OMBUDSMAN: RESPONS LAYANAN PUBLIK JANGAN HANYA TUNGGU VIRAL DI MEDSOS

Senin, 02 Juni 2025 - aceh

Komparatif.ID, Banda Aceh- Kecenderungan pelaksana layanan publik untuk hanya merespons kasus yang viral menunjukkan lemahnya kesadaran terhadap tanggung jawab dasar pelayanan.

Hal itu disampaikan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dian Rubianty, SE., Ak., MPA saat mengisi kuliah umum Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Senin (2/6/2025).

Dian menyebut fenomena kini sering disebut "no viral, no responden; no viral, no justice", yang kian diterima sebagai hal wajar di masyarakat.

Menurutnya, pola pikir semacam ini sangat berisiko karena membentuk budaya pasif di kalangan penyelenggara layanan. Ketika tindakan pelayanan hanya dilakukan setelah tekanan media sosial, maka esensi pelayanan publik sebagai bentuk pengabdian dan kewajiban negara terhadap warganya menjadi terdegradasi.

"Fenomena 'no viral, no responden; no viral, no justice' merupakan bentuk konstruksi sosial yang saat ini semakin dianggap wajar oleh masyarakat," ujar

Dian menyampaikan masyarakat kini kerap menjadikan media sosial sebagai satu-satunya sarana untuk mencari keadilan, tanpa menyaring informasi berdasarkan sumber atau fakta.

Akibatnya, informasi yang belum terverifikasi sering kali menjadi pemicu kebingungan, bahkan kepanikan massal. Ia mengingatkan pentingnya pembedaan antara isu yang benar-benar relevan dan mendesak untuk ditindaklanjuti, dengan isu yang sekadar bersifat viral namun tidak berdasar.

Ia menilai bahwa pelaksana layanan publik harus lebih cermat dan aktif dalam menyikapi informasi yang beredar.

Pada sesi diskusi, Dian turut menyoroti pentingnya keteladanan dalam pelayanan publik. Menurutnya, pelaksana layanan semestinya menjadikan Rasulullah SAW sebagai role model utama.Nilai kepedulian dan sikap proaktif, kata Dian, merupakan fondasi yang seharusnya mendasari kinerja setiap pelayan publik di berbagai lini.

Dian meyakini keteladanan mampu membentuk karakter pelaksana layanan yang tidak sekadar merespons desakan viralitas, tetapi juga mampu mengantisipasi dan menjawab kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Dalam kesempatan tersebut, Dian juga menegaskan komitmen Ombudsman RI untuk terus hadir sebagai lembaga yang mendengar, menerima, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait berbagai keluhan layanan publik.

Ia menyampaikan Ombudsman bekerja berdasarkan prinsip keadilan substantif melalui affirmative equity policy, dengan perhatian khusus pada kelompok masyarakat yang termarjinalkan.

Prinsip ini menjadi landasan kerja Ombudsman untuk memastikan setiap warga negara, tanpa kecuali, memperoleh pelayanan yang adil dan bermartabat.

Dian juga mengajak Program Studi Ilmu Administrasi Negara UIN Ar-Raniry untuk membentuk komunitas Mahasiswa Peduli Layanan Publik. Komunitas ini diharapkan dapat menjadi mitra pengawasan dan edukasi dalam mencegah serta menangani praktik mal-administrasi, khususnya di lingkungan kampus.

Melalui penguatan kesadaran dan partisipasi mahasiswa, Ombudsman percaya bahwa kualitas layanan publik di berbagai sektor, termasuk pendidikan tinggi, dapat ditingkatkan secara signifikan.