

KELUHAN YANG TAK PERNAH USAI: CATATAN 26 TAHUN OMBUDSMAN

Senin, 30 Maret 2026 - kepbabel

SETIAP tahun, laporan masyarakat terkait pelayanan publik terus berdatangan. Namun yang lebih menggelisahkan, sebagian besar keluhan tersebut bukanlah cerita baru. Antrean panjang, ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian waktu penyelesaian permohonan, hingga pelayanan yang tidak ramah masih menjadi pengalaman yang berulang bagi banyak masyarakat.

Di tengah usia Ombudsman Republik Indonesia yang telah memasuki 26 tahun, pertanyaan ini menjadi penting untuk diajukan: mengapa keluhan yang sama tak kunjung usai?

Dalam berbagai kesempatan pengawasan di lapangan, realitas tersebut tampak nyata. Di titik-titik layanan transportasi, misalnya, fasilitas yang secara administratif dinyatakan tersedia tidak selalu berfungsi optimal. Informasi layanan kerap terpampang, tetapi tidak benar-benar membantu pengguna.

Kelompok rentan disebut sebagai prioritas, namun dalam praktiknya masih menghadapi kesulitan akses dan minimnya pendampingan. Di atas kertas, standar pelayanan terlihat rapi, tetapi di lapangan implementasinya sering kali jauh dari harapan.

Merujuk pada rilis Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung (15/1), tercatat sebanyak 1.149 aduan masyarakat sepanjang tahun 2025. Data tersebut menunjukkan bahwa berbagai persoalan pelayanan publik masih terus berulang. Beberapa kasus di antaranya meliputi tata kelola persampahan, penjualan buku yang wajib dibeli siswa di lingkungan sekolah, pungutan uang Komite pada sekolah dasar, ketidakjelasan batas waktu pelayanan permohonan surat tanah di kantor desa/kelurahan.

Termasuk juga kelangkaan BBM, pelayanan petugas fasilitas kesehatan yang kurang ramah, ketidaksesuaian penetapan status desil bagi penyandang disabilitas, hingga belum jelasnya mekanisme permohonan data dan informasi pada badan publik. Laporan tersebut menjadi potret nyata tata kelola pelayanan publik di Bangka Belitung.

Kondisi ini menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik tidak semata terletak pada ketiadaan aturan. Regulasi telah tersedia, standar pelayanan telah ditetapkan, bahkan berbagai inovasi terus diperkenalkan. Namun, persoalan utama justru terletak pada tingkat kepatuhan dan kesungguhan dalam menjalankan standar tersebut.

Pelayanan masih kerap dipahami sebagai pemenuhan kewajiban administratif, bukan sebagai komitmen terhadap pemenuhan hak masyarakat. Akibatnya, pelayanan kerap berhenti pada formalitas: prosedur dijalankan, tetapi esensinya terabaikan.

Setiap instansi penyelenggara pelayanan publik pada dasarnya berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini hadir sebagai landasan penting dalam memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Bahkan, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia telah lebih dahulu memberikan mandat pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa pemerintah daerah juga telah menetapkan regulasi turunan dalam bentuk peraturan daerah. Namun, sejauh mana komitmen pemerintah dalam implementasinya tentu menjadi pertanyaan yang perlu terus diajukan secara kritis.

Dalam konteks ini, peran Ombudsman Republik Indonesia menjadi semakin penting. Selama ini, Ombudsman telah menjalankan fungsi pengawasan melalui penerimaan dan penanganan laporan masyarakat, serta penyampaian rekomendasi perbaikan kepada penyelenggara layanan. Namun, di tengah berulangnya pola keluhan, muncul refleksi yang tidak dapat dihindari: apakah pengawasan yang dilakukan masih cenderung bersifat reaktif, atau sudah cukup mampu mendorong perubahan yang bersifat sistemik?

Keluhan yang terus berulang seharusnya tidak dipandang sebagai rutinitas, melainkan sebagai sinyal bahwa masih terdapat persoalan mendasar yang belum terselesaikan. Selama pelayanan publik masih diposisikan sebagai kewajiban administratif, bukan sebagai tanggung jawab moral, maka pola keluhan yang sama akan terus muncul, dengan atau tanpa kehadiran pengawasan.

Karena itu, diperlukan peran bersama dari berbagai pihak melalui pendekatan kolaboratif pentahelix untuk mendorong perubahan yang komprehensif. Instansi pemerintah sebagai representasi negara berperan dalam penyusunan regulasi, kebijakan, serta penguatan pengawasan internal maupun eksternal.

Akademisi berkontribusi melalui gagasan, hasil riset, dan pengembangan teknologi berbasis data guna mendukung arah kebijakan pelayanan. Komunitas sebagai bagian dari masyarakat berperan aktif dalam memberikan masukan dan pengawasan langsung di tingkat akar rumput. Sementara itu, sektor swasta dapat mendukung melalui pendanaan, investasi, serta inovasi yang memperkuat kualitas layanan. Tidak kalah penting, media berperan dalam menyebarkan informasi, meningkatkan edukasi publik, serta membangun kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan yang berkualitas.

Kita semua berharap bahwa catatan keluhan yang berulang dapat menjadi bahan evaluasi sistemik bagi seluruh pihak. Hal ini bukan semata sebagai catatan pengawasan, melainkan sebagai dorongan bagi setiap pemangku kepentingan untuk mengambil peran sesuai dengan kewenangannya.

Perbaikan tentu perlu dilakukan, namun yang tidak kalah penting adalah konsistensi dalam implementasi agar persoalan yang sama tidak terus berulang. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat dapat tumbuh, dan pelayanan publik yang prima bukan lagi sekadar harapan, melainkan keniscayaan.

Di usia ke-26 ini, momentum peringatan seharusnya tidak berhenti pada seremoni dan refleksi normatif. Momentum ini perlu dimaknai sebagai ruang untuk melihat secara jujur apa yang belum berubah, sekaligus mendorong keberanian untuk melakukan perbaikan yang lebih mendasar. Sebab pada akhirnya, kualitas pelayanan publik tidak diukur dari seberapa banyak aturan yang dibuat, melainkan dari seberapa konsisten ia dirasakan oleh masyarakat.**