

PUBLIC TRUST BAGI OMBUDSMAN RI SUMSEL

Rabu, 05 Maret 2025 - sumsel

Public trust (kepercayaan publik) merupakan kunci utama bagi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik di Bumi Sriwijaya. Tumbuhnya *public trust* sebagai akibat dari hubungan timbal balik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Insan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan kepada pengguna layanan (masyarakat) yang meliputi, pelayanan pada level pimpinan perwakilan, keasistenan substansi, kesekretariatan, termasuk juga tenaga pendukung.

Public trust merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, karena dia menjadi modal *non tangible* dalam menahkodai luasan layanan publik yang diberikan instansi pemerintah, BUMN, BUMD dan badan swasta atau perseorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, dimana seluruh atau sebagian dananya bersumber dari APBN/APBD. *Public Trust* tidak berbentuk sehingga tidak bisa diraba, tetapi kehadirannya dapat dirasa sampai ke relung hati terdalam manusia. Melalui *Public trust*, membuat orang yang memiliki masalah dalam pelayanan publik tidak patah arang, lantaran ada tempat bernaung yang dapat memberikan oase (kesejukan, kedamaian, dan jaminan kepastian) masalah mereka akan terselesaikan.

Membangun *public trust* secara kelembagaan merupakan perkara yang tidak mudah, lantaran melibatkan semua *stakeholder* internal lembaga dan memerlukan komitmen individu terhadap visi, misi, dan kode etik lembaga. Mengutip go

Selanjutnya, terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi rendahnya *public trust* terhadap instansi negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkenaan dengan pelayanan publik. Seperti permasalahan korupsi atas sebuah kebijakan yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat, kurangnya akuntabilitas yang berimbas pada penurunan kualitas pelayanan, kurangnya pengawasan internal dan eksternal yang menyebabkan tidak ada *checks and balances*, lemahnya respon atas keluhan layanan yang diberikan (termasuk lamanya hasil dari sebuah aduan yang disampaikan), integritas sumber daya manusia yang minim karena integritas merupakan kata yang mudah diucapkan tetapi sulit dalam tindakan, dan sejumlah hal lain yang dapat menurunkan bahkan menghilangkan *public trust*.

Melihat perkembangan saat ini, salah satu tantangan yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan membentuk *public trust* dalam penyelenggaraan pengawasan pelayanan publik di Sumatera Selatan, terkait masih minimnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan keluhan atau masalah terkait pelayanan publik kepada Ombudsman karena informasi yang belum tersampaikan dengan sempurna mengenai peran, tugas dan fungsi Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Dampak lain yang juga bisa memicu penurunan *public trust* ialah lamanya proses pelaksanaan tindakan korektif, rekomendasi, dan saran perbaikan atas permasalahan pelayanan publik dari instansi pemerintah daerah yang telah diberikan Ombudsman RI Perwakilan Sumsel. Karena hal itu menjadi cerminan bagi masyarakat dalam melakukan penyampaian permasalahan maladministrasi yang mereka hadapi.

Juga menjadi salah satu penghambat atas kesadaran masyarakat dalam proses pengaduan, yang di mana masyarakat sering kali kesulitan mendapatkan informasi terkait prosedur pengaduan dan hak - hak mereka sebagai pengguna layanan, serta hasil pengawasan yang dilakukan oleh pihak Ombudsman. Selain itu, resistensi dari instansi pemerintahan dan birokrasi juga menjadi tantangan, karena tidak semua lembaga bersedia bekerja sama atau menindaklanjuti rekomendasi dari Ombudsman hingga ada yang tidak memberikan data yang dibutuhkan sehingga hal tersebut dapat menghambat upaya transparansi hingga tantangan lainnya adalah keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran yang dimiliki oleh Ombudsman terbatas sehingga sosialisasi mengenai transformasi pelayanan public menjadi kurang optimal.

Kepercayaan masyarakat terhadap ombudsman RI Juga menjadi tantangan, Karena sebagian masyarakat masih meragukan aktivitas lembaga ini dalam menangani aduan mereka. Oleh karena itu, Untuk membangun transparansi yang lebih baik di Sumatera Selatan perlu memperkuat sosialisasi, meningkatkan kerja sama dengan instansi terkait, memanfaatkan teknologi secara maksimal, memastikan adanya sanksi tegas bagi pelanggaran aturan transparansi dalam pelayanan publik. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman RI khususnya wilayah Sumatera Selatan guna mendorong pelayanan publik yang lebih baik.

Maka dari itu, terdapat sejumlah hal yang harus terus ditingkatkan oleh Ombudsman RI Sumatera Selatan dalam upaya meningkatkan *public trust*, diantaranya peningkatan transparansi dan akuntabilitas kinerja dan keuangan, pemenuhan standar pelayanan publik bagi produk layanan publik yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna layanan publik, penerapan *mekanisme reward and punishment*, memperluas jaringan kerja sama dengan berbagai pihak terutama dengan instansi pemerintahan dan masyarakat. Apabila hal-hal di atas dapat terwujud secara maksimal, maka *public trust* terhadap Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan akan semakin baik dan meningkat di masa mendatang.

Cara membangun *public trust* masyarakat sebagaimana disebutkan, saat ini terus digalakan di lembaga Ombudsman RI

Perwakilan Sumatera Selatan. Bahkan selain melakukan perbaikan internal, juga dilakukan pembenahan eksternal. Hal itu perlu dilakukan lantaran *public trust* merupakan modal utama dalam menjalankan roda organisasi secara stabil dan efisien, sebab dia dengan mudah dapat luntur, berkurang, bahkan sampai hilang, manakalah terjadi peristiwa yang mengoyak kepercayaan publik, sehingga mencederai reputasi instansi.

Oleh :

Prana Susiko (Asisten Ombudsman)

Nanda Wulandari (Mahasiswa Magang Universitas Bina Dharma)