

EKSISTENSI OMBUDSMAN DI DAERAH: STUDI KASUS MASYARAKAT BELITUNG TIMUR

Sabtu, 25 Januari 2025 - kepbabel

Kata "Ombudsman" mungkin belum terlalu populer bagi sebagian masyarakat di Indonesia. Masih banyak yang mengira Ombudsman sebagai nama orang, nama tempat, perusahaan swasta atau lembaga swadaya masyarakat. Sebagian besar masyarakat ternyata masih awam dengan lembaga Ombudsman, seperti yang terlihat pada hasil survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) 2019. Survei yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2019 itu mengungkapkan bahwa mayoritas responden yakni sebanyak 65,38% tidak mengetahui tentang Ombudsman meskipun Ombudsman sendiri sudah berdiri di Indonesia sejak tahun 2000. Hal ini masih wajar karena pamor Ombudsman memang tidak sepopuler lembaga pengawas negara lain seperti Badan Pengawas Keuangan (BPK) ataupun Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Hal ini juga dapat dijadikan salah satu indikator masih belum tingginya partisipasi masyarakat sebagai pengawas pelayanan publik.

Kata "Ombudsman" sendiri berasal dari Bahasa Norse Kuno "*umbuðsmann*" yang artinya perwakilan. Ombudsman pertama kali didirikan di Swedia pada tahun 1809 oleh king Charles XII sebagai badan pengawas pemerintahan yang menampung suara rakyat. Ombudsman sendiri mulai dikenal di Indonesia melalui Keputusan Presiden No. 44 tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional sebagai jawaban dari tuntutan era reformasi terkait pemerintahan yang bersih, transparan, dan bebas dari korupsi. Selanjutnya melalui Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Komisi Ombudsman Nasional berganti nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Undang-undang ini mengatur mengenai pembentukan lembaga yang berfungsi untuk menampung pengaduan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik memiliki beberapa peran, yakni :

1. **Mengawasi Pelayanan Publik**, Ombudsman berwenang memonitor dan mengawasi agar pelayanan publik berjalan sesuai dengan ketentuan dan prinsip yang berlaku, serta mencegah terjadinya maladministrasi.
2. **Menangani Pengaduan Masyarakat**, Masyarakat bisa mengajukan pengaduan jika merasa dirugikan oleh tindakan aparaturnya yang tidak sesuai dengan peraturan pelayanan publik atau berbau penyalahgunaan wewenang.
3. **Memberikan Rekomendasi**, dimana setelah Ombudsman melakukan investigasi dan terbukti ditemukan adanya maladministrasi, Ombudsman dapat memberikan rekomendasi kepada instansi yang terlibat agar melakukan perbaikan dalam pelayanan publik.
4. **Penyuluhan dan Edukasi**, Ombudsman juga bertugas untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka terkait pelayanan publik.

Dalam melaksanakan tugas pengawasan di tiap daerah, Ombudsman RI dibantu oleh perwakilan Ombudsman. Perwakilan Ombudsman adalah unit atau cabang dari Ombudsman Republik Indonesia yang memiliki fungsi untuk melakukan tugas-tugas Ombudsman di tingkat daerah atau wilayah tertentu. Perwakilan Ombudsman ini memungkinkan masyarakat di daerah untuk mengakses layanan Ombudsman secara lebih langsung dan efektif tanpa harus menghubungi Ombudsman RI pusat atau datang ke kantor utama. Sampai Januari 2025, Ombudsman RI sudah memiliki 34 cabang perwakilan yang tersebar di tiap Provinsi di Indonesia, termasuk diantaranya provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sayangnya, hingga saat ini kantor Perwakilan Ombudsman masih belum ada di tingkat daerah/kota.

Membahas terkait Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung, penulis tertarik untuk mengangkat topik terkait eksistensi Ombudsman sendiri di wilayah Belitung Timur yang memang secara lokasi cukup jauh dari Pangkalpinang sebagai Ibukota Bangka Belitung dimana Kantor Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung berdiri. Belitung Timur terletak di Pulau Belitung yang hanya bisa diakses menggunakan transportasi udara dan laut apabila berangkat dari Pangkalpinang yang berada di Pulau Bangka.

Belitung Timur atau dikenal juga dengan julukan "Negeri Laskar Pelangi" adalah kabupaten di Bangka Belitung yang populer karena keindahan alamnya yang memukau, terutama pantai-pantainya yang eksotis dengan pasir putih lembut dan air laut yang jernih. Kabupaten yang didirikan pada 25 Februari 2003 berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 ini beribukota di Manggar. Hingga tahun 2024 Belitung Timur memiliki total 7 kecamatan yaitu Manggar, Damar, Dendang, Gantung, Kelapa Kampit, Simpang Pesak, dan Simpang Renggiang. Dari sektor pemerintahan, Pemerintah Kabupaten Belitung Timur sendiri telah mendapatkan predikat zona hijau kualitas tertinggi dengan nilai 94,68 pada Tahun 2024 oleh Ombudsman RI berdasarkan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Lantas apakah hal ini menjadi tanda bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Belitung Timur sudah optimal?

Berdasarkan catatan dari Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung, total Laporan Masyarakat (LM) yang telah masuk dari Belitung Timur sejak 2014-2024 ke Ombudsman sebanyak 13 laporan. Jumlah ini bisa dibilang sangat sedikit dibanding laporan masyarakat dari Kabupaten lain, kita ambil contoh disini Kabupaten Bangka Selatan dan Bangka Tengah sebagai pembanding. Bangka Selatan dan Bangka Tengah memiliki total 33 dan 42 LM masuk yang jumlahnya lebih banyak dibanding Belitung Timur untuk periode yang sama. Ibukota Bangka Belitung yakni Pangkalpinang, memiliki jumlah yang lebih banyak dengan total 250 laporan masyarakat yang telah ditangani dalam kurun waktu yang sama.

Jumlah laporan masyarakat yang sedikit dalam pandangan penulis dapat menjadi salah satu indikator bahwa masyarakat di Belitung Timur memang belum terlalu akrab dengan Ombudsman, apabila dibandingkan dengan Pangkalpinang yang sudah menerima banyak Laporan Masyarakat, begitu juga dengan kabupaten lainnya. Partisipasi masyarakat di Belitung Timur sebagai pihak yang berwenang untuk memberikan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik masih minim apabila dibandingkan dengan kabupaten lain di Bangka Belitung. Hal ini menjadi PR tersendiri bagi Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung agar banyak masyarakat di kabupaten-kabupaten di Bangka Belitung lebih teredukasi terkait pentingnya peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik melalui Ombudsman.

Ombudsman sendiri sudah memiliki beberapa program untuk mengenalkan Ombudsman kepada masyarakat. Beberapa program Ombudsman yang sudah cukup terkenal seperti Opini Ombudsman yang merupakan pandangan atau penilaian yang dikeluarkan oleh Ombudsman untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman *On the Spot* (OTS) dimana Ombudsman hadir ke daerah-daerah berpotensi Maladministrasi untuk menjemput Laporan masyarakat, dan terakhir ada Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilakukan Ombudsman apabila ditemukan adanya potensi maladministrasi dalam pelayanan publik.

Pemerataan edukasi terkait pentingnya pengawasan publik secara merata, terutama ke daerah-daerah terpencil menurut penulis perlu menjadi perhatian utama. Jarak yang jauh dari pusat pemerintahan, minimnya pengawasan, dan terbatasnya akses informasi membuat daerah-daerah ini rentan terhadap penyalahgunaan wewenang dan ketidaktransparanan dalam pengelolaan sumber daya. Dengan semakin dikenalnya Ombudsman oleh masyarakat-masyarakat daerah, dalam kasus ini Belitung Timur diharapkan dapat meningkatkan profesionalitas dan transparansi pemerintah daerah dalam menjalankan tugasnya terutama di sektor pelayanan publik.

Oleh : Dida Rizakti Kiswara

Calon Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung