**IMPLEMENTASI REAKSI CEPAT OMBUDSMAN DALAM SISTEM PELAYANAN PUBLIK**

( Studi Pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2022**)**

*Yonawati (dosen pembimbing)* *Novitasari (mahasiswa)1, Venny Syaharany (mahasiswa)2, Nur Putri Meisyah (mahasiswa)3, Fablo Kholil Gibran (mahasiswa)4,*

# *ABSTRACT*

*Ombudsman of the Republic of Indonesia is a State Institution that has the task of carrying out supervision of government administration down to the village level. Therefore, the duties and responsibilities of the Indonesian Ombudsman is not an easy task. However, the Ombudsman of the Republic of Indonesia always tries to supervise all lines in society. The Ombudsman of the Republic of Indonesia in carrying out his duties is Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia and Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, so it is hoped that these two laws can be studied seriously, because the dynamics that exist in society are growing. faster than the existing regulations. . With increasingly advanced developments and growing knowledge, the Ombudsman continues to make improvements and developments, especially in the field of technological progress, one of which is by implementing an Artificial Intelligence (AI) system that is already popular among the public.*

***Keywords:*** *RI Ombudsman, Public Service, Law*

# ABSTRAK

*Ombudsman RI merupakan Lembaga Negara yang memiliki tugas melaksanakan pengawasan penyelenggaraan publik hingga pada level desa. Oleh karenanya, tugas dan tanggung jawab yang dimiliki Ombudsman RI merupakan tugas yang tidak mudah. Meskipun demikian, Ombudsman RI senantiasa berusaha melakukan pengawasan di semua lini di masyarakat. Ombudsman RI dalam menyelenggarakan tugas adalah UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga diharapkan bahwa kedua UU tersebut dapat dieksplor secara serius, karena dinamika yang ada pada masyarakat berkembang secara lebih cepat dibanding dengan regulasi yang ada. Dengan perkembangan yang semakin maju dan pengetahuan semakin berkembang Ombudsman terus melakukan perbaikan dan pengembangan terutama dalam bidang kemajuan teknologi salah satunya menerapkan sistem Artifical Intellegent (AI) yang sudah populer dikalangan masyarakat.*

***Kata Kunci*** *: Ombudsman Ri, Pelayanan Publik, Undang-Undang*

1. **Latar Belakang**

Model pengawasan seperti ombudsman hanya melakukan pengawasan terhadap pihak-pihak yang menggunakan APBN dan APBD, baik sebagian maupun seluruhnya, termasuk swasta ataupun perorangan yang menyelenggarakan pelayanan publik tertetu. Dalam pelaksanaan tugasnya, ombudsman berperan penting sebagai pelindung masyarakat terhadap tindak pelanggaran hak, penyalahgunaan wewenang, kelalaian, keputusan tidak adil, dan mal administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.Berkenaan dengan hal tersebut Ombudsman Republik Indonesia, mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, tepat, komprehensif, dan akurat mengenai tugas dan fungsi Ombudsman kepada masyarakat penggunaan pelayanan publik.

Oleh karena itu kegiatan penyampaian informasi diperlukan agar masyarakat mengetahui peran Ombudsman dalam penyampaian hal-hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penerimaan laporan on the Spot yang bertujuan untuk meningkatkan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan yang dapat dilaksanakan dalam bentuk kegiatan berikut: 3 Pendidikan , 27 Administrasi kependuduka n, 8 Kesehatan, 4 Asuransi/Jam inan Sosial, 2 PDAM/BUMD, 4 Lainnya, 8 Persebaran Laporan Reaksi Cepat Ombudsman 2019. Pertama, Menyampaikan informasi mengenai kelembagaan Ombudsman secara umum dan informasi spesifik terkait persyaratan, mekanisme, tata cara dan prosedur penyelesaian laporan; Kedua, Memberikan konsultasi terkait permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi penyelenggara layanan; ketiga, Menerima laporan masyarakat. Penerimaan laporan on the Spot akan menyasar pada pihak, instansi, unit pelayanan publik atau sarana/medium tertentu sebagai lokasi atau titik (spot) khusus yang telah ditentunkan.

Salah satu hasil atau dampak yang dimungkinkan dari kegiatan ‘on the spot’ diharapkan akan terjadi proses penyelesaian laporan langsung di tempat kegiatan, bersama-sama dengan pihak penyelenggara pelayanan publik yang dikeluhkan layanannya oleh masyarakat.Oleh karena itu, reaksi Cepat Ombudsman diharapkan mampu mempercepat proses pengaduan oleh masyarakat hanya dengan menggunakan android untuk sistem pelaporan maslahnya.

**Tinjauan Pustaka**

**Ombudsman RI**

Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki fungsi dalam mengawasi pelayanan publik.

Sejarah perkembangan Ombudsman di dunia berawal dari negara Swedia pada tahun 1809, terinspirasi dari gagasan Khalifah Umar bin Khattab (634-644 M) yang membentuk Qodhi al Quadhaat dengan tugas khusus melindungi warga masyarakat dari tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan kekuasaan oleh penyelenggara pemerintah. Kini hampir semua negara yang menamakan dirinya Negara Hukum dan Negara Demokrasi telah membentuk lembaga Ombudsman, Beckman dan Uggla (2016) mencatat sepanjang tahun 1983-2010 keberadaan Ombudsman meningkat 5 kali lipat di seluruh dunia sebagai instrumen perlindungan hak-hak dasar warga negara.

Di Indonesia, Ombudsman baru dibentuk atas inisiasi Presiden RI ke-4 Abdurrahman Wahid (Gus Dur) pada tanggal 10 Maret 2000 melalui Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional sebagai cikal bakal lembaga Ombudsman di Indonesia, kemudian posisi Ombudsman dipertegas sebagai lembaga negara independen (state auxiliary agency) pengawas pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga yang memiliki kemandirian, tidak memiliki hubungan organik dengan negara dan lembaga-lembaga pemerintahan lain dan juga saat menjalankan tugas bebas dari keterlibatan lembaga lainnya. Lembaga ini memiliki hak untuk mengontrol pelayanan publik. hak Ombudsman terdapat dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Selain itu, Ombudsman diperbolehkan untuk memberikan nasihat kepada pemerintah untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan prosedur pelayanan publik dalam rangka untuk menghindari masalah administrasi.

Gagasan pembentukan lembaga Ombudsman sebagai respon terhadap tuntutan rakyat yang tertuang dalam Agenda Reformasi Tahun 1998, yaitu untuk melindungi hak-hak warga negara (Pasal 1 dan 2 Keppres No. 44/2000) dan pencegahan korupsi (TAP MPR No. VIII/MPR/2003), sebagaimana pendapat Beckman dan Uggla (2016) menegaskan Ombudsman berperan untuk menjamin institusi publik dan birokrasi mematuhi hukum dan regulasi, serta menjadi wakil (ombudsman) dalam membela hak dan kepentingan warga negara berhadapan dengan institusi publik lainnya.

Sudah dua dekade Ombudsman RI berperan sebagai lembaga pemberi pengaruh(Magistrature of Influence) mengawal pelayanan publik, juga telah banyak memberi pengaruh positif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di republik ini, seperti tak ada gading yang tak retak, tentunya masih jauh dari sempurna. Oleh karena efektivitas Ombudsman sebagai Magistrature of Influence sangat ditentukan oleh kesadaran yang tinggi dari institusi publik dan birokrasi sebagai pelayan masyarakat dalam kultur pemerintahan yang baik(good governance).

**RCO ( Reaksi Cepat Ombudsman)**

CO (Reaksi Cepat Ombudsman) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat yang cepat, tentunya dengan memenuhi syarat dan ketentuan melapor ke Ombudsman. Seperti yang kita ketahui Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah. Secara umum Ombudsman ialah salah satu lembaga negara yang menerima keluhan-keluhan masyarakat perihal pelayanan publik. Baik itu berupa pelayanan kesehatan, pelayanan perizinan, pelayanan pendidikan, dan semua yang menjadi ruang lingkup pelayanan publik. Maka tidak heran apabila masyarakat lebih memilih melapor ke Ombudsman dalam menyelesaikan setiap masalah yang dialami perihal pelayanan publik yang kurang efisien. Pada RCO ini masyarakat (pelapor) berharap masalahnya dapat diselesaikan dengan cepat sesuai dengan harapan pelapor tentunya dengan ketentuan Undang-undang yang berlaku.

