PENYELESAIAN PROPARTIF DALAM BINGKAI KONSILIASI/MEDIASI OMBUDSMAN: CEPAT, TEPAT, SOLUTIF

Senin, 27 April 2026 - kepri

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sejatinya telah menjamin penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dalam rangka memastikan negara hadir dalam kehidupan masyarakat guna menjamin hak-hak masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasarnya dalam lingkungan bernegara seperti pendidikan, kesehatan, pertanahan, maupun bidang pelayanan lainnya. Ombudsman Republik Indonesia, sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di Indonesia juga telah diamanatkan menurut peraturan perundang-undangan dalam rangka memastikan agar pelayanan publik yang dilaksanakan tersebut sesuai dengan UU Pelayanan Publik, Asas-Asas Umum Pemerintahan yang baik, maupun kebutuhan-kebutuhan materil, moril, serta kepatutan bagi masyarakat.

Namun pada praktiknya, kerapkali ditemukan adanya praktik maladministrasi oleh instansi penyelenggara pelayanan publik yang mencederai hak-hak masyarakat dalam bentuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tidak dipenuhi atau berlarut-larutnya pemenuhan pelayanan umum, hingga prosedur pelayanan yang bertentangan dengan standar maupun teknis pelayanan yang diatur secara sistematis. Gambaran tersebut tentulah menjadi kerangka berpikir bagi Ombudsman mengenai bagaimana penyelesaian laporan masyarakat atas maladministrasi yang dapat menjadi jawaban yang solutif dan berdampak positif bagi pemenuhan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.

Penyelesaian tersebut salah satunya dapat dicapai melalui metode konsiliasi/mediasi, mendudukkan permasalahan baik dengan pelapor maupun instansi terlapor dalam hal mendengarkan kedua pendapat, aspirasi, maupun legal statement kedua belah pihak guna dilaksanakan negosiasi demi menghasilkan penyelesaian masalah sebagai win-win solution bagi kedua belah pihak tanpa mencederai regulasi perundang-undangan yang berlaku. Apabila dikaitkan pada konsep manajemen konflik secara umum, metode tersebut merupakan pengenjawantahan dari prinsip propartif yakni prinsip penyelesaian masalah melalui pendekatan yang menitikberatkan pada keterlibatan aktif masyarakat dalam seluruh business process penyelesaian masalah mulai dari pengaduan, validasi informasi, hingga evaluasi tindak lanjut (Syabrina Amanda Wiyono,dkk dalamImplementasi Metode Propartif dalam Penguatan Sistem Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan, PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora Vol.4, No.5, Agustus 2025).

Konsep di atas tentunya tidak cukup hanya menjadi suatu kerangka besar tanpa adanya perwujudan riil dalam lingkup proses pemeriksaan laporan masyarakat sebagai ruang dalam mewujudkan adanya penyelesaian laporan masyarakat yang tidak hanya menitikberatkan pada baku mutu dan kematangan analisa kasus semata, namun harus juga mempertimbangkan perwujudan hak-hak masyarakat atas pelayanan publik sendiri secara konstisten, adil, dan beriorientasi pada proporsionalitas dan pelayanan prima. Dalam hal ini, dibutuhkan setidaknya konsiliator/mediator yang mampu menilai kedua pendapat/pernyataan secara imparsial dan berorientasi pada hasil perundingan yang saling berdampak positif baik terhadap pelapor dalam rangka pemenuhan hak-hak pelayanan publiknya maupun terlapor dalam rangka mengambil langkah/sikap seharusnya bagi penyelenggara pelayanan publik yang semestinya.

Apabila berbicara mengenai fakta di lapangan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau telah melaksanakan metode penyelesaian laporan melalui konsiliasi/mediasi khususnya untuk permasalahan pelayanan publik

pada bidang agraria di Kota Batam. Metode tersebut dilaksanakan dengan mendengarkan pendapat pelapor berdasarkan sudut pandang hak-hak masyarakat yang seyogyanya harus dipenuhi maupun pendapat terlapor dalam menyajikan bagaimana landasan yuridis maupun teknis pelaksanaaan pelayanan publik di masyarakat. Mengingat terdapat kekhususan atas hak pengelolaan lahan dalam rumpun agraria di bawah suatu badan otorita khusus yang menjadi perwakilan pemerintah pusat di Kota Batam.

Pada kesimpulannya, tulisan ini semata-mata merupakan hasil olah pikir penulis dalam hal menelisik prinsip penyelesaian propartif dalam penerapan konsilisiasi/mediasi sebagai salah satu metode penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau yang secara fungsinya telah mampu membawa penyelesaian bagi pemenuhan hak-hak masyarakat yang tidak hanya mempertimbangkan pemenuhan regulasi pelayanan publik namun secara lebih luas menitikberatkan kepada hak-hak konstitusional masyarakat sebagai warga negara Indonesia yang berhak atas pemenuhan hak-hak dasar dalam pelayanan publik secara cepat, tepat, dan solutif.

Oleh:

Muhammad Addin Nur Prasatia, S.H.

(Asisten Pratama Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau)