

# OMBUDSMAN RUANG AMAN MASYARAKAT SAMPAIKAN ADUAN PELAYANAN PUBLIK

Sabtu, 06 Desember 2025 - kalbar

Permasalahan pelayanan publik merupakan permasalahan yang dinamis dan terus berkembang seiring zaman dan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana amanah dalam Pembukaan UUD 1945, bahwa pelayanan publik merupakan bentuk kehadiran negara bagi masyarakat yang direalisasikan melalui hadirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang salah satu hal pokoknya adalah memberikan tempat yang sangat besar bagi terwujudnya hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik, salah satu di antaranya adalah bahwa masyarakat berhak menyampaikan pengaduan atas buruknya sikap dan/atau pelayanan publik yang dia terima dari pelaksana dan/atau penyelenggara pelayanan.

Namun, pada tataran empiris, ketika melaksanakan kegiatan Ombudsman On The Spot (OOTS), penulis menemukan fakta dan informasi, bahwa ada masyarakat yang mengalami permasalahan dalam pelayanan publik, namun merasa enggan menyampaikan pengaduan kepada Pelaksana dan/atau Penyelenggara pelayanan atau kepada Ombudsman Republik Indonesia dikarenakan masyarakat tersebut merasa takut.

Rasa takut dimaksud, relatif memiliki beberapa dasar atau alasan, seperti takut nanti kalau kembali mengakses layanan maka akan dipersulit, takut dibully oleh pelaksana layanan, takut adanya diskriminasi, dan bahkan ada yang merasa takut diintimidasi. Hal tersebut tentu membuat masyarakat merasa tidak memiliki ruang aman dalam melaporkan permasalahan pelayanan publik. Padahal, menyampaikan pengaduan merupakan hak masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan merupakan kunci untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, negara telah menyediakan ruang aman bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan mengenai permasalahan pelayanan publik. Undang-Undang tersebut secara tegas mengatur Ombudsman sebagai Lembaga negara pengawas penyelenggara pelayanan publik yang bergerak independen dan melindungi hak masyarakat sebagai penerima layanan publik. Ombudsman hadir dalam menjawab permasalahan akan layanan publik yang diterima oleh masyarakat. Kemudian, ditunjang dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum menjamin hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam menciptakan rasa aman bagi masyarakat, saat menerima laporan Ombudsman menjamin kerahasiaan identitas Pelapor. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 24 Ayat (2) secara tegas mengatur bahwa Ombudsman dapat merahasiakan identitas Pelapor dalam keadaan tertentu. Selain itu pada Pasal 30 Ayat (1) Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan wajib menjaga kerahasiaan, kecuali demi kepentingan umum.

Hal ini memastikan bahwa pada keadaan tertentu Ombudsman dapat menjaga kerahasiaan informasi mengenai Pelapor dari pihak manapun termasuk dari Terlapor. Selain itu, melalui pendekatan Propartif (Progresif dan Partisipatif) Ombudsman hadir sebagai ruang aman, ruang yang memberi keberanian bagi masyarakat untuk melaporkan permasalahan pelayanan publik

Kemudian dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman bergerak secara independen, seperti halnya pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 2 disebutkan bahwa, Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Sifat independent ini menjadi faktor penting bagi kepercayaan masyarakat. Pelapor tidak perlu takut bahwa laporannya akan membuatnya mendapatkan intimidasi dari instansi yang dilaporkan. Ombudsman akan memastikan Pelapor diperlakukan secara adil dalam proses penanganan laporan, sehingga Pelapor merasa aman.

Masyarakat juga tidak perlu takut akan biaya melapor di Ombudsman karena pelaporan permasalahan pelayanan di Ombudsman gratis, tanpa biaya dalam bentuk apapun. Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 23 menjelaskan bahwa penyampaian laporan di Ombudsman tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apa pun. Kemudian ditegaskan lagi dalam Pasal 29 bahwa dalam memeriksa Laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.

Ketakutan akan biaya sering kali menjadi alasan masyarakat enggan melaporkan permasalahan pelayanan publik. Kebijakan ini akan memastikan bahwa Ombudsman membuka akses secara luas agar masyarakat dapat melapor dengan mudah, aman, dan tanpa rasa takut akan biaya.

Selanjutnya Ombudsman selalu menerapkan proses pengelolaan pengaduan yang humanis, dimulai dari Pelapor diterima dengan adil dan tanpa diskriminatif sesuai dengan Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 201 Tahun 2024 tentang Tata Tertib Pelayanan Konsultasi dan Penerimaan Laporan. Selain itu petugas yang bertanggung jawab dalam pelayanan konsultasi dan penerimaan laporan juga mengemban nilai integritas, profesional, dan adil. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat yang hendak melaporkan permasalahan pelayanan publik merasa nyaman dan aman, terkhususnya bagi masyarakat yang baru pertama kali menyampaikan laporan.

Selain itu dalam proses penanganan laporan, Ombudsman juga memastikan setiap unsur masyarakat diperlakukan setara, tanpa memandang latar belakang dari setiap Pelapor. Dalam memudahkan akses, masyarakat yang hendak menyampaikan Laporan permasalahan pelayanan publik kepada Ombudsman dapat menghubungi melalui telepon, surat, e-mail, pengaduan dalam jaringan (online), Call Center 137, datang langsung ke Ombudsman pusat atau Perwakilan. Melalui proses yang mudah dan humanis tersebut, Ombudsman berusaha dalam menghadirkan ruang yang aman bagi masyarakat untuk melaporkan permasalahan pelayanan publik.

Ombudsman hadir untuk memastikan setiap masyarakat memiliki ruang aman saat menghadapi permasalahan pelayanan publik, tanpa perlu ada perasaan takut maupun kekhawatiran sehingga membuat masyarakat berani untuk melapor. Kombinasi antara keberanian masyarakat dan komitmen Ombudsman dalam memerangi permasalahan pelayanan publik menjadi kunci dalam perbaikan kualitas pelayanan publik.

Laporkan permasalahan pelayanan publik tanpa takut, karena Ombudsman selalu menjadi ruang aman di mana suara masyarakat berubah menjadi perbaikan nyata bagi pelayanan publik. Berani Laporkan Itu Baik.

Penulis: Rafi Surya Hartono (Asisten Pratama 1 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat)