OMBUDSMAN RI: JADIKAN WBS SARANA PERBAIKAN PELAYANAN

Kamis, 19 November 2026 - Nurul Istiamuji

Jakarta- Whistleblowing System (WBS) merupakan salah satu instrumen untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Perlindungan kerahasiaan identitas pelapor wajib dijamin sepenuhnya oleh sistem agar masyarakat maupun pegawai berani melapor tanpa rasa takut. Hal ini disampaikan Wakil Ketua Ombudsman RI, Rahmadi Indra Tektona saat menjadi narasumber forum nasional tahunan 2nd Indonesia Healthcare Anti-Fraud Forum (INAHAFF) Conference 2026 yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan di Jakarta Pusat, pada Rabu (18/11/2026).

Rahmadi menguraikan perbedaan mendasar antara kanal pengaduan pelayanan publik biasa dan pelaporan melalui WBS. Pengaduan layanan umumnya berfokus pada kendala administratif dengan risiko rendah yang dapat diselesaikan melalui layanan pelanggan (frontdesk). Sebaliknya, WBS merupakan pelaporan dugaan pelanggaran yang disengaja-seperti manipulasi, benturan kepentingan, atau suap-yang memiliki risiko tinggi terhadap pelapor sehingga memerlukan penanganan investigatif yang independen.

Selanjutnya, ia memaparkan 8 prinsip penyelenggaraan WBS. Prinsip tersebut meliputi kemudahan aksesibilitas pada tahap input, perlindungan kerahasiaan dan independensi pada proses inti, hingga transparansi proporsional dan orientasi perbaikan pada tahap output. Ia juga menggarisbawahi pentingnya membedakan mekanisme laporan rahasia (confidential), di mana identitas pelapor hanya diketahui pengelola berwenang, dengan laporan anonim (anonymous) yang menyediakan kanal tanpa membuka identitas pelapor sejak awal.

Rahmadi juga mengingatkan pentingnya mens rea atau niat baik dan kejujuran sejak awal saat petugas menjelaskan suatu produk atau layanan kepada masyarakat, termasuk pada sektor jaminan kesehatan dan asuransi. Keterbukaan informasi mengenai hak peserta, prosedur rujukan, hingga batasan layanan menjadi kunci agar masyarakat mendapatkan kepastian.

"Ketika seorang pelayan publik tidak memberikan penjelasan dan pelayanan secara maksimal sejak awal, kondisi itu akan memicu maladministrasi, seperti penundaan berlarut maupun penyimpangan prosedur. Jika dibiarkan dan tidak segera diperbaiki, maladministrasi tersebut dapat berubah menjadi tindak pidana," pungkasnya. (NI)