

WFH ASN JANGAN SAMPAI MENGGANGGU PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN BABEL SIAP LAKUKAN SIDAK

Kamis, 02 April 2026 - kepbabel

BANGKAPOS.COM, BANGKA-- Kebijakan work from home (WFH) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) setiap hari Jumat yang akan segera diterapkan di daerah, termasuk di Pemkot Pangkalpinang, mendapat perhatian serius dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung.

Pelaksana Tugas (Plt) Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Kgs. Chris Fither, menegaskan pihaknya menghormati kebijakan pemerintah pusat sebagaimana tertuang dalam Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2026 dan Surat Edaran Mendagri Nomor 800.1.5/3349/SJ tentang transformasi budaya kerja ASN.

"Pada dasarnya Ombudsman sangat menghormati kebijakan tersebut. Namun kami memberikan catatan kritis bahwa fleksibilitas kerja jangan sampai mengorbankan aksesibilitas layanan publik," ujar Fither kepada Bangkapos.com, Rabu (1/4/2026).

Ia menekankan, sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan, dalam kondisi apapun.

Karena itu, Ombudsman mengingatkan agar unit layanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, perizinan, hingga administrasi kependudukan, tetap melaksanakan work from office (WFO) secara penuh.

"Ini penting untuk menjamin tidak adanya penurunan kualitas layanan bagi masyarakat," tegasnya.

Lebih lanjut, Dia mengingatkan potensi maladministrasi bisa muncul jika pengawasan terhadap ASN tidak berjalan optimal selama penerapan WFH.

Menurutnya, sistem pengawasan dalam pelayanan publik tidak hanya dilakukan secara internal oleh inspektorat atau atasan langsung, tetapi juga diawasi secara eksternal oleh DPR/DPRD, Ombudsman, hingga masyarakat.

"Jika pengawasan internal tidak berjalan baik, masyarakat bisa menyampaikan pengaduan ke pengawas eksternal. Kami berharap hal ini tidak terjadi, karena berpotensi menimbulkan maladministrasi seperti pengabaian kewajiban pelayanan," katanya.

Ia juga menekankan pentingnya pengaturan sanksi tegas bagi ASN yang tidak menjalankan tugas dengan baik saat WFH.

Ombudsman juga menyoroti kesiapan infrastruktur digital sebagai faktor utama keberhasilan kebijakan WFH. Tanpa dukungan sistem yang memadai, layanan publik berisiko mengalami keterlambatan.

Fither mencontohkan sejumlah instansi seperti Badan Kepegawaian Negara (BKN) yang dinilai telah berhasil menerapkan sistem kerja fleksibel karena didukung infrastruktur digital yang baik.

Selain itu, pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri juga telah mendorong penguatan layanan digital seperti e-office, tanda tangan elektronik, hingga Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

"Bagi daerah yang infrastrukturnya belum memadai, harus segera menyesuaikan agar kebijakan ini bisa berjalan optimal," jelasnya.

Tak hanya itu, ia menambahkan, kebijakan WFH juga harus sejalan dengan tujuan efisiensi energi, termasuk penghematan listrik, air, dan bahan bakar minyak (BBM), yang wajib diawasi secara optimal oleh masing-masing instansi.

Dalam menjalankan fungsi pengawasan, Ombudsman memastikan akan melakukan berbagai langkah konkret untuk menjamin kualitas pelayanan publik tetap terjaga selama kebijakan WFH diterapkan.

"Dalam konteks pencegahan, kami bisa melakukan inspeksi mendadak (sidak), mystery shopping untuk menguji layanan, serta kajian dan koordinasi kelembagaan," ungkapnya.

Selain itu, Ombudsman juga tetap membuka ruang pengaduan masyarakat yang merasa dirugikan akibat penurunan kualitas layanan.

Dia menegaskan, masyarakat tidak perlu ragu untuk melapor jika mengalami kendala layanan selama penerapan WFH.

Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai kanal yang telah disediakan Ombudsman, mulai dari datang langsung, WhatsApp, hingga email.

Bahkan, untuk kondisi tertentu yang bersifat darurat dan menyangkut keselamatan jiwa atau hak hidup, Ombudsman menyediakan layanan Respon Cepat Ombudsman (RCO).

"Jika pengaduan memenuhi unsur darurat, kami pastikan akan ditindaklanjuti pada hari yang sama," tegasnya.

(Bangkapos.com/Andini Dwi Hasanah)