PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS, PEMPROV SUMBAR PERKUAT SINERGI DENGAN OMBUDSMAN

Jum'at, 12 Juni 2026 - sumbar

Langgam.id - Pemerintah Provinsi Sumatera Barat memperkuat sinergi dengan Ombudsman Republik Indonesia untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik maladministrasi.

Komitmen tersebut mengemuka dalam Rapat Koordinasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digelar di Auditorium Gubernur Sumbar, Kamis (11/6/2026). Kegiatan itu dihadiri Anggota Ombudsman RI Maneger Nasution, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumbar Adel Wahidi, serta jajaran pimpinan organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumbar.

Sekretaris Daerah Provinsi Sumbar Arry Yuswandi, yang mewakili Gubernur Sumbar, mengatakan kolaborasi dengan Ombudsman menjadi bagian penting dalam upaya mempercepat perbaikan kualitas pelayanan publik di daerah.

"Kegiatan seperti ini menjadi kesempatan berharga bagi kami di Sumbar untuk memperkuat sinergi serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik," kata Arry.

Menurut dia, kualitas pelayanan publik kini menjadi salah satu indikator utama yang digunakan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah. Karena itu, pemerintah daerah dituntut mampu menghadirkan layanan yang mudah diakses, cepat, transparan, dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

"Keberhasilan pemerintah hari ini tidak hanya diukur dari pembangunan fisik, tetapi juga dari kemampuan menghadirkan pelayanan yang cepat, mudah, adil, transparan, dan memberikan kepastian kepada masyarakat," ujarnya.

Arry mengakui masih terdapat pandangan di tengah masyarakat bahwa pelayanan pemerintah belum sepenuhnya mampu menyamai kualitas layanan yang diberikan sektor swasta. Karena itu, perbaikan pelayanan harus menjadi agenda bersama seluruh perangkat daerah.

Ia menegaskan bahwa kritik dan evaluasi dari masyarakat maupun lembaga pengawas harus dipandang sebagai instrumen untuk memperbaiki kualitas layanan, bukan sesuatu yang harus dihindari.

"Kita harus mengubah budaya defensif terhadap kritik. Jawaban terbaik atas kritik bukan mencari pembenaran, tetapi menunjukkan pelayanan publik yang semakin baik," katanya.

Menurut Arry, salah satu misi pembangunan daerah adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih melalui

penguatan reformasi birokrasi dan peningkatan akuntabilitas kinerja. Dalam konteks tersebut, Ombudsman dinilai sebagai mitra strategis yang dapat membantu pemerintah melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Sementara itu, Anggota Ombudsman RI Maneger Nasution menekankan bahwa pelayanan publik tidak cukup hanya berjalan efektif, tetapi juga harus tepat sasaran, berintegritas, dan diawasi secara konsisten.

"Kita ingin pelayanan publik benar-benar dirasakan masyarakat. Selain efektif, layanan juga harus tepat sasaran dan bebas dari penyelewengan," ujarnya.

Menurut Maneger, berbagai instrumen pengawasan yang dimiliki pemerintah harus diimbangi dengan komitmen menjaga integritas aparatur. Ia menilai perbaikan regulasi dan digitalisasi pelayanan tidak akan berjalan optimal tanpa dukungan etika dan kejujuran penyelenggara layanan.

"Peraturan bisa bagus, sistem bisa diperbaiki, penghasilan bisa ditingkatkan. Tetapi kalau yang muncul adalah keserakahan, maka itu persoalan yang jauh lebih sulit diselesaikan. Karena itu penguatan etika dan integritas menjadi fondasi utama," katanya.

Melalui penguatan sinergi antara Pemprov Sumbar dan Ombudsman RI, diharapkan pelayanan publik di daerah semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat, memiliki akuntabilitas yang tinggi, serta mampu memberikan kepastian dan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. (HER)