KULIAH UMUM DI UMI, OMBUDSMAN RI TEKANKAN PENTINGNYA AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 29 Oktober 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

MAKASSAR - Pengawasan pelayanan publik tidak cukup berhenti pada penemuan kesalahan, tetapi harus menghasilkan perbaikan yang dirasakan masyarakat. Anggota Ombudsman RI, Radian Syam menegaskan pentingnya akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik dalam kuliah tamu di Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia (UMI), Rabu (28/10/2026).

Dalam kegiatan bertema "Ombudsman dan Negara Hukum: Mengawal Akuntabilitas Penyelenggara Pelayanan Publik" yang berlangsung di Aula Hidiaz Fakultas Hukum UMI tersebut, Radian menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan wajah negara sekaligus ruang perjumpaan paling nyata antara negara dan masyarakat.

Menurutnya, kualitas pelayanan publik menentukan bagaimana masyarakat merasakan kehadiran negara, terutama dalam memperoleh keadilan, kepastian layanan, dan pemenuhan hak sebagai warga negara. Karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus menjalankan kewenangannya secara bertanggung jawab dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Radian menegaskan, pelayanan publik yang berkualitas setidaknya harus berlandaskan lima prinsip utama, yakni kepastian hukum, keadilan dan nondiskriminasi, keterbukaan dan transparansi, ketepatan waktu dan kepastian layanan, serta akuntabilitas dan orientasi pada kepentingan masyarakat.

"Negara hukum tidak cukup hanya memiliki peraturan yang baik. Hukum harus benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat melalui pelayanan publik yang adil, patut, dan bertanggung jawab," tegasnya.

Ia menjelaskan, keberadaan Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik bukan semata-mata untuk menemukan kesalahan atau mengidentifikasi maladministrasi. Pengawasan juga diarahkan untuk mendorong penyelenggara memperbaiki kekurangan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, rekomendasi yang dihasilkan harus bertumpu pada fakta dan hasil pemeriksaan, menjelaskan bentuk maladministrasi yang terjadi, serta menguraikan tindakan perbaikan yang diperlukan.

Menurutnya, peran Ombudsman RI harus mampu menjembatani proses pengawasan dengan perbaikan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, hasil pengawasan tidak berhenti pada temuan, tetapi ditindaklanjuti melalui langkah korektif yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

"Ukuran keberhasilan pengawasan bukan hanya kesalahan yang ditemukan, melainkan perbaikan yang diwujudkan dan manfaat yang dirasakan masyarakat," ungkap Radian.

Pesan tersebut menegaskan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga tanggung jawab penyelenggara untuk memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang layak. Pengawasan menjadi bermakna ketika hasilnya mendorong perbaikan dan memperkuat pemenuhan hak warga.

Melalui kegiatan ini, diharapkan mahasiswa dapat memperluas pemahaman mengenai fungsi dan kewenangan Ombudsman RI, sekaligus meningkatkan kesadaran akan pentingnya penegakan hukum, akuntabilitas, dan pengawasan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta berorientasi pada kepentingan Masyarakat. (*)