

OMBUDSMAN RI INGATKAN PENTINGNYA PENGELOLAAN PENGADUAN INTERNAL

Selasa, 26 November 2024 - Imanda Kartika Sari

Depok - Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus mengingatkan pentingnya pengelolaan pengaduan internal sebagai komponen wajib dalam standar pelayanan publik salah satunya melalui *Whistleblowing System (WBS)*. Hal tersebut disampaikan dalam Sosialisasi Reformasi *Whistleblowing System (WBS)* atau Sistem Pelaporan Dugaan Pelanggaran (SIPDUGA UI) di Gedung Perpustakaan Universitas Indonesia, Depok pada Selasa (26/11/2024).

Bobby menekankan sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pengawasan internal serta pengaduan, saran dan masukan merupakan komponen standar pelayanan yang harus ada. Oleh karena itu, menurutnya tujuan dari pengaduan pengelolaan internal ini dapat menciptakan situasi yang kondusif dalam pelayanan dan mendorong hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian finansial maupun non-finansial termasuk hal yang dapat merusak citra organisasi. Sehingga, *Whistleblowing System* merupakan bagian terpadu sebagai penguatan organisasi bukan kegiatan yang terpisah.

"Kegiatan ini selain menekan jumlah pelanggaran melalui deteksi laporan yang masuk juga dapat menjadi perangkat monitoring dan evaluasi terhadap kebijakan program yang sedang dijalankan," ucap Bobby.

Bobby menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan internal juga dapat memberikan wadah dan panduan bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan terkait adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, kode etik atau kebijakan yang berlaku. "Penting bagi kita semua menyadarkan masyarakat untuk memiliki keyakinan dalam mengeluarkan pendapatnya," pungkas Bobby.

Sama halnya dengan Ombudsman, Bobby turut membahas terkait Reformasi *Whistleblowing System* yang sedang dikerjakan UI melalui Sistem Pelaporan Dugaan Pelanggaran (SIPDUGA UI) sebagai upaya pengendalian pelanggaran dan kerugian akibat penipuan/kecurangan pada operasional, akuntansi dan penjualan. Sehingga ia berharap agar kedepannya pengelolaan pengaduan tersebut dapat terintegrasikan dengan SPAN LAPOR.

"Kiranya dapat dikembangkan seperti konsultasi, respons cepat, pelayanan pengaduan di tempat dan terintegrasikan dengan SPAN LAPOR dalam rangka perluasan jangkauan pelayanan pengaduan," tutup Bobby.

Turut hadir sebagai narasumber Program Director for Justice Anti-Corruption and Human Rights KEMITRAAN Rifqi Sjarief Assegaf, Manager WBS PT Pertamina Fajar Bestari dan Analis Kebijakan Ahli Utama KemenPANRB Dr. Muhammad Imanuddin. (iks)