# SINERGI KERJA SAMA MASYARAKAT DENGAN OMBUDSMAN DALAM PELAYANAN PUBLIK OPTIMAL

**Kamis, 27 Februari 2025 - kepbabel**

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau badan usaha yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak mereka. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan keamanan. Tujuan utamanya adalah memastikan kesejahteraan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan yang mereka perlukan dengan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Dalam praktiknya, pelayanan publik dapat diberikan oleh instansi pemerintah, badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), atau bahkan pihak swasta yang diberi wewenang oleh pemerintah.

Pelayanan Publik diatur dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang ini mengatur prinsip-prinsip pelayanan, hak dan kewajiban masyarakat serta penyelenggara, standar pelayanan publik, serta mekanisme pengawasan dan pengaduan. Masyarakat berhak mendapatkan layanan yang berkualitas, sedangkan penyelenggara wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan. Jika terjadi pelanggaran, tersedia mekanisme sanksi bagi penyelenggara yang tidak menjalankan kewajibannya dengan baik.

Ombudsman sebagai lembaga negara yang independen memiliki tugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara agar sesuai dengan amanat Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman bertugas untuk menerima laporan, memeriksa, dan menangani pengaduan masyarakat terkait maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, Ombudsman tidak hanya bertindak sebagai pengawas, tetapi juga sebagai fasilitator untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam pengawasan dan perbaikan pelayanan publik, sinergi antara masyarakat dan Ombudsman sangat diperlukan. Masyarakat sebagai pihak yang langsung menerima layanan, memiliki peran penting dalam memberikan masukan, kritik, maupun pengaduan terkait ketidaksesuaian pelayanan yang diterima. Tanpa partisipasi aktif dari masyarakat, fungsi pengawasan yang dilakukan Ombudsman akan menjadi terbatas. Masyarakat yang memiliki pemahaman tentang hak dan kewajiban mereka dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas dapat menjadi agen perubahan yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik agar tercipta konsep tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Dr. Muhammad Mahfud MD melalui sambutannya saat Pembukaan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada tahun 2022 di Sulawesi Selatan menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik adalah bentuk dari kontrol sosial yang sangat penting untuk menjaga integritas penyelenggara negara. Mahfud menyatakan bahwa tanpa adanya kontrol yang efektif dari masyarakat, penyelenggara negara akan cenderung melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, bahkan berpotensi menyalahgunakan kekuasaannya. Oleh karena itu, Ombudsman perlu menjalin komunikasi yang intens dengan masyarakat agar pengaduan atau keluhan terkait pelayanan publik dapat ditangani dengan segera dan tepat.

Tidak hanya itu, sinergi ini juga memperkuat akuntabilitas pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks ini, Ombudsman bertindak sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah. Masyarakat yang merasa dirugikan oleh pelayanan publik yang buruk dapat melaporkan masalah tersebut kepada Ombudsman. Setelah menerima laporan, Ombudsman akan melakukan pemeriksaan dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait. Rekomendasi ini, jika diikuti dengan baik oleh penyelenggara layanan, akan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Dalam hal ini, kerja sama yang baik antara Ombudsman dan masyarakat berkontribusi pada pencapaian pelayanan publik yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan rakyat.

Dari sisi regulasi, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga memberikan landasan yang kuat

bagi pentingnya sinergi ini. Pasal 35 undang-undang tersebut menjelaskan peran pengawasan masyarakat sebagai pengawasan eksternal yang melaporkan dugaan penyimpangan pelayanan publik ke lembaga pengawas yang berwenang seperti Ombudsman untuk mewujudkan terciptanya sinergi pengawasan pelayanan publik yang bersih, akuntabel, dan transparan.

Bentuk nyata dari sinergi ini bisa dilihat dari mekanisme pengaduan yang telah disediakan oleh Ombudsman. Masyarakat dapat mengajukan laporan atau pengaduan atas masalah yang mereka hadapi dalam pelayanan publik ke Ombudsman melalui channel online Ombudsman ataupun secara langsung datang ke Kantor Ombudsman Pusat maupun Kantor Perwakilan Ombudsman di tiap provinsi. Ombudsman kemudian akan memeriksa laporan tersebut, melakukan investigasi, dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait. Proses ini menunjukkan bahwa adanya sinergi kerja sama antara masyarakat dengan Ombudsman sebagai pihak yang menerima layanan dan juga sebagai pengawas yang aktif dalam upaya perbaikan pelayanan publik.

Namun, agar sinergi ini berjalan dengan optimal, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya dalam memperoleh pelayanan publik yang baik. Banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa mereka dapat mengajukan pengaduan kepada Ombudsman apabila merasa dirugikan oleh pelayanan publik yang buruk. Padahal hak masyarakat untuk mengawasi jalannya pelayanan publik dan melaporkan ketidakpuasan oleh penyelenggara pelayanan publik sudah dijamin dalam undang-undang No. 25 tahun 2009. Oleh karena itu, penting bagi Ombudsman untuk terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai peran dan fungsi mereka dalam pengawasan pelayanan publik agar semakin dikenal oleh masyarakat di Indonesia.

Selain itu, perlu adanya peningkatan kapasitas internal Ombudsman agar dapat menangani laporan dan pengaduan masyarakat dengan lebih efektif. Dalam hal ini, profesionalisme dan kemampuan analisis Ombudsman dalam menyelidiki setiap laporan harus selalu dijaga. Hanya dengan pendekatan yang serius dan profesional, Ombudsman dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap peran mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, sinergi kerja sama antara masyarakat dan Ombudsman memiliki potensi besar dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif. Dengan berfungsinya Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang independen dan didukung oleh partisipasi aktif masyarakat, pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan berkeadilan. Hal ini tentu akan berkontribusi pada terciptanya pemerintahan yang baik dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara optimal.

Oleh : Dida Rizakti Kiswara

Calon Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung