

# OMBUDSMAN RI, WUJUD KEPEDULIAN NEGARA TERHADAP RAKYATNYA

Kamis, 30 Oktober 2025 - kepbabel

Dalam sebuah negara demokratis, rakyat ibarat nadi yang menghidupkan tubuh pemerintahan. Tanpa denyut rakyat, negara akan kehilangan arah dan makna keberadaannya. Pemerintah dibentuk untuk melayani rakyatnya, bukan sebaliknya. Namun, dalam perjalanan panjang pemerintahan, tak jarang muncul kabut kepentingan dan bayang-bayang ketidakadilan yang membuat suara rakyat tenggelam. Di tengah itu, Ombudsman hadir bak lentera di ujung lorong, membawa terang bagi rakyat yang mencari keadilan. Kehadirannya menjadi bukti bahwa negara masih memiliki hati, masih mau mendengar suara keluh kesah warganya.

Ombudsman merupakan lembaga negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah. Ia juga mengawasi lembaga negara lain, BUMN, BUMD, bahkan badan swasta yang diberi tugas melayani masyarakat. Dasar hukumnya termaktub dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tujuan utamanya ialah menegakkan prinsip pemerintahan yang bersih, transparan, dan berpihak pada kepentingan rakyat. Melalui kerja pengawasan yang independen, Ombudsman menjadi mata dan telinga negara untuk memastikan pelayanan publik berjalan sebagaimana mestinya.

Namun, Ombudsman bukan sekadar pelengkap dalam bangunan birokrasi. Ia adalah wujud nyata kasih negara kepada rakyatnya. Uluran tangan Negara yang diulurkan ketika masyarakat merasa tersisih oleh sistem yang kaku dan tak berperasaan. Ketika warga menghadapi pelayanan publik yang berbelit, ketika pintu keadilan seakan tertutup rapat, Ombudsman hadir mengetuknya perlahan, memastikan suara rakyat tak tenggelam dalam hiruk-pikuk kekuasaan. Dalam setiap langkahnya, lembaga ini menegaskan bahwa negara tidak diam terhadap keluhan rakyatnya. Negara mendengar dan bertindak.

Peran Ombudsman sangat penting dalam membangun budaya pelayanan publik yang berkeadilan. Tak jarang, masyarakat menjadi korban dari "tembok birokrasi" yang tinggi dan sulit ditembus. Prosedur yang rumit, sikap aparatur yang tidak ramah, serta praktik maladministrasi membuat rakyat merasa kecil di hadapan negara. Ombudsman menjadi jembatan yang menghubungkan dua dunia yang sering kali berjauhan: dunia rakyat kecil yang berharap keadilan, dan dunia birokrat yang terjebak dalam rutinitas kekuasaan. Dengan menerima laporan masyarakat, memeriksa dugaan pelanggaran, dan memberikan rekomendasi, Ombudsman mengembalikan wajah kemanusiaan dalam pelayanan publik.

Bagi pemerintah, kehadiran Ombudsman juga bagaikan cermin besar yang memantulkan kenyataan apa adanya. Melalui laporan dan rekomendasi yang diberikan, instansi pemerintah dapat melihat bagian mana dari tubuh pelayanannya yang masih sakit dan perlu disembuhkan. Rekomendasi Ombudsman tidak dimaksudkan untuk menyalahkan, melainkan sebagai solusi bagi sistem yang sedang lemah. Pemerintah yang mau mendengarkan Ombudsman menunjukkan kematangan dan kerendahan hati untuk terus memperbaiki diri. Dalam hal ini, Ombudsman dan pemerintah adalah dua sisi dari mata uang yang sama: keduanya menginginkan pelayanan publik yang adil dan bermartabat.

Namun, kekuatan sejati Ombudsman terletak pada partisipasi rakyat. Tanpa keberanian masyarakat untuk bersuara, lembaga ini hanyalah ruang kosong tanpa gema. Ombudsman baru bisa bekerja ketika rakyat percaya bahwa suaranya berarti. Oleh karena itu, kesadaran hukum di tengah masyarakat menjadi hal yang penting. Mengadu ke Ombudsman bukanlah bentuk perlawanan terhadap negara, melainkan wujud cinta terhadap tanah air, karena hanya rakyat yang peduli yang mau menuntut perubahan menuju kebaikan. Dalam demokrasi, suara rakyat bukan sekadar seruan, melainkan napas kehidupan bagi pemerintahan yang sehat.

Dalam berbagai kasus, Ombudsman telah menjadi pelita di tengah kegelapan birokrasi. Dari urusan administrasi kependudukan, pendidikan, hingga kesehatan, lembaga ini berkali-kali menjadi penolong bagi warga yang merasa kehilangan harapan. Banyak keluhan yang akhirnya menemukan jalan keluar setelah Ombudsman turun tangan. Setiap keberhasilan penyelesaian aduan adalah bukti bahwa kepedulian negara kepada rakyatnya bukan sekadar janji, tetapi tindakan nyata. Ombudsman bagaikan jembatan bambu yang kokoh di atas arus deras ketidakadilan, sederhana namun menuntun langkah rakyat menuju keseimbangan dan keadilan.

Meski demikian, jalan yang ditempuh Ombudsman tidak selalu mulus. Tantangan muncul dari rendahnya kesadaran masyarakat tentang keberadaan lembaga ini, serta masih adanya aparat yang enggan menerima rekomendasinya. Ada kalanya Ombudsman berbicara, tetapi suaranya teredam di antara tembok birokrasi yang tebal. Namun, seperti mata air yang terus mengalir meski dibendung, Ombudsman tak berhenti memperjuangkan hak rakyat. Dengan sabar dan tegas, lembaga ini terus menegakkan prinsip bahwa pelayanan publik bukanlah hadiah dari pemerintah, melainkan hak setiap warga negara.

Agar peran Ombudsman semakin kuat, diperlukan sinergi antara Ombudsman, pemerintah, dan masyarakat. Pemerintah harus membuka diri terhadap kritik dan menjadikan rekomendasi Ombudsman sebagai kompas untuk memperbaiki pelayanan. Masyarakat perlu aktif melapor bila menemukan penyimpangan, sementara Ombudsman harus menjaga

integritas dan kejujuran agar kepercayaan rakyat tidak luntur. Ketika ketiganya berjalan seirama, Ombudsman bukan hanya pengawas, tetapi juga penjaga nurani bangsa.

Lebih dari sekadar lembaga pengawas, Ombudsman adalah cermin nurani negara. Sebuah tanda bahwa di balik dinginnya sistem, masih ada kehangatan kepedulian. Ia menjadi bukti bahwa negara tidak hanya hadir ketika rakyat patuh, tetapi juga ketika rakyat terluka. Melalui Ombudsman, negara menegaskan bahwa setiap keluhan rakyat adalah panggilan yang patut dijawab, setiap laporan adalah suara yang layak didengar.

Pada akhirnya, Ombudsman adalah jembatan antara harapan dan kenyataan, antara rakyat dan pemerintah. Ia menjadi wajah lembut negara yang menyapa, bukan menunjuk. Di setiap langkahnya, Ombudsman mengingatkan bahwa kekuasaan tanpa empati hanyalah kehampaan. Dan selama Ombudsman tetap menjaga nyalanya, rakyat akan selalu tahu bahwa negara masih punya hati yang hidup, hati yang peduli dan mendengar.

Penulis: Dida Rizakti Kiswara (Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)