

## OMBUDSMAN KALSEL: RUMAH KEDUA BAGI SAYA

Kamis, 16 Juli 2020 - Zayanti Mandasari

Tahun 2014, saya, penulis artikel ini melamar ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Alasan saya melamar ke Ombudsman, karena memang saat itu, kantor sedang membutuhkan pramubakti. Kebetulan saat itu, tempat lama saya bekerja sedang mengalami penurunan omset.

Berbekal pengalaman bekerja yang dimiliki, akhirnya saya memberanikan diri. Lamaran langsung saya antar ke Kantor Ombudsman Perwakilan Kalsel yang saat itu masih berlokasi di Jalan Sultan Adam. Setelah menjalani proses wawancara, pada 2 hari berikutnya, saya langsung berkerja.

Hingga hari ini, terhitung sudah 6 tahun saya menjadi bagian dari Ombudsman RI Kalimantan Selatan. Saya merasa kantor Ombudsman sudah seperti rumah sendiri. Walaupun hanya sebagai pramubakti, namun tugas dari pekerjaan ini sangat penting, karena ini kantor pelayanan publik. Menjaga kebersihan kantor adalah tugas saya. Layaknya seperti rumah sendiri, maka setiap hari, kantor harus tetap bersih. Lantai tidak boleh kotor. Meja tidak boleh berdebu. Begitu juga dengan halaman sekitar kantor. Mulai depan hingga belakang. Semuanya harus bersih.

Pun juga pelayanan terhadap tamu. Selalu disuguhkan minuman sebagai bentuk penghormatan. Ada kesan yang berbeda bagi tamu atau Pelapor, antara disuguhkan minuman dalam kemasan dengan teh panas. Tamu akan lebih merasa perlakuan dengan baik, ketika disuguhkan dengan teh panas atau kopi. Di kantor ini, memilih yang terakhir, karena ingin memberikan pelayanan yang baik kepada Pelapor yang berkunjung ke kantor Ombudsman.

Saya masuk kantor di pagi hari, sebelum para Asisten Ombudsman datang. Pulangnya pun belakangan untuk memastikan ruangan semuanya terkunci dan sudah bersih. Sekali lagi, walaupun hanya pramubakti, namun perannya sangat dibutuhkan. Selain menjaga kebersihan, banyak tugas lain yang dikerjakan. Membeli alat tulis kantor, membeli kebutuhan harian kantor, menyiapkan konsumsi rapat, mengantar surat hingga membantu persiapan apabila ada kegiatan diluar kantor seperti diskusi atau pertemuan. Segala sesuatunya harus disiapkan, agar acara yang diselenggarakan berjalan lancar.

Bekerja di Ombudsman sangat menyenangkan. Karena di sini tidak ada persaingan dan tidak dituntut yang macam-macam atau ada target. Bahkan, ketika dahulu sempat terjadi banjir di kantor, Insan Ombudsman RI yang lainnya turut membantu menguras air. Menguras, agar kantor bisa digunakan untuk menerima Pelapor. Agar perabot, meja rapat, komputer tidak terendam. Itulah yang Penulis senangi bekerja di Kantor Ombudsman Perwakilan Kalsel. Tidak memandang jabatannya, bahkan Kepala Perwakilan pun turut gotong royong mengangkut air. Semuanya gotong royong, dan tidak membebankan bahwa hal ini hanya pekerjaan pramubakti,

Untuk menjaga keakraban serta rasa kekeluargaan di kantor, Penulis juga dipercaya untuk memasak di kantor. Memasak untuk menu makan siang, setiap hari Selasa sampai Jumat. Sistemnya adalah dengan iuran, dimana uang yang terkumpul digunakan untuk membeli sayur mayur, beras, dan lauk. Serta tidak lupa, ada uang lelah untuk Penulis.

Menunya yang disajikan pun dibuat bermacam-macam. Dimasak di rumah, dibantu istri, kemudian dibawa ke kantor. Hal ini berlangsung cukup lama. Namun sekarang sudah tidak lagi, karena kondisi istri yang sedang mengandung anak kedua serta kesibukan lainnya, sehingga makan siang bersama di kantor dihentikan sementara. Hal ini membuat Penulis cukup merasa sedih, karena tidak bisa lagi menciptakan suasana kantor yang penuh kekeluargaan. Padahal menurut Penulis, hal ini bagus untuk mendukung kekompakan di kantor. Tidak semua kantor seperti itu. Biasanya makan siang sendiri-sendiri.

Menjadi bagian dari Ombudsman tidak sekedar menjadi pramubakti. Namun turut serta menyosialisasikan keberadaan Ombudsman. Di luar kantor, tidak sedikit tetangga atau keluarga yang bertanya mengenai Ombudsman. Penulis pun menjelaskan sebatas pengetahuan yang dimiliki tentang Ombudsman. Intinya, ketika ada keluhan masyarakat tentang pelayanan pemerintah, maka disarankan untuk berkonsultasi ke Ombudsman.

Misalnya, ketika ada tetangga yang mengalami masalah pelayanan di kelurahan dan sepertinya dipersulit dan di "pingpong" sana-sini, Penulis pun menyarakannya untuk melapor atau berkonsultasi langsung ke Ombudsman. Setidaknya, itulah yang bisa dilakukan, yakni dengan ikut menyosialisasikan kepada masyarakat mengenai tugas Ombudsman. Mengenalkan Ombudsman dengan kemampuan yang dimiliki. Walaupun hanya sebagai *supporting unit*, namun tidak mengecilkan hati Penulis untuk turut serta mengenalkan lembaga ini kepada orang lain.

Penulis melihat bahwa lembaga ini sangat menjunjung tinggi kejujuran. Tidak jarang Penulis menyaksikan Asisten Ombudsman mengembalikan pemberian berupa barang atau makanan hadiah dari Pelapor. Pelapor mengucapkan

terima kasih kepada Ombudsman dalam bentuk barang, namun dikembalikan lagi. Mungkin karena inilah, instansi atau masyarakat sangat menghormati lembaga ini.

Terakhir, Penulis sangat bersyukur menjadi bagian dari keluarga besar Ombudsman RI. Ombudsman ini adalah rumah kedua. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Pimpinan Ombudsman dan seluruh Insan Ombudsman yang sudah memberikan kesempatan untuk bergabung, turut serta membantu tugas-tugas Insan Ombudsman dalam mencegah maladministrasi, sehingga pelayanan publik menjadi lebih baik lagi.

Semoga kinerja Ombudsman bisa terus memberikan dampak yang positif bagi pelayanan publik di Indonesia.