

OMBUDSMAN RI TEKANKAN PERAN STRATEGIS PENGHULU DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 13 Oktober 2026 - Fuad Mushofa

JAKARTA - Penghulu memiliki peran strategis sebagai garda terdepan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) karena berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Peran tersebut menjadi penting dalam mencegah maladministrasi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini disampaikan Ketua Ombudsman RI, Nuzran Joher, saat menjadi narasumber dalam Rapat Koordinasi Nasional Asosiasi Penghulu Republik Indonesia Tahun 2026 yang diselenggarakan Kementerian Agama RI di Jakarta, Selasa (13/10/2026).

Nuzran menyoroti pentingnya integritas, profesionalitas, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan dalam pelaksanaan tugas penghulu untuk memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang adil, transparan, dan sesuai ketentuan.

Nuzran juga menekankan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki peran penting sebagai pengawas substantif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, para penghulu harus menjalankan tugas dan fungsinya secara bertanggung jawab serta mengedepankan kepentingan masyarakat dalam setiap proses pelayanan.

"Karena itu, mari jalankan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya dan jangan sampai terjadi maladministrasi. Masyarakat adalah pengawas yang sejati. Jika terjadi kezaliman dalam pelayanan, cepat atau lambat hal tersebut akan terungkap," tegas Nuzran.

Dalam pemaparannya, Nuzran turut menjelaskan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di lingkungan Kementerian Agama dan KUA. Menurutnya, pengawasan perlu dilakukan sejak hulu sebagai langkah pencegahan agar potensi maladministrasi dapat diantisipasi sebelum menimbulkan kerugian bagi masyarakat.

"Ombudsman melakukan pengawasan sejak hulu sebagai langkah pencegahan, sekaligus memberikan alarm kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik agar tidak terjadi maladministrasi," ujar Nuzran.

Ia berharap para penghulu dapat memahami berbagai bentuk maladministrasi dan mengantisipasinya dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Dengan demikian, penghulu tidak hanya menjalankan tugas administratif dan keagamaan, tetapi juga berkontribusi dalam membangun tata kelola pelayanan publik yang berintegritas dan akuntabel.

Ombudsman RI mendorong penguatan kualitas pelayanan publik di seluruh lini penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di lingkungan KUA. Penguatan tersebut diperlukan untuk memastikan masyarakat memperoleh kepastian layanan, mendapatkan perlakuan yang adil, serta terhindar dari praktik maladministrasi.

Hadir dalam kegiatan tersebut Direktur Bina KUA dan Keluarga Sakinah Kementerian Agama, Ahmad Zayadi, Direktur Eksekutif Kesekretariatan dan Hubungan Lembaga Lembaga Penjamin Simpanan K.M. Nuruddin, Ketua Asosiasi Penghulu Republik Indonesia H. Madari, serta para penghulu dari seluruh provinsi di Indonesia.

Ombudsman RI berharap penguatan pemahaman mengenai pencegahan maladministrasi dapat mendorong para penghulu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sekaligus memperkuat budaya pelayanan publik yang profesional, transparan, berintegritas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.