

OMBUDSMAN RI RILIS HASIL PENGAWASAN PUBLIK SEKTOR KEPEGAWAIAN, KESEHATAN, KETENAGAKERJAAN DAN JAMINAN SOSIAL

Kamis, 08 Januari 2026 - Anita Widyaning Putri

Jakarta - Ombudsman Republik Indonesia merilis hasil pengawasan pelayanan publik sektor kepegawaian, kesehatan, ketenagakerjaan, jaminan sosial, dan kesejahteraan sosial periode 2021-2025. Salah satu hasil evaluasi tersebut menunjukkan masih adanya disparitas dalam kualitas pelayanan publik dan akses masyarakat terhadap mekanisme pengaduan.

Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng dalam Media Briefing yang digelar Rabu (7/1/2026) menjelaskan, kesenjangan ini terutama terlihat pada sektor pelayanan kesehatan, di mana sarana pengaduan dan sistem respons layanan di wilayah barat Indonesia dinilai lebih komprehensif dibandingkan wilayah timur, yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur, informasi layanan, dan dukungan sistem pengawasan.

Berdasarkan hasil pengawasan, wilayah barat Indonesia seperti Sumatera, Jawa, dan Bali umumnya memiliki sarana pengaduan pelayanan publik yang lebih beragam dan mudah diakses oleh masyarakat. Sebaliknya, di wilayah timur Indonesia, meliputi Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua, keterbatasan sarana pengaduan serta rendahnya jangkauan informasi masih menjadi tantangan yang berdampak pada minimnya pelaporan dan lambatnya penanganan persoalan pelayanan publik.

Terkait jumlah pengaduan masyarakat pada sektor ini yang diterima pada kurun waktu 2021-2025 sebanyak 10.046 Laporan Masyarakat (LM), dengan tingkat penyelesaian mencapai 9.421 laporan. Pada tahun 2025 saja, tercatat 2.774 laporan masuk dan 2.321 laporan berhasil diselesaikan. Menurut Robert, peningkatan jumlah laporan ini mencerminkan menguatnya kepercayaan publik terhadap Ombudsman RI, sekaligus memperlihatkan perbedaan tingkat akses dan pemanfaatan saluran pengaduan antarwilayah di Indonesia.

"Tren pengaduan masyarakat cenderung naik. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Ombudsman juga meningkat," ujarnya. Ia menambahkan bahwa kinerja penyelesaian laporan tetap terjaga secara optimal meskipun Ombudsman RI menghadapi berbagai tantangan.

Robert mengatakan, selain sektor kesehatan, laporan masyarakat juga banyak berkaitan dengan isu kepegawaian, khususnya pemenuhan hak Aparatur Sipil Negara (ASN) dan proses seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN). Pada bidang jaminan sosial, pengaduan didominasi oleh layanan BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, terutama terkait klaim manfaat. Persoalan-persoalan tersebut cenderung muncul berulang dan lebih dirasakan di daerah dengan kapasitas tata kelola dan pengawasan yang belum merata.

Memasuki tahun 2026, Ombudsman RI menegaskan komitmennya untuk memperkuat pengawasan pelayanan publik dengan perspektif pemerataan wilayah. Fokus pengawasan diarahkan pada implementasi kebijakan strategis nasional, antara lain Kelas Rawat Inap Standar (KRIS), Program Cek Kesehatan Gratis (CKG), serta integrasi pelayanan kesehatan jiwa di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, agar dapat diakses secara adil oleh masyarakat di seluruh wilayah Indonesia.

Di bidang ketenagakerjaan dan jaminan sosial, Ombudsman RI akan mengawal kebijakan mitigasi pemutusan hubungan kerja, optimalisasi program Jaminan Kehilangan Pekerjaan, penerbitan regulasi Penerima Bantuan Iuran Jaminan Sosial

Ketenagakerjaan, serta implementasi kebijakan diskon iuran bagi pekerja Bukan Penerima Upah. Sementara itu, pada sektor kepegawaian dan kesejahteraan sosial, pengawasan diarahkan pada penyelesaian tata kelola PPPK dan tenaga honorer serta perbaikan akurasi data bantuan sosial agar tidak memperlebar ketimpangan layanan antarwilayah.

Robert menegaskan bahwa pelayanan publik, khususnya kesehatan, berkaitan langsung dengan keselamatan rakyat. Menurutnya, keselamatan rakyat merupakan hukum tertinggi dalam pelayanan publik, sehingga negara wajib memastikan setiap kebijakan dan implementasi layanan dapat dirasakan secara adil oleh seluruh warga negara tanpa terkecuali wilayah. Ombudsman RI menegaskan bahwa pengawasan ke depan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian laporan, tetapi juga pada pencegahan maladministrasi secara sistemik melalui deteksi dini dan perbaikan tata kelola, sebagai upaya menghadirkan pemerataan kualitas pelayanan publik di seluruh Indonesia.

Refleksi pengawasan ini turut diperkuat oleh laporan dan pengalaman pengawasan dari perwakilan Ombudsman RI di daerah. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi Saiful Roswandi, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah Siti Farida, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat Fajar Sidiq, Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur Philipus Max Djemadu, serta Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat Amus Atkana menjadi bagian dari proses refleksi tersebut. Temuan lapangan dari berbagai daerah ini mempertegas adanya tantangan pemerataan layanan dan akses pengaduan antarwilayah. (awp)