

EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT SECARA ONLINE DI OMBUDSMAN LAMPUNG

Rabu, 27 Januari 2021 - Risqa Tri

Pada awal tahun 2020, dunia digemparkan karena adanya penyebaran *Corona Virus Disease-19* (untuk selanjutnya disebut Covid-19). Virus ini pertama kali terdeteksi di Kota Wuhan, China pada Desember 2019 yang kemudian menyebar ke lebih dari 150 negara di seluruh dunia hingga saat ini. Hal tersebut tidak hanya menimbulkan korban jiwa tetapi juga berakibat fatal pada aspek sosial, ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat.

Melalui Keputusan Presiden Nomor 12 tahun 2020, Indonesia menetapkan Covid-19 sebagai bencana nasional. Pemerintah juga mengeluarkan kebijakan berupa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk menekan jumlah penyebarannya.

Pelayanan Masyarakat Secara *Online* di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung

Pada bulan April 2020, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung mengeluarkan kebijakan berupa penerimaan laporan maupun konsultasi secara *online*. Hal ini diharapkan dapat mengurangi penyebaran virus corona.

Selama tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menerima 149 laporan reguler dan 258 konsultasi

yang disampaikan melalui *online* maupun datang langsung. Selain itu juga ada posko pengaduan terkait laporan bantuan sosial masa pandemi dengan total 78 laporan dan semuanya melalui *online*.

Data-data laporan dan konsultasi di atas belum termasuk dengan pelapor yang menghubungi melalui telepon atau Whatsapp pengaduan tetapi tidak mau memberikan fotokopi identitasnya, karena laporan atau konsultasi yang diinput dalam sistem Ombudsman RI yaitu Simpel 3.0. harus menyebutkan identitas dari pelapor. Data diatas juga menandakan cukup banyak laporan dan konsultasi yang masuk, walaupun saat ini SDM yang ada di Ombudsman Lampung masih terbatas.

Namun, apakah pelayanan masyarakat secara *online* di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat dikatakan efektif? Menurut Soerjono Soekanto, efektif tidaknya suatu hukum dapat ditinjau dari beberapa tolok ukur efektivitas atau beberapa faktor, yaitu :

1. Faktor hukumnya

Terkait hal ini dalam penerimaan laporan di Ombudsman RI telah diatur dalam UU No. 37 Tahun 2008 kemudian dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 jo. Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 serta dalam SK Ketua Nomor 244 Tahun 2020, yang mengatur proses penerimaan laporan maupun konsultasi secara *online*.

2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum

Dalam hal ini adalah Kepala Perwakilan yang mengeluarkan kebijakan pelayanan secara *online* dan asisten di Ombudsman RI yang membidangi penerimaan dan verifikasi laporan, dimana pada tahun 2020 diisi hanya 3 (tiga) orang saja yang mengakomodir pelapor dari seluruh Provinsi Lampung yang ada di 15 kabupaten/kota ataupun pelapor yang berdomisili di luar Provinsi Lampung tetapi mengeluhkan pelayanan publik yang terjadi di wilayah Provinsi Lampung.

3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum

Dalam penerimaan laporan secara *online* asisten Ombudsman RI Lampung dipersenjatai dengan sebuah *handphone* pengaduan yang dipegang oleh 1 (satu) orang asisten yang diberi tanggung jawab, kemudian masing-masing asisten mempunyai komputer serta 1 (satu) buah telepon di Bagian Kesekretariatan.

4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan

Dalam hal ini adalah masyarakat di Provinsi Lampung, melihat data tersebut di atas dapat dilihat animo masyarakat yang cukup tinggi melapor ke Ombudsman sebanyak 45 laporan atau 30, 20% untuk laporan regular kemudian 78 laporan atau 100% untuk laporan posko pengaduan bantuan covid serta untuk konsultasi sebanyak 165 atau 63,95% menandakan cukup banyak laporan dan konsultasi.

5. Faktor Kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Dalam hal ini budaya yang dibangun oleh Insan Ombudsman adalah menjunjung nilai-nilai integritas dan *impartial* (tidak memihak), nilai budaya ini yang menjadi landasan Insan Ombudsman RI melakukan tanggung jawab dan menjunjung marwah Ombudsman RI.

Adanya 5 faktor tersebut memberi kesimpulan bahwa pelayanan masyarakat secara *online* di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada tahun 2020 sudah berjalan cukup efektif.

Bagi masyarakat yang ingin melapor secara *online* ke Ombudsman RI, khususnya Perwakilan Provinsi Lampung dapat melalui kanal-kanal pengaduan sebagai berikut :

1. Telepon pengaduan di nomor 0721 - 251373;
2. Whatsapp pengaduan di nomor 08119803737;
3. Facebook Ombudsman RI Perwakilan Lampung; dan
4. Instagram @ombudsmanri173lampung

Mari bersama-sama kita dukung imbauan Pemerintah dengan tetap berada di rumah selama tidak ada urusan yang penting agar penyebaran virus ini dapat ditangani dengan tetap mengawasi jalannya pelayanan publik dan laporkan pelayanan publik yang buruk ke Ombudsman Republik Indonesia. Kalau bukan kita yang memperbaiki pelayanan publik di negara ini siapa lagi? Karena berani lapor itu baik!