

MENDEKATKAN KEADILAN PELAYANAN PUBLIK : MENGAPA KANTOR PERWAKILAN OMBUDSMAN DI KABUPATEN/KOTA TAK BISA LAGI DITUNDA?

Senin, 12 Oktober 2026 - Nurul Istiamuji

Pelayanan publik adalah wajah konkret kehadiran negara di tengah kehidupan warga. Setiap hari, jutaan masyarakat berinteraksi dengan kantor kelurahan, puskesmas, dinas kependudukan, instansi pertanahan, hingga dinas perizinan lokal. Namun, ketika hak-hak warga tercederai oleh maladministrasi seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan ilegal, hingga penyalahgunaan wewenang ke manakah rakyat kecil harus mengadu?

Secara regulatif, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik.

Meski demikian, realitas geografis Indonesia menghadirkan tantangan besar. Keberadaan Kantor Perwakilan Ombudsman yang umumnya baru berkedudukan di ibu kota provinsi sering kali berjarak ratusan kilometer dari warga desa atau wilayah kepulauan. Rentang kendali dan jarak fisik ini melahirkan *geographical gap* yang membatasi hak masyarakat untuk mendapatkan keadilan pelayanan publik.

Realitas Urusan Publik Berada di Daerah

Sebagian besar urusan pelayanan publik dasar baik berupa pelayanan barang, jasa, maupun pelayanan administratif-diselenggarakan langsung oleh Pemerintah Kabupaten/Kota dan instansi vertikal di tingkat lokal. Ketika saluran pengaduan internal di daerah tidak responsif, kehadiran pengawas eksternal yang independen menjadi kebutuhan mutlak.

Landasan hukum mengenai pembentukan kantor perwakilan di tingkat daerah telah diatur secara rinci melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Dalam regulasi ini, ditegaskan bahwa Ombudsman dapat membentuk kantor perwakilan di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota dengan tujuan utama memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, memperluas jangkauan pengawasan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Studi Kelayakan Berbasis Indikator Objektif

Pembentukan perwakilan Ombudsman daerah tentu tidak dilakukan secara acak atau emosional, melainkan harus berpijak pada studi kelayakan ilmiah dan objektif. Ketentuan Pasal 3 ayat (1) PP Nomor 21 Tahun 2011 menggariskan enam indikator utama yang menjadi syarat pembentukan.

Pertama, kebutuhan masyarakat. Dinilai dari volume permintaan masyarakat lokal serta hasil pemetaan risiko maladministrasi oleh Ombudsman. Kedua, ketersediaan sumber daya. Kesiapan alokasi sumber daya manusia (SDM), anggaran, serta dukungan sarana dan prasarana. Ketiga, efektivitas. Sejauh mana kehadiran fisik kantor perwakilan mampu meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik.

Keempat, efisiensi. Penghematan biaya dan waktu, baik bagi pelapor dalam mengadu maupun bagi negara dalam menyelesaikan laporan. Kelima, kompleksitas. Mengukur dinamika sosial-politik serta keragaman permasalahan pelayanan publik di wilayah lokal. Dan terakhir beban kerja. Tingkat akumulasi laporan pengaduan dan luas wilayah jangkauan

pengawasan.

Tiga Pilar Akselerasi Pengawasan Daerah

Hadirnya Kantor Perwakilan Ombudsman di Kabupaten/Kota prioritas akan membawa dampak eksponensial melalui tiga fungsi utama, yaitu pertama, percepatan Penyelesaian Laporan. Dengan keberadaan kantor yang dekat, proses pemanggilan, klarifikasi dokumen, hingga penyelesaian laporan melalui instrumen mediasi dan konsiliasi dapat mengeksekusi penyelesaian sengketa pelayanan publik secara lebih cepat dan substantif.

Kedua, proaktif melalui *Own-Motion Investigation*. Perwakilan daerah tidak hanya pasif menunggu laporan, tetapi memiliki kewenangan melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi sistemik yang merugikan publik luas. Ketiga, percepatan pencegahan maladministrasi. Mendorong pencegahan dini melalui penguatan kerja sama, jaringan kerja, dan penerapan prinsip Koordinasi, Integrasi, dan Sinkronisasi (KIS) bersama pemerintah daerah, instansi vertikal, perguruan tinggi, dan media massa.

Mendekatkan Ombudsman ke tingkat kabupaten/kota adalah langkah nyata membumikan keadilan sosial. Ini bukan tentang memperbesar struktur birokrasi, melainkan tentang menjamin bahwa setiap warga negara tanpa terhalang jarak dan biaya memiliki perlindungan hukum ketika berhadapan dengan birokrasi pelayanan publik.

Keberadaan Kantor Perwakilan Ombudsman di daerah memegang peranan sangat vital dan strategis dalam mendekatkan akses keadilan pelayanan publik bagi masyarakat. Kehadiran perwakilan daerah bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan pengawasan dari Ombudsman serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Melalui pembentukan kantor perwakilan yang didasarkan pada studi kelayakan mendalam dengan memperhitungkan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, efisiensi, kompleksitas, serta beban kerja pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah daerah maupun BUMD/BUMN dapat berjalan secara terukur dan proporsional.

Dukungan penuh terhadap penguatan perwakilan Ombudsman menjadi sangat urgent guna mengakselerasi pencegahan maladministrasi dan percepatan penyelesaian laporan masyarakat di tingkat lokal. Maka pembentukan Perwakilan Ombudsman di Kabupaten/Kota prioritas adalah investasi strategis demi terwujudnya tata kelola pemerintahan daerah yang bersih, transparan, dan terpercaya. Dan ujungnya terbangunnya peradaban pelayanan publik yang lebih baik.