AKSELERASI DAN VERIFIKASI LAPORAN, OMBUDSMAN NTT PERKUAT KOLABORASI PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Jum'at, 13 November 2026 - ntt

KUPANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menggelar kegiatan akselerasi penerimaan dan verifikasi laporan di Aula Nembrala, Hotel Kristal Kupang, Kamis (12/11/2026). Kegiatan yang berlangsung selama tiga hari ini melibatkan Unit Penyelenggara Seleksi Calon dan Penilaian Kompetensi Pegawai Aparatur Sipil Negara (UPSCPKASN) BKN Kupang yang direview oleh Yosep Payong Ama dan Sekretariat BKD Provinsi NTT yang direview oleh Itu Elda Nsdolu. Kegiatan ini dilaksanakan sebagai upaya memperkuat koordinasi sekaligus mempercepat penyelesaian pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik.

Dalam pemaparannya, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT, Yosua P. Karbeka menyampaikan bahwa kegiatan tersebut merupakan agenda rutin Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT untuk mendorong percepatan tindak lanjut laporan masyarakat. Ia juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah bersedia hadir dan berpartisipasi dalam kegiatan.

Menurut Yosua, sebagai lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI tidak hanya bertugas menerima dan menyampaikan laporan masyarakat, tetapi juga melakukan pemantauan, investigasi, serta koordinasi dengan instansi yang melaporkan guna memperoleh kejelasan dan mendorong penyelesaian atas permasalahan yang diadukan.

"Hal tersebut sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk menerima dan mendengarkan laporan masyarakat serta membangun koordinasi dengan berbagai pihak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik," ujar Yosua.

Lebih lanjut, ia menjelaskan bahwa pelaksanaan kegiatan akselerasi ini dilatarbelakangi oleh tren pengaduan masyarakat yang ditangani Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT dalam tiga tahun terakhir, yakni sejak 2024 hingga 2026. Dalam periode tersebut, sebanyak 3.418 laporan yang masuk ke Ombudsman NTT. Selanjutnya substansi kepegawaian yang diterima dan diselesaikan sebanyak 290 aduan, dengan instansi Terlapor yang paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah, yakni 195 aduan atau 67,24% dari total substansi kepegawaian yang ditangani.

"Hal ini mengakibatkan substansi kepegawaian menduduki posisi empat besar sebagai substansi yang paling banyak diberitakan," jelasnya.

Melalui forum tersebut, Ombudsman NTT berharap memperoleh pemahaman dan masukan teknis dari instansi terkait. Dengan demikian, jajaran Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT dapat meningkatkan kapasitas dalam menangani laporan maupun memberikan konsultasi kepada masyarakat secara tepat, khususnya terhadap permasalahan kepegawaian yang memerlukan pemahaman regulasi dan mekanisme penyelesaian secara khusus.

Yosua menambahkan, tidak semua keluhan masyarakat harus terhenti pada proses pemeriksaan formal. Dalam sejumlah permasalahan, penyelesaian dapat didorong sejak tahap awal melalui pemberian informasi, konsultasi, dan koordinasi dengan instansi yang berwenang, sehingga masyarakat memperoleh pemahaman yang memadai sekaligus mengetahui langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan permasalahannya.

Ia juga menjelaskan bahwa Ombudsman NTT telah membangun mekanisme koordinasi melalui pejabat penghubung pada masing-masing instansi yang berwenang. Apabila terdapat pengaduan masyarakat yang masuk, langkah awal yang dilakukan adalah berkomunikasi dengan pejabat penghubung untuk mengklarifikasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaian.

"Jika pada tahapan tersebut belum diperoleh penyelesaian, barulah akan dilanjutkan ke tahapan berikutnya, yakni pemeriksaan laporan oleh Keasistenan Pemeriksaan Laporan. Namun, apabila telah memasuki tahapan ini, proses akan mengikuti mekanisme hukum acara Ombudsman, mulai dari pemanggilan, klarifikasi, pemeriksaan dokumen, investigasi, hingga rekomendasi, yang tentunya proses tersebut membutuhkan waktu dan tahapan yang lebih panjang," jelasnya.

Oleh karena itu, optimalisasi peran pejabat penghubung menjadi salah satu kunci dalam mempercepat penyelesaian pengaduan masyarakat. Kolaborasi antara Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT dan PSCPKASN BKN Kupang serta Sekretariat BKD Provinsi NTT diharapkan dapat menyelesaikan persoalan sejak tahap awal sebelum berkembang menjadi pemeriksaan formal.

Ia juga berharap kegiatan tersebut dapat menjadi ruang penguatan sekaligus membangun fokal point dengan PSCPKASN BKN Kupang serta Sekretariat BKD Provinsi NTT sehingga koordinasi dan penyelesaian pengaduan masyarakat terkait kepegawaian dapat berjalan lebih efektif.

Melalui kegiatan ini Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menekankan pentingnya sinergi antara lembaga pengawas pelayanan publik dan instansi penyelenggara pemerintah. Kolaborasi yang diharapkan tidak hanya mempercepat penyelesaian laporan masyarakat, tetapi juga mendorong perbaikan tata kelola pelayanan publik agar semakin transparan, responsif, dan akuntabel.