

HARAPAN MASYARAKAT LAMPUNG DENGAN KEBERADAAN OMBUDSMAN

Selasa, 27 Juli 2021 - Risqa Tri

Berangkat dari istilah, Ombudsman kemudian mulai dikenal, berasal dari bahasa Swedia *ombudsman* yang berarti perwakilan. Secara harfiah Ombudsman adalah Perwakilan Raja untuk mengawasi kinerja pemerintahan. Bagi rakyat Selandia Baru, kantor Ombudsman sangat berguna untuk menghadapi mesin kekuasaan dan dianggap memenuhi kebutuhan rakyat Skandinavia. Ombudsman di seluruh penjuru dunia tentu memiliki tugas tersendiri dan berbeda beda di setiap negara. Di Indonesia sendiri Ombudsman sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik mulanya dibentuk berdasarkan Keppres Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional (KON) yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI menitikberatkan pengawasan pada pelayanan publik karena sesuai dengan makna harfiahnya ialah untuk melakukan pengawasan kepada Lembaga Negara dalam menyuguhkan pelayanan publik yang prima di tengah-tengah masyarakat. Permasalahan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan pedoman pihak Ombudsman dalam proses pengawasannya.

Saat ini, Ombudsman RI sudah mempunyai perwakilan di seluruh provinsi di Indonesia. Termasuk di Provinsi Gerbang Sumatera yaitu Provinsi Lampung, hal itu bermaksud guna mendekatkan diri kepada masyarakat, agar dapat mengakses pengaduan atau membuat laporan dengan mudah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Perwakilan Ombudsman RI Lampung sudah sangat banyak membantu masyarakat menyelesaikan laporan yang diadukan. Tentu bukan tugas ringan yang diemban guna menyelesaikan permasalahan laporan masyarakat, Ombudsman Lampung terus melakukan inovasi untuk dapat meretas pelayanan publik yang buruk dan dapat dekat dengan rakyat untuk sama-sama memberantas maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena eksistensi masyarakat merupakan sektor esensial.

Salah satu inovasi yang dilakukan Ombudsman Lampung dalam memberikan pelayanan dan mengawasi pelayanan di Provinsi Lampung yaitu dengan "Ngantor Di Luar". Karena pada dasarnya keluhan kesah masyarakat tidak hanya ketika masyarakat datang melakukan laporan dan konsultasi di Kantor Ombudsman Lampung saja, dengan adanya asisten Ombudsman Lampung "Ngantor Di Luar" maka akan dekat dengan masyarakat dalam menerima laporan maupun konsultasi dari masyarakat.

Inovasi lain yaitu dengan melakukan kegiatan kunjungan lapangan atau PVL *On The Spot*. Ini merupakan kegiatan jemput bola yang dilakukan oleh Ombudsman guna memenuhi harapan publik. Penerimaan laporan ke berbagai daerah bertujuan supaya masyarakat dapat melaporkan secara langsung kepada tim yang turun ke lapangan.

Memang begitu besar harapan publik kepada Ombudsman di tiap-tiap daerah maupun di pusat untuk memberantas perilaku maladministrasi, karena maladministrasi adalah pintu awal dari tindakan korupsi. Upaya yang dilakukan masih dipandang kurang, sehingga perlu memperbanyak kegiatan kunjungan lapangan dan berbagai inspeksi mendadak (sidak) ke berbagai instansi layanan.

Selaras dengan kunjungan lapangan, sosialisasi lebih mendalam tentang Ombudsman juga dipandang perlu. Karena masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman. Bahkan minimnya ketidaktahuan masyarakat ketika melihat maladministrasi untuk melapor kepada siapa? Maka untuk itu perlu sosialisasi secara kontinyu dan komperhensif kepada masyarakat.

Tindakan maladministrasi atau yang tidak sesuai prosedur dapat menyengsarakan masyarakat, maka itu Ombudsman RI terus melakukan pengawasan pada tiap-tiap instansi yang menjalankan roda pelayanan kepada masyarakat. Di Provinsi Lampung sendiri banyak masyarakat memberikan testimoni akan kehadiran Ombudsman yang telah menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi. Mulai dari permasalahan PPDB, pungli sekolah, pelayanan rumah sakit, dan lain-lain. Semua pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman tidak dipungut biaya, karena itu hak masyarakat dan dilindungi oleh konstitusi.

Akhirnya, keberadaan Ombudsman Lampung memang memiliki atensi yang khusus bagi masyarakat Lampung, tetapi masih ada kendala kurangnya sosialisasi, karena apabila diukur masih banyak masyarakat yang tidak tahu Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Menurut hemat penulis pelayanan publik yang dimaksud adalah kegiatan sehari-hari seluruh elemen masyarakat karena masyarakat tidak bisa terlepas dari pelayanan publik dan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima sehingga sesuai dengan konstitusi dan sesuai dengan harapan masyarakat Indonesia.