Pemberian pelayanan publik yang dilakukan pemerintah saat ini dirasakan masih kurang, hal inipun cukup banyak dimaklumi, salah satu penyebabnya yaitu kurangnya dukungan fasilitas dalam menunjang pelayanan itu sendiri. Sebagai gambaran pelayanan dan jasa-jasa publik meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas, dimulai sejak seseorang berada dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan formal di sekolah sampai kepada perizinan dengan dunia usaha hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian.

Tuntutan masyarakat seperti itu tentunya sesuatu yang sangat wajar, karena kehadiran dan keberadaan pemerintah memang untuk melayani masyarakatnya atas pelayanan publik yang berkualitas. Dalam hal ini, Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pada alinea ke-4 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dari sinilah sudah terlihat bahwa dengan adanya pelayanan publik yang efisien dapat meningkatkan kesejahteraan umum.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu masalah struktural birokrasi yang menyangkut anggaran untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu ada pula faktor dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani, dan sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani. Maka dari itu RCO sangat diperlukan oleh masyarakat untuk mewakili ketidakadilan yang didapat dari penyelenggara pelayanan publik yang tidak kompeten.

Tupoksi Pelayanan Publik yang diselenggarakan aparatur pemerintah harus senantiasa berorientasi pada pemenuhan terhadap kepentingan publik secara substantif dan sudah selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik di lingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat.

Ini mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisien, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas.

Banyak sekali harapan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik agar dapat melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian masyarakat tidak lagi cemas akan kurangnya pelayanan publik di Indonesia.

**Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegitan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelengaaran pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaran. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan perjanjian kerja sama tersebut dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan; penyelenggara berkewajiban untuk memberikan informasi terkait perjanjian kerja sama tersebut kepada masyarakat; tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara; informasi terkait identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui oleh masyarakat; dan penyelenggara dan pihak lain mempunyai kewajiban untuk mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat, laman, e-mail, dan kotak pengaduan. Pihak lain yang dimaksud dalam hal ini wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kerja sama yang diselenggarakan tidak menambah beban bagi masyarakat serta dalam rangka untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasaan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prisnsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

1. **Metode**

Studi Kasus dilakukan pada hari Kamis, 20 Oktober 2022 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Jl. Cut Mutia No.137, Pengajaran, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung. Yang dilakukan oleh Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Lampung. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data kualitatif sebagai dasar untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) dalam sistem pelayanan publik di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Sumber data : sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Dalam penelitian menggunakan data primer yaitu hasil wawancara yang dilakukan secara langsung dengan ke-asisten-an Pemeriksaan Laporan tentang implementasi reaksi cepat ombudsman dalam sistem pelayanan publik. Pada kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung di Pengajaran Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, kode pos : 35212

Adapun Informan dalam penelitian ini :

Informan : Ibu Atika Mutiara Oktakevina, S.I.P. Keasistenan Pemeriksaan Laporan

Metode Pengumpulan Data : Menggunakan tanya jawab langsung kepada keasitenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Provinsi Lampung atau pihak yang terkait dalam instansi. Metode ini digunakan untuk memperoleh data dan tentang gambaran bagaimana Reaksi Cepat Ombudsman tersebut di implementasi-kan dalam sistem pelayanan publik di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Pertanyaan penelitian diperlihatkan pada Tabel 1

**Tabel 1. Pertanyaan Penelitian**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **Pertanyaan** | **Partisipan** |
| 1. | Bagaimana mekanisme alur pendaftaran Reaksi Cepat Ombudsman (RCO)? | Keasistenan Pemeriksaan Laporan |
| 2. | Apakah dalam penerapan RCO di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam bidang kemajuan teknologi seperti menerapkan sistem Artificial Intelligence dapat efektif? | Keasistenan Pemeriksaan Laporan |
| 3. | Apakah Ombudsman terus melakukan perbaikan dan pengembangan terutama dalam bidang kemajuan teknologi salah satunya menerapkan sistem Artificial Intelligence (AI) yang sudah populer di kalangan masyarakat? | Keasistenan Pemeriksaan Laporan |

**3. Studi Kepustakaan**

##### Pelayanan Publik yang Rawan Maladministrasi

Ombudsman Republik Indonesia secara filosofi didirikan sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hal strategis dalam penyelenggaraan negara yang "rentan" akan terjadinya korupsi. Oleh karena itu, urgensi pengawasan dalam pelayanan publik dilatarbelakangi karena maraknya maladministrasi yang seringkali bermuara pada tindakan korupsi. Bahkan, maladministrasi tersebut sebenarnya tidak jauh dengan tindakan korupsi itu sendiri. Sehingga untuk mencegah terjadinya maladministrasi maupun korupsi perlu dilakukan pengawasan sebagaimana fungsi dan tugas Ombudsman. Namun, dalam perjalanannya terdapat tantangan dalam pengawasan pelayanan publik.  Paradigma baru dalam pelayanan publik atau dikenal sebagai *The New Public Service* (NPS) sebagaimana dijelaskan oleh Denhardt dan Denhardt pada tahun 2003, dijelaskan bahwa warga sebagai *citizens* memiliki hak dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, warga negara juga memiliki hak untuk menilai, menyampaikan aspirasi, bahkan menolak maupun menuntut penyelenggara yang tidak menjalankan pelayanan publik dengan baik. Sejalan dengan Teori *Exit* dan *Voice* yang dikemukakan oleh Albert Hirschman (1970) bahwa kinerja pelayanan publik sejatinya dapat ditingkatkan dengan mekanisme *exit* dan *voice*. Adapun pengertian mekanisme *exit* bahwa masyarakat memiliki kesempatan untuk memilih penyelenggara pelayanan publik yang lebih baik apabila pelayanan publik saat ini kurang berkualitas. Sedangkan mekanisme *voice* adalah adanya kesempatan untuk menyampaikan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik kepada penyelenggara Sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009,Â  pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum antara masyarakat sebagai penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik, dan kepastian hukum juga menjadi penting karena termasuk dalam salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik.

##### Kepatuhan Pelayanan Publik

 Adapun prinsip-prinsip tersebut tertuang dalam asas pelayanan publik. Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa asas-asas pelayanan publik meliputi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, ada akhirnya, standar pelayanan ini menjadi fokus dalam pengawasan pelayanan publik yang notabene dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik. Adapun kegiatan tersebut selanjutnya disebut dengan Survei Kepatuhan terhadap Pelayanan Publik. Perlu diketahui pula bahwa latar belakang dan urgensitas Survei Kepatuhan terhadap Pelayanan Publik adalah dalam percepatan reformasi birokrasi. Selain itu, guna menumbuhkan daya saing dan pemberdayaan aparatur pemerintahan supaya pelayanan publik lebih berkualitas. Kinerja pelayanan publik yang berkualitas pada akhirnya sangat strategis dalam menilai keberhasilan dalam otonomi daerah. Adanya reformasi birokrasi juga mendorong terwujudnya pelayanan publik yang sederhana, cepat, mudah, tidak birokratis, dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

**4. Hasil dan Pembahasan**

RCO (Reaksi Cepat Ombudsman) merupakan salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat yang cepat, tentunya dengan memenuhi syarat dan ketentuan melapor ke Ombudsman. Seperti yang kita ketahui Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah. Secara umum Ombudsman ialah salah satu lembaga negara yang menerima keluhan-keluhan masyarakat perihal pelayanan publik. Baik itu berupa pelayanan kesehatan, pelayanan perizinan, pelayanan pendidikan, dan semua yang menjadi ruang lingkup pelayanan publik. Maka tidak heran apabila masyarakat lebih memilih melapor ke Ombudsman dalam menyelesaikan setiap masalah yang dialami perihal pelayanan publik yang kurang efisien. Pada RCO ini masyarakat (pelapor) berharap masalahnya dapat diselesaikan dengan cepat sesuai dengan harapan pelapor tentunya dengan ketentuan Undang-undang yang berlaku.

Pemberian pelayanan publik yang dilakukan pemerintah saat ini dirasakan masih kurang, hal inipun cukup banyak dimaklumi, salah satu penyebabnya yaitu kurangnya dukungan fasilitas dalam menunjang pelayanan itu sendiri. Sebagai gambaran pelayanan dan jasa-jasa publik meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas, dimulai sejak seseorang berada dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan formal di sekolah sampai kepada perizinan dengan dunia usaha hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian.

Tuntutan masyarakat seperti itu tentunya sesuatu yang sangat wajar, karena kehadiran dan keberadaan pemerintah memang untuk melayani masyarakatnya atas pelayanan publik yang berkualitas. Dalam hal ini, Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pada alinea ke-4 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dari sinilah sudah terlihat bahwa dengan adanya pelayanan publik yang efisien dapat meningkatkan kesejahteraan umum.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu masalah struktural birokrasi yang menyangkut anggaran untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu ada pula faktor dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani, dan sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani. Maka dari itu RCO sangat diperlukan oleh masyarakat untuk mewakili ketidakadilan yang didapat dari penyelenggara pelayanan publik yang tidak kompeten.

Tupoksi Pelayanan Publik yang diselenggarakan aparatur pemerintah harus senantiasa berorientasi pada pemenuhan terhadap kepentingan publik secara substantif dan sudah selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik di lingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat.

Ini mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisien, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas.

Respon Cepat Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan masyarakat tentu menjadi harapan bagi para Pelapor, sehingga laporannya bisa tertangani secara cepat, apalagi penyelesaiannya sesuai yang diharapkan Pelapor. Memahami harapan masyarakat ini, Ombudsman RI telah lama merancang mekanisme adanya respon cepat selain proses penanganan laporan secara biasa dengan jangka waktu tertentu.

Substansi pelayanan publik yang dapat dilaporkan kepada Ombudsman RI mencakup seluruh aspek pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara negara, antara lain; pelayanan perizinan, pelayanan pertanahan, pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan terhadap Narapidana, pelayanan lembaga peradilan, pelayanan kepegawaian, pelayanan infrastruktur (contohnya:jalan, fasilitas umum), dan pelayanan publik lainnya oleh kementerian/Instansi Pemerintah ataupun penyelengara negara pada umumnya, terhadap masalah yang berpotensi masuk ruang lingkup adanya maladministrasi (baca: penyimpangan/kelalaian), yang mana permasalahan tersebut mulai dari kategori sederhana, sedang hingga kategori berat.

Ombudsman RI dalam melakukan penanganan laporan sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta peraturan yang berlaku terkait substansi yang dilaporkan. Kemudian untuk mengatur tata cara penanganan laporan, diatur dengan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 48 tahun 2020 Jo. PO Nomor 27 tahun 2017. Peraturan ini mengatur cara Ombudsman RI melakukan penanganan laporan dari proses verifikasi, pemeriksaan, mediasi/konsiliasi dan sampai Rekomendasi, termasuk juga respon cepat, yang diatur diselesaikan dalam waktu yang cepat.

Respon cepat Ombudsman muncul, bermula pada tahun 2012, dengan mencermati berbagai kondisi permasalahan yang dilaporkan kepada Ombudsman RI untuk segera direspon sesegera mungkin, maka kemudian untuk peristiwa/kondisi atau kejadian tertentu, dilakukan mekanisme respon cepat. Pada masa itu, seringkali terdapat informasi baik melalui telepon, maupun langsung mengenai kondisi pekerja migran atau TKI yang berada dalam kesulitan, seperti ketidaktahuan informasi ketika sampai di bandara pada waktu pemulangan, dimintakan uang oleh oknum tertentu, diperlakukan tidak baik oleh oknum pada waktu pemberangkatan, tidak diberikan kepastian waktu keberangkatan, dan sebagainya. Selain itu, adanya laporan dari pasien di rumah sakit yang kesulitan memperoleh pelayanan. Untuk penanganan hal tersebut, maka Ombudsman RI menggunakan mekanisme berupa respon cepat Ombudsman (RCO) dan sejak tahun 2012 tersebut hingga sekarang, dalam hal adanya kondisi darurat untuk segera ditindaklanjuti, dilakukan mekanisme respon cepat. Peraturan Ombudsman/petunjuk teknis tentang RCO telah disusun secara sistematis sejak tahun 2017.

Sebagai contoh, penanganan yang dilakukan dengan mekanisme respon cepat adalah langsung menghubungi para pihak yang dilaporkan, agar Pelapor segera mendapat pelayanan, misalnya menghubungi pihak rumah sakit untuk melayani pasien yang dalam kondisi sakit. Terhadap pekerja migran/TKI misalnya yang sedang di bandara, maka Tim Ombudsman RI mendatangi lokasi dan menyelesaikan permasalahan TKI tersebut, yang mana dalam pelaksanaan tugas, tim tetap dilengkapi atribut Ombudsman RI. Sampai saat ini, Respon cepat telah dilakukan baik di pusat ataupun di perwakilan Ombudsman di daerah, untuk berbagai jenis substansi/sektor pelayanan publik.

Berdasarkan petunjuk teknis Ombudsman RI Nomor 37 tahun 2021 tentang pemeriksaan laporan masyarakat, tidak mengubah respon cepat dari petunjuk teknis sebelumnya, bahwa Respon Cepat Ombudsman (RCO) adalah mekanisme penyelesaian laporan secara cepat terhadap laporan yang dinyatakan memenuhi kriteria; 1).adanya kondisi darurat; 2).adanya kondisi mengancam keselamatan jiwa;  dan 3). adanya kondisi mengancam hak hidup. Laporan dengan tindakan RCO dapat berasal dari penyampaian melalui media sosial Ombudsman RI atau aplikasi pesan singkat, yang dapat diberkaskan/proses kelengkapan administrasi pada kesempatan pertama setelah terlebih dahulu dilakukan tindakan penanganan yang diperlukan, dengan tetap memperhatikan kebenaran data/informasi.

*Kondisi darurat* adalah suatu keadaan yang terjadi karena adanya keterbatasan waktu atau kondisi yang tidak disangkakan sebelumnya (bencana alam, wabah penyakit, dan kelaparan) yang mana apabila tidak segera ditindaklanjuti berakibat buruk bagi keselamatan/hak hidup.*Kondisi mengancam keselamatan jiwa* adalah suatu kondisi darurat/mendesak yang dapat merugikan, menyulitkan, menyusahkan, dan/atau mencelakakan keselamatan jiwa (misalnya: keselamatan nyawa dan psikologis) seseorang apabila tidak segera ditangani.*Kondisi mengancam hak hidup* adalah suatu kondisi darurat yang dapat merugikan, menyulitkan, dan/atau menyusahkan seseorang/kelompok untuk memperoleh hak pendidikan dan hak ekonomi.

Pada awal masa pandemic covid-19, April 2020 yang lalu, dalam merespon harapan publik, Ombudsman RI juga melakukan respon cepat, dengan membuka *line* pengaduan khusus terkait permasalahan Covid-19, yang dalam waktu kurang lebih dua bulan kemudian, bulan Juni 2020, terdapat pengaduan permasalahan pelayanan publik dari dampak wabah covid-19 sebanyak 1.004 aduan/laporan, yang mana sebanyak 817 pengaduan atau 81,37% dari seluruh aduan pada*line* khusus tersebut merupakan permasalahan penyaluran bansos (bantuan sosial). Penanganan permasalahan bansos tersebut, sebagian dilakukan dengan mekanisme respon cepat Ombudsman, antara lain koordinasi dengan pihak yang berwenang dan menyampaikan ke publik agar para pihak yang berwenang dapat mengakomodir untuk menyelesaikan permasalahan banson tersebut. Maka setelahnya, masyarakat menyampaikan bahwa mereka telah memperoleh Bansos.

Mekanisme penanganan laporan RCO sesuai ketentuan pada Ombudsman RI adalah:

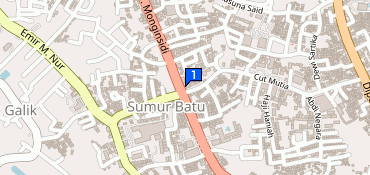
1. Klarifikasi langsung, berupa tindakan dengan cara menghubungi melalui telepon,email dan/atau datang langsung;
2. Pemeriksaan lapangan, berupa pemeriksaan kepada objek yang dibutuhkan, baik secara terbuka dan/atau tertutup sesuai kebutuhan pembuktian dalam pemeriksaan; atau
3. Konsiliasi/Mediasi, berupa pertemuan para pihak, dengan memperhatikan waktu dan tempat yang dipandang efektif menyelesaikan laporan secara cepat. Dalam hal terindikasi adanya potensi kerugian materiil, maka selama pemeriksaan, Ombudsman RI dapat mengumpulkan bukti untuk mendukung adanya kerugian materiil.

Laporan dengan kategori penyelesaian RCO, dinyatakan selesai dan ditutup apabila Pelapor telah memperoleh penyelesaian/solusi, minimal hingga tidak lagi berada dalam kondisi darurat sesuai kondisi penyelesaian RCO berdasarkan Petunjuk teknis Ombudsman RI. Contoh kondisi selesainya RCO adalah; telah diberikan pelayanan di rumah sakit, telah diberikan pelayanan oleh pihak yang berwajib bagi TKI yang diketahui mengalami penganiayaan/kondisi tidak baik, telah diberikan hak untuk mendaftar sekolah bagi peserta didik yang awalnya tidak dapat mendaftar, telah diberikan obat ataupun makanan layak bagi Narapidana/Warga binaan di tahanan/Lapas, telah diberikan bantuan makanan/pangan bagi warga yang layak memperoleh bantuan seperti bansos masa pandemi, dan lain sebagainya.

Pada prinsipnya, Ombudsman RI tetap mengupayakan percepatan penanganan laporan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku, walaupun tidak dalam kategori adanya kondisi kedaruratan, namun dalam hal terdapat kondisi kedaruratan, maka penanganan laporan diprioritaskan. Semoga hal ini, dapat memberi pemahaman bagi masyarakat Pelapor terkait adanya prioritas penanganan laporan tertentu dengan alasan adanya kondisi-kondisi kedaruratan, yang telah diatur dalam petunjuk penyelesaian laporan Ombudsman RI.

  Proses penyelesaian laporan maladministrasi oleh Ombudsman RI tentu selalu berkembang yang diupayakan untuk menciptakan pelaayanan publik yang baik. Mekanisme respot cepat Ombudsman ini juga mengharapkan langkah proaktif dari instansi penyelenggara negara, sehingga harapan masyakarat untuk memeperoleh pelayanan publik yang prima, dapat terpenuhi dengan adanya sikap proaktif Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam menyikapi permasalahan yang disampaikan kepada Ombudsman RI, apalagi yang masuk dalam kategori kedaruratan. Semoga Penyelenggara negara kedepan dapat meningkatkan kerjasama untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang termasuk dalam ruang lingkup tugas dan kewenangan masing-masing penyelenggara negara.

Hidup di era disrupsi, laksana berjalan di atas *treadmill*, yang tanpa kita sadari kecepatannya akan semakin bertambah. Jika kita gagal berinovasi dan menyesuaikan diri dengan kondisi dan kecepatan zaman, maka kita akan terpental ke belakang. Untuk itu kita harus peka, responsif, dan mampu terus berinovasi dalam menghadapi segala kondisi dan tantangan.



**Gambar 1**. Peta Lokasi Penelitian di Ombudsman RI Perwakilan Lampung

**5. Kesimpulan**

# 6. Ucapan Terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT, yang mana telah melimpahkan rahmat serta hidayah, nikmat sehat, nikmat iman yang diberikan kepada kita semua sehingga kita dapat beraktifitas seperti sedia kala. Penulis mengucapkan terimahkasih kepada Kepala Perwakilan Ombudsman RI, Bapak Nurrakhman Yusuf Kemudian diucapkan terimakasih kepada Ibu Atika Mutiara Oktakevina, S.I.P. Keasistenan Pemeriksaan Laporan yang telah membantu studi kasus Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Lampung, dan tidak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing , Ibu Yonawati yang sudah membimbing kami

7. Daftar Pustaka

Siaran Pers

Nomor 015/HM.01/IV/2021

<https://www.ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-siapkan-respons-cepat-pengaduan-masyarakat>

Ratna Sari Dewi

Asisten Ombudsman RI

Tentang Respon Cepat Ombudsman ARTIKEL

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tentang-respon-cepat-ombudsman>

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--reaksi-cepat-ombudsman-untuk-masyarakat>

<https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>