

PENGADUAN SEBAGAI CERMIN PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 29 Januari 2026 - kepbabel

Apa arti pengaduan masyarakat bagi pelayanan publik? Pertanyaan mendasar yang masih dianggap tabu oleh sebagian penyelenggara layanan. Pengaduan justru sering dilabeli sebagai hal negatif dan dianggap sebagai pengganggu. Padahal sejatinya pengaduan bukan sekadar keluhan, bukan bentuk ketidakpercayaan tapi justru ekspresi harapan dan keberanian masyarakat.

Pengaduan masyarakat seharusnya dijadikan salah satu alat evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan, pengaduan justru cermin kepercayaan masyarakat dan pengaduan bisa jadi kesempatan kedua bagi penyelenggara sebagai wajah negara yang menjanjikan kehidupan berkeadilan kepada masyarakatnya.

Merujuk pada siaran pers Ombudsman Babel (13/1) bahwa Ombudsman Babel menerima sebanyak 1.149 aduan sepanjang tahun 2025 lalu. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat Bangka Belitung cukup tinggi. Angka tersebut tidak kemudian dibaca sebagai catatan hitam, melainkan sebagai peta jalan bahwa di mana negara perlu hadir, lebih mendengar dan lebih manusiawi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan. Pengaduan masyarakat tidak diartikan sebagai dasar mencari siapa yang patut disalahkan, melainkan sebagai alarm berbenah.

Meningkatnya pengaduan juga bisa dibaca sebagai meningkatnya literasi hak masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan pemberian, melainkan kewajiban negara yang harus dipenuhi dengan standar tertentu melalui setiap penyelenggara layanan.

Dalam banyak kasus, pengaduan bukan muncul karena masyarakat tidak sabar, tetapi karena terlalu lama bersabar. Permasalahan klasik yang sering jadi pemantik antara lain karena ketidakjelasan tahapan/alur layanan, tidak ada standar waktu penyelesaian layanan, petugas yang kurang informatif, prosedur yang tidak konsisten dan janji layanan yang tidak ditepati. Dalam konteks ini, pengaduan bukan reaksi sesaat, melainkan akumulasi pengalaman masyarakat berhadapan dengan layanan publik yang tidak sesuai harapan.

Pengaduan tidak saja didasari dampak materiil tapi juga immaterial karena ekspektasi untuk diperlakukan secara baik dan dihargai tidak didapat. Banyak laporan justru berangkat dari rasa diabaikan, tidak diperlakukan adil atau dipingpong tanpa kejelasan. Bagi masyarakat, cara melayani sama pentingnya dengan output produk layanan yang mereka mohonkan maka satu kalimat yang dingin dari petugas bisa memicu ketidakpercayaan panjang terhadap pengelolaan layanan.

Faktor pemicu lain terhadap tidak optimalnya pelayanan ke masyarakat juga lahir pada SOP ada tapi tidak hidup, digitalisasi ada tapi tidak ramah, pejabat berganti maka komitmen ikut berganti. Hal-hal memang bisa jadi pemicu masyarakat mengadu sehingga mempengaruhi penilaian layanan penyelenggara. Pada akhirnya, dampak pelayanan publik yang buruk sering kali tidak meninggalkan luka administratif, tetapi luka psikologis.

Setiap penyelenggara layanan harusnya bisa memahami bahwa salah satu indikator penyelenggaraan layanan yang harus dioptimalkan adalah pengelolaan pengaduan internal sehingga masyarakat memilih pengawas eksternal sebagai opsi lain mencari keadilan layanan. Kebanyakan masyarakat datang ke Ombudsman justru sudah dalam kondisi putus asa, masalah berkepanjangan tanpa arah penyelesaian sehingga tidak tahu mau ke mana mencari bantuan.

Ombudsman sebagai Lembaga negara yang dibentuk melalui UU 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

memiliki tugas menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik dan melakukan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman tidak boleh berpihak (imparsial) dalam proses kerjanya sehingga sekalipun menerima pengaduan masyarakat maka tidak serta merta menjustifikasi instansi penyelenggara yang dilaporkan.

Dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat, Ombudsman tidak datang sebagai musuh instansi yang membawa misi kekecewaan masyarakat tapi Ombudsman hadir sebagai penerjemah keluhan, pengingat kewenangan dan penjaga etika pelayanan. Kadang melapor ke Ombudsman merupakan wujud kepercayaan masyarakat kepada negara, tapi melalui pendekatan eksternal karena belum optimalnya pengelolaan pengaduan internal penyelenggara layanan. Pada akhirnya, Ombudsman hadir sebagai ruang tengah antara masyarakat dan penyelenggara.

Dalam Pasal 35 UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal melalui atasan langsung dan pengawas fungsional, sedangkan pengawasan eksternal dilakukan melalui Ombudsman, DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kab/Kota serta masyarakat berupa pengaduan. Berangkat dari hal tersebut, maka pengaduan masyarakat melalui pengawas eksternal merupakan bentuk pengawasan masyarakat kepada negara.

Hal ini merupakan jaminan negara kepada masyarakat bahwa menyampaikan pengaduan adalah hak masyarakat sehingga penyelenggara yang dilaporkan jangan juga "baperan". Apalagi ketika didatangi Ombudsman karena adanya pengaduan masyarakat dan diberikan saran perbaikan layanan justru dianggap mencampuri kewenangan sektoralnya.

Setiap penyelenggara idealnya bisa membuka diri dan siap menerima saran perbaikan. Pengaduan masyarakat tidak lagi dipandang sebagai "beban" tugas tambahan tapi jadi refleksi penataan prosedur layanan untuk lebih baik. Jika pelayanan publik adalah wajah negara, maka laporan masyarakat adalah cermin yang jujur. Tinggal apakah kita berani bercermin, atau memilih berpaling karena kadang yang dibutuhkan bukan pelayanan yang sempurna, melainkan pelayanan yang mau mendengar, mau menjelaskan, dan mau memperbaiki diri.**