

OPINI: OMBUDSMAN KEPRI, TEMPAT TERAKHIR RAKYAT MENGETUK KEADILAN

Rabu, 28 Januari 2026 - kepri

Sering kali ketika saya menyarankan warga untuk mengadu ke Ombudsman, pertanyaan pertama yang muncul justru bukan soal prosedur, melainkan soal identitas: "Ombudsman itu apa? Siapa dia? Pejabat apa? Bisa bantu apa?"

Bagi banyak masyarakat kecil, Ombudsman masih terdengar asing, bukan karena lembaganya tidak penting, tetapi karena negara terlalu jarang memperkenalkannya secara nyata kepada rakyat.

Namun dalam praktik lapangan, justru Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau inilah yang kerap menjadi tempat terakhir ketika pintu keadilan satu per satu tertutup oleh birokrasi.

Keberhasilan Ombudsman Kepri sepanjang tahun 2025 menyelamatkan hak masyarakat senilai lebih dari Rp808 juta bukanlah angka kosong. Di balik nominal tersebut terdapat buruh yang akhirnya menerima upahnya, ahli waris yang memperoleh hak keuangan, masyarakat yang mendapatkan pemulihan hak secara layak, hingga orang tua siswa yang terbebas dari pungutan yang tidak semestinya.

Catatan ini saya tuliskan bukan hanya berdasar data, tetapi juga dari pengalaman pribadi mendampingi langsung masyarakat.

Saya pernah membawa kasus penggeroyokan yang ditangani oleh salah satu polsek di Kota Batam. Perkara tersebut berjalan lamban dan berlarut-larut selama berbulan-bulan tanpa kejelasan. Berbagai upaya telah dilakukan, namun korban seolah diabaikan oleh proses hukum. Setelah laporan disampaikan ke Ombudsman Kepri, barulah terjadi perubahan signifikan. Proses yang semula mandek akhirnya bergerak dan perkara tersebut dapat diselesaikan.

Pengalaman lain berkaitan dengan penertiban bangunan liar di ROW jalan, baik yang dilakukan oleh Satpol PP, Ditpam BP Batam, maupun tim terpadu. Perlu ditegaskan, dalam penertiban ROW tidak dikenal istilah ganti rugi, karena bangunan berdiri di atas ruang milik jalan. Namun pada praktiknya, penertiban sering menyisakan persoalan kemanusiaan: warga kehilangan tempat usaha atau sumber penghidupan tanpa solusi yang memadai.

Ketika persoalan ini kami bawa ke Ombudsman Kepri, pendekatannya tidak berhenti pada benar dan salah administratif. Ombudsman meminta pihak-pihak terkait untuk mencari solusi terbaik, termasuk mendorong skema dana kerohanian dengan menggali dukungan CSR dari perusahaan-perusahaan di sekitar lokasi terdampak. Pendekatan ini menghadirkan keadilan yang lebih manusiawi, tanpa menabrak aturan, tetapi juga tidak membiarkan warga jatuh tanpa pegangan.

Fakta-fakta tersebut mempertegas bahwa Ombudsman Kepri hadir ketika instansi lain terkesan menyepelekan hak warga.

Yang patut digarisbawahi, keberhasilan Ombudsman Kepri bukan kerja satu orang, melainkan hasil kerja kolektif seluruh jajaran, mulai dari pimpinan, para asisten pemeriksa, staf penerimaan laporan, hingga petugas administrasi di garis depan.

Dalam setiap proses pendampingan yang saya alami, jajaran Ombudsman Kepri menunjukkan sikap yang bersahabat, tenang, dan terbuka dalam menerima keluhan masyarakat. Tidak ada nada menghakimi, tidak ada sikap arogan. Keluhan didengar dengan sabar, dianalisis dengan jernih, lalu dijelaskan solusinya secara bijak dan mudah dipahami oleh masyarakat awam. Inilah bentuk pelayanan yang manusiawi, sesuatu yang sering kali sulit ditemukan di instansi lain.

Di sisi kepemimpinan, saya juga mencatat sikap yang patut diapresiasi dari Lagat Patar Parroha Siadari. Di tengah padatnya agenda, rapat, dan pertemuan formal, tidak jarang beliau meninggalkan forum resmi ketika ada masyarakat yang datang ke kantor Ombudsman untuk mencari keadilan. Bagi beliau, rakyat yang datang membawa keluhan bukan gangguan agenda, melainkan prioritas tugas.

Hal yang sama terlihat dalam keseharian. Ketika dihubungi oleh masyarakat, aktivis, jurnalis, maupun fungsi kontrol sosial lainnya, respons yang diberikan cenderung cepat, tenang, dan solutif. Bukan sekadar menjawab, tetapi memberi arah dan memastikan laporan tidak dibiarkan menggantung. Sikap ini memberi pesan kuat bahwa Ombudsman bukan menara gading birokrasi, melainkan ruang terbuka bagi warga yang terpinggirkan oleh sistem.

Dari berbagai pengalaman tersebut, saya kerap menyampaikan satu pesan kepada masyarakat, sebuah keyakinan pribadi yang lahir dari praktik nyata Ombudsman Kepri di lapangan:

Apapun masalahmu, ketika segala upaya sudah dilakukan dan kamu merasa disepakati oleh instansi lain, pergilah ke Ombudsman. Di sana setiap orang berhak mendapatkan keadilan.

Kalimat ini bukan kutipan dari pejabat, melainkan kesimpulan pribadi saya setelah berulang kali menyaksikan bagaimana laporan masyarakat yang buntu akhirnya menemukan jalan keluar ketika Ombudsman turun tangan.

Tentu Ombudsman tidak bisa bekerja sendiri. Tingginya jumlah pengaduan menunjukkan bahwa maladministrasi masih menjadi persoalan serius di Kepulauan Riau. Namun justru di situ lah pentingnya Ombudsman: sebagai penjaga nurani pelayanan publik, pengingat bahwa kekuasaan administratif adalah amanah, bukan alat pembiaran.

Jika semangat kerja kolektif, sikap humanis seluruh jajaran, dan kepemimpinan yang responsif ini terus dijaga, maka Ombudsman Kepri layak disebut sebagai benteng terakhir keadilan pelayanan publik, bekerja senyap, tanpa hiruk pikuk, tetapi dampaknya nyata di kehidupan rakyat kecil.