

KETIKA PENGADUAN DATANG LEWAT KOLOM KOMENTAR

Selasa, 08 September 2026 - Nurul Istiamuji

Ada satu pemandangan yang makin sering saya jumpai. Seseorang kecewa pada layanan sebuah kantor pemerintah. Ia tidak menulis surat, tidak datang ke loket, tidak mengisi formulir. Ia merekam, mengunggah, lalu menandai akun Ombudsman RI di kolom komentar. Dalam hitungan jam, unggahan itu dibagikan ribuan kali. Dalam hitungan hari, media arus utama menurunkannya sebagai berita.

Pertanyaannya sederhana tapi tidak enteng: apakah itu sebuah laporan?

Secara hukum, belum. Pasal 24 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mensyaratkan identitas pelapor, uraian peristiwa yang rinci, dan bukti bahwa keluhan itu sudah pernah disampaikan kepada terlapor atau atasannya. Sebuah mention di media sosial jelas tidak memenuhi itu. Tapi secara sosiologis, publik hari ini menganggapnya sudah cukup. Mereka merasa sudah mengadu. Mereka menunggu jawaban.

Di celah antara "belum memenuhi syarat formil" dan "publik merasa sudah melapor" itulah humas Ombudsman bekerja. Dan menurut saya, celah itu jauh lebih genting daripada yang biasanya kita akui.

Masih ada anggapan bahwa kehumasan adalah pekerjaan pelengkap: mengunggah foto kegiatan, membuat ucapan hari besar, mengurus siaran pers. Saya tidak sepakat, dan saya kira tafsiran Undang-Undang juga tidak seperti itu.

Pasal 7 UU 37/2008 menempatkan pencegahan maladministrasi dan pembangunan jaringan kerja sebagai tugas Ombudsman, sejajar dengan menerima laporan dan melakukan pemeriksaan. Pencegahan tidak terjadi lewat pemeriksaan; ia terjadi lewat komunikasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menambah beban itu dengan mewajibkan pengelolaan pengaduan yang mudah diakses masyarakat.

Lalu ada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, beserta PP 61/2010 dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Ombudsman adalah badan publik. Ada kewajiban menyediakan informasi berkala, informasi serta-merta, dan informasi yang wajib tersedia setiap saat. UU 37/2008 sendiri, di Pasal 43, menyatakan laporan Ombudsman kepada DPR dan Presiden merupakan dokumen publik yang dapat diakses masyarakat.

Kalau kewajiban itu hanya dipenuhi lewat dokumen PDF yang tersimpan di sudut situs web, secara formal kita patuh. Secara substansi, tidak. Keterbukaan yang tidak sampai ke penerimanya adalah keterbukaan yang mandek. Media sosial, dengan segala kebisingannya, adalah kanal distribusi paling masuk akal yang kita punya hari ini.

Pasal 3 UU 37/2008 mencantumkan keterbukaan dan kerahasiaan sebagai asas Ombudsman - dua-duanya, dalam satu pasal yang sama. Pasal 24 ayat (2) memberi ruang agar nama dan identitas pelapor dirahasiakan dalam keadaan tertentu. Pasal 30 mewajibkan Ombudsman menjaga kerahasiaan dalam pemeriksaan, kecuali demi kepentingan umum, dan kewajiban itu tidak gugur bahkan setelah yang bersangkutan berhenti dari jabatannya.

Humas berdiri persis di garis patahan itu. Satu kaki di kewajiban membuka, satu kaki di kewajiban menutup.

Sejak Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi mengikat penuh pada Oktober 2024, risikonya menjadi naik. Nama pelapor, alamat, nomor kontak, foto wajah, nomor induk kependudukan - semuanya data pribadi. Ombudsman, dalam kapasitasnya menerima dan mengelola laporan, adalah pengendali data pribadi dengan segala konsekuensinya, termasuk ancaman pidana bagi pengungkapan yang melawan hukum. Bahwa lembaga pengawas PDP yang diamanatkan Pasal 58-61 UU PDP belum juga terbentuk hingga pertengahan 2026 tidak mengurangi kewajiban itu sedikit pun. Belum adanya wasit tidak membuat aturan mainnya hilang.

Risikonya konkret misalnya foto suasana loket pengaduan yang tanpa sengaja memuat formulir dengan nama dan NIK yang terbaca. Siaran langsung inspeksi ke rumah sakit yang menampilkan papan nama pasien. Repost keluhan viral yang menyebut nama seorang petugas loket, lengkap dengan wajahnya, sebelum pemeriksaan apa pun dilakukan. Satu unggahan, satu kali, itu sudah cukup beresiko.

Karena itu saya berpendapat setiap konten yang menyentuh materi laporan harus melewati semacam uji konsekuensi kecil sebelum tayang - logika yang sama dengan pengujian informasi dikecualikan dalam Pasal 17 UU KIP, hanya dalam skala yang lebih cepat dan lebih sering. Bukan birokrasi tambahan. Justru sebaliknya: prosedur yang jelas membuat tim bisa bergerak cepat tanpa harus menebak-nebak.

Sejak 2 Januari 2026, peta hukum ruang digital berubah. Sejumlah ketentuan pidana UU ITE termasuk penghinaan dan pencemaran nama baik dinyatakan tidak berlaku dan diserap ke dalam KUHP baru melalui Pasal 622 UU Nomor 1 Tahun 2023. Sebelum itu, Mahkamah Konstitusi lewat Putusan Nomor 105/PUU-XXII/2024 sudah menegaskan bahwa delik pencemaran nama baik di ranah elektronik adalah delik aduan absolut yang hanya bisa diadukan oleh orang perseorangan, bukan badan hukum.

Saya membaca perkembangan itu sebagai kabar baik, dan bukan hanya karena alasan teknis. Sebuah lembaga pengawas pelayanan publik yang merespons kritik dengan laporan polisi sedang membahayakan dirinya sendiri. Ombudsman ada supaya warga berani bersuara terhadap kekuasaan. Kalau Ombudsman ikut menakuti warga yang bersuara, apa lagi yang tersisa?

Maka posisi yang menurut saya paling tepat: kritik dijawab dengan klarifikasi, data, dan pintu yang terbuka. Kalau kritiknya benar, akui dan perbaiki. Kalau keliru, luruskan dengan fakta, bukan dengan ancaman. Yang perlu ditindak tegas hanya kategori yang berbeda sifatnya misalnya akun palsu yang mengatasnamakan Ombudsman untuk menipu, atau penyalahgunaan logo lembaga untuk memungut biaya. Itu adalah soal keamanan publik, bukan soal harga diri institusi.

Ada dimensi kepegawaian yang sering luput. Pengelola akun institusi adalah aparatur sipil negara, terikat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN, Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS, serta kode etik dan kode perilaku instansi. PP 94/2021 menegaskan bahwa pelanggaran disiplin mencakup ucapan, tulisan, atau perbuatan di dalam maupun di luar jam kerja. Unggahan di akun pribadi pada pukul sebelas malam tetap masuk hitungan.

Yang saya khawatirkan bukan pelanggaran besar. Yang lebih sering terjadi adalah hal kecil: komentar spontan seorang staf di akun pribadinya soal perkara yang sedang diperiksa kantornya, yang kemudian dibaca publik sebagai sikap resmi lembaga. Dari situ muncul persoalan imparisialitas padahal ketidakberpihakan adalah modal utama Ombudsman.

Jalan keluarnya bukan melarang pegawai bermedia sosial. Itu berlebihan dan mustahil ditegakkan. Yang dibutuhkan adalah pedoman internal yang tegas dan mudah dipahami: siapa yang berwenang bicara atas nama lembaga, materi apa yang tertutup sampai pemeriksaan selesai, bagaimana memisahkan pandangan pribadi dari sikap institusi, dan ke mana isu sensitif dieskalasikan. Ditambah satu hal yang sering dilupakan: pelatihan literasi data pribadi untuk semua orang yang punya akses ke berkas laporan, bukan hanya untuk tim humas.

Selama ini kinerja kehumasan pemerintah sering diukur dengan angka yang salah. Jumlah pengikut. Jumlah suka/like. Jumlah siaran pers yang dimuat media.

Saya usul ukurannya digeser. Berapa banyak keluhan viral yang berhasil dikonversi menjadi laporan formal yang memenuhi syarat? Berapa cepat lembaga merespons isu pelayanan publik yang sedang jadi perbincangan? Seberapa paham publik tentang apa yang bukan kewenangan Ombudsman seperti sengketa perdata murni, perkara yang sedang berjalan di pengadilan, urusan internal kepegawaian tanpa dimensi pelayanan publik? Menjelaskan batas kewenangan sama pentingnya dengan mempromosikan kewenangan. Ekspektasi yang meleset melahirkan kekecewaan, dan kekecewaan pada lembaga pengawas adalah kerugian yang mahal.

Media sosial juga bisa dibaca sebagai data, bukan sekadar panggung. Keluhan yang berulang di wilayah tertentu, pada jenis layanan tertentu, di bulan tertentu, adalah pola. Pola adalah bahan mentah pencegahan maladministrasi. Humas yang bekerja dengan baik bisa menjadi sistem peringatan dini, jauh sebelum sebuah persoalan menumpuk menjadi ratusan laporan.

Saya menutup dengan ini. Ombudsman tidak punya kewenangan memaksa. Rekomendasinya kuat di atas kertas, tapi daya pakasanya sebagian besar bersandar pada tekanan publik dan reputasi. Artinya kepercayaan bukan bonus bagi lembaga ini, kepercayaan adalah alat kerjanya.

Dan hari ini, kepercayaan itu dibangun atau diruntuhkan di layar setinggi enam inci, sering kali dalam hitungan menit. Terlalu berharga untuk diserahkan pada pekerjaan sambilan tentunya.