

OMBUDSMAN RI DORONG SINERGI KAMPUS UNTUK PENGUATAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ACEH

Senin, 20 Oktober 2025 - Hasti Aulia Nida

Banda Aceh - Anggota Ombudsman RI Jemsly Hitabarat, membuka sekaligus menjadi narasumber dalam kegiatan Pekan Nasional Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, pada Senin (20/10/2025) di Gedung Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam sambutannya, Jemsly menyampaikan bahwa hak atas pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus diterima oleh setiap warga negara, karena pelayanan prima yang baik dan tidak memihak merupakan tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

"Mendapatkan hak pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus diterima. Pelayanan yang baik, tidak memihak, dan gratis merupakan bentuk pelayanan prima yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat," ujar Jemsly.

Ia menjelaskan, berdasarkan data Ombudsman RI, terjadi peningkatan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik secara nasional. Pada tahun 2015 hanya 9,8 persen instansi pemerintah yang berada pada Zona Hijau atau Kategori Baik. Namun, pada tahun 2024 angka tersebut meningkat menjadi 84,16 persen, menunjukkan hasil nyata dari pengawasan dan kolaborasi lintas sektor.

"Kami berharap sinergi antara Ombudsman RI dengan kalangan akademisi dan mahasiswa dapat menjadi pemicu serta pemacu perbaikan kualitas pelayanan publik di Aceh," tambahnya.

Jemsly juga mengapresiasi Provinsi Aceh yang menunjukkan peningkatan pesat dalam penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam periode 2022-2024, seluruh Kabupaten/Kota di Aceh telah berhasil masuk Zona Hijau (Baik), bahkan melampaui rata-rata nasional. "Aceh sudah berada pada posisi yang membanggakan. Seluruh kabupaten/kota dan pemerintah provinsinya sudah mencapai Zona Hijau. Ini menunjukkan komitmen yang kuat terhadap tata kelola pelayanan publik," ujarnya.

Selain memberikan pemaparan mengenai capaian pelayanan publik, Jemsly juga menjelaskan mekanisme pengawasan Ombudsman RI terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Ombudsman RI berperan melakukan pengawasan melalui tiga jalur utama yaitu pengawasan terhadap pelayanan publik berdasarkan umpan balik masyarakat kepada penyelenggara, pengawasan langsung Ombudsman terhadap penyelenggara pelayanan publik, serta pengawasan berbasis laporan masyarakat yang kemudian ditindaklanjuti Ombudsman dengan memberikan corrective action kepada penyelenggara terkait.

"Pengawasan berbasis laporan masyarakat menjadi pilar penting Ombudsman RI dalam memastikan penyelenggara pelayanan publik menjalankan tugasnya sesuai standar dan prinsip keadilan," terang Jemsly.

Dalam paparannya, Jemsly juga menyinggung Indeks Efektivitas Pemerintahan (Government Effectiveness Index) yang menempatkan Indonesia pada peringkat ke-53 dunia. Indeks ini mengukur persepsi atas kualitas pelayanan publik, profesionalitas aparatur sipil negara, independensi birokrasi dari tekanan politik, serta kredibilitas kebijakan pemerintah.

Menurutnya, peningkatan indeks tersebut mencerminkan adanya perbaikan dalam kualitas tata kelola pemerintahan, yang turut mencakup aspek pengendalian korupsi (control of corruption), penegakan hukum (rule of law), akuntabilitas publik,

serta kemudahan berusaha.

Lebih jauh, Jemsly menguraikan evolusi tata kelola publik (public governance) yang kini telah memasuki fase Smart Governance (Governance 4.0). Pada tahap ini, tata kelola publik tidak lagi sekadar berbasis birokrasi dan prosedur, melainkan berorientasi pada nilai kemanusiaan, etika, kecepatan, dan kolaborasi berbasis teknologi tinggi.

"Paradigma pelayanan publik kini telah beralih dari orientasi birokrasi ke orientasi nilai publik. Pemerintah dan lembaga pelayanan publik harus mampu menjadi fasilitator dalam jejaring yang luas, cepat, dan etis," papar Jemsly.

Ia juga menyoroti empat prinsip utama yang kini semakin relevan dan harus diperkuat, yakni governansi (tata kelola), kolaborasi, keberlanjutan, dan akuntabilitas. Keempat prinsip tersebut, menurutnya, menjadi fondasi dalam membangun sistem pelayanan publik yang adaptif terhadap perubahan zaman.

Jemsly juga menyinggung tantangan yang dihadapi Ombudsman RI dan jejaring kerja ke depan, antara lain meningkatnya ekspektasi masyarakat, kemajuan teknologi pengaduan, kebutuhan penguatan public trust, serta inersia organisasi dalam menyesuaikan perubahan.

"Masyarakat kini semakin kritis dan menuntut pelayanan yang cepat, responsif, dan berintegritas. Tantangan terbesar kita adalah memastikan bahwa setiap perubahan organisasi dan kebijakan tetap berorientasi pada kepentingan publik," tegasnya.

Di akhir paparannya, Jemsly menyoroti hubungan erat antara tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dengan upaya pemberantasan korupsi dan kejahatan. Ia menekankan bahwa tata kelola yang transparan, efisien, dan berbasis nilai publik merupakan solusi jangka panjang untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih.

"Birokrasi yang jujur dan tata kelola yang baik adalah kunci utama untuk memberantas korupsi. Ini bukan semata-mata persoalan regulasi, tetapi soal komitmen jangka panjang untuk mengelola sumber daya publik dengan transparan dan efisien," pungkasnya.

Kegiatan yang mengusung tema "Pelayanan Lebih Dekat, Bebas Maladministrasi" ini turut dihadiri oleh Wakil Gubernur Aceh H. Fadhlullah, Wakil Rektor I UIN Ar-Raniry Dr. Muhammad Yasir Yusuf, serta Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Ar-Raniry Dr. Muji Mulia.

Dalam sambutannya, Dekan FISIP UIN Ar-Raniry Dr. Muji Mulia menyampaikan bahwa kegiatan tersebut merupakan wujud nyata komitmen kampus dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pendidikan dan pembinaan bagi civitas akademika.

"Kampus merupakan pusat pelayanan administrasi bagi pemberdayaan masyarakat. Melalui kegiatan ini, kami berharap dosen dan tenaga pendidik dapat memberikan pelayanan publik yang profesional, humanis, dan berintegritas," ujar Muji.

Wakil Rektor I UIN Ar-Raniry, Dr. Muhammad Yasir Yusuf, menekankan bahwa kolaborasi lintas lembaga menjadi kunci dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik.

"Sinergi dan kolaborasi merupakan kunci utama dalam membangun negeri. Hanya dengan kerja sama yang kuat antara pemerintah dan perguruan tinggi, pelayanan publik dapat terus ditingkatkan dari waktu ke waktu," ucapnya.

Sementara itu, Wakil Gubernur Aceh, H. Fadhlullah, menyatakan bahwa tema kegiatan ini sangat relevan dengan arah pembangunan pelayanan publik di Aceh.

"Pelayanan publik adalah wajah dari pemerintahan. Pemerintah Aceh terus berupaya menghadirkan pelayanan yang lebih dekat, cepat, dan tepat melalui berbagai inovasi agar tata kelola pemerintahan semakin baik dan berkeadilan," ujarnya.

Sebagai bagian dari rangkaian kegiatan, Perwakilan Ombudmsam RI membuka gerai pengaduan Ombudmsan On The Spot di UIN Ar-Raniry. Sebagai tindak lanjut kerja sama juga dilakukan penandatanganan Memorandum of Agreement (MoA) antara Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sebagai bentuk penguatan kerja sama di bidang pendidikan, penelitian, dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi. (HA)