KONSULTASI OMBUDSMAN: LANGKAH KECIL YANG BERDAMPAK

Rabu, 08 Juli 2026 - kepbabel

DI tengah hiruk pikuk birokrasi yang sering kali dirasa kaku dan lamban, terselip sebuah kisah nyata tentang bagaimana keadilan bisa datang dengan kejutan. Beberapa bulan lalu, datang seorang supplier ayam potong ke kantor Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung, beliau bersama istri datang dengan langkah yang gugup dan khawatir.

Bayangkan perasaan si Bapak dengan kerugian belasan juta rupiah di depan mata, ribuan potong ayam yang dikirimnya dalam kondisi segar, tiba-tiba dinyatakan rusak setelah berpindah tangan beberapa jam ke salah satu dapur penyedia program makanan. Angka yang mungkin kecil bagi korporasi besar, tapi merupakan "napas" bagi pengusaha lokal. Usaha mencari solusi mandiri menemui jalan buntu, pesan tak berbalas, janji hanya menjadi angin lalu.

Belum ada laporan resmi, belum ada pemeriksaan, baru bercerita dan berkonsultasi. Namun, yang ia rasakan pertama kali bukanlah berhadapan dengan prosedur yang rumit, melainkan diterima dan didengarkan. Kronologinya dicermati. Hak dan kewajibannya dijelaskan. Ia diberi pemahaman tentang posisi hukumnya serta mekanisme penyelesaian yang bisa ditempuh.

Hal yang ingin diceritakan di sini bukanlah program yang dimaksud, tapi sebuah langkah kecil dan suara yang didengar karena rakyat kecil selalu merasa takut mengadu dibayangi berbelitnya proses birokrasi di negara ini. Baru saja tahap konsultasi dilakukan, si Bapak tiba-tiba menjadi optimis, beliau kooperatif dan melakukan saran yang Ombudsman usulkan dengan menyampaikan keberatan secara tertulis. Baru saja akan menanyakan alamat atasan terlapor kepada terlapor, si Bapak langsung mendapatkan penyelesaian satu hari kemudian.

Ada sebuah kekuatan yang luar biasa ketika lembaga negara hadir berdiri di samping rakyatnya, Ombudsman membuktikan bahwa ia adalah lembaga yang bukan sekadar menampung keluhan kemudian diarsipkan dan baru ditindaklanjuti ketika viral, tapi berupaya memberikan keadilan yang nyata.

Dampaknya melampaui ekspektasi, pihak-pihak yang sebelumnya sulit dihubungi, tiba-tiba membuka diri. Persoalan yang berlarut-larut selesai dalam hitungan jam. Si Bapak mendapatkan penjelasan bahwa kelalaian yang menyebabkan kerugian bukan kesalahannya. Bahkan petugas yang diduga melakukan malaadministrasi langsung ditegur keras oleh atasannya. Ini adalah bukti bahwa sistem pengawasan publik kita bekerja dengan sangat presisi.

Esok harinya si Bapak kembali ke kantor Ombudsman, bukan untuk mengadu, tapi untuk mengucapkan terima kasih dengan senyum yang mengembang di wajahnya. Ia adalah bukti hidup bahwa bagi rakyat kecil, kepastian hukum bukanlah kewewahan yang mustahil digapai.

Kita perlu lebih banyak cerita seperti si Bapak ini, cerita tentang bagaimana ketidakadilan yang menyesakkan bisa sirna hanya dengan keberanian untuk bercerita dan melaporkan kemalangannya dalam pelayanan. Ombudsman memegang teguh profesionalisme lembaga sebagai pengawas eksternal pelayanan publik yang menjadikan rakyat sebagai sahabat, selalu tanggap dan memberikan telinga untuk mendengar.

Bagi siapa pun yang merasa suaranya tersumbat oleh tembok kekuasaan atau kelalaian dalam pelayanan, ingatlah kisah

ini. Kisah si Bapak supplier ayam, usaha yang menjadi pegangan hidupnya dan keluarga kecilnya.

Bisa kita bayangkan bagaimana jika si Bapak tidak berkonsultasi ke Ombudsman, tidak menceritakan kisahnya kepada siapa pun kemudian pasrah dan menerima. Dalam kasus ini, konsultasi Ombudsman menjadi katalis, mempercepat klarifikasi dan menghadirkan penyelesaian yang adil.

Kisah ini bukan hanya tentang pembayaran yang akhirnya dilakukan. Ini tentang keberanian masyarakat untuk mencari keadilan, tentang lembaga negara yang hadir sebelum persoalan membesar dan tentang pelayanan publik yang diingatkan agar tetap tegak lurus pada prinsip keadilan.

Ombudsman bukan tempat mencari musuh, Ombudsman adalah ruang menemukan solusi. Kisah ini bukan sekadar narasi emosional, ia memiliki pijakan teoretis dan normatif yang kuat dalam literatur administrasi publik dan hukum pelayanan publik. Si Bapak tidak hanya pulang membawa hak pembayarannya, tapi ia pulang membawa kembali kepercayaan kepada negara.

Pada akhirnya, konsultasi yang berujung solusi ini menjadi pembuktian pentingnya tata kelola administrasi publik dan bagaimana hak konstitusional harus terus diperjuangkan.

Menghidupkan fungsi pengawasan publik tidak bisa bertumpu pada Ombudsman sendirian, ia membutuhkan keberanian masyarakat untuk bersuara dan melaporkan ketimpangan. Ketika masyarakat berani melangkah dan lembaga negara hadir mendampingi secara nyata, di situlah kepercayaan terhadap hukum dan negara yang sempat memudar akan tumbuh kembali, kokoh dan bermartabat. (*)