

OMBUDSMAN RI: PELAYANAN PUBLIK HARUS BERORIENTASI PADA KEPUASAN MASYARAKAT

Jum'at, 10 Oktober 2025 - Fuad Mushofa

Semarang - Pimpinan Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat, menegaskan pentingnya orientasi kepuasan masyarakat sebagai inti dari penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut disampaikan saat melakukan kunjungan kerja ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, Jumat (10/10/2025).

Kunjungan ini merupakan bagian dari rangkaian kegiatan pengawasan Ombudsman RI terhadap kualitas layanan publik di Jawa Tengah, khususnya di bidang keimigrasian dan pemasyarakatan. Jemsly diterima langsung oleh Kepala Kantor Imigrasi Semarang, Haryono, beserta jajaran pejabat struktural.

Dalam paparannya, Jemsly menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya dengan memperbaiki sistem dan prosedur, tetapi juga harus menyentuh aspek perilaku, nilai, dan budaya kerja aparatur.

"Pelayanan publik yang prima harus berorientasi pada kepuasan masyarakat, diselenggarakan secara akuntabel, transparan, dan bebas dari praktik maladministrasi," ujar Jemsly.

Menurutnya, Ombudsman RI melalui fungsi pengawasan eksternal terus mendorong lembaga-lembaga pelayanan publik untuk memperkuat komitmen integritas. Upaya tersebut kini diperkuat dengan penerapan "Opini Ombudsman", yaitu instrumen penilaian baru yang tidak hanya mengukur kepatuhan administratif, tetapi juga kualitas proses, hasil, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan.

Melalui mekanisme ini, Ombudsman memberikan evaluasi atas tindak lanjut lembaga terhadap saran perbaikan, rekomendasi, dan tindakan korektif. Dengan demikian, pengawasan tidak berhenti pada temuan maladministrasi, tetapi diarahkan pada perbaikan berkelanjutan.

"Ombudsman kini tidak hanya menilai warna kepatuhan, melainkan menilai sejauh mana instansi publik berkomitmen memperbaiki diri dan membangun kepercayaan masyarakat," lanjut Jemsly.

Ia juga memaparkan bahwa berdasarkan hasil pemantauan, tren maladministrasi di sektor keimigrasian menunjukkan perbaikan signifikan. Data Ombudsman RI mencatat, tren penyalahgunaan wewenang dan penundaan pelayanan publik di bidang keimigrasian cenderung menurun secara konsisten dalam lima tahun terakhir, meski masih diperlukan upaya berkelanjutan untuk mencapai pelayanan bebas maladministrasi sepenuhnya.

"Penurunan tren maladministrasi di sektor keimigrasian menunjukkan komitmen aparatur yang semakin kuat dalam menghadirkan pelayanan publik yang berintegritas," jelasnya.

Sementara itu, Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, Haryono, menjelaskan bahwa pihaknya terus berinovasi untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien melalui dukungan teknologi digital.

"Pelayanan keimigrasian kini sudah berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan didukung sistem *side robot* untuk efisiensi pelayanan," ujar Haryono.

Ombudsman RI menilai langkah digitalisasi yang dilakukan Kantor Imigrasi Semarang sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, di mana pelayanan publik harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi sekaligus memperkuat integritas aparatur.

Sinergi antara pengawasan Ombudsman RI dan inovasi pelayanan Imigrasi diharapkan dapat mempercepat terwujudnya pelayanan publik yang berintegritas, efektif, dan bebas dari maladministrasi di Jawa Tengah.