

KETIKA SEMUA LAPORAN MASYARAKAT DIPANDANG SAMA: MENGUJI KEPEKAAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KORBAN DI HARI ANTI PENYIKSAAN INTERNASIONAL

Jum'at, 26 Juni 2026 - Nurul Istiamuji

Setiap tanggal 26 Juni, dunia memperingati Hari Internasional untuk Mendukung Korban Penyiksaan sebagai pengingat bahwa penyiksaan merupakan bentuk pelanggaran serius terhadap martabat manusia. Peringatan ini tidak hanya berbicara tentang bagaimana negara mencegah kekerasan tersebut, tetapi juga bagaimana memastikan korban memperoleh perlindungan dan pemulihan setelahnya.

Dalam perspektif hak asasi manusia, kewajiban negara tidak berhenti pada larangan melakukan penyiksaan. Negara juga bertanggung jawab memastikan korban memperoleh pemulihan yang efektif melalui layanan publik yang aman, mudah diakses, dan menghormati martabat mereka.

Namun, pada titik inilah muncul pertanyaan penting: ketika korban datang kepada institusi negara untuk mencari perlindungan, apakah sistem pelayanan publik mampu melihat pengalaman di balik laporan tersebut, atau justru hanya menganggapnya sebagai dokumen administratif yang harus diselesaikan?

Pertanyaan ini menjadi kian krusial karena pengalaman korban tidak berakhir saat kekerasan berhenti. Setelahnya, mereka sering kali harus memasuki rangkaian proses administratif yang panjang untuk memperoleh perlindungan, layanan kesehatan, bantuan hukum, maupun pemulihan psikologis. Bagi korban, pelayanan publik bukan sekadar tempat mengurus administrasi, melainkan pintu masuk untuk mendapatkan kembali rasa aman dan kepercayaan terhadap negara.

Ketika Sistem Melihat Berkas, Bukan Pengalaman Korban

Pelayanan publik tentu membutuhkan prosedur. Standar pelayanan, mekanisme pengaduan, dan tahapan administratif diperlukan agar layanan berjalan tertib dan akuntabel. Namun, persoalan muncul ketika kepatuhan terhadap prosedur menjadi satu-satunya ukuran keberhasilan.

Dalam praktiknya, berbagai laporan masyarakat sering diproses melalui pola yang sama: diterima, dicatat, diverifikasi, lalu diselesaikan sesuai mekanisme yang tersedia. Pendekatan ini terlihat adil karena semua warga memperoleh perlakuan serupa. Sayangnya, keadilan tidak selalu berarti memberikan proses yang sama kepada semua orang.

Laporan kehilangan dokumen atau keterlambatan pelayanan memiliki karakter yang jauh berbeda dengan laporan seseorang yang mengalami penyiksaan, kekerasan, atau perlakuan yang merendahkan martabat manusia. Korban datang tidak hanya membawa data mengenai suatu peristiwa, tetapi juga trauma yang memengaruhi kondisi fisik, psikologis, dan kemampuan mereka dalam menjalani proses birokrasi. Ketika sistem hanya membaca laporan tanpa memahami konteks tersebut, pelayanan publik berisiko kehilangan tujuan utamanya, yaitu melayani manusia.

Pendekatan Legal Realism: Mengukur Pelayanan dari Pengalaman Warga

Perspektif legal realism memberikan cara pandang penting dalam melihat persoalan ini. Hukum dan kebijakan tidak cukup dinilai dari apa yang tertulis di atas kertas, melainkan dari bagaimana aturan tersebut bekerja dalam kehidupan nyata. Sebuah sistem mungkin memiliki standar pelayanan, prosedur pengaduan, dan aturan perlindungan yang lengkap. Namun, apabila korban tetap merasa tidak dipercaya, harus mengulang cerita traumatis berkali-kali, atau menghadapi proses yang membuat mereka kembali merasa tidak aman, maka terdapat jarak yang lebar antara norma dan praktik.

Dalam konteks pelayanan publik, keberhasilan tidak cukup diukur dari status penyelesaian laporan. Pertanyaan yang lebih mendasar adalah: apakah proses tersebut benar-benar membantu korban memperoleh perlindungan? Bagi korban penyiksaan dan kekerasan, prosedur yang berjalan secara administratif tanpa mempertimbangkan kondisi psikologis justru dapat menghasilkan kegagalan substantif.

Perspektif Gender: Kerentanan Tidak Pernah Berdiri Sendiri

Pendekatan terhadap korban juga perlu mempertimbangkan perspektif gender. Korban tidak pernah berada dalam posisi sosial yang sama. Perempuan korban kekerasan, misalnya, sering menghadapi hambatan berlapis mulai dari relasi kuasa, ketergantungan ekonomi, stigma, beban pengasuhan, hingga ancaman dari pelaku. Keputusan untuk mencari bantuan membutuhkan keberanian besar karena mereka harus menghadapi ketakutan dan ketidakpastian.

Kondisi tersebut menjadi kian berat bagi perempuan dalam pusaran kerentanan multipel, seperti perempuan miskin, penyandang disabilitas, masyarakat adat/wilayah terpencil, atau kepala keluarga. Karena itu, pelayanan yang hanya berorientasi pada kesamaan perlakuan belum tentu menghasilkan perlindungan yang setara. Keadilan dalam pelayanan publik membutuhkan kepekaan negara untuk memahami bahwa setiap warga memiliki kondisi awal yang berbeda.

Pelayanan Berbasis Trauma: Korban Tidak Boleh Kembali Trauma oleh Sistem

Salah satu tantangan terbesar dalam penanganan korban adalah munculnya viktimisasi sekunder. Kondisi ini terjadi ketika korban mengalami penderitaan tambahan akibat respons sistem yang tidak sensitif. Korban yang sudah terluka dapat kembali mengalami trauma ketika dipaksa mengulang cerita berkali-kali, menghadapi pertanyaan yang menyudutkan, atau diperlakukan hanya sebagai sumber informasi demi pemenuhan berkas.

Dalam situasi ini, negara memang bukan pelaku kekerasan langsung, tetapi pelayanan yang tidak berempati dapat memperpanjang dampak kekerasan tersebut. Oleh karena itu, pendekatan berbasis trauma (trauma-informed approach) mutlak diperlukan. Pendekatan ini mengakui bahwa pengalaman kekerasan memengaruhi rasa aman, cara berkomunikasi, pengambilan keputusan, dan hubungan seseorang dengan institusi.

Pelayanan berbasis trauma bukan berarti mengurangi standar pelayanan. Sebaliknya, pendekatan ini memastikan standar yang ada diterapkan dengan mempertimbangkan kondisi manusia yang dilayani. Korban tidak seharusnya dibebani untuk terus membuktikan penderitaannya sebelum mereka layak memperoleh perlindungan.

Tantangan Pelayanan Korban di Indonesia: Jangan Biarkan Korban Mengurus Pemulihannya Sendiri

Dalam konteks Indonesia, pelayanan korban masih menghadapi tantangan ego sektoral dan koordinasi antarlembaga. Proses perlindungan dan pemulihan sering kali melibatkan banyak institusi secara terpisah, mulai dari layanan pengaduan, kesehatan, bantuan hukum, hingga layanan sosial. Ketika sistem tidak terintegrasi, korban terpaksa berpindah dari satu instansi ke instansi lain hanya untuk menjelaskan ulang pengalaman traumatis yang sama.

Situasi ini menunjukkan bahwa masalah pelayanan korban bukan sekadar persoalan kualitas petugas di lapangan, melainkan desain sistem pelayanan itu sendiri. Korban tidak boleh dibiarkan bergerak sendiri menghubungkan berbagai lembaga demi mendapatkan haknya. Negara harus memastikan sistem bekerja secara terpadu agar beban pemulihan tidak

kembali diletakkan di pundak korban.

Ombudsman dan Tantangan Menjadi Magistrature of Influence

Dalam pengawasan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia memiliki posisi strategis untuk memastikan bahwa pelayanan negara tidak berhenti pada kepatuhan formal di atas kertas. Sebagai lembaga pengawas, Ombudsman menerima berbagai laporan masyarakat dan memiliki mandat untuk mengawasi potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan.

Namun, tantangannya adalah memastikan bahwa pengawasan tersebut tidak sekadar menggunakan kaca mata prosedural. Dalam kasus yang melibatkan korban kekerasan, maladministrasi tidak selalu berbentuk pelanggaran aturan yang kasatmata. Ia juga dapat muncul ketika sistem gagal memahami kebutuhan warga, tidak menyediakan akses yang layak, atau mengabaikan kondisi kelompok rentan.

Di sinilah peran Ombudsman sebagai magistrature of influence menjadi krusial. Ombudsman tidak hanya berfungsi menyelesaikan laporan, tetapi juga mendorong perubahan paradigma negara dalam memahami pelayanan publik. Pengawasan harus mampu memetakan pola: siapa yang paling sering tertinggal, siapa yang paling sulit mengakses layanan, dan bagaimana sistem dapat diperbaiki agar lebih manusiawi. Peran Ombudsman bukan hanya memastikan laporan selesai, melainkan menjaga agar pelayanan publik tidak kehilangan dimensi kemanusiaannya.

Peringatan Hari Anti Penyiksaan Internasional mengingatkan kita bahwa perjuangan melawan penyiksaan tidak berhenti pada penghentian kekerasan fisik. Negara juga diuji dari bagaimana ia memperlakukan dan memulihkan korban setelah peristiwa tersebut terjadi.

Pelayanan publik yang adil bukan berarti memperlakukan semua orang secara seragam tanpa melihat latar belakangnya. Keadilan sejati adalah pelayanan yang memahami perbedaan kebutuhan, memangkas hambatan struktural, dan memastikan setiap warga memperoleh haknya secara bermartabat.

Ketika semua laporan masyarakat hanya dipandang sebagai tumpukan berkas yang harus diselesaikan, negara berisiko kehilangan empati terhadap warganya. Sebaliknya, ketika negara mampu melihat korban sebagai manusia yang membawa pengalaman, trauma, dan kebutuhan pemulihan, pelayanan publik akan bertransformasi dari sekadar rutinitas administrasi menjadi bukti nyata kehadiran negara dalam melindungi martabat setiap warga negara.