MENGEJAR DAMPAK MELALUI TAMPAK II: PARADOKS PENGAWASAN DI ERA DIGITAL

Senin, 31 Agustus 2026 - kepbabel

PADA tulisan sebelumnya, penulis mencoba melihat "tampak" bukanlah sebagai tujuan, melainkan jalan untuk menghadirkan dampak. Dalam konteks pelayanan publik, kehadiran yang terlihat dapat menghadirkan perhatian, perhatian dapat melahirkan kesadaran dan pada akhirnya kesadaran mendorong perubahan.

Namun, era digital saat ini dapat menghadirkan sebuah paradoks. Ketika sesuatu harus tampak agar diketahui. Di sisi lain, tampak yang terlalu dikejar, ia justru berpotensi menggantikan "dampak" sebagai ukuran keberhasilan. Inilah yang menjadi paradoks pengawasan di era digital.

Dewasa ini, perhatian masyarakat menjadi suatu perhiasan yang diperebutkan. Perseorangan, kelompok, bahkan institusi berlomba-lomba hadir di ruang digital untuk mendapatkan. Berbagai hal juga dilakukan dari konten yang menarik, menyentuh emosi, mengundang rasa penasaran, atau memicu perdebatan agar lebih mudah mendapatkan perhatian.

Akibatnya, sesuatu yang tampak makin mudah diproduksi. Tidak jarang memberikan giveaway di jalanan, drama kesedihan dikemas, konflik dipertontonkan, dan kebaikan diabadikan dalam video publik. Pada awalnya, perhatian diperoleh, penonton berdatangan dan komentar bermunculan hingga konten dibagikan ke berbagai ruang digital, jadilah viral. Namun, pertanyaan yang kemudian muncul ialah apakah ia berdampak?

Pada dasarnya, tidak ada yang salah dari semua itu, memberi hadiah, maupun membuat konten yang menyenyuh merupakan sebuah kreativitas. Persoalannya adalah ketika tampak menjadi tujuan akhir sementara dampak hanya menjadi alasan untuk memperoleh perhatian.

Padahal, banyaknya penonton belum tentu berarti banyak perubahan. Banyak engagement belum tentu berarti banyak manfaat, dan sesuatu yang viral belum tentu sesuatu yang berdampak.

Dalam konteks pengawasan, ini menjadi tantangan Ombudsman. Sebab, pengawasan bukanlah pertunjukan. Pengawasan memiliki tujuan yang jauh lebih substansial: memastikan aturan dijalankan, potensi penyimpangan dicegah, pelayanan diperbaiki, dan masyarakat memperoleh haknya.

Menariknya, logika tersebut dapat bekerja secara terbalik. Bayangkan sekelompok pemuda yang peduli terhadap lingkungan kemudian mereka melihat tumpukan sampah dan berinisiatif membersihkannya. Tidak ada panggung, tidak ada sorotan, bahkan mungkin awalnya tidak ada yang mengetahui kegiatan tersebut. Setelah kegiatan selesai, konten yang menarik mengenai apa yang mereka lakukan dibuat. Bukan semata-mata untuk menunjukkan bahwa mereka sedang berbuat baik, tetapi untuk mengajak lebih banyak orang peduli terhadap lingkungan.

Alhasil, konten tersebut mendapatkan perhatian. Masyarakat memberikan apresiasi sebagian ikut tergugah membersihkan lingkungan hingga kelompok lain yang melakukan kegiatan serupa. Di sinilah terdapat perbedaan mendasar "tampak hadir karena dampak". Mereka tidak terlebih dahulu mencari perhatian untuk kemudian menciptakan kegiatan. Mereka melakukan sesuatu yang nyata, kemudian menggunakan perhatian publik untuk memperluas dampaknya.

Dalam ruang digital inilah logika yang lebih sehat: dari dampak menjadi tampak kemudian dapat memperluas dampak.

Hal tersebut menjadi relevan ketika berbicara tentang pengawasan Ombudsman. Penulis melihat bahwa pengawasan tidak cukup hanya dilakukan, tetapi juga perlu diketahui keberadaannya. Masyarakat perlu mengetahui bahwa ada lembaga yang turut mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik perlu mengetahui bahwa kualitas pelayanan mereka menjadi bagian dari perhatian pengawasan. Karena itu, Ombudsman perlu tampak.

Namun, tampak bukanlah tujuan. Kehadiran di ruang publik seharusnya menjadi instrumen untuk memperluas pengaruh pengawasan. Ketika Ombudsman melakukan monitoring pelayanan publik, berkoordinasi dengan penyelenggara, melaksanakan kajian, menyelesaikan laporan masyarakat hingga melakukan penilaian malaadministrasi penyelenggaraan pelayanan publik perlu dikomunikasikan kepada masyarakat.

Publikasi dapat menjadi bagian dari mekanisme pengawasan. Ketika masyarakat mengetahui bahwa Ombudsman hadir melakukan pengawasan, mereka makin memahami bahwa kualitas pelayanan publik merupakan sesuatu yang dapat diawasi. Pada saat yang sama, penyelenggara pelayanan publik mengetahui bahwa ada lembaga yang aktif memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Dari sinilah muncul dampak dari kehadiran pengawasan. Dari yang awalnya penyelenggara patuh karena merasa diawasi hingga tumbuh kesadaran bahwa pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan.

Salah satu contoh konkretnya dapat dilihat melalui penilaian malaadministrasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI. Penilaian tidak semestinya berhenti pada angka atau hasil akhir, melainkan yang lebih penting ialah proses pembenahan terjadi sebelum, selama, dan setelah penilaian. Ketika indikator penilaian diperhatikan, penyelenggara mulai meninjau kembali standar pelayanan, mekanisme pengaduan, kompetensi petugas, aksesibilitas, hingga berbagai potensi malaadministrasi yang ada. Dengan demikian, penilaian menciptakan dorongan untuk melakukan evaluasi.

Ketika proses dan perubahan tersebut kemudian dikomunikasikan secara proporsional kepada publik, muncul efek lanjutan. Masyarakat melihat adanya pembenahan, penyelenggara lain dapat melihat praktik baik, dan Ombudsman makin dikenal bukan hanya sebagai lembaga yang menerima laporan, tetapi juga sebagai mitra yang aktif mendorong perbaikan pelayanan publik. Di sinilah "tampak" bekerja sebagai instrumen, ia memperluas perhatian terhadap dampak yang dihasilkan pengawasan.

Ke depan, ruang media pengawasan perlu makin banyak diisi dengan persepsi positif yang lahir dari kegiatan positif. Masyarakat perlu melihat pengawasan Ombudsman bukan hanya ketika masalah muncul. Ombudsman hadir untuk mencegah, Ombudsman hadir untuk mendampingi, dan Ombudsman hadir untuk mendorong perbaikan.

Karena itu, kegiatan koordinasi perlu dikomunikasikan melalui perubahan yang dihasilkan. Pendampingan tidak hanya ditampilkan sebagai aktivitas, tetapi sebagai proses menuju pembenahan. Penilaian tidak hanya diberitakan melalui hasil, tetapi dijelaskan melalui manfaatnya bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, masyarakat tidak hanya mengetahui apa yang dilakukan dalam pengawasan Ombudsman, tetapi menjadi memahami mengapa pengawasan itu penting dilakukan. Sebab ruang digital tidak pernah benar-benar kosong,

jika lembaga publik tidak mengisinya dengan informasi yang berdampak maka, ruang tersebut akan diisi oleh persepsi lain.

Pada akhirnya, paradoks pengawasan di era digital bukanlah pilihan antara "tampak" atau "tidak tampak", melainkan untuk apa tampak itu digunakan. Jika tampak hanya menjadi tujuan, maka pengawasan berisiko berubah menjadi sekadar aktivitas komunikasi. Jumlah konten dapat dianggap sebagai ukuran keberhasilan. Banyak penonton dianggap sebagai pengaruh. Popularitas dianggap sebagi dampak.

Padahal, pengawasan tidak bekerja dengan cara demikian. Perubahan adalah ukuran akhir yang harus dicapai. "Tampak" hanyalah instrumen, "dampak" menjadi tujuan. Rumusnya sederhana: kerja melahirkan dampak. Dampak dikomunikasikan melalui tampak. Tampak memperluas perhatian. Perhatian memperkuat pengawasan. Pengawasan kemudian mendorong perubahan.

Sebab pada akhirnya, yang dikejar bukanlah agar pengawasan terlihat bekerja, melainkan agar melalui kerja yang terlihat perubahan benar terjadi. Dan ketika perubahan terjadi, tampak tidak lagi sekadar tampak, tetapi ia telah menjadi dampak. (*)

Oleh: Hapiz Jasman - Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Editor: suhendri