QUO VADIS OMBUDSMAN: MENENTUKAN MASA DEPAN PENERIMAAN LAPORAN MASYARAKAT

Kamis, 28 Agustus 2025 - kepri

Secara konseptual, pelayanan publik merupakan wujud peran negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam konteks kelembagaan, Ombudsman Republik Indonesia hadir sebagai lembaga pengawas eksternal yang salah satu tugas utamanya adalah menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Jika merujuk pada business process Ombudsman, penerimaan laporan masyarakat adalah pintu awal untuk menindaklanjuti dugaan maladministrasi. Tahap ini menjadi kunci pembuktian awal sebelum Ombudsman bergerak lebih jauh. Tugas tersebut dijalankan oleh Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat (KU DUMAS) di pusat dan Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) di perwakilan. Prosesnya meliputi penerimaan laporan-baik secara langsung, surat, media sosial, maupun website resmi Ombudsman-kemudian verifikasi formil (administratif) dan verifikasi materil (substansi). Dari sini, ditentukan apakah laporan dilanjutkan ke pemeriksaan atau ditutup sesuai ketentuan.

Saat ini, mekanisme tersebut sudah berjalan sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan serta Peraturan Kepala Ombudsman Nomor 03 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, dan Verifikasi Laporan. Namun, regulasi saja belum cukup untuk menjawab tantangan ke depan. Jumlah masyarakat yang berpotensi mengalami maladministrasi akan terus meningkat, sementara Ombudsman harus mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan zaman.

Untuk itu, terdapat sejumlah gagasan yang perlu dipertimbangkan guna mengoptimalkan tugas penerimaan laporan masyarakat di masa mendatang:

1. Nasionalisasi Program Langsung Eksekusi (Lakse)

Program Lakse, yang dikembangkan oleh Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau, adalah terobosan penting. Melalui mekanisme ini, laporan masyarakat dengan kategori ringan-misalnya penerbitan dokumen kependudukan-bisa langsung diselesaikan pada tahap verifikasi materil, bahkan sebelum masuk pemeriksaan laporan. Pelapor pun memperoleh hasil lebih cepat. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa esensi laporan bukan hanya pada proses panjang pemeriksaan, melainkan pada kepuasan masyarakat yang melihat masalahnya selesai. Karena itu, Lakse seharusnya tidak hanya menjadi inovasi lokal, melainkan diadopsi secara nasional di seluruh perwakilan dan pusat

2. Pembentukan Jaringan Pengawasan Kabupaten/Kota

Saat ini, Ombudsman hanya memiliki perwakilan di tingkat provinsi. Padahal, kebutuhan masyarakat untuk melapor tersebar hingga ke kabupaten/kota. Untuk memperluas jangkauan, Ombudsman perlu membangun jaringan pengawasan berbasis masyarakat, misalnya melalui peran "agen" atau perpanjangan tangan Ombudsman di daerah. Kehadiran Sahabat Ombudsman dapat menjadi pintu masuk penting untuk menjalankan fungsi ini.

Dengan cara tersebut, masyarakat di tingkat kabupaten/kota tidak perlu menunggu terlalu lama atau menempuh jarak jauh untuk melaporkan dugaan maladministrasi. Selain memperluas cakupan, langkah ini juga akan memperkuat posisi Ombudsman sebagai lembaga yang benar-benar hadir di tengah masyarakat.

Kedua gagasan tersebut tentu memerlukan perhatian serius dari pimpinan Ombudsman secara terpusat. Diperlukan koordinasi erat antara KU DUMAS dan seluruh Keasistenan PVL di Indonesia untuk menyusun business plan yang jelas dalam optimalisasi penerimaan laporan, sekaligus membuka ruang bagi inovasi sejenis.

Pada akhirnya, masa depan Ombudsman akan sangat ditentukan dari sejauh mana lembaga ini memperkuat pintu

masuknya: penerimaan laporan masyarakat. Tanpa inovasi dan keberanian memperluas jangkauan, Ombudsman berisiko tertinggal dalam menjawab kompleksitas pelayanan publik. Kini pertanyaan itu kembali mengemuka: mau ke mana Ombudsman dibawa?

Oleh:

Muhammad Addin Nur Prasatia, S.H.

Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau