

MENGEJAR DAMPAK MELALUI TAMPAK: EVOLUSI PENGAWASAN DI ERA DIGITAL

Rabu, 29 Juli 2026 - kepbabel

DEWASA ini, transformasi komunikasi dan informasi berkembang sangat pesat. Begitu halnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kita menyaksikan perubahan yang menarik dalam cara lembaga publik berkomunikasi.

Setiap hari lini masa media sosial dipenuhi berbagai konten dari instansi pemerintah. Ada yang menampilkan inovasi pelayanan, ada yang mengajak masyarakat mengenal program kerja, bahkan tidak sedikit pejabat publik yang kini memiliki jutaan pengikut layaknya seorang influencer.

Informasi yang disampaikan pun bergerak dengan cepat, sebuah video berdurasi satu menit mampu menjangkau lebih banyak orang dibandingkan sebuah laporan tahunan yang disusun berbulan-bulan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa perhatian publik telah menjadi ruang baru yang diperebutkan. Di era digital, sesuatu yang tidak hadir di ruang publik seolah tidak pernah terjadi. Sebaliknya, sesuatu yang tampak akan lebih mudah membangun persepsi, memengaruhi perilaku, bahkan menggerakkan perubahan.

Namun, di balik hal itu terdapat pertanyaan yang menarik. Jika penyelenggara pelayanan publik makin menyadari pentingnya membangun kehadiran di ruang publik, bagaimana seharusnya lembaga pengawas menyikapi perubahan tersebut?

Apakah pengawasan cukup dilakukan dengan menunggu laporan masyarakat atau juga perlu hadir di ruang publik sehingga keberadaannya diketahui masyarakat sekaligus disadari oleh penyelenggara pelayanan publik?

Pertanyaan tersebut menjadi penting karena tantangan pengawasan saat ini tidak lagi sekadar menyelesaikan persoalan setelah terjadi. Tantangan sesungguhnya adalah bagaimana mencegah persoalan agar tidak terjadi.

Untuk menjawab tantangan tersebut, paradigma pengawasan perlu dipahami secara utuh. Selama ini, masyarakat lebih mengenal Ombudsman sebagai lembaga penyelesaian laporan dan tidak sedikit yang mengukur keberhasilan Ombudsman dari banyaknya pengaduan yang diterima atau jumlah laporan yang berhasil di selesaikan. Padahal penyelesaian laporan hanyalah satu bagian dari mandat pengawasan. Tujuan akhirnya jauh lebih besar, yaitu menghadirkan pelayanan publik yang makin bebas dari malaadministrasi.

Dalam perspektif Results Based Management (RBM), organisasi publik tidak diukur semata-mata dari aktivitas maupun keluarannya (output), melainkan dari perubahan (outcome) dan dampak (impact) yang berhasil diwujudkan. Jika diterapkan pada Ombudsman, maka laporan masyarakat yang diselesaikan merupakan keluaran yang penting. Akan tetapi, dampak yang sesungguhnya adalah meningkatnya kepatuhan penyelenggara pelayanan publik, membaiknya tata kelola pelayanan, serta makin berkurangnya praktik malaadministrasi.

Lebih lanjut, pertanyaan yang perlu diajukan tidak hanya berapa banyak laporan yang telah diselesaikan, melainkan sejauh mana pengawasan mampu mengubah perilaku penyelenggara pelayanan publik.

Hakikatnya, pengawasan tidak cukup hanya bersifat korektif. Pengawasan harus mampu membangun kepatuhan bahkan sebelum pelanggaran terjadi melalui edukasi, dialog, pendampingan, pemantauan, hingga tindakan korektif apabila diperlukan. Tujuannya bukan untuk menghukum, melainkan membangun budaya kepatuhan.

Paradigma tersebut sangat relevan dengan peran Ombudsman. Penyelesaian laporan tetap menjadi mandat utama, tetapi tidak menjadi satu-satunya wajah pengawasan. Ombudsman juga harus hadir melalui berbagai instrumen pencegahan yang mampu membangun kesadaran penyelenggara pelayanan publik. Karena tampak bukanlah tujuan, melainkan strategi.

Tampak bukan berarti mengejar popularitas kelembagaan. Tampak juga bukan berarti sekadar aktif di media sosial tetapi lebih dari itu dengan menghadirkan negara melalui fungsi pengawasannya sehingga masyarakat mengetahui bahwa ada mekanisme yang menjaga hak-hak mereka, sementara penyelenggara pelayanan publik menyadari bahwa setiap kebijakan dan praktik pelayanan selalu berada dalam ruang pengawasan.

Dalam konsep Panopticon yang dikembangkan oleh Michel Foucault dari rancangan Jeremy Bentham menjelaskan bahwa kesadaran seseorang terhadap kemungkinan dirinya diawasi dapat memengaruhi perilakunya. Dalam konteks pelayanan publik, analogi tersebut dapat diartikan bahwa ketika penyelenggara pelayanan menyadari adanya pengawasan yang aktif dan berkelanjutan, kepatuhan akan mudah tumbuh, bahkan sebelum tindakan korektif dilakukan.

Strategi menghadirkan pengawasan tersebut sesungguhnya telah menjadi bagian dari praktik Ombudsman. Pengawasan rutin terhadap isu-isu strategis penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satunya. Pengawasan tidak lagi hanya dilakukan berdasarkan laporan masyarakat, tetapi juga berdasarkan pembacaan terhadap isu-isu yang berkembang, potensi malaadministrasi, maupun persoalan yang berpotensi merugikan masyarakat luas. Kehadiran Ombudsman dalam berbagai isu strategis sesungguhnya sedang membangun pesan bahwa pelayanan publik selalu berada dalam ruang pengawasan.

Demikian pula dengan kajian sistemik. Kajian ini tidak berhenti pada pertanyaan siapa yang melakukan kesalahan, tetapi bergerak lebih jauh untuk memahami mengapa persoalan terus berulang. Fokusnya bukan semata menyelesaikan satu kasus, melainkan memperbaiki sistem agar malaadministrasi tidak terus diproduksi oleh tata kelola yang lemah.

Hal yang sama tampak dalam penilaian malaadministrasi penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2026. Penilaian ini bukanlah kompetisi memperoleh nilai tertinggi. Nilai hanyalah instrumen. Yang jauh lebih penting adalah proses pembenahan yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik sebelum penilaian berlangsung. Ketika instansi mulai memperbaiki standar pelayanan, melengkapi sarana pelayanan, memperkuat pengelolaan pengaduan, dan meningkatkan kapasitas aparatur karena mengetahui akan dinilai, sesungguhnya pengawasan telah menghasilkan dampak bahkan sebelum proses penilaian dimulai.

Begitu pula dengan berbagai aktivitas diseminasi yang sering dianggap sebagai kegiatan pendukung. Padahal, sosialisasi pelayanan publik, dialog bersama masyarakat, edukasi melalui media sosial, hingga kebiasaan menulis artikel opini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari strategi pengawasan.

Setiap ruang diskusi yang dibangun akan meningkatkan literasi masyarakat mengenai hak-haknya sebagai pengguna layanan. Di sisi lain, setiap gagasan yang dipublikasikan menjadi pengingat bahwa pelayanan publik senantiasa berada dalam perhatian publik.

Dengan kata lain, pengawasan tidak hanya dilakukan melalui pemeriksaan. Pengawasan juga dilakukan melalui penyebaran pengetahuan.

Makin masyarakat memahami haknya, makin besar pula dorongan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kewajibannya. Di titik itulah pengawasan tidak lagi menjadi pekerjaan eksklusif Ombudsman, tetapi berkembang menjadi pengawasan sosial yang melibatkan masyarakat sebagai mitra dalam menjaga kualitas pelayanan publik.

Pada akhirnya, keberhasilan Ombudsman tidak ditentukan oleh banyaknya laporan masyarakat yang berhasil diselesaikan. Keberhasilan itu justru terlihat ketika malaadministrasi makin berkurang, kepatuhan penyelenggara pelayanan publik makin meningkat, dan masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih baik tanpa harus terlebih dahulu mengajukan pengaduan.

Dampak itulah yang sesungguhnya ingin dikejar. Dan untuk mengejar dampak tersebut, pengawasan tidak boleh bekerja dalam ruang yang sunyi. Pengawasan harus hadir, dirasakan, dan diketahui. Bukan demi popularitas personal, bukan demi popularitas lembaga, melainkan agar setiap penyelenggara pelayanan publik memahami bahwa negara hadir mengawasi sekaligus memastikan hak setiap warga negara terpenuhi.

Sebab pada akhirnya, tampak bukanlah tujuan pengawasan. Tampak adalah strategi agar pengawasan menghasilkan dampak. (*)

Oleh: Hapiz Jasman - Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung