

# FOCAL POINT DALAM MENINDAKLANJUTI RESPON CEPAT OMBUDSMAN

Senin, 05 April 2021 - Deny Rendra

Pasal 24 (1) huruf c Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatur salah satu syarat dalam melapor dugaan maladministrasi ke Ombudsman adalah sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya. Secara implisit aturan tersebut mensyaratkan masyarakat yang mengadu ke Ombudsman harus mengadu dulu ke instansi yang ingin dilaporkan. Namun secara berbeda pada Pasal 46 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memerintahkan Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh Penyelenggara. Dua aturan terkait syarat melapor yang berbeda ini mengakibatkan Ombudsman harus lebih proaktif dalam artinya dari segi meningkatkan kualitas penanganan pengaduan di masing-masing penyelenggara pelayanan publik dan mekanisme penanganan pengaduan di internal Ombudsman sendiri.

Pada Pasal 26 dan Pasal 27 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan mengatur mekanisme respon cepat ombudsman (RCO) yang merupakan strategi baru dalam penanganan laporan. Secara formal penanganan laporan di Ombudsman melalui tahap klarifikasi, memanggil, sidak dan lainnya sehingga membutuhkan jangka waktu dalam proses penanganannya hingga terbit Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Namun pada penanganan RCO kriteria laporan yang dapat ditindaklanjuti antara lain kondisi darurat, mengancam keselamatan jiwa, atau mengancam hak hidup.

Strategi penanganan laporan melalui RCO menjadi warna baru dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yang cenderung kaku dan memakan waktu yang lama. Pada tahun 2020 akibat semakin meningkatnya kasus pandemi Covid-19 dan penerapan kenormalan baru (*new normal*) Ombudsman menawarkan pembentukan Narahubung (*Focal Point*) pada masing-masing instansi sesuai dengan kategori tertentu. Pemanfaatan narahubung diharapkan menjadi pintu koordinasi antara Ombudsman dan instansi penyelenggara dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Lebih khusus mekanisme respon cepat ombudsman perlu adanya narahubung agar berjalan efektif.

## Respon Cepat Ombudsman dan Fungsi Narahubung di Ombudsman Perwakilan Riau

Jauh sebelum adanya mekanisme respon cepat ombudsman dan pembentukan narahubung di masing-masing penyelenggara, Ombudsman Riau telah memanfaatkan fungsi narahubung dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Pada tahun 2016 saat kisruh kelangkaan blangko KTP-el, Ombudsman Riau menerima 10 laporan masyarakat sehubungan administrasi kependudukan. Laporan substansi adminduk memang selalu masuk dalam 10 besar laporan terbanyak di Ombudsman Riau selain kepolisian dan pertanahan. Laporan yang diterima Ombudsman Riau bermacam-macam, dari kebutuhan KTP-el untuk berobat ke luar negeri, melanjutkan pendidikan, dan kebutuhan lain yang membutuhkan KTP-el.

Pada saat itu strategi yang dilakukan oleh Ombudsman Riau adalah mengumpulkan seluruh perwakilan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Pekanbaru berikut juga Unit Pelaksana Teknis (UPT) untuk membahas strategi penanganan laporan masyarakat, salah satunya membentuk narahubung di masing-masing UPT Dukcapil. Dengan adanya narahubung akhirnya memudahkan penanganan laporan di Ombudsman Riau, ketika Pelapor memenuhi kriteria khusus untuk diterbitkan KTP-el maka Dukcapil segera menerbitkan sesuai dengan kondisi darurat yang dialami. Kegiatan RCO juga telah diadopsi bukan hanya pada laporan adminduk namun juga pada laporan bidang kelistrikan, kepolisian, dan lain-lain seiring dengan meningkatnya koordinasi Ombudsman dengan masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

Kebutuhan narahubung (*focal point*) sangat diperlukan dalam mengatur strategi penanganan laporan khususnya respon cepat ombudsman, apalagi dengan kondisi pandemi Covid-19 yang memaksa perubahan perilaku masyarakat tentunya arah penanganan laporan Ombudsman harus lebih efektif dan efisien terutama pelayanan kepada masyarakat marginal.