OMBUDSMAN KEPRI AJAK PENYELENGGARA LAYANAN PUBLIK UBAH POLA PIKIR BIROKRASI MENUJU PELAYANAN BERBASIS HUMANISTIK

Senin, 09 November 2026 - kepri

BATAM - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau menekankan pentingnya pergeseran pola pikir (*mindset*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Birokrasi diminta tidak lagi sekadar berfokus pada pemenuhan aturan formal yang kaku, melainkan mengedepankan pendekatan humanistik atau memanusiakan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Lagat Siadari saat menjadi narasumber dalam Forum Konsultasi Publik dan Sosialisasi Integritas yang diselenggarakan oleh Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan (BBKK) Batam, Jumat (06/11/2026) di Aula Hang Nadim, Batam.

Dalam pemaparannya, Lagat menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan wujud paling nyata dari kehadiran negara di tengah kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk terus bertransformasi.

"Negara itu hadir secara konkret jika mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, cepat, profesional, dan berkeadilan. Kita harus bergerak dari sekadar membangun citra atau *brand awareness* menuju upaya sungguh-sungguh untuk membangun *public trust* atau kepercayaan penuh dari masyarakat," ujar Lagat di hadapan para peserta forum.

Lagat juga menyoroti evolusi paradigma pelayanan dari masa ke masa. Menurutnya, pada era modern saat ini, standar pelayanan publik tidak boleh lagi dianggap sekadar pemenuhan kewajiban administrasi, melainkan tolok ukur nyata dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

"Standar pelayanan publik itu adalah *mechanism tools* , bukan tujuan akhir. Layanan yang baik harus memenuhi lima prinsip utama, yakni berkualitas proses dan SDM-nya, cepat penyelesaiannya, mudah dipahami mekanismenya, terjangkau biayanya, serta terukur jaminan layanannya. Jangan sampai masyarakat merasa dipersulit," jelasnya.

Selain itu, Lagat mengingatkan pentingnya manajemen mutu dan pengelolaan pengaduan secara aktif untuk mencegah timbulnya maladministrasi dan praktik kecurangan (*fraud*) di lingkungan birokrasi.

"Pengaduan atau komplain dari masyarakat bukanlah aib, melainkan bahan evaluasi berharga bagi penyelenggara layanan. Sedikit atau banyaknya pengaduan tidak menjamin sebuah instansi bebas dari masalah. Pengelola pengaduan harus aktif merespons dari awal hingga memberikan solusi tuntas, sehingga data keluhan tersebut bisa menjadi dasar perbaikan sistem agar tidak berulang," penegasnya.

Mengakhiri pemaparannya, Lagat menyampaikan apresiasi atas komitmen BBKK Batam yang secara konsisten membuka ruang dialog bersama publik. Ia berharap semangat integritas dan pelayanan berbasis humanistik ini terus dipertahankan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan menyenangkan di pintu masuk wilayah Kepri.