

RUMAH ASPIRASI, RADAR PELAYANAN PUBLIK

Senin, 12 Oktober 2026 - Nurul Istiamuji

Masyarakat sering kali tidak bisa membedakan ke mana harus mengadu ketika mendapatkan pelayanan publik yang buruk. Bagi warga, persoalannya sederhana, ketika mengurus dokumen dipersulit, mendapatkan layanan kesehatan tidak sesuai standar, bantuan sosial tidak tepat sasaran, atau pelayanan administrasi berlarut-larut, mereka membutuhkan tempat untuk menyampaikan keluhan sekaligus memperoleh penyelesaian. Karena itu, negara tidak cukup hanya menyediakan kanal pengaduan. Yang lebih penting adalah memastikan setiap suara masyarakat didengar, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan menghasilkan perbaikan.

Dalam konteks tersebut, saya melihat pentingnya mengembangkan gagasan integrasi pengawasan Ombudsman dengan fungsi aspirasi dan pengawasan DPR melalui Rumah Aspirasi.

Integrasi ini bukan berarti melebur kewenangan kedua lembaga. Sebaliknya, masing-masing harus tetap menjalankan mandatnya. Ombudsman memiliki mandat mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan menangani dugaan maladministrasi. Sementara DPR memiliki fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan serta mekanisme menyerap dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Perbedaan mandat tersebut justru dapat menjadi kekuatan jika dihubungkan melalui mekanisme rujukan dan pertukaran informasi yang jelas.

Rumah Aspirasi selama ini dikenal sebagai ruang masyarakat menyampaikan aspirasi kepada wakilnya di parlemen. Dalam perspektif pelayanan publik, ruang tersebut dapat dikembangkan menjadi simpul awal pengawasan berbasis masyarakat.

Tidak semua pengaduan harus diselesaikan DPR. Ada persoalan yang berkaitan dengan kebijakan dan pengawasan politik, tetapi ada pula yang merupakan dugaan maladministrasi dan lebih tepat ditangani Ombudsman. Karena itu, yang dibutuhkan bukan sekadar menambah kanal pengaduan, melainkan membangun mekanisme alur penyelesaian pengaduan.

Masyarakat cukup menyampaikan persoalannya. Selanjutnya, pengaduan dapat dipilah berdasarkan karakter masalah, apakah merupakan persoalan pelayanan, dugaan maladministrasi, pelaksanaan kebijakan, atau persoalan lain yang menjadi kewenangan lembaga tertentu.

Dengan mekanisme tersebut, masyarakat tidak perlu berulang kali menceritakan persoalan yang sama kepada banyak institusi. Nilai penting integrasi ini terletak pada kemampuan membaca pengaduan bukan hanya sebagai kasus individual, tetapi sebagai data untuk menemukan persoalan sistemik.

Satu keluhan mungkin merupakan masalah individual. Namun, jika keluhan yang sama muncul berulang dari wilayah atau unit pelayanan berbeda, persoalannya bisa menunjukkan adanya kelemahan sistem. Misalnya, masyarakat berulang kali mengeluhkan lamanya pelayanan administrasi kependudukan, kesulitan memperoleh layanan kesehatan, atau ketidaktepatan distribusi bantuan sosial. Jika semua keluhan hanya diselesaikan satu per satu, pemerintah akan terus bekerja dalam pola case by case.

Sebaliknya, apabila pengaduan dikonsolidasikan dan dianalisis, pengawasan dapat bergerak menuju systemic oversight. Di sinilah Ombudsman dan DPR dapat saling memperkuat. Ombudsman dapat melihat persoalan dari perspektif standar pelayanan, kepatuhan, kepatutan, dan dugaan maladministrasi. DPR dapat membawa persoalan yang bersifat sistemik ke dalam fungsi pengawasan, kebijakan, maupun pembahasan anggaran.

Pengaduan dan jalur penyelesaian

Saya membayangkan Rumah Aspirasi ke depan dapat menggunakan prinsip "satu data pengaduan, banyak jalur penyelesaian." Artinya, masyarakat tidak perlu mengetahui secara teknis lembaga mana yang paling tepat menangani persoalannya. Negara yang seharusnya memiliki mekanisme untuk mengarahkan pengaduan tersebut.

Tentu, mekanisme ini harus disertai perlindungan data pribadi, kerahasiaan pelapor, pembatasan akses informasi, serta kejelasan kewenangan masing-masing lembaga. Yang dibangun bukanlah satu lembaga pengawasan baru, melainkan ekosistem pengawasan yang saling terhubung.

Setidaknya terdapat lima langkah yang dapat dikembangkan. Pertama, membangun mekanisme alur pengaduan antara Rumah Aspirasi, DPR/DPRD, Ombudsman, dan penyelenggara pelayanan.

Kedua, membangun basis data pengaduan yang teragregasi untuk membaca pola persoalan tanpa harus membuka identitas pelapor. Ketiga, mengembangkan sistem peringatan dini terhadap persoalan yang muncul berulang.

Keempat, memperkuat pemantauan tindak lanjut sehingga pengaduan tidak berhenti pada tahap penerimaan. Kelima, memberikan umpan balik kepada masyarakat mengenai perkembangan penyelesaian sesuai dengan kewenangan dan ketentuan kerahasiaan.

Kita juga perlu mengubah ukuran keberhasilan pengawasan. Banyaknya pengaduan yang masuk bukan otomatis menunjukkan pengawasan berhasil. Sedikitnya pengaduan juga tidak selalu berarti pelayanan sudah baik. Ukuran yang lebih penting adalah berapa banyak persoalan yang diselesaikan, maladministrasi yang dicegah, kebijakan yang diperbaiki, dan masyarakat yang akhirnya memperoleh pelayanan lebih baik.

Dengan perspektif tersebut, pengaduan masyarakat dapat dipandang sebagai sensor sosial bagi negara. Sebab ada kalanya terdapat jarak antara standar pelayanan yang tertulis dalam regulasi dengan pengalaman warga ketika berhadapan langsung dengan birokrasi. Jarak itulah yang harus terus diawasi.

Integrasi pengawasan Ombudsman dan DPR melalui Rumah Aspirasi bukanlah tentang menyatukan kewenangan. Yang disatukan adalah energi pengawasan, sementara independensi dan mandat masing-masing tetap dijaga.

Demokrasi tidak hanya diuji di ruang pemilu dan parlemen. Demokrasi juga diuji di ruang pelayanan, ketika warga mengurus identitas, mencari layanan kesehatan, mendaftarkan anak ke sekolah, menerima bantuan, atau membutuhkan layanan administrasi pemerintah.

Di situlah negara benar-benar dirasakan. Karena itu, Rumah Aspirasi jangan berhenti sebagai tempat menyampaikan suara. Ia dapat menjadi radar pelayanan publik, tempat suara masyarakat dikumpulkan, dibaca sebagai data, diarahkan kepada lembaga yang tepat, diawasi tindak lanjutnya, dan akhirnya dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan yang lebih mudah, adil, cepat, transparan, dan akuntabel.

Sebab pengawasan yang baik bukan sekadar menemukan kesalahan, tetapi memastikan kesalahan tidak terus berulang.