PERKUAT PENGAWASAN INTERNAL, OMBUDSMAN RI LUNCURKAN BUKU 'MENGAWAL MUTU PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK'

Selasa, 09 Desember 2025 - Yemima Dwi Kurnia Wati

Siaran Pers

Nomor 063/HM.01/XII/2025

Selasa, 9 Desember 2025

JAKARTA - Ombudsman RI menegaskan komitmen memperkuat integritas dan menjaga mutu kinerja pengawasannya dengan meluncurkan buku 'Mengawal Mutu Pengawasan Pelayanan Publik', yang merangkum praktik pengawasan internal selama lima tahun terakhir, Selasa (9/12/2025) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan. Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, dalam sambutannya menegaskan bahwa pengawasan internal merupakan fondasi utama dalam menjaga kualitas kerja lembaga.

"Salah satu akar persoalan dalam pengawasan publik adalah belum optimalnya fungsi pengawasan internal di berbagai instansi. Atas dasar itu, Ombudsman RI juga telah menyampaikan usulan perubahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 agar Ombudsman RI dilengkapi badan pengawas independen sehingga pengendalian mutu dan integritas lembaga dapat lebih optimal," ucap Najih.

Lebih lanjut ia menjelaskan, pengawasan internal Ombudsman RI dilaksanakan melalui *Whistle Blowing System* (WBS). Pengaduan WBS mengenai dugaan pelanggaran etika dikelola Inspektorat, sedangkan terkait ketidakpuasan masyarakat atas kinerja penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi, serta mekanisme penjaminan mutu oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu. Seluruh instrumen ini memastikan bahwa setiap kinerja pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan publik dapat berjalan profesional, sesuai prosedur, dan bebas dari konflik kepentingan.

Peluncuran buku 'Mengawal Mutu Pengawasan Pelayanan Publik' menjadi momentum penting bagi Ombudsman RI untuk menggambarkan bahwa pengawalan mutu tidak hanya dijalankan dalam praktik, tetapi juga telah didokumentasikan secara komprehensif. Buku ini merangkum praktik terbaik pengawasan internal selama lima tahun terakhir, meliputi penanganan WBS, penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat, mekanisme *clearance* Rekomendasi, serta strategi menjamin mutu dalam penyusunan saran perbaikan kebijakan publik.

"Buku ini adalah kristalisasi pengalaman penjaminan mutu yang dijalankan setidaknya lima tahun terakhir," ujar Najih. Ia menekankan bahwa hal ini menjadi penguatan internal sekaligus literatur bagi akademisi, legislator, dan masyarakat untuk memahami bagaimana Ombudsman RI menjaga mutu pengawasannya.

Dalam kegiatan ini, Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus memaparkan performa pengawasan internal sepanjang 2021-2025. Keasistenan Utama Manajemen Mutu menerima aduan WBS sebanyak 58 laporan pada 2021, 91 laporan pada 2022, 90 laporan pada 2023, 109 laporan pada 2024, dan 78 laporan pada 2025. Dari keseluruhan aduan tersebut, 62 persen mengandung temuan pelanggaran administratif, prosedural, atau substantif.

Selain itu, penjaminan mutu yang dilaksanakan di 42 unit kerja menemukan isu berulang seperti keterlambatan pemrosesan laporan, ketidaksesuaian prosedur, ketidaklengkapan dokumen, dan minimnya pemutakhiran data pada SIMPeL. Pada aspek pencegahan maladministrasi, ditemukan pula tantangan berupa format dokumen yang tidak sesuai ketentuan, prosedur yang tidak dijalankan, serta kesalahan penulisan yang berdampak pada kualitas kajian. Secara keseluruhan, Ombudsman mengidentifikasi lima risiko utama yang perlu dikendalikan: risiko kepatuhan, operasional, kebijakan, fraud, dan reputasi.

"Peningkatan kualitas pengawasan internal tidak hanya penting bagi integritas lembaga, tetapi juga menjadi faktor krusial dalam membangun kepercayaan publik," tegas Bobby.

Ia menuturkan bahwa transformasi digital, percepatan penyelesaian laporan, serta pematangan implementasi Peraturan Ombudsman Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu akan menjadi fokus penguatan organisasi ke depan. Bobby juga mengungkapkan bahwa Ombudsman RI memiliki gagasan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik Nasional sebagai fondasi tata kelola pengawasan yang lebih modern, terpadu, dan responsif, sebagai bentuk nyata

kolaborasi pengawasan pelayanan publik di Indonesia.

Dalam kesempatan yang sama, Menteri PANRB, Rini Widyantini menekankan bahwa pelayanan publik yang ideal harus *human-centered* dan inklusif. "Pemerintah jangan terlalu asik membuat pedoman, tetapi harus memastikan bagaimana pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama pelayanan publik," ujarnya. Rini menambahkan bahwa ekosistem pengaduan nasional menunjukkan kemajuan signifikan dengan meningkatnya volume aduan, percepatan waktu tindak lanjut, dan kenaikan tingkat penyelesaian hingga 81 persen pada 2025.

Dalam kesempatan ini, Rini juga mengapresiasi langkah Ombudsman RI yang tidak hanya mengawasi instansi lain, tetapi juga secara konsisten mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pengawasan internalnya. Ia juga mendorong komitmen pengawasan pelayanan dapat dilakukan secara kolaboratif untuk memastikan pelayanan publik yang baik dapat dirasakan manfaatnya.

FGD ini juga menghadirkan Plt Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, Kemenkeu, Sudarto sebagai pemapar, serta Wakil Ketua Komisi II DPR RI, Zulfikar Arse Sadikin dan Anggota Konsil Komite Akreditasi Nasional, Waluyo Martowiyoto sebagai penanggap.

Melalui peluncuran buku ini, Ombudsman RI kembali menegaskan bahwa penguatan pengawasan internal merupakan langkah strategis yang tidak terpisahkan dari upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik nasional. Pengawalan mutu tidak hanya memastikan Ombudsman bekerja sesuai standar, tetapi juga menjamin bahwa setiap rekomendasi dan tindakan pengawasan memberikan dampak nyata bagi masyarakat.(*)

Mokhammad Najih

Ketua Ombudsman RI

(0811-1051-3737)