

KOMITMEN BERSAMA OMBUDSMAN RI DAN PEMPROV KEPRI DORONG PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS

Senin, 15 September 2025 - Muhammad Ridho

TANJUNGPINANG – Ombudsman RI menegaskan pentingnya transformasi pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi. Maladministrasi merupakan akar dari berbagai masalah birokrasi, termasuk korupsi dan penyimpangan kewenangan. Ombudsman mendorong seluruh unit layanan publik di tingkat provinsi hingga kabupaten/kota agar secara konsisten menjalankan 14 standar layanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Demikian disampaikan Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih saat menjadi pembicara kunci dalam agenda penandatanganan Nota Kesepahaman dan pelaksanaan Forum Group Discussion (FGD) bertema “Komitmen Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik bagi Pemerintahan Daerah”, pada Senin (15/09), di Aula Wan Seri Beni, Kantor Gubernur Kepri.

Penandatanganan Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dan Pemerintah Provinsi Kepri ini diikuti dan dihadiri oleh seluruh bupati dan wali kota se-Kepulauan Riau, serta melibatkan Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) dan Universitas Internasional Batam (UIB). Ruang lingkup kerja sama mencakup upaya pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik, percepatan penanganan laporan masyarakat, pertukaran data dan informasi, kegiatan sosialisasi dan diseminasi, hingga pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

“Negara dibentuk bukan untuk dilayani, tetapi untuk melindungi, mencerdaskan, dan menyejahterakan rakyat. Semua itu bermula dari bagaimana kita menyelenggarakan pelayanan publik,” ucap Najih.

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih hadir bersama Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat, serta Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri Lagat Parroha Patar Siadari. Kegiatan ini menjadi momentum strategis dalam memperkuat sinergi pengawasan layanan publik antara lembaga negara dan pemerintah daerah.

Dalam forum ini, Ombudsman RI juga mengumumkan penerapan metode baru penilaian pelayanan publik berbasis Opini Pengawasan Pelayanan Publik (OPPP) mulai tahun 2025. OPPP menggantikan metode survei kepatuhan pelayanan publik sebelumnya, dengan menilai pelayanan dari dimensi input, proses, output, dan kepercayaan publik. Penilaian juga memperhitungkan kepatuhan terhadap Saran dan Rekomendasi Ombudsman RI.

“Opini ini akan menjadi cerminan kinerja pelayanan publik di tiap daerah dan instansi. Tidak hanya patuh secara administratif, tapi juga berdampak nyata pada kepuasan masyarakat,” tegas Najih.

Gubernur Kepulauan Riau, Ansar Ahmad, dalam sambutannya menyambut baik kerja sama antara Ombudsman RI dan Pemerintah Provinsi Kepri. Ia menegaskan komitmen seluruh jajaran untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama di wilayah kepulauan yang memiliki tantangan geografis tersendiri.

“Zona Hijau bukan garis akhir. Justru itu awal dari tanggung jawab yang lebih besar untuk mempertahankan dan

meningkatkan kualitas layanan,” kata Ansar.

Provinsi Kepri saat ini memiliki 394 pulau berpenghuni dan 22 pulau terdepan. Sejumlah capaian positif turut ditorehkan, di antaranya Indeks Pembangunan Manusia (IPM) sebesar 79,98, pertumbuhan ekonomi 7,14%, dan predikat Zona Hijau dalam penilaian Ombudsman RI tahun 2024.

Adapun dalam sesi Forum Group Discussion (FGD) yang digelar usai penandatanganan Nota Kesepahaman diikuti oleh para kepala daerah se-Kepri, instansi vertikal, akademisi, serta organisasi perangkat daerah penyelenggara layanan publik. Diskusi panel berfokus pada strategi peningkatan mutu layanan, pencegahan maladministrasi, serta penguatan pengawasan internal yang responsif dan partisipatif.

“Pelayanan publik yang baik adalah wajah negara yang sesungguhnya. Bukan hanya tentang prosedur, tapi tentang etika, keadilan, dan keberpihakan pada rakyat,” tutup Najih.(MR)