

# REAKSI CEPAT OMBUDSMAN UNTUK MASYARAKAT

Senin, 24 Januari 2022 - Risqa Tri

RCO (Reaksi Cepat Ombudsman) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat yang cepat, tentunya dengan memenuhi syarat dan ketentuan melapor ke Ombudsman. Seperti yang kita ketahui Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah. Secara umum Ombudsman ialah salah satu lembaga negara yang menerima keluhan-keluhan masyarakat perihal pelayanan publik. Baik itu berupa pelayanan kesehatan, pelayanan perizinan, pelayanan pendidikan, dan semua yang menjadi ruang lingkup pelayanan publik. Maka tidak heran apabila masyarakat lebih memilih melapor ke Ombudsman dalam menyelesaikan setiap masalah yang dialami perihal pelayanan publik yang kurang efisien. Pada RCO ini masyarakat (pelapor) berharap masalahnya dapat diselesaikan dengan cepat sesuai dengan harapan pelapor tentunya dengan ketentuan Undang-undang yang berlaku.

Pemberian pelayanan publik yang dilakukan pemerintah saat ini dirasakan masih kurang, hal inipun cukup banyak dimaklumi, salah satu penyebabnya yaitu kurangnya dukungan fasilitas dalam menunjang pelayanan itu sendiri. Sebagai gambaran pelayanan dan jasa-jasa publik meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas, dimulai sejak seseorang berada dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan formal di sekolah sampai kepada perizinan dengan dunia usaha hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian.

Tuntutan masyarakat seperti itu tentunya sesuatu yang sangat wajar, karena kehadiran dan keberadaan pemerintah memang untuk melayani masyarakatnya atas pelayanan publik yang berkualitas. Dalam hal ini, Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pada alinea ke-4 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dari sinilah sudah terlihat bahwa dengan adanya pelayanan publik yang efisien dapat meningkatkan kesejahteraan umum.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu masalah struktural birokrasi yang menyangkut anggaran untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu ada pula faktor dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani, dan sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani. Maka dari itu RCO sangat diperlukan oleh masyarakat untuk mewakili ketidakadilan yang didapat dari penyelenggara pelayanan publik yang tidak kompeten.

Tupoksi Pelayanan Publik yang diselenggarakan aparat pemerintah harus senantiasa berorientasi pada pemenuhan terhadap kepentingan publik secara substantif dan sudah selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara pelayanan publik. Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik di lingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat.

Ini mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisien, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat pemerintah masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas.

Banyak sekali harapan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik agar dapat melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian masyarakat tidak lagi cemas akan kurangnya pelayanan publik di Indonesia.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung

Didampingi oleh Risqa Tri Oktaviani - PNS Perwakilan Ombudsman Lampung