

PEMENUHAN HAK PELAYANAN PUBLIK SILENT CITIZEN BERBASIS PENYELESAIAN LAPORAN EFEKTIF KOLABORATIF

Senin, 20 April 2026 - kalsel

Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, mempunyai peran penting untuk terlibat dalam upaya pemenuhan pelayanan publik bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya pemenuhan hak atas pelayanan publik terhadap silent citizen, yang cenderung dengan kondisi pasrah menerima saat mengalami maladministrasi, atau bentuk perlakuan yang tidak adil lainnya. Hingga akhirnya terbentuk masyarakat dengan kebiasaan yang takut untuk melapor atau mengadu.

Penyelesaian permasalahan pelayanan publik pada silent citizen, dapat dilakukan secara efektif dengan menitikberatkan fokus pada masyarakat yang sulit dalam mengakses pelayanan publik, baik terkendala biaya, keterbatasan ruang gerak/kesempatan akses, hingga adanya gap pengetahuan terkait pelayanan publik, yang jika tidak mendapatkan perhatian maka akan berpotensi untuk kesulitan dalam pelayanan publik. Silent citizen pada bahasan ini meliputi penyandang disabilitas, masyarakat pada desa dengan titik terjauh dari pusat pemerintahan daerah, dan hingga masyarakat yang tengah menjadi warga binaan baik di lembaga pemasyarakatan dan/atau rumah tahanan.

Pemenuhan hak pelayanan publik silent citizen dalam konteks kewenangan Ombudsman, dapat dilakukan baik dengan cara pemeriksaan laporan yang disampaikan masyarakat, ataupun yang berasal dari inisiatif Ombudsman sebagaimana Pasal 7 UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, disebutkan bahwa tugas Ombudsman yakni menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua jenis permasalahan pelayanan publik baik dari laporan masyarakat dan inisiatif Ombudsman dapat diselesaikan secara efektif melalui metode penyelesaian laporan efektif kolaboratif. Metode penyelesaian laporan efektif kolaboratif merupakan sebuah inovasi yang dilakukan penulis dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang tengah dihadapi masyarakat.

Penyelesaian laporan efektif kolaboratif dilakukan dengan lima tahapan. Pertama, melakukan pemetaan permasalahan pelayanan publik yang dihadapi silent citizen. Melakukan pemetaan dari banyak sumber, seperti data laporan berulang yang disampaikan masyarakat ke Ombudsman (Kalimantan Selatan khususnya), kemudian melakukan kegiatan penjangkaran pada lingkungan/tempat tinggal silent citizen ataupun melakukan pengumpulan informasi melalui pemberitaan/media sosial. Tahapan pertama ini dilakukan sebagai bentuk responsivitas atau daya tanggap Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Kemampuan responsivitas dalam organisasi diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Oleh karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut.

Kedua, melakukan koordinasi kepada instansi terkait, dengan tujuan untuk memberikan informasi awal dan pendalaman permasalahan, serta pembahasan rencana solusi untuk penyelesaian permasalahan pelayanan publik yang dihadapi oleh silent citizen. Mengingat instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai perpanjangan tangan pemerintah yang berkewajiban menjamin terpenuhinya kebutuhan warga tanpa terkecuali, terlepas dari karakteristik yang dimiliki dan kendala yang dihadapi kelompok warga untuk mengakses pelayanan publik yang dibutuhkannya. Oleh karena itu, birokrasi pelayanan publik harus mampu mengenali kelompok-kelompok yang berbeda, memahami kendala dalam mengakses pelayanan publik, dan menyelenggarakan pelayanan yang mudah diakses oleh berbagai kelompok yang berbeda-beda tersebut.

Ketiga, mengundang instansi terkait untuk melakukan giat kolaboratif pemenuhan pelayanan publik silent citizen, dengan menghadirkan seluruh instansi serta pihak terkait, yang bertujuan selain menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami, serta menjangkarkan persoalan pelayanan publik lainnya secara langsung di tempat silent citizen berada. Dengan dihadirkannya pihak yang berwenang secara langsung ke tempat silent citizen, maka diharapkan akan memberikan gambaran secara langsung mengenai permasalahan yang tengah dihadapi, serta memformulasikan keinginan silent citizen dalam konteks pemenuhan hak pelayanan publiknya. Hal ini dilakukan untuk mengakomodir secara langsung kepentingan layanan masyarakat yang sesuai dengan nilai-nilai publik yang dijalankan oleh silent citizen.

Keempat, menghadirkan pelayanan publik yang dibutuhkan silent citizen secara langsung dengan sistem kolaboratif dengan instansi terkait, agar permasalahan pelayanan publik yang dihadapi silent citizen dapat segera terselesaikan. Serta mendorong instansi penyelenggara layanan yang memiliki kewenangan terhadap penyelesaian permasalahan pelayanan publik terkait, untuk ke depannya lebih aktif dan hadir pada masyarakat khususnya pada kelompok silent citizen. Serta diharapkan adanya keberlanjutan komunikasi antar penyelenggara layanan yang terkait dalam giat kolaboratif selanjutnya. Dalam rangka pemenuhan pelayanan publik, kemungkinan akan ada keterkaitan antara satu instansi penyelenggara dengan penyelenggara lainnya. Oleh karena itu para pihak harus terlibat secara aktif, sebagaimana dimandatkan dalam ketentuan Pasal 12 UU No. 25 Tahun 2009, bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antarpelenggara. Kerja sama antar penyelenggara dapat dilakukan meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Bahkan ketentuan tersebut membuka ruang kerja sama yang lebih luas, bilamana dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

Kelima, melakukan pemantauan tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan pelayanan publik/pemenuhan hak pelayanan publik silent citizen, dengan terus berkoordinasi baik kepada silent citizen sebagai penerima layanan, juga kepada instansi sebagai penyelenggara layanan dan pihak terkait yang menjadi bagian dari kegiatan pemenuhan hak pelayanan publik bagi silent citizen tersebut. Hal ini sejalan dengan Pasal 7 UU No 37 Tahun 2008, bahwa Ombudsman bertugas melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.

Pemenuhan hak pelayanan publik silent citizen berbasis penyelesaian laporan efektif kolaboratif telah dilaksanakan secara rutin oleh Ombudsman Kalsel, di 2022 dilakukan Pelaksanaan Pemenuhan hak pelayanan publik silent citizen di Rumah Disabilitas Kota Banjarbaru, dari kegiatan tersebut terdapat jumlah laporan diselesaikan sebanyak 43 laporan masyarakat, terkait seperti administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran), kesehatan (pemeriksaan rutin), pencatatan perkawinan (mayoritas penyandang disabilitas netra, maka kesulitan memenuhi segera syarat administrasi, sehingga memilih untuk melakukan nikah siri), dan jaminan sosial. Di 2023, dilakukan Pelaksanaan Pemenuhan hak pelayanan publik silent citizen di Lapas Kelas 2 A Martapura, dilakukan 30 perekaman E-KTP warga binaan, 150 warga binaan mengakses layanan pengusulan verifikasi jaminan sosial (BPJS PBI), 60 warga binaan mengakses layanan kesehatan dan 25 warga binaan mendapatkan layanan pemeriksaan Inspeksi Visual Asam Asetat, dan 15 warga binaan mengakses layanan konseling keluarga.

Selanjutnya di 2024, dilaksanakan Pelaksanaan Pemenuhan hak pelayanan publik silent citizen di Desa Sungai Buluh (desa terjauh dari pusat Kabupaten Hulu Sungai Tengah (2024). Sebelas pasang warga desa yang mendapat pelayanan sidang isbat (keseluruhan biaya sidang dan penerbitan administrasi pencatatan nikah dan penerbitan administrasi kependudukan, diberikan secara gratis kepada masyarakat) dengan dukungan sinergi bersama instansi perbankan setempat. Di 2025, dilakukan Pelaksanaan Pemenuhan hak pelayanan publik silent citizen di Rutan Marabahan Kelas IIB, terdapat 230 warga binaan yang mendapatkan layanan pengecekan, perekaman dan pencetakan KTP Elektronik, yang dilakukan langsung pada Rutan Marabahan Kelas IIB.

Pemenuhan hak pelayanan publik silent citizen berbasis penyelesaian laporan efektif kolaboratif ini, dalam pelaksanaannya dapat dikatakan sangat efektif untuk mendekatkan pelayanan publik yang selama ini terasa jauh, bahkan tak hadir di tengah silent citizen. Bukan hanya bertujuan untuk mewujudkan kemudahan akses pelayanan publik bagi silent citizen saja dan penyelesaian permasalahan pelayanan publiknya, namun pemenuhan hak pelayanan publik lainnya. Bahkan lebih jauh kegiatan ini secara nyata berdampak positif pada internal Ombudsman, khususnya dalam konteks efektifitas waktu penyelesaian laporan masyarakat, serta dampak positif secara eksternal, menumbuhkan citra baik Ombudsman secara kelembagaan terhadap instansi terkait dan memupuk sinergi secara berkesinambungan, serta lambat laun akan meningkatkan public trust masyarakat kepada pemerintah pada akhirnya, karena masyarakat merasa puas terhadap kerja-kerja pemerintahan dalam pemenuhan hak pelayanan publik atau yang dalam istilah sering disebut dengan kepuasan masyarakat.