

20 TAHUN OMBUDSMAN, IKHTIAR MENGAWAL PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 10 Maret 2020 - I Komang Bagus

Tugas utama negara adalah melayani dengan prima setiap warga negaranya dalam upaya menciptakan rasa keamanan, keadilan dan kesejahteraan. Menuju kondisi itu, maka haruslah dimulai dari penegakan supremasi hukum (*supremacy of law*) yang bermakna bahwa menjadikan hukum sebagai panglima dalam penyelenggaraan negara.

Oleh pendiri bangsa kita, Indonesia telah didesain menjadi negara kesejahteraan yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945. Sehingga secara otomatis, negara dianggap mampu sekaligus bertanggung jawab atas menjamin standar kesejahteraan minimum bagi setiap warga negaranya.

Montesquieu dalam teori Trias Politica membagi tiga kekuasaan negara yang telah diberikan amanah oleh rakyatnya, yakni kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Walaupun teori ini dikemukakan sudah cukup lama, namun negara-negara modern saat ini masih menggunakan landasan teori ini dalam mengelola dan menyelenggarakan pemerintahan.

Dalam ikhtiar menuju cita-cita bangsa yang hakikatnya adalah melayani masyarakat dengan maksimal, maka mutlaklah dibutuhkan sebuah pengawasan yang maksimal agar roda pemerintahan ini bisa berjalan dengan baik dan benar. Di upaya itulah, Ombudsman Republik Indonesia lahir, tepatnya tanggal 10 Maret 2000.

Dengan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 di era pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid, Ombudsman pun memulai kiprahnya walau saat itu masih berstatus sebagai Komisi Ombudsman Nasional. Demi mengoptimalkan keberadaanya, di tahun 2008 pada masa pemerintahan presiden Susilo Bambang Yudhoyono ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Salah satu tugasnya menindaklanjuti laporan masyarakat mengenai maladministrasi atau penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, BUMN, BUMD, dan swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik tertentu (Pasal 6 dan 7).

Dalam usaha mengoptimalkan lembaga negara ini, Ombudsman Republik Indonesia kembali diberikan tugas dan wewenang dengan terbitnya UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Untuk menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme, negara mengamanatkan Ombudsman RI untuk melakukan pengawasan atas segala pelayanan publik berdasarkan regulasi yang ada.

Negara sesungguhnya memberikan hak kepada masyarakat untuk mengadukan pelayanan publik kepada Ombudsman ketika mendapatkan layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan. Itulah sebabnya, masyarakat yang sebagai penerima layanan diharapkan memiliki keinginan yang tinggi dalam menggunakan fasilitas ini.

10 Maret 2020, Ombudsman RI telah genap berusia 20 tahun dalam upaya berikhtiar mengawal pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2019 yang diluncurkan pada tanggal 3 Maret 2020, lembaga negara ini telah menerima laporan masyarakat sebanyak 7.903 hanya di sepanjang tahun 2019.

Sedangkan di Sulawesi Barat, jumlah pengaduan masyarakat sejak tahun 2013 sampai 2020 sebanyak 1.240. Apabila ada pengaduan masyarakat di Tanah Malaqbi yang ingin disampaikan ke Ombudsman bisa melapor langsung melalui

nomor telepon 08112453737.

Semoga dalam dua dekade ini, masyarakat bisa merasakan manfaat atas kehadiran Ombudsman RI dalam optimalisasi pelayanan publik yang diterimanya.

Amirullah B.

(Calas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat)