

BUKAN SEKADAR PREDIKAT, OMBUDSMAN BEKALI KEMENKUM BANTEN MINDSET PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 22 Januari 2026 - banten

Serang - Ombudsman Republik Indonesia menegaskan bahwa pembangunan Zona Integritas harus dimaknai sebagai upaya nyata untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, bