

PEMUDA DAN OMBUDSMAN

Jum'at, 29 Oktober 2021 - Umi Salamah

"Beri aku 1000 orang tua, niscaya akan ku cabut dari semeru akarnya. Beri aku 10 pemuda niscaya akan ku guncangkan dunia" demikian lah kutipan pernyataan presiden pertama Indonesia, Ir Soekarno. Dari pernyataan tersebut kita dapat memahami bahwa peran pemuda sangat dibutuhkan. Bahkan, kemajuan dan pembangunan suatu bangsa ditentukan masa depannya oleh pemuda.

Sebelum membahas lebih jauh tentang arti pentingnya pemuda dalam pelayanan publik, perlu dipahami terlebih dahulu arti dari pemuda. Definisi pemuda menurut peraturan perundang-undangan adalah warga negara Indonesia yang memasuki periode penting pertumbuhan dan perkembangan yang berusia 16-30 tahun sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2009 tentang Kepemudaan. Sedangkan menurut *International Youth Year* pada tahun 1985 bahwa penduduk yang berusia 15-24 tahun dapat dikatakan sebagai kelompok pemuda. Berdasarkan hal tersebut sejatinya seseorang dapat dikatakan sebagai pemuda apabila usianya lebih dari 15 tahun dan kurang dari 30 tahun.

Terkait dengan pelayanan publik tentu pemuda memiliki peran penting. Pada Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi. Sejalan dengan hal tersebut, pemuda memiliki dua peran penting. Pertama, sebagai *agent of change* atau agen perubahan memiliki kewajiban untuk sadar pelayanan publik. Dalam artian pemuda harus memahami hak dan kewajiban dalam mendapatkan pelayanan publik serta berpartisipasi dalam pembentukan kebijakan dan penyusunan standar pelayanan publik. Dengan begitu, pada akhirnya dapat menularkan kepada masyarakat luas. Kedua, pemuda sebagai *agent of control* atau agen kontrol sosial memiliki peran utama dalam menanamkan pemahaman pada masyarakat untuk mengadukan setiap maladministrasi pelayanan publik. Bahkan pada Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diatur bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara ataupun Ombudsman. Oleh karena itu, pemuda memiliki kewajiban dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan, dapat bersama-sama dengan Ombudsman dalam menjalankan pengawasan tersebut.

Pemuda dan Ombudsman

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pemuda dan Ombudsman tidak dapat terpisahkan satu sama lain. Terlebih, pemuda yang saat ini sering disebut sebagai generasi *zaman now* atau generasi milenial memiliki peran penting dalam segala aspek kehidupan. Terutama masa pandemi saat ini, para pemuda semakin aktif dalam berbagai hal di dunia maya. Pemuda dapat lebih mudah mengakses gawai yang bukan hanya digunakan sebagai sarana telekomunikasi, melainkan juga untuk memperbarui informasi dan merespons informasi yang diterima bahkan dapat menyampaikan ketidakpuasannya pada pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut sebagai wujud respons dan menangkap peluang yang ada saat ini, Ombudsman Republik Indonesia selalu membuka ruang pelayanan pengaduan, baik konsultasi maupun laporan melalui *online* terutama media sosial. Hal tersebut untuk mengubah kebiasaan pemuda yang selalu mengungkapkan pengalaman buruknya pada pelayanan publik hanya melalui akun media sosialnya. Padahal, beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik memiliki kanal-kanal pengaduan secara *online*. Walaupun pemuda segan untuk menyampaikannya secara langsung, para pemuda dapat melaporkannya melalui kanal-kanal *online* milik Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam menjaring partisipasi para pemuda dalam hal pengawasan pelayanan publik, Ombudsman juga menyediakan suatu wadah yang tersebar di seluruh Indonesia. Adapun wadah tersebut beragam nama sesuai dengan Perwakilan Ombudsman di tiap Provinsi. Khusus di Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bernama Sobat Ombudsman. Sobat Ombudsman juga merupakan wadah bagi para pemuda untuk lebih mengenal Ombudsman serta menjadi *influencer* bagi rekan-rekannya. Dengan begitu tujuan untuk lebih mengenalkan Ombudsman dan memberikan informasi terkait pengaduan kepada Ombudsman secara masif dapat tercapai.

Selanjutnya dalam konteks perbaikan pelayanan publik, para pemuda dapat melakukan berbagai macam cara. Pertama, pemuda dapat menjadi sumber kekuatan moral. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui apresiasi terhadap penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Kedua, pemuda dapat melaksanakan pengawasan pelayanan publik. Terlebih pada pelayanan publik yang kurang baik ataupun maladministrasi, pemuda dapat lebih kritis untuk menyampaikan keluhannya kepada instansi penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan ataupun Ombudsman. Dengan menyampaikan keluhannya kepada wadah yang semestinya, maka penguatan demokrasi, pemenuhan hak asasi manusia, dan kepercayaan masyarakat pun dapat terwujud. Sebaliknya, penyelenggara pelayanan publik pun harus merespons sikap kritis pemuda secara positif dan tidak resisten. Ketiga, pemuda dapat melakukan edukasi kepada masyarakat terkait hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Adapun berbagai macam cara tersebut dapat dilakukan pemuda bersama-sama dengan Ombudsman untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan tanpa maladministrasi. (MY)

Oleh : Maya Septiani

Asisten Pemeriksaan Laporan Masyarakat

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung