

KOLABORASI PREVENTIF: MENGGESER PARADIGMA PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 26 Februari 2026 - kepbabel

PELAYANAN publik yang baik seharusnya tidak dibangun dari krisis. Dalam praktiknya, justru perbaikan sering kali baru dilakukan setelah keluhan atau pengaduan muncul, setelah eskalasi meningkat, setelah antrean memanjang, atau setelah persoalan menjadi viral di media sosial. Pola ini menempatkan pengawasan dalam posisi yang cenderung reaktif, datang setelah masalah terjadi. Jika pola ini terus dipertahankan, maka negara akan selalu tertinggal satu langkah dari persoalan yang seharusnya dapat dicegah.

Ombudsman RI sebagaimana dimandatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 /2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia tidak saja menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat, tetapi juga memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai asas dan prinsip tata kelola yang baik. Bahkan secara eksplisit, Pasal 7 huruf g menegaskan fungsi pencegahan maladministrasi. Di titik inilah pengawasan seharusnya tidak berhenti pada koreksi, melainkan bergerak ke arah pencegahan. Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik tidak hanya berbicara tentang pengaduan, tetapi juga membangun relasi strategis dalam upaya mencegah maladministrasi agar kualitas layanan benar-benar dirasakan masyarakat.

Dalam praktik pengawasan, tidak jarang ditemui persoalan yang berulang dari tahun ke tahun, baik dalam bentuk layanan musiman, konsultasi program prioritas, maupun keluhan teknis yang sebenarnya telah lama teridentifikasi. Standar pelayanan belum diperbarui, mekanisme pengaduan internal belum optimal, atau koordinasi antar-unit belum terbangun secara sistematis. Keluhan masyarakat sering kali menjadi pintu masuk perbaikan. Namun, jika akar persoalan telah lama terdeteksi, bahkan melalui keluhan-keluhan kecil, mengapa pembenahan baru dilakukan setelah dampaknya meluas?

Pendekatan kolaboratif preventif menawarkan pergeseran paradigma. Melalui pendekatan ini, pengawasan tidak lagi dimaknai sebagai relasi mengawasi dan diawasi, melainkan sebagai kemitraan untuk mengidentifikasi risiko maladministrasi sejak dini. Ombudsman hadir bukan semata sebagai korektor, tetapi sebagai mitra sistemik yang membantu penyelenggara memetakan potensi kerawanan layanan sebelum berkembang menjadi krisis. Kolaborasi ini mencakup ruang dialog untuk menyusun kebijakan strategis, memperkuat kapasitas petugas layanan, hingga membenahi tata kelola pengaduan internal.

Konsep ini sejalan dengan pemikiran Ansell dan Gash (2008) tentang collaborative governance, yang menekankan bahwa tata kelola publik yang efektif lahir dari proses dialog dan komitmen bersama antar-aktor, bukan semata dari kontrol hierarkis. Dalam perspektif tersebut, pengawas dan penyelenggara tidak berada dalam relasi antagonistik. Kolaborasi yang dibangun tidak menghilangkan akuntabilitas, justru memperkuat legitimasi karena perbaikan dilakukan secara sadar dan terencana.

Kolaborasi preventif dapat diwujudkan melalui pemetaan risiko layanan, asistensi penyusunan standar pelayanan, penguatan sistem pengelolaan pengaduan internal, hingga forum koordinasi tematik menjelang periode layanan padat atau momentum tertentu yang berpotensi meningkatkan beban pelayanan. Langkah-langkah preventif tersebut jauh lebih efisien dibandingkan penanganan dampak setelah kepercayaan publik tergerus atau setelah pengaduan masuk dan menjadi sengketa administratif.

Di tingkat daerah, pendekatan ini mulai diimplementasikan melalui berbagai inisiatif pencegahan. Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung, misalnya, membentuk program focal point sebagai pintu masuk koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara. Selain itu, terdapat Program Opini Ombudsman RI, yakni pernyataan formal dan otoritatif mengenai kondisi pelayanan publik pada unit tertentu. Opini tersebut bukan sekadar evaluasi, melainkan instrumen refleksi dan dorongan kebijakan bagi pimpinan instansi maupun kepala daerah untuk melakukan pembenahan sistemik. Ada juga kajian sistemik terhadap sektor layanan tertentu dengan menghasilkan laporan yang memuat saran perbaikan teknis, administratif, hingga kebijakan. Inisiatif-inisiatif tersebut menunjukkan bahwa pencegahan bukan sekadar konsep normatif, melainkan dapat dioperasionalkan dalam praktik pengawasan sehari-hari.

Pengawasan preventif bukan berarti mengurangi independensi. Justru sebaliknya, pendekatan ini memperluas dampak pengawasan. Koreksi tetap penting, namun pencegahan adalah investasi jangka panjang. Dalam tata kelola modern, relasi antara pengawas dan penyelenggara idealnya bersifat konstruktif, tegas dalam prinsip, terbuka dalam komunikasi, dan berorientasi pada perbaikan sistemik.

Pada akhirnya, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari seberapa cepat keluhan diselesaikan, tetapi dari seberapa matang sistem dirancang untuk mencegahnya. Ketika pengawasan dan penyelenggara duduk bersama sebelum masalah terjadi, negara sedang belajar menjadi lebih dewasa, tidak lagi sekadar reaktif terhadap krisis, melainkan antisipatif dalam merawat kepercayaan publik.