

SALAH KAMAR PENGADUAN, ALARM BAGI TATA KELOLA PENGADUAN PUBLIK

Senin, 13 Juli 2026 - kepbabel

Bagi sebagian besar masyarakat yang merasa haknya dirugikan, Ombudsman kerap dipandang sebagai "pahlawan super" tempat mengadu segala jenis ketidakadilan. Namun pengalaman penulis selama magang di Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memperlihatkan realitas yang menggelitik di lapangan: tidak sedikit masyarakat yang datang mengadu, tetapi substansi laporannya sama sekali bukan wewenang Ombudsman.

Sebenarnya tugas Ombudsman secara luas adalah mengawasi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik guna mencegah dan menyelesaikan praktik maladministrasi. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, Ombudsman didefinisikan sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Penegasan ini sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanahkan Ombudsman RI mengawasi penyelenggaraan dan menerima pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan berupa barang publik, jasa publik, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara.

Namun realitanya selama masa magang, penulis menerima lebih dari lima pelapor yang datang membawa permasalahan atau kasus domestik bahkan privat seperti kasus perselingkuhan rumah tangga hingga urusan utang-piutang antar individu yang sama sekali tidak ada kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Fenomena "salah kamar" ketika mengadu, menimbulkan tanda tanya apakah dari masyarakat yang belum mengerti atau kamar pengaduan yang sebenarnya belum optimal.

//Pengaduan Masyarakat dan Respon Ombudsman

Pengaduan masyarakat ke Ombudsman yang salah kamar, tentu tidak bisa serta-merta menyalahkan masyarakat. Ketika seseorang terdesak oleh masalah hukum atau sosial, mereka akan mencari lembaga mana pun yang dirasa bisa memberikan keadilan. Sering kali, mereka hanya butuh satu hal: kepastian bahwa suara mereka didengar.

Padahal secara administratif laporan-laporan privat seperti perselingkuhan dan utang-piutang bukan kewenangan Ombudsman, karena tugas dan fungsi Ombudsman berfokus pada pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta penanganan dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun Ombudsman tidak lantas menutup pintu begitu saja. Di sinilah peran edukatif Ombudsman berjalan. Setiap kali menghadapi laporan yang salah sasaran, Ombudsman tetap memberikan arahan dan konsultasi. Ombudsman memberikan edukasi kepada pelapor tentang ke mana mereka harus melangkah. Misalnya, kasus utang-piutang ke pengadilan perdata atau kasus domestik ke Pengadilan Agama.

Dengan begitu, masyarakat tidak pulang dengan tangan kosong, melainkan pulang dengan titik terang dan peta jalan yang jelas untuk menyelesaikan masalah mereka.

//Belum Optimalnya Kamar Pengaduan

Salah kamar dalam pengaduan masyarakat patutnya menjadi tampan bagi negara karena belum optimalnya ruang pengaduan bagi masyarakat. Akibatnya, masyarakat cenderung menyampaikan pengaduan ke lembaga mana pun yang dianggap dapat membantu, meskipun substansi permasalahannya berada di luar kewenangan lembaga tersebut.

Keterbatasan informasi dan tidak berjalannya pengelolaan pengaduan internal memaksa masyarakat untuk mengadu ke tempat yang bukan seharusnya. Padahal ketika masyarakat tahu ke mana harus mengadu bukan hanya menghemat waktu dan energi warga negara, tetapi juga membantu lembaga negara bekerja lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, negara harus memastikan tersedianya ruang pengaduan dan juga memastikan aksesibilitasnya.

Ketika telah tersedia kamarnya, maka masyarakat dapat mulai membiasakan diri untuk mencari tahu terlebih dahulu apa tugas dan fungsi dari lembaga yang dituju. Namun, kita juga harus realistis bahwa tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses teknologi yang mumpuni atau kemampuan literasi digital yang tinggi untuk memilah regulasi. Sehingga menjadi peran negara untuk memastikan hal tersebut.

Walaupun bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan, pintu Ombudsman selalu terbuka lebar. Meskipun pada akhirnya masalah yang dibawa bukan wewenang Ombudsman, Ombudsman akan dengan senang hati membantu mengurai benang kusut masalah masyarakat dan mengarahkan masyarakat ke pintu kamar yang tepat.

// Ruang Lingkup Kewenangan Ombudsman

Agar tidak lagi terjadi fenomena salah alamat, masyarakat perlu memahami substansi laporan apa saja yang sebenarnya menjadi domain Ombudsman. Merujuk pada Pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan yang diawasi oleh Ombudsman secara garis besar terbagi menjadi 3 kategori utama.

Pertama, Pelayanan Administratif seperti terhambatnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pengurusan sertifikat tanah di BPN yang berlarut-larut, hingga lambatnya penerbitan izin usaha.

Kedua, Pelayanan Barang Publik seperti rusaknya infrastruktur jalan umum yang dibiarkan, distribusi bantuan sosial yang tidak tepat sasaran, atau pasokan listrik (PLN) dan air bersih (PDAM) yang bermasalah. Ketiga, Pelayanan Jasa Publik seperti buruknya kualitas pelayanan di Puskesmas/Rumah Sakit umum, pungutan liar di sekolah negeri, hingga diskriminasi pelayanan dalam bentuk transportasi publik.

Jika masyarakat mengalami penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, hingga pungutan liar saat mengurus tiga kategori pelayanan di atas, itulah yang menjadi domain Ombudsman.

Hakikatnya, dari semua hal tersebut Ombudsman akan turun ketika pengelolaan pengaduan instansi itu tidak berjalan optimal, sehingga masyarakat tetap memiliki akses untuk memperoleh penyelesaian atas dugaan penyimpangan dalam pelayanan publik.

//Penyediaan Ruang Pengaduan Optimal dan Aksesibilitas

Penyelenggara negara berperan menyediakan sarana pengaduan dan memastikan aksesibilitasnya bagi masyarakat sebagai penerima layanan, mengoptimalkan pengelolaan sarana pengaduan, serta meningkatkan literasi masyarakat agar pengaduan disampaikan secara tepat sasaran.

Fenomena salah kamar pengaduan tidak bisa menyalahkan salah satu pihak saja. Semua pihak memiliki peran untuk terciptanya rumah pengaduan yang layak bagi masyarakat. Penyelenggara negara berperan menyediakan sarana pengaduan dan memastikan aksesibilitasnya, masyarakat sebagai penerima layanan menambah literasi agar pengaduan tepat sasaran. Dan peran Ombudsman, berada pada kewenangannya dengan sabar mengurai masalah privat warga dan mengarahkan mereka ke lembaga yang tepat sebagai Kompas Keadilan Sosial.

Pada akhirnya, fenomena salah kamar pengaduan menjadi refleksi bagi seluruh pihak. Pelayanan publik yang prima terlahir dari birokrasi yang bersih, pengelolaan pengaduan yang optimal dan masyarakat yang teredukasi dengan baik ke mana mereka harus mengadu.