OMBUDSMAN RI TEGASKAN PENGADUAN HARUS DIRESPONS SEBAGAI INDIKATOR MASALAH DAN PELUANG PERBAIKAN LAYANAN PUBLIK

Rabu, 06 Mei 2026 - Yemima Dwi Kurnia Wati

JAKARTA - Ombudsman RI menegaskan bahwa setiap pengaduan masyarakat harus direspons secara baik karena merupakan indikator adanya permasalahan dalam pelayanan publik sekaligus peluang untuk perbaikan. Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI, Abdul Ghoffar, saat membuka Seminar Internasional YSEALI Reciprocal Exchange Project bertajuk Managing Complaints: Penguatan Akuntabilitas Layanan Publik melalui Pengelolaan Pengaduan yang Efektif, Rabu (6/5/2026), yang digelar secara hybrid dari Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan.

Lebih lanjut, Ghoffar menyampaikan bahwa pengaduan juga merupakan sinyal adanya peluang untuk melakukan perbaikan. "Dari perspektif Ombudsman RI, pengaduan bukan sekadar laporan untuk diproses, melainkan wujud nyata dari kepercayaan publik," ujarnya. Ketika masyarakat menyampaikan pengaduan, hal tersebut menunjukkan bahwa mereka masih percaya sistem dapat berjalan, institusi akan mendengarkan, dan keadilan dapat diperjuangkan.

Namun demikian, saat ini masih terdapat kesenjangan. Di satu sisi, masyarakat kerap mengalami kesulitan dalam menyampaikan pengaduan secara jelas, konstruktif, dan efektif. Di sisi lain, penyelenggara pelayanan publik juga menghadapi tantangan dalam merespons pengaduan, terutama ketika emosi sedang tinggi, ekspektasi kompleks, dan situasi berpotensi berkembang menjadi konflik.

Ghoffar menambahkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan yang baik tidak hanya diukur dari kecepatan merespons, tetapi juga dari kemampuan memahami permasalahan, membangun komunikasi dengan pelapor, serta mengubah pengaduan menjadi perbaikan yang bermakna. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan untuk memahami karakteristik setiap pengaduan, karena setiap kasus membutuhkan pendekatan yang berbeda sesuai konteks, tingkat urgensi, dan pihak-pihak yang terlibat.

Ia juga menekankan tiga hal penting. Pertama, responsivitas harus bermakna; merespons dengan cepat penting, tetapi merespons dengan tepat jauh lebih penting. Kedua, komunikasi adalah kunci kepercayaan; komunikasi yang transparan, penuh penghormatan, dan empatik dapat mencegah kesalahpahaman serta meredam konflik. Ketiga, pengaduan harus menghasilkan perbaikan; setiap pengaduan harus berkontribusi pada kebijakan, prosedur, dan layanan yang lebih baik.

Dalam kesempatan yang sama, Ombudsman Portland, Jennifer Croft, menyampaikan bahwa dalam menghadapi Pelapor dengan kondisi atau emosi yang menantang diperlukan pendekatan yang tidak hanya prosedural, tetapi juga manusiawi. "Penting untuk menjaga prinsip seperti memahami dinamika kekuasaan, memberi ruang bagi pelapor untuk didengar, serta menjaga martabat mereka," ujarnya.

Sementara itu, Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI, Patnuaji Agus Indrarto, menegaskan pentingnya respons yang cepat dan manusiawi terhadap setiap pengaduan. Ia menekankan bahwa pengaduan harus dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan sistem, dengan tujuan akhir meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Kegiatan ini diikuti oleh Insan Ombudsman RI, dan juga terbuka untuk umum. (MIM)