URGENSI INTEGRASI PENGELOLAAN ASPIRASI MASYARAKAT

Kamis, 24 April 2025 - maharandy.monoarfa

BOGOR - Sinergi antarlembaga dan integrasi pengelolaan aspirasi masyarakat menjadi hal yang urgen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, peningkatan kapasitas pengelolaan pengaduan juga akan memberi kontribusi besar terhadap akuntabilitas pelayanan publik. Demikian disampaikan Anggota Ombudsman RI Dadan S. Suharmawijaya saat hadir menjadi narasumber utama diskusi strategis yang diselenggarakan oleh Badan Aspirasi Masyarakat (BAM) DPR RI bertajuk "Persiapan Telaah Aspirasi Masyarakat: Menuju Pengelolaan Aspirasi yang Responsif", pada Rabu (24/04/2025), Wisma DPR RI, Bogor. Acara ini dihadiri berbagai elemen strategis seperti anggota DPR RI, tenaga ahli, serta perwakilan lembaga pengawas eksternal.

Diskusi ini menjadi bagian dari langkah konkret Ombudsman RI dalam memperkuat kemitraan kelembagaan, khususnya dalam menata ulang sistem pengelolaan aspirasi masyarakat, serta menjadi forum strategis untuk menyamakan persepsi tentang arah pengelolaan aduan dan aspirasi ke depan. Dadan menilai bahwa BAM sebagai organ baru di DPR RI memiliki peluang besar untuk menjadi pintu masuk perbaikan tata kelola pemerintahan yang bersumber aspirasi publik. "Forum ini penting untuk memastikan bahwa aspirasi tak berhenti sebagai keluhan, melainkan menjadi bagian dari siklus kebijakan," lanjutnya.

Dadan mendorong BAM untuk mengintegrasikan mekanisme pengaduan dengan sistem nasional seperti SP4N-Lapor!. "Satu sistem nasional pengaduan akan mencegah duplikasi, mempercepat respons, dan menguatkan akuntabilitas," kata Dadan. Ia menekankan pentingnya menyatukan seluruh kanal, baik yang digital maupun konvensional, agar BAM memiliki basis data yang kuat dan terpadu. Dengan mekanisme ini, menurutnya, penyelesaian kasus bisa dilakukan secara tuntas dan tidak sporadis. Ia menyatakan bahwa sinergi antar-K/L/D hingga ke tingkat daerah menjadi kunci kesuksesan sistem ini. "Pendekatan yang menyeluruh akan membuat masyarakat merasa suaranya benar-benar direspons negara," ujar Dadan.

Lebih lanjut, Dadan mengangkat data perbandingan jumlah pengaduan Ombudsman di beberapa negara sebagai bahan refleksi. Ia menjelaskan bahwa Swedia, dengan indeks korupsi rendah dan kemudahan berusaha tinggi, justru mencatat jumlah rasio pengaduan yang tinggi dibanding Indonesia.

"Fenomena ini menunjukkan bahwa banyaknya pengaduan tidak selalu berarti buruknya layanan publik. Justru sebaliknya, pengaduan adalah indikator meningkatnya kesadaran publik, dan mendongkrak tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah," tegasnya. Yang penting adalah pengelolaan dan tindak lanjut aduan tersebut. Ia menekankan bahwa partisipasi publik dalam bentuk pengaduan merupakan energi demokrasi yang sehat. "Kita harus melihat pengaduan sebagai bahan bakar perbaikan, bukan sebagai ancaman," tambah Dadan.

Dadan menyampaikan bahwa manfaat pengelolaan aspirasi yang baik tidak hanya sebatas penyelesaian kasus, tetapi juga mencakup perbaikan kebijakan sektoral dan penguatan sistem layanan publik. Ia menggarisbawahi bahwa pengelolaan aspirasi harus mampu menyentuh akar masalah, tidak hanya gejala permukaan.

"Kalau BAM bisa menyusun referensi kebijakan dari aspirasi yang masuk, maka kita sedang membangun pemerintahan yang lebih mendengar dan lebih bijak," ucapnya. Ia juga menyebut bahwa data aspirasi dapat dijadikan basis pembuatan dashboard legislatif yang lebih reflektif terhadap kondisi masyarakat. Proses ini harus berlangsung secara berkelanjutan dan didorong oleh integrasi lintas sektor.

Dalam diskusi, Dadan juga menyinggung tantangan perubahan generasi dalam masyarakat, khususnya munculnya Generasi Z dan Alpha yang sangat melek informasi dan aktif menyuarakan pendapat. "Generasi ini tidak hanya menuntut layanan cepat, tetapi juga ingin dilibatkan secara langsung dalam proses kebijakan," ucapnya.

Ia menyoroti pentingnya BAM memahami karakter generasi digital native yang kritis, aktif, dan responsif terhadap isu-isu sosial. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi dan kebijakan juga harus berubah. "Kita tak bisa lagi pakai pola komunikasi era lama untuk melayani masyarakat yang jauh lebih terhubung dan peka seperti sekarang," tambahnya.

Anggota BAM dari Fraksi Golkar, Yulisman, saat membuka diskusi, juga menyebutkan bahwa BAM sebagai alat kelengkapan baru DPR RI harus menjadi badan yang menyusun telaah kebijakan secara tajam, berbasis suara rakyat. Ia berharap ruang ini dapat menjadi kanal yang aspiratif, akuntabel, dan transparan dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan hal itu, Anggota BAM DPR RI dari Fraksi Nasdem, Satori, juga menyampaikan bahwa BAM sangat terbuka terhadap masukan Ombudsman RI. "Kami di BAM sadar bahwa sebagai alat baru, kami perlu mitra yang dapat memberi perspektif pengawasan dan keberpihakan pada publik," ujarnya. Ia berharap kerja sama kelembagaan antara BAM dan Ombudsman dapat mempercepat pencapaian visi BAM sebagai penyalur aspirasi rakyat. Satori menyebut sinergi ini penting untuk membangun citra DPR RI yang lebih positif di mata publik. Ia juga menegaskan bahwa BAM tengah menyusun sistem internal untuk pengelolaan aspirasi yang lebih terstruktur.

Menanggapi hal tersebut, Dadan menegaskan kembali peran Ombudsman RI sebagai mitra strategis dalam penguatan tata kelola aspirasi publik. Ia menyebut bahwa peran Ombudsman tidak hanya sebagai pengawas, tetapi juga penyedia referensi kebijakan yang berbasis bukti dan data lapangan. "Kami hadir untuk memberi masukan yang bersifat memperbaiki dan membangun, bukan sekadar mengoreksi," ujar Dadan. Ia menekankan bahwa lembaganya terus mendorong penguatan kapasitas pelayanan publik dengan pendekatan kolaboratif. "Ketika BAM terbuka terhadap masukan eksternal, di situlah DPR menjadi benar-benar milik rakyat," tuturnya.

Pada akhir sesi, Dadan menyampaikan bahwa Ombudsman RI akan terus bergerak aktif dalam mendorong reformasi tata kelola pengaduan di semua sektor. "Kami tidak hanya menunggu laporan, tapi aktif menjalin kolaborasi, memberikan solusi, dan menyusun strategi tindak lanjut berbasis praktik terbaik," jelasnya. Ia memastikan bahwa setiap laporan masyarakat akan ditindaklanjuti secara efektif dan efisien, dengan prinsip kebermanfaatan nyata. "Kami hadir dengan pendekatan adaptif, solutif, dan bertanggung jawab, demi memastikan hak-hak masyarakat terpenuhi dengan baik," pungkas Dadan. Ombudsman RI berkomitmen untuk menjadi mitra terpercaya dalam setiap upaya negara mendengar dan menindaklanjuti suara rakyat. (MFM)