

# OMBUDSMAN NTT TANDATANGANI KOMITMEN FOCAL POINT, DORONG PENGELOLAAN PENGADUAN YANG RESPONSIF

Selasa, 16 Desember 2025 - ntt

**KUPANG** - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) terus memperkuat perannya sebagai garda depan pengawasan pelayanan publik melalui penandatanganan komitmen bersama Focal Point Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik. Kegiatan strategis ini digelar di Hotel Harper Kupang, Senin (15/12/2025), sebagai bagian dari dukungan terhadap visi besar Indonesia Emas 2045.

Langkah tersebut sejalan dengan arah kebijakan nasional dalam Rancangan Akhir Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2025-2045 yang disusun Kementerian PPN/Bappenas, khususnya Asta Cita ke-7 yang menekankan penguatan reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi, dan penyelundupan.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT, Yosua P. Karbeka, dalam sambutannya menegaskan bahwa Ombudsman hadir bukan sebagai lembaga yang menakutkan dengan sanksi, melainkan sebagai mitra yang mengedepankan kesadaran dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik.

"Ombudsman bekerja bukan dengan ancaman sanksi, tetapi dengan persuasi. Kami bukan magistrature of sanction, melainkan magistrature of persuasion," tegas Yosua.

Menurutnya, pola pengawasan Ombudsman RI lebih menekankan penyelesaian alternatif non-penegakan hukum melalui pendekatan persuasif, mediasi, serta metode yang progresif dan partisipatif. Pendekatan ini dinilai efektif di NTT. Dalam tiga tahun terakhir, jumlah laporan masyarakat relatif stabil, sementara laporan yang berujung pada rekomendasi formal sangat minim.

"Hal ini bukan karena laporan diabaikan, melainkan karena sebagian besar pengaduan dapat diselesaikan sejak tahap awal atau melalui tindakan korektif berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman," jelasnya.

Yosua juga mengapresiasi para penyelenggara pelayanan publik di NTT yang dinilai semakin memahami mekanisme pengelolaan pengaduan serta menunjukkan kesungguhan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Berdasarkan data Ombudsman tahun 2025, penyelesaian laporan melalui koordinasi Focal Point mencapai 70,16 persen. Capaian tersebut menunjukkan perkembangan yang menggembirakan dalam konteks pengelolaan pengaduan masyarakat.

Penandatanganan komitmen Focal Point ini melibatkan 10 instansi strategis, antara lain Dinas Pendidikan Provinsi NTT, Universitas Nusa Cendana Kupang, Inspektorat Pengawasan Daerah Polda NTT, Otoritas Jasa Keuangan NTT, Kanwil ATR/BPN NTT, PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang, Dinas Perhubungan Provinsi NTT, Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi NTT, serta Dinas Sosial Provinsi NTT.

Melalui skema Focal Point, masing-masing instansi menunjuk narahubung khusus untuk mempercepat koordinasi serta memastikan setiap pengaduan masyarakat ditangani secara cepat, tepat, dan tuntas.

"Ombudsman berharap Focal Point ini menjadi kunci sukses pengelolaan pengaduan pelayanan publik di NTT, sekaligus memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan daerah dan pencapaian tujuan pembangunan nasional," pungkas Yosua.

Dengan penguatan jejaring dan kolaborasi lintas instansi ini, Ombudsman NTT semakin menegaskan posisinya sebagai pengawal pelayanan publik yang humanis, solutif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.