OMBUDSMAN RI DORONG PERBAIKAN SISTEMIK PELAYANAN PUBLIK MELALUI 203 KAJIAN DAN SARAN PERBAIKAN

Selasa, 23 Juni 2026 - Yemima Dwi Kurnia Wati

JAKARTA - Ombudsman RI terus memperkuat upaya pencegahan maladministrasi melalui penyusunan kajian dan penyampaian saran perbaikan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik. Sepanjang tahun 2021 hingga 2025, Ombudsman RI telah menyampaikan 34 hasil kajian dan saran perbaikan kepada kementerian, lembaga, dan instansi penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, Kantor Perwakilan Ombudsman RI di 34 provinsi telah menghasilkan dan menyampaikan 169 kajian serta saran perbaikan.

Hal tersebut disampaikan Anggota Ombudsman RI Nuzran Joher dalam Peringatan Hari Pelayanan Publik Internasional Tahun 2026 bertema "Saran Perbaikan Ombudsman RI untuk Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Akuntabel, dan Bebas dari Praktik Maladministrasi" yang digelar di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan, Selasa (23/6/2026).

"Saran perbaikan ini merupakan upaya Ombudsman RI untuk melakukan deteksi dini, mencari penyebab, serta memengaruhi penyelenggara pelayanan publik agar melakukan perbaikan sehingga maladministrasi tidak terjadi atau tidak berulang," ujar Nuzran.

Menurutnya, kajian dan saran perbaikan menjadi instrumen pengawasan yang tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah, tetapi juga mendorong perbaikan tata kelola pelayanan publik secara sistemik.

Sejumlah kajian strategis yang telah disampaikan Ombudsman RI dalam lima tahun terakhir antara lain Pengawasan Pelintasan terhadap Orang yang Masuk ke Wilayah Indonesia pada Masa Pandemi kepada Kementerian Hukum dan HAM pada 2021, Pencegahan Maladministrasi dalam Layanan KPR BTN yang Berdampak pada Pemenuhan Sertipikat Konsumen kepada Kementerian PUPR dan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk pada 2022, serta Pengawasan Pelayanan Ibadah Haji Tanah Air kepada Kementerian Agama pada 2023.

Pada 2024, Ombudsman RI juga menyampaikan kajian terkait Pelaksanaan Pencegahan Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) kepada Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan. Sementara pada 2025, Ombudsman RI menyampaikan saran perbaikan mengenai Pencegahan Tindak Pidana Perdagangan Orang Melalui Pengawasan Keimigrasian kepada Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan, Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, Kementerian Luar Negeri, serta Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku Ketua Harian Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan TPPO.

Wakil Ketua Ombudsman RI Rahmadi Indra Tektona menegaskan bahwa kewenangan Ombudsman RI tidak hanya terbatas pada penanganan laporan masyarakat, tetapi juga mencakup upaya pencegahan maladministrasi melalui penyampaian saran perbaikan kepada Presiden, DPR RI, maupun penyelenggara negara lainnya.

"Kami meyakini perbaikan pelayanan publik tidak dapat dikerjakan sendiri oleh satu lembaga. Diperlukan sinergi yang kuat antara lembaga pengawas, DPR RI, kementerian koordinator, serta seluruh kementerian dan lembaga agar pelayanan publik semakin berkualitas dan berintegritas," jelas Rahmadi.

Dalam kesempatan yang sama, Ketua Komisi II DPR RI M. Rifqinizamy Karsayuda menyampaikan dukungan terhadap penguatan peran Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Menurutnya, keterbatasan anggaran masih menjadi tantangan bagi Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi pengawasan secara optimal.

Rifqi menilai kajian dan saran perbaikan yang dihasilkan Ombudsman RI merupakan instrumen penting untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dengan pendekatan yang efisien dan berdampak luas.

Sementara itu, Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi dan Pemasyarakatan Yusril Ihza Mahendra menyebut Ombudsman RI sebagai mitra strategis pemerintah dalam mendorong perbaikan pelayanan publik. Menurutnya, temuan maladministrasi harus menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan agar tidak terjadi berulang.

Yusril menekankan bahwa pelayanan publik harus berlangsung secara berkelanjutan dan tidak hanya dilakukan ketika muncul laporan masyarakat. Selain itu, hasil kajian dan saran perbaikan Ombudsman RI perlu dijadikan bahan dalam pengambilan kebijakan, sementara tindak lanjut atas rekomendasi harus dilakukan secara terukur, transparan, dan mampu menghasilkan perubahan nyata yang dirasakan masyarakat.

Peringatan Hari Pelayanan Publik Internasional 2026 ini turut dihadiri Anggota Ombudsman RI Partono, Fitri Yasin, Robert Na Endi Jaweng, dan Syafrida R. Rasahan beserta jajaran. Hadir pula perwakilan dari sejumlah kementerian koordinator, termasuk Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan, Kementerian Koordinator Bidang Pemberdayaan Masyarakat, serta Kementerian Koordinator Bidang Pangan. (MIM)