PERAN, TANTANGAN, DAN PRAKTIK BAIK OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Senin, 28 April 2025 - kepbabel

MENURUT Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, 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. Dari definisi tersebut, secara sederhana dapat diartikan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara pengawas pelayanan publik.

Sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, kehadiran Ombudsman diharapkan dapat membantu negara dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara. Bagaimana caranya, dengan memainkan fungsinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik secara maksimal.

Namun, memang di usianya yang baru 25 tahun, Ombudsman Republik Indonesia masih kurang populer. Banyak hal yang disinyalir sebagai penyebabnya mulai dari kurang masifnya sosialisasi tentang Ombudsman, kurangnya literasi masyarakat dalam pelayanan publik, kedudukan Ombudsman yang belum bisa tersedia di wilayah kabupaten/kota dan lain sebagainya. Oleh karena itu, penulis meyakini bahwa upaya-upaya untuk mengarusutamakan isu pelayanan publik dan Ombudsman memang harus terus digiatkan.

Secara bertahap, masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik memang harus bisa memahami secara utuh tentang peran, tantangan, dan praktik-praktik baik yang ada di Ombudsman. Tujuannya untuk apa, ya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk kritis dan aktif dalam pelayanan publik sehingga pelayanan publik dapat lebih berkualitas.

Peran Ombudsman

Masyarakat awam yang belum familier dengan Ombudsman pasti bertanya-tanya "Apa sih fungsi dan tugas Ombudsman?" Secara garis besar fungsi dan tugas Ombudsman yaitu pertama, menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat. Kedua, melakukan investigasi terhadap dugaan pelanggaran administrasi. Ketiga, memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait. Keempat, mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik (lihat Pasal 6 UU 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI).

Selanjutnya dalam Pasal 7 UU 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, secara sederhana menyebutkan bahwa tugas Ombudsman yaitu melakukan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan malaadministrasi. Penyelesaian laporan masyarakat dilakukan jika ada laporan atas dugaan malaadministrasi dalam pelayanan publik, sedangkan pencegahan malaadministrasi dilakukan dalam bentuk upaya pengawasan, penilaian, penyusunan kajian dan lain sebagainya.

Lalu, bagaimana dengan kewenangan Ombudsman? Secara kelembagaan, Ombudsman berwenang untuk melakukan permintaan keterangan, permintaan dokumen, inspeksi mendadak, investigasi, pemanggilan para pihak, melakukan mediasi atau konsiliasi, dan membuat rekomendasi perbaikan atas penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman juga berwenang untuk menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah malaadministrasi.

Lalu apa sebetulnya peran Ombudsman dalam pelayanan publik di Indonesia? Sebenarnya banyak peran penting Ombudsman, namun secara filosofis kehadiran Ombudsman ditujukan untuk menjaga hak-hak warga negara dalam pelayanan publik. Hal ini dinyatakan tegas dalam Pasal 4 UU 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, bahwa Ombudsman bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang makin baik. Dengan demikian, tampak jelas bahwa kehadiran Ombudsman memiliki peranan yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Tantangan dan praktik baik Ombudsman

Sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya Ombudsman dalam melakukan tugas dan fungsinya menghadapi tantangan-tantangan, baik dari internal kelembagaan maupun eksternal. Secara ringkas, penulis ingin menguraikan ada 4 tantangan yang dihadapi Ombudsman.

Pertama, ruang lingkup pelayanan publik yang luas sehingga laporan pengaduan yang masuk beragam, jenis akses dan substansi kasus pun mencakup berbagai lini sektor pemerintahan dan tentunya membutuhkan waktu untuk berkoordinasi dengan organisasi/instansi terkait dalam proses penyelesaian laporan.

Kedua, kurangnya literasi masyarakat mengenai Ombudsman Republik Indonesia. Mayoritas masyarakat belum tahu apa fungsi dan tugas Ombudsman sehingga kurangnya pemahaman masyarakat dan berdampak pada masih minimnya masyarakat yang melaporkan praktik malaadministrasi dalam pelayanan publik.

Ketiga, wewenang Ombudsman yang terbatas dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat. Ombudsman tidak memiliki wewenang mutlak untuk memberi sanksi secara langsung kepada instansi terlapor dan tidak bisa memaksakan rekomendasi dari Ombudsman untuk dilaksanakan walaupun untuk di level pemerintah daerah. Dampak jika rekomendasi Ombudsman tidak dilaksanakan, kepala daerah dapat diberhentikan sementara oleh Kemendagri.

Keempat, dari segi internal kelembagaan tantangan yang dihadapi masih kurangnya sumber daya manusia (SDM), dalam hal ini jumlah asisten di kantor perwakilan yang menaungi pengawasan wilayah yang luas dalam suatu provinsi dan terbatasnya anggaran untuk operasional penanganan kasus laporan pengaduan, sosialisasi pengenalan Ombudsman seperti Ombudsman on The Spot (OTS), Ombudsman Jemput Bola (Jempol), dan sebagainya yang terkadang juga sulit untuk menjangkau daerah terpencil.

Meskipun menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, Ombudsman selalu berupaya maksimal dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya. Lihat saja kinerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Ombudsman Babel sudah banyak menyelesaikan kasus-kasus laporan pengaduan dari berbagai lapisan masyarakat. Dari tahun ke tahun jumlah laporan pengaduan dan konsultasi selalu meningkat. Berdasarkan data per 30 Desember 2024, Ombudsman Babel pada tahun 2024 menerima 1.312 jenis akses yang masuk dari masyarakat luas dengan jumlah konsultasi sebanyak 947, laporan masyarakat sebanyak 135, respons cepat sebanyak 179, dan tembusan sebanyak 51.

Ketiga, wewenang Ombudsman yang terbatas dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat. Ombudsman tidak memiliki wewenang mutlak untuk memberi sanksi secara langsung kepada instansi terlapor dan tidak bisa memaksakan rekomendasi dari Ombudsman untuk dilaksanakan walaupun untuk di level pemerintah daerah. Dampak jika rekomendasi Ombudsman tidak dilaksanakan, kepala daerah dapat diberhentikan sementara oleh Kemendagri.

Keempat, dari segi internal kelembagaan tantangan yang dihadapi masih kurangnya sumber daya manusia (SDM), dalam hal ini jumlah asisten di kantor perwakilan yang menaungi pengawasan wilayah yang luas dalam suatu provinsi dan terbatasnya anggaran untuk operasional penanganan kasus laporan pengaduan, sosialisasi pengenalan Ombudsman seperti Ombudsman on The Spot (OTS), Ombudsman Jemput Bola (Jempol), dan sebagainya yang terkadang juga sulit untuk menjangkau daerah terpencil.

Meskipun menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, Ombudsman selalu berupaya maksimal dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya. Lihat saja kinerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Ombudsman Babel sudah banyak menyelesaikan kasus-kasus laporan pengaduan dari berbagai lapisan masyarakat. Dari tahun ke tahun jumlah laporan pengaduan dan konsultasi selalu meningkat. Berdasarkan data per 30 Desember 2024, Ombudsman Babel pada tahun 2024 menerima 1.312 jenis akses yang masuk dari masyarakat luas dengan jumlah konsultasi sebanyak 947, laporan masyarakat sebanyak 135, respons cepat sebanyak 179, dan tembusan sebanyak 51.

Masyarakat sebagai salah satu pengawas eksternal memiliki peran serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Diharapkan, ketika masyarakat menemukan malaadministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar melapor ke layanan pengaduan instansi terkait dan atau bisa melaporkan langsung ke Ombudsman Republik Indonesia terdekat. (*)

Oleh: Julia - Calon Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung