

OMBUDSMAN RI SAMPAIKAN TANTANGAN PELAYANAN PUBLIK DALAM RAPAT DENGAR PENDAPAT

Senin, 07 September 2026 - Imanda Kartika Sari

JAKARTA - Ombudsman RI menyampaikan sejumlah tantangan dalam pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam Rapat Dengar Pendapat (RDP) bersama Komisi II DPR RI di Gedung Nusantara DPR RI, Senin (7/9/2026).

Wakil Ketua Ombudsman RI, Rahmadi Indra Tektona mengatakan salah satu tantangan yang perlu menjadi perhatian bersama adalah penguatan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap hasil pengawasan Ombudsman RI. Menurutnya, tindak lanjut hasil pengawasan harus memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

"Tindak lanjut tidak boleh berhenti pada komitmen formal atau jawaban administratif. Tindak lanjut harus dibuktikan melalui perubahan nyata dalam prosedur, perilaku pelayanan, dan hasil yang dirasakan masyarakat," ucap Rahmadi.

Rahmadi juga menyoroti perlunya penguatan interoperabilitas data pengawasan. Menurutnya, data laporan masyarakat, hasil pemeriksaan, hasil penilaian, pengaduan internal instansi, serta temuan pengawasan lainnya perlu dikelola secara lebih terhubung agar pola masalah dapat dideteksi lebih dini dan ditangani secara lebih tepat.

Selain itu, penguatan perwakilan Ombudsman RI di daerah dinilai menjadi kebutuhan penting mengingat luasnya wilayah Indonesia serta beragamnya karakteristik dan tantangan akses pelayanan publik di setiap daerah.

"Kehadiran pengawasan yang dekat dengan masyarakat merupakan faktor penting dalam memastikan setiap warga dapat memperoleh perlindungan yang setara," tambahnya.

Tantangan lainnya adalah kebutuhan untuk memperkuat kolaborasi dengan kementerian, lembaga, pemerintah daerah, dan aparaturnya pengawasan internal. Menurutnya, perbaikan pelayanan publik tidak dapat dihasilkan oleh satu lembaga, tetapi memerlukan kerja bersama, pembagian peran yang jelas, serta komitmen untuk menjadikan keluhan masyarakat sebagai sumber pembelajaran kebijakan.

Dalam hal kolaborasi, Ombudsman RI bersama Kementerian Dalam Negeri telah bekerja sama dengan memasukkan Penilaian Maladministrasi sebagai salah satu indikator penilaian kinerja. Penilaian tersebut berkaitan dengan Indeks Reformasi Birokrasi kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang menjadi salah satu basis penerapan remunerasi.

Rahmadi juga menjelaskan, tantangan pelayanan publik juga masih terlihat dari adanya masyarakat yang belum memperoleh pelayanan secara cepat dan terukur. Dalam banyak kasus, masyarakat mengadu karena mekanisme internal pada instansi belum mampu memberikan penyelesaian yang memadai atau belum memberikan kepastian atas tindak lanjut yang diperlukan.

"Ukuran keberhasilan Ombudsman RI tidak cukup dilihat dari banyak laporan yang diterima atau berapa banyak laporan yang ditutup. Ukuran yang lebih penting adalah memulihkan hak masyarakat dan mencegah persoalan yang sama agar tidak terus berulang," ujar Rahmadi.

Hingga Agustus 2026, Ombudsman RI telah menyelesaikan 6.456 laporan masyarakat atau mencapai 82,5% dari target tahunan sebanyak 7.825 laporan. Capaian penyelesaian laporan dilakukan melalui tahapan penerimaan dan verifikasi laporan, pemeriksaan, resolusi, hingga monitoring.

Menurut Rahmadi, capaian tersebut perlu diikuti dengan penguatan dampak hasil pengawasan. Hasil pengawasan Ombudsman yang berupa Saran Perbaikan, Tindakan Korektif, dan Rekomendasi menjadi input bagi pemerintah dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan.

"Pengawasan Ombudsman harus semakin berdampak bukan hanya responsif terhadap keluhan, tetapi juga semakin kuat dalam mencegah maladministrasi. Bukan hanya menyelesaikan kasus per kasus, tetapi juga membangun perbaikan sistem dan bukan hanya mengoreksi pelayanan hari ini, tetapi memastikan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat pada masa depan," tutur Rahmadi.

Sementara itu, Ketua Komisi II DPR RI, Muhammad Rifqinizamy Karsayuda, mengatakan Komisi II mendorong Ombudsman RI bersama Kementerian PANRB dan LAN RI untuk berkolaborasi meningkatkan capaian Indeks Kualitas Kebijakan (IKK) pada kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.

"Hasil penilaian IKK agar dijadikan salah satu dasar evaluasi kinerja serta pemberian reward and punishment bagi instansi pemerintah maupun SDM yang melaksanakan kebijakan," kata Rifqinizamy.

Ia juga meminta Kementerian PANRB, Ombudsman RI, dan LAN RI menyusun secara bersama dan terintegrasi indikator penilaian reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang dapat digunakan sebagai acuan bersama dalam menilai kinerja kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah dengan mengintegrasikan instrumen penilaian yang telah ada. (iks)