

# DORONG TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG RESPONSIF, OMBUDSMAN RI GELAR SEMINAR INTERNASIONAL

Selasa, 05 Mei 2026 - Anita Widyaning Putri

JAKARTA - Partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik tak lagi sekadar pelengkap, melainkan elemen kunci untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas. Pesan kuat ini menjadi sorotan utama dalam Seminar Internasional bertajuk Empowering Voices: "Penguatan Akuntabilitas Layanan Publik melalui Peningkatan Partisipasi Masyarakat" yang digelar di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan, Selasa (5/5/2026).

Wakil Ketua Ombudsman RI, Rahmadi Indra Tektona, menegaskan bahwa indikator keberhasilan pelayanan publik tidak cukup hanya diukur dari ketersediaan layanan tersebut. Hal terpenting adalah seberapa jauh manfaat layanan itu benar-benar dirasakan oleh masyarakat luas.

"Sejak lahir hingga meninggal dunia, masyarakat sangat bergantung pada pelayanan publik. Karena itu, sangat dibutuhkan penyelenggaraan layanan yang profesional dan responsif," ujar Rahmadi saat membuka acara.

Menurut Rahmadi, meski Ombudsman memiliki kewenangan menerima laporan dan mendorong pencegahan maladministrasi, pada praktiknya masih kerap ditemukan kesenjangan antara aduan yang masuk dengan tindak lanjut perbaikannya di lapangan.

Melalui kegiatan ini, Ombudsman memperkenalkan dua pendekatan utama, yakni empowering (pemberdayaan) dan managing complaint (pengelolaan aduan). "Pengaduan pada dasarnya adalah bentuk kepedulian masyarakat. Harapan kami, penanganan ke depan tidak hanya fokus memperbaiki aduan secara individual, tetapi juga mampu memperbaiki sistem dan kelemahan prosedur secara menyeluruh agar masalah serupa tak terulang kembali," tambahnya.

Public Diplomacy Officer US Embassy, John T. Solver, menyambut baik inisiatif dan kolaborasi lintas sektor antarnegara ini. John menekankan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) sangat bergantung pada seberapa responsif pemerintah tersebut. "Pemerintah yang responsif dapat menyelesaikan masalah sebelum hal itu berubah menjadi krisis. Dan kunci utamanya adalah membangun sistem umpan balik (feedback) yang baik. Pemerintah harus mendengarkan rakyatnya, sama seperti rakyat mendengarkan pemerintahnya," jelas John.

Lebih lanjut, ia mengapresiasi peran vital Ombudsman dalam ekosistem pemerintahan. "Inilah tugas penting Ombudsman, yaitu memastikan pemerintah mendapatkan informasi yang lengkap dari masyarakat untuk membuat kebijakan terbaik," tuturnya sekaligus menyampaikan apresiasi kepada Ombudsman RI sebagai tuan rumah lokakarya.

Salah satu narasumber, Portland Ombudsman, Jennifer Croft menyampaikan institusinya berperan dalam mewujudkan tata kelola pemerintah kota yang adil, objektif, dan transparan. Lembaga ini bertugas menindaklanjuti keluhan masyarakat terkait layanan serta praktik birokrasi, mengupayakan penyelesaian masalah secara informal, dan melakukan investigasi mandiri yang tidak memihak.

"Apabila keluhan tersebut terbukti benar, Ombudsman akan memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait,"

ujarnya.

Jennifer juga memberikan masukan terkait bagaimana membangun kepercayaan masyarakat terhadap ombudsman. "Untuk membangun kepercayaan publik, penting bagi lembaga untuk mengidentifikasi kelompok masyarakat yang aspirasinya belum terdengar dan menjalin kerja sama dengan pihak-pihak tepercaya yang mampu menjembatani komunikasi," jelasnya.

Ia menambahkan, sebaiknya, konsultasi dengan komunitas yang terdampak dilakukan sejak awal proses serta memastikan seluruh layanan dapat diakses dengan mudah oleh semua kalangan. Terakhir, membuka diri terhadap umpan balik sangat diperlukan guna menciptakan perbaikan layanan yang berkelanjutan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Tariyah memaparkan penguatan akuntabilitas layanan publik melalui peningkatan partisipasi masyarakat. Pihaknya telah membentuk Kelompok Masyarakat Peduli Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan Kalbar (KMPMDP). Mereka dilibatkan dalam sejumlah kegiatan yang bersifat kolaboratif seperti kunjungan ke kampus, FGD, hingga kunjungan ke tempat pelayanan.

Kegiatan kolaboratif yang diisi dengan diskusi dan berbagi praktik terbaik ini dihadiri oleh berbagai pemangku kepentingan terkait, perwakilan lintas instansi, akademisi serta para praktisi pelayanan publik. Diharapkan, seminar ini mampu menghasilkan solusi konkret dan memaksimalkan bahan pembelajaran bersama demi pelayanan publik yang lebih prima di masa depan. (awp)