

# MENUJU INDONESIA EMAS 2045, OMBUDSMAN NTT DORONG PENYELESAIAN ADUAN PUBLIK CEPAT DAN TUNTAS

Selasa, 16 Desember 2025 - ntt

Langkah ini dilakukan sebagai bagian dari komitmen mendukung terwujudnya Indonesia Emas 2045.

Penguatan peran Focal Point tersebut ditandai dengan penandatanganan komitmen bersama jaringan pengawasan pelayanan publik yang berlangsung di Hotel Harper Kupang, Senin, 15/12/2025.

Kegiatan ini menjadi bagian dari upaya strategis Ombudsman RI Perwakilan NTT dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat.

Langkah tersebut sejalan dengan arah kebijakan nasional dalam Rancangan Akhir Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2025-2045 yang disusun oleh Kementerian PPN/Bappenas, khususnya Asta Cita ke-7 yang menitikberatkan pada penguatan reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, perjudian, dan penyelundupan.

Kegiatan ini mengusung tema "Kolaborasi Aktif Ombudsman dan Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai Pintu Pertama Penanganan Pengaduan Masyarakat di Nusa Tenggara Timur" dan dihadiri oleh perwakilan instansi vertikal, pemerintah daerah, serta lembaga pelayanan publik di NTT.

Pelaksana Tugas (Plt.) Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT, Yosua P. Karbeka, S.H., M.H., dalam sambutannya menegaskan bahwa Ombudsman hadir bukan sebagai lembaga yang menakutkan dengan sanksi, melainkan sebagai mitra strategis penyelenggara pelayanan publik.

"Ombudsman bekerja bukan dengan ancaman sanksi, tetapi dengan persuasi. Kami bukan magistrature of sanction, melainkan magistrature of persuasion," ujar Yosua.

Menurutnya, pola pengawasan Ombudsman lebih menekankan penyelesaian alternatif non-penegakan hukum melalui pendekatan persuasif, mediasi, serta pendekatan progresif dan partisipatif.

Pendekatan ini dinilai efektif dalam menyelesaikan berbagai laporan masyarakat di NTT.

Dalam tiga tahun terakhir, jumlah laporan masyarakat relatif stabil. Namun demikian, laporan yang berujung pada rekomendasi formal tergolong minim.

Hal tersebut, kata Yosua, bukan karena laporan diabaikan, melainkan karena sebagian besar dapat diselesaikan sejak tahap awal melalui koordinasi dan tindakan korektif.

Data Ombudsman RI Perwakilan NTT tahun 2025 mencatat, sebanyak 70,16 persen laporan masyarakat berhasil diselesaikan melalui koordinasi Focal Point.

Capaian ini menunjukkan peningkatan pemahaman serta kesungguhan penyelenggara pelayanan publik dalam menindaklanjuti aduan masyarakat.

Yosua menyampaikan apresiasi kepada seluruh instansi pelayanan publik di NTT yang dinilai semakin responsif dan kooperatif dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Ia menilai penguatan Focal Point menjadi kunci utama percepatan penanganan laporan.

Penandatanganan komitmen Focal Point ini melibatkan 10 instansi strategis, di antaranya Dinas Pendidikan Provinsi NTT, Universitas Nusa Cendana Kupang, Inspektorat Pengawasan Daerah Polda NTT, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) NTT, Kanwil ATR/BPN NTT, PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang, Dinas Perhubungan Provinsi NTT, Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi NTT, serta Dinas Sosial Provinsi NTT.

Melalui skema Focal Point, setiap instansi menunjuk narahubung khusus yang berfungsi mempercepat koordinasi dengan Ombudsman serta memastikan setiap aduan masyarakat ditangani secara cepat, tepat, dan tuntas.

"Ombudsman berharap Focal Point ini menjadi kunci keberhasilan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di NTT, sekaligus memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan daerah dan pencapaian tujuan pembangunan nasional," pungkas Yosua.

Dengan penguatan jejaring dan kolaborasi lintas sektor tersebut, Ombudsman NTT menegaskan komitmennya sebagai pengawal pelayanan publik yang humanis, solutif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, sejalan dengan cita-cita besar Indonesia Emas 2045.\*\*\*