

HUT OMBUDSMAN DAN REFLEKSI OMBUDSMAN BENGKULU

Selasa, 10 Maret 2020 - Hendra Irawan

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional yang jatuh pada tanggal 10 Maret 2000 adalah awal lahirnya lembaga Ombudsman di Indonesia dan sampai kini dijadikan hari lahirnya, hingga kini lembaga Ombudsman Republik Indonesia telah berusia 20 Tahun sejak didirikan. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk 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.

Refleksi Ombudsman Bengkulu

Pasal 46 Ayat 3 Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik berbunyi, "Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah yang bersifat hierarkis untuk mendukung tugas dan fungsi ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik", berdasarkan Undang-undang tersebut Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dibentuk pada November 2013, sehingga sudah hampir 7 tahun berdiri dan berkontribusi di Provinsi Bengkulu. Sebelum membentuk kantor perwakilan, Kantor Pusat Ombudsman RI di Jakarta telah menangani beberapa laporan dari masyarakat Bengkulu dan telah ditindaklanjuti hingga selesai sampai proses penutupan laporan.

Dalam penyelesaian laporan sepanjang tahun 2013 hingga maret 2020, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu telah menerima 882 Laporan, dari 96.94% laporan telah ditangani dan ditutup dengan penyelesaian dengan kategori: penyelesaian tidak ditemukan maladministrasi, ditemukan maladministrasi namun mendapatkan penyelesaian, ataupun ditemukan maladministrasi dan telah memberikan tindakan korektif dalam bentuk Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).

Ombudsman Bengkulu masuk peringkat 6 Nasional dari kategori tingkat penyelesaian laporan, dengan Instansi terlapor yang paling banyak di laporkan adalah pemerintah daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota, BUMN/BUMD, Kepolisian dan Badan Pertanahan Nasional. Banyaknya produk pelayanan di pemda menjadi faktor banyaknya laporan, sedangkan untuk domisili pelapor 74% Pelapor berasal dari Kota Bengkulu dan sisanya berdomisili di luar Kota Bengkulu. Dari data tersebut terlihat Ombudsman masih sangat dikenal dan dominan di Kota Bengkulu karena mudahnya akses informasi.

Ombudsman RI perwakilan Bengkulu telah melayani ratusan masyarakat yang berkonsultasi terkait laporan masyarakat dengan cara membuka posko pengaduan (*PVL On The Spot*) di tempat keramaian dengan tujuan mendekatkan Ombudsman ke masyarakat sekaligus menjalankan fungsi Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Kegiatan *PVL On The Spot* akan terus dijalankan sebagai upaya pelayanan prima karena mendapatkan dukungan dan antusias masyarakat yang terlihat dari banyaknya konsultasi laporan,.

Untuk pencegahan maladministrasi, Ombudsman Bengkulu terus berupaya mencegah maladministrasi dengan beberapa kegiatan diantaranya: membangun jaringan kerja, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan melaksanakan survei maupun kajian terkait pelayanan publik di Provinsi Bengkulu. Untuk membangun jaringan kerja Ombudsman juga telah melakukan kegiatan koordinasi kepada penyelenggara layanan publik dengan membuat Perjanjian Kerja Sama (PKS). Ombudsman Bengkulu juga membangun partisipasi masyarakat terhadap dengan menginisiasi kegiatan pelatihan dan membentuk komunitas *Sanak Ombudsman* sebagai upaya memberikan kesadaran bagi masyarakat untuk peduli dan berpartisipasi dalam mengawasi pelayanan publik.

Sedangkan untuk kajian pelayanan publik Ombudsman Bengkulu telah melaksanakan beberapa kajian atas inisiatif perwakilan terkait sumbangan dan pungutan pada SMA Negeri dan pelayanan publik di desa yang hasilnya diberikan kepada penyelenggara layanan sebagai saran perbaikan. Untuk pengawasan ataupun pemantauan pelayanan publik, juga telah melaksanakan pengawasan secara rutin di Provinsi Bengkulu seperti penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), pengawasan Ujian Nasional (UN), pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) hingga pengawasan pelaksanaan ibadah haji yang bertujuan untuk memastikan pelayanan publik yang diberikan berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Untuk survei kepatuhan terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Ombudsman Bengkulu telah melaksanakannya sejak tahun 2014, dengan kategorisasi hijau (tingkat kepatuhan tinggi), kuning (tingkat

kepatuhan sedang) dan merah (tingkat kepatuhan rendah). Hasilnya, 6 (enam) pemerintah daerah telah mendapatkan kategori hijau yaitu Provinsi Bengkulu, Kota Bengkulu, Kabupaten Bengkulu Utara, Kabupaten Lebong, Kabupaten Muko-muko dan Kabupaten Kepahiang. Lalu 3 (tiga) Kabupaten masuk kategori kuning yaitu Kabupaten Bengkulu Selatan, Kabupaten Bengkulu tengah dan Kabupaten Kaur. Lalu yang terakhir 2 (dua) Kabupaten masih mendapatkan kategori merah yaitu Kabupaten Seluma dan Rejang Lebong.

Memanfaatkan momentum Hari Ulang Tahun ke-20, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu berkomitmen selalu melakukan evaluasi dan perbaikan, agar kedepan semakin dirasakan manfaat dan kontribusinya bagi masyarakat dan bagi penyelenggara layanan publik. Ombudsman Bengkulu juga senantiasa membuka diri atas saran dan masukan bagi masyarakat dan penyelenggara layanan publik untuk perbaikan kedepan. Dirgahayu Ombudsman RI ke-20, 2 Dekade mengawal pelayanan publik. (ori-bengkulu, hi)