

MONEV KOMISI INFORMASI DAN OMBUDSMAN: DUA RAPOR UNTUK SATU PELAYANAN

Kamis, 10 September 2026 - Fuad Mushofa

Setiap akhir tahun, ada satu momen yang membuat humas dan PPID di kementerian, lembaga, pemda, BUMN, sampai kampus negeri sedikit gelisah. Komisi Informasi Pusat mengumumkan hasil monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik. Ada yang dapat predikat "Informatif" dan langsung memasang spanduk. Ada yang "Menuju Informatif" dan berjanji tahun depan lebih baik. Ada juga yang "Tidak Informatif", biasanya diam saja.

Saya ingin mengajak pembaca melihat Monev ini bukan sekadar seremoni pembagian rapor. Ada niat yang cukup serius di baliknya, dan niat itu, kalau ditelusuri, bersinggungan erat dengan alasan mengapa Ombudsman RI ada.

Landasannya sederhana. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menetapkan bahwa informasi yang dikuasai badan publik pada dasarnya terbuka, kecuali yang secara tegas dikecualikan. Undang-undang ini kemudian memberi Komisi Informasi dua peran: menyelesaikan sengketa informasi, dan menetapkan petunjuk teknis standar layanan informasi. Peran kedua inilah yang melahirkan Peraturan Komisi Informasi tentang Standar Layanan Informasi Publik, dan dari standar itu lahir kebutuhan untuk mengukur: apakah badan publik benar-benar menjalankannya?

Monev adalah alat ukurnya. Sejak awal dekade 2010-an, KIP setiap tahun mengirim kuesioner penilaian mandiri, memverifikasi jawabannya, lalu memeringkat badan publik dalam beberapa kategori: kementerian, lembaga negara, lembaga nonstruktural, pemerintah provinsi, BUMN, perguruan tinggi negeri, partai politik. Yang dinilai bukan cuma ada atau tidaknya PPID, tapi juga kualitas informasi yang disediakan, sarana yang dipakai, komitmen pimpinan, dan belakangan, sejauh mana layanan itu sudah digital.

Skornya berjenjang: Informatif, Menuju Informatif, Cukup Informatif, Kurang Informatif, Tidak Informatif. Lima tangga yang kalau dibaca dengan jujur, sebenarnya adalah lima tingkat kesediaan lembaga negara untuk diawasi oleh warganya sendiri.

Di permukaan, Monev bertujuan mendorong kepatuhan terhadap UU KIP. Tapi kalau dikupas lebih dalam, ada tiga lapis yang saya pahami. Pertama, Monev adalah cara KIP bekerja tanpa harus menunggu sengketa. Penyelesaian sengketa itu sifatnya reaktif: harus ada warga yang meminta informasi, ditolak, keberatan, lalu mengajukan sengketa. Prosesnya panjang, dan sebagian besar warga tidak sampai ke situ. Monev membalik logikanya. Tidak perlu ada korban dulu. KIP datang, memeriksa, dan memberi tahu badan publik di mana mereka berdiri.

Kedua, Monev memakai tekanan reputasi sebagai alat. Komisi Informasi tidak punya kewenangan menghukum badan publik yang malas membuka informasi. Yang ia punya adalah kemampuan mengumumkan peringkat secara terbuka. Dan ternyata itu cukup efektif. Tidak ada kepala lembaga yang senang melihat institusinya disebut "Tidak Informatif" di berita.

Ketiga, dan ini yang paling jarang dibicarakan, Monev membentuk kebiasaan. Karena dilakukan setiap tahun dengan indikator yang bisa diprediksi, badan publik lama-lama menyusun daftar informasi publik, membuat kanal permohonan, menunjuk petugas. Awalnya mungkin demi skor. Tapi kebiasaan yang dimulai demi skor bisa berubah menjadi budaya, kalau dijaga cukup lama.

Di sinilah Ombudsman masuk, Ombudsman RI lahir dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dengan mandat mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan menindak maladministrasi. Setahun kemudian, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memperjelas: pelayanan publik harus punya standar, dan Ombudsman adalah pengawas eksternalnya.

Sekilas ini dua dunia berbeda. Yang satu urusan informasi, yang lain urusan pelayanan. Tapi coba lihat lebih dekat. Informasi adalah pelayanan. Ketika seorang warga meminta salinan dokumen anggaran, meminta informasi tentang syarat mengurus izin, atau bertanya sudah sampai mana laporannya diproses, ia sedang mengakses layanan publik. Kalau permintaan itu diabaikan, ditunda tanpa alasan, atau dijawab dengan berbelit, maka yang terjadi bukan cuma pelanggaran UU KIP. Itu maladministrasi dalam pengertian Ombudsman: penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan. Satu perbuatan, dua kacamata yaitu kacamata Ombudsman RI dan KIP.

Lebih jauh lagi, UU Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara mempublikasikan standar pelayanannya: persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, mekanisme pengaduan. Semua itu adalah informasi publik. Jadi ketika KIP menilai apakah badan publik sudah terbuka, secara tidak langsung ia sedang menilai apakah badan publik itu sudah memenuhi salah satu syarat dasar pelayanan yang baik. Dan ketika Ombudsman menilai kepatuhan standar pelayanan, ia sedang memeriksa apakah informasi yang wajib diumumkan itu benar-benar ada di tempatnya.

Saya melihat keduanya sebagai dua rapor untuk satu pelayanan yang sama. Monev KIP mengukur seberapa terbuka pintunya. Penilaian kepatuhan Ombudsman mengukur seberapa jelas rambu-rambu di dalamnya. Warga yang membutuhkan pelayanan publik tentu membutuhkan kedua-duanya.

Ada satu hal yang menurut saya patut dicatat yaitu cara kerja Monev KIP dan cara kerja Ombudsman punya kemiripan struktural. Sama-sama tidak punya gigi hukum yang tajam. Komisi Informasi tidak bisa memidanakan. Ombudsman menghasilkan rekomendasi, bukan putusan. Keduanya bergantung pada dua hal yang sama yaitu keterbukaan hasil penilaian kepada publik, dan kemauan pimpinan lembaga untuk menganggap penilaian itu penting.

Sama-sama bergerak dari reaktif ke preventif. Ombudsman tidak hanya menunggu laporan masyarakat. Ia melakukan penilaian kepatuhan setiap tahun, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, dan mengeluarkan saran perbaikan sistemik sebelum masalahnya meledak. Persis logika Monev KIP: tidak menunggu korban.

Dan sama-sama menghadapi risiko yang sama, yaitu penilaian yang berubah menjadi formalitas. Badan publik bisa saja mengisi kuesioner dengan rapi, mengunggah dokumen yang diminta, lalu kembali menutup pintu setelah pengumuman lewat. Ini bahaya yang harus disadari oleh kedua lembaga. Skor tinggi tidak selalu berarti pelayanan baik, dan pelayanan baik tidak selalu tercermin dalam skor.

Ada satu lapis lagi yang tidak boleh dilewatkan. Ombudsman RI sendiri adalah badan publik. Ia dinilai dalam Monev KIP, sama seperti lembaga lain. Artinya lembaga yang sehari-hari mengawasi pelayanan publik juga harus membuktikan bahwa ia sendiri terbuka.

Saya kira ini bukan beban, tapi kesempatan. Sulit menuntut orang lain transparan kalau rumah sendiri tertutup. Setiap kali Ombudsman meminta badan publik menjelaskan proses penanganan laporan warga, ia harus siap menjelaskan proses yang sama tentang dirinya. Monev KIP, dalam arti ini, adalah cermin yang dipegang orang lain untuk Ombudsman. Dan cermin dari luar hampir selalu lebih jujur daripada cermin sendiri.

Kalau boleh mengusulkan, saya melihat setidaknya tiga ruang kerja sama yang belum sepenuhnya digarap. Pertama, saling membaca data. Hasil Monev KIP bisa menjadi peta awal bagi Ombudsman untuk melihat lembaga mana yang berpotensi bermasalah dalam pelayanan, karena lembaga yang tertutup soal informasi jarang sekali terbuka dalam hal lain. Sebaliknya, data laporan masyarakat di Ombudsman bisa membantu KIP melihat apakah lembaga dengan predikat Informatif benar-benar terbuka ketika ditanya oleh warga biasa, bukan hanya ketika diverifikasi oleh penilai.

Kedua, menyelaraskan indikator. Komponen standar pelayanan dalam UU Pelayanan Publik dan komponen informasi wajib dalam UU KIP tumpang tindih di banyak titik. Kalau kedua lembaga sepakat memakai bahasa yang sama untuk hal-hal yang sama dan tentunya hasilnya nanti bisa dibandingkan untuk menilai lalu selanjutnya untuk mengawasi badan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketiga, menindaklanjuti bersama. Badan publik yang tahun demi tahun tetap "Tidak Informatif" adalah sinyal. Sinyal itu seharusnya tidak berhenti di pengumuman KIP, tapi bisa menjadi dasar Ombudsman untuk melihat lebih dekat apakah ada maladministrasi sistemik di dalamnya.

Keterbukaan informasi dan pelayanan publik yang baik bukan dua tujuan yang terpisah. Mereka adalah satu tujuan yang dilihat dari dua jendela. Monev KIP mengingatkan bahwa negara harus mau ditanya. Ombudsman mengingatkan bahwa negara harus mau melayani. Keduanya, pada akhirnya, menuntut hal yang sama dari pejabat publik: kerendahan hati untuk diawasi.

Saya percaya rapor tahunan, sebagus apa pun, hanya berguna kalau dibaca sebagai awal, bukan akhir. Predikat Informatif seharusnya menjadi titik berangkat, bukan piala yang dipajang. Dan di situlah peran Ombudsman menjadi penting: memastikan bahwa pintu yang sudah dibuka oleh Monev KIP benar-benar dirasakan oleh warga, dan bahwa apa yang mereka temukan di dalamnya adalah pelayanan yang benar-benar layak.