor 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pada Pasal 1 Angka 1 dijelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Berdasarkan hal tersebut, kewenangan Ombudsman sangatlah luas bahkan mengawasi sektor swasta/perorangan yang apabila sumber dananya berasal dari negara.

Adapun berdasarkan Pasal 2 bahwa Ombudsman sebagai lembaga negara memiliki sifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Selanjutnya pada Pasal 3, Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berdasarkan beberapa asas, yaitu kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

Adapun pada Pasal 4 Ombudsman memiliki beberapa tujuan yang secara ringkas adalah memberantas dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, dolusi, korupsi, dan nepotisme untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.

Pada Pasal 7 dijelaskan pula terkait tugas Ombudsman yang terdiri dari beberapa poin salah satunya adalah menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, hal tersebut harus disosialisasikan maupun dipahami oleh masyarakat sehingga dapat berani melapor ke Ombudsman apabila ditemukan maladministrasi dalam pelayanan publik. Demi pelayanan publik yang berkualitas.

Oleh : Maya Septiani (Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi)