

# RESPONS PEMERINTAH DAERAH BABEL TERHADAP PEMERIKSAAN OMBUDSMAN

Selasa, 31 Agustus 2021 - Umi Salamah

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara pengawas pelayanan publik. Adapun pengawasan pada penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan demi mewujudkan *good governance*. Konsep pengawasan dan *good governance* pada masa saat ini sangat relevan dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat atau *welfare society*. Oleh karena itu, fungsi Ombudsman sangatlah strategis.

Sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik 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. Berkaitan dengan hal tersebut sejatinya pengawasan Ombudsman dalam pelayanan publik sangatlah luas tidak terkecuali pada pemerintah daerah.

## Latar Belakang Pengawasan Tingkat Daerah dan Statistik Laporan

Ombudsman memiliki kantor perwakilan di 34 provinsi seluruh Indonesia. Adapun perwakilan Ombudsman di seluruh provinsi dimaksudkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di setiap daerah apabila mengalami maladministrasi. Adanya perwakilan Ombudsman di setiap daerah juga untuk menjawab sistem desentralisasi yang bersifat *bottom-up* sudah dilaksanakan oleh Negara Indonesia sejak masa revolusi kemerdekaan tahun 1945-1949. Menurut Hulme dan Turner (1997) bahwa desentralisasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di tingkat lokal yang notabene langsung berhubungan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, desentralisasi pelayanan publik juga memiliki tujuan untuk menguatkan otonomi pemerintah daerah serta mendorong partisipasi masyarakat. Oleh sebab itu, tidak heran apabila keluhan masyarakat dalam pelayanan publik pada tingkat lokal banyak menysasar kepada pemerintah daerah sebagai *core* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah.

Berdasarkan data, secara nasional per tahun 2020, pemerintah daerah menduduki peringkat satu instansi yang banyak dilaporkan dengan jumlah laporan 4.769 laporan dengan persentase 34%. Bahkan, di Ombudsman Babel terkait kelompok instansi Terlapor bahwa pemerintah daerah pun menduduki peringkat satu instansi yang banyak dilaporkan sebanyak 309 laporan dengan persentase 50%. Selanjutnya per bulan Agustus 2021 di Ombudsman Babel, pemerintah daerah masih menduduki peringkat satu Terlapor yang banyak dilaporkan dengan jumlah laporan 202 dan persentase 42%.

Berdasarkan data tersebut, pada dasarnya bukan menunjukkan bahwa pemerintah daerah belum melaksanakan pelayanan publik secara maksimal. Melainkan masyarakat sudah mulai melek informasi terkait Ombudsman sehingga kritis dalam menyampaikan keluhannya atas maladministrasi pelayanan publik.

## Ombudsman di Mata Pemerintah Daerah

Semakin kritisnya masyarakat dalam menyampaikan keluhan pada pelayanan publik sejatinya harus dipandang baik oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah daerah. Alasannya adalah masyarakat juga memiliki hak dalam pengawasan pelayanan publik melalui penyampaian keluhan kepada instansi yang bersangkutan maupun Ombudsman. Karena pengawasan pelayanan publik juga memiliki tujuan, yaitu dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal inilah yang harus ditanamkan oleh pemerintah daerah.

Apabila merujuk pada pendapat ahli, menurut Pasolong (2017) bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga pengawasan pelayanan publik dimaksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kepuasan masyarakat akan pelayanan publik tersebut. Selain itu tentunya perbaikan kualitas pelayanan publik dilaksanakan agar sesuai dengan asas-asas pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Lalu, bagaimana perspektif atau pandangan pemerintah daerah terhadap pengawasan Ombudsman?

Ombudsman Babel sebagaimana data statistik telah menerima banyak laporan terkait pemerintah daerah. Ombudsman Babel pun menerima banyak testimoni dari Pelapor maupun Terlapor dalam hal ini pemerintah daerah. Berdasarkan testimoni pemerintah daerah di seluruh Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sangat positif terhadap pemeriksaan

Ombudsman. Testimoni positif tersebut dikarenakan pemahaman yang sudah baik dari Pemerintah Daerah Babel terhadap fungsi Ombudsman dan tujuan keluhan masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik.

Kenyamanan Pemerintah Daerah Babel terhadap pemeriksaan Ombudsman Babel adalah karena diterapkannya propartif (progresif dan partisipatif) dan prinsip-prinsip pemeriksaan Ombudsman. Melalui penerapan prinsip dipadukan propartif, yaitu independen, non-diskriminasi, tidak memihak atau menghakimi Terlapor maupun Pelapor, tidak memungut biaya, melaksanakan kewajiban untuk mendengarkan pendapat para pihak, dan kemudahan Pelapor dalam memberikan penjelasan semakin memperjelas karakteristik pemeriksaan Ombudsman yang tidak dimiliki oleh lembaga lain.

Bukti kenyamanan Pemerintah Daerah Babel pada pemeriksaan Ombudsman adalah dominasi kepatuhannya dalam menyelesaikan laporan masyarakat sebelum Ombudsman mengeluarkan saran korektif melalui Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Bahkan, Pemerintah Daerah Babel bisa menyelesaikan laporan masyarakat saat Ombudsman melakukan pemeriksaan secara informal. Maksudnya adalah penyelesaian laporan diselesaikan sendiri oleh instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai Terlapor terhadap laporan masyarakat sebagai Pelapor pada saat Ombudsman menyampaikan laporan tersebut.

Pandangan positif Pemerintah Daerah Babel terhadap pemeriksaan Ombudsman dapat terlihat dari adanya testimoni yang disampaikan kepada Ombudsman Babel bahwa komunikasi dan koordinasi terkait laporan masyarakat sangat baik. Sehingga adanya aduan masyarakat tidak membuat Pemerintah Daerah Babel resisten. Adanya *win-win solution* tanpa menjustifikasi Terlapor terhadap laporan masyarakat semakin mendorong Pemerintah Daerah Babel untuk bijak dan berkomitmen dalam memperbaiki kualitas pelayanan publiknya. Selain itu, posisi Ombudsman yang independen dan imparial sehingga tingkat kepercayaan Pemerintah Daerah Babel untuk bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat tinggi. Bukan hanya Pemerintah Daerah Babel, tetapi juga masyarakat memiliki kepercayaan kepada Ombudsman Babel dalam menyelesaikan laporannya. Berdasarkan hal tersebut, penyelesaian laporan Ombudsman yang mengandung *morally binding* (pemberi pengaruh) memberikan sangat efektif dan mewujudkan pandangan positif pemerintah daerah dalam menyelesaikan laporan masyarakat. (MY)