OMBUDSMAN, FITUR STRATEGIS PELAYANAN MASYARAKAT BABEL

Sabtu, 20 Juni 2026 - kepbabel

Buruknya tata kelola pemerintahan di lingkungan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Maupun Kota Pangkalpinang akhir-akhir ini menunjukkan pola yang tidak kunjung membaik. Masih banyak sekali aparatur pegawai pemerintahan tidak tahu dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Mereka tidak mengerti dasar dari UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, mereka tidak tahu bahwa setiap OPD itu harus tersedia setiap saat formulir permohonan informasi publik. Masih tetap sama dan tidak terlihat ada upaya perbaikan dalam mekanisme melayani masyarakat.

Informasi adalah corong bagi pengetahuan publik. Informasi adalah bahan baku untuk belajar, menilai dan memahami setiap permasalahan kontekstual yang dialami pemerintahan tersebut. Lantas, bagaimana mungkin dialog itu akan lahir bila dari perangkat yang notabene sekolah, mendapatkan pelatihan, punya sertifikat ini itu sebagai PNS, namun tidak mengerti persoalan keterbukaan informasi.

Masih tetap sama, satu hal yang paling mencengangkan, kalau selevel staf di DPRD Kota saja masih ngotot. Berbicara seolah seperti yang paling tahu aturan. Sangat menyedihkan dan disayangkan sekali ada tipikal pegawai seperti ini yang hadir di depan untuk melayani masyarakat. Sudah informasinya salah, dikasih tahu ngeyel, bicaranya juga ngotot. Pusing jadi masyarakat kalau bertemu dengan pegawai/pelayan yang seperti ini.

Dari segudang permasalahan administrasi itu, Ombudsman Babel hadir. Melakukan pemeriksaan, melakukan telaah pasal hingga menentukan keputusan apakah tindakan pelayanan yang merugikan masyarakat itu terdefinisi sebagai maladministrasi atau bukan.

Sudah banyak sekali dinas yang maladministrasi, dari perbuatan tidak patut, penundaan berlarut, hingga pengabaian hukum karena tidak memberikan formulir permohonan informasi publik. Kepastian hukum yang masyarakat dapatkan adalah melalui Ombudsman. Lembaga vertikal yang menghasilkan produk hukum. Dari sanalah, hak dan kewajiban sebagai warna negara dalam konteks pelayanan terbentuk. Apakah ada kewajiban yang hilang, ataukah ada hal yang tidak diberikan? Ombudsman mengawal kepastian hukum kepada masyarakat.

Penulis mengalami proses menjadi rekan Ombudsman Babel. Selama tiga tahun belakangan, lembaga ini berjalan dengan profesional. Waktu menerima laporan, konsultasi terhadap penerjemahan pasal, hingga mekanisme yang memungkin mimimalisir bagaimana hak masyarakat hilang, sangat dilayani baik oleh Ombudsman.

2 (dua tahun) lalu, bila teman-teman masih ingat, sangat sulit sekali ditemui meja PPID di Dinas, namun hari ini sebagian telah mulai ada. Perbaikan itu mulai terasa. Jadi, penulis mengajak masyarakat luas untuk jangan takut melaporkan apabila ada pelayanan publik yang dirasa merugikan masyarakat. Setiap mekanime yang dibuat oleh pemerintahan tidak lepas dari aturan yang menjaga para pihak. Bila ada ketidaksesuaian, maka pelaporan kepada Ombudsman sebagai upaya adminitratif sangat baik untuk dilakukan. Bila masih belum cukup, gugat badan publik itu ke pengadilan.

3 (tiga) tahun ini penulis merasakan pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman Babel, hingga menarik kesimpulan, lembaga ini sangat strategis untuk digunakan dalam upaya perbaikan tata kelola pemerintahan dan pelayanan bagi masyarakat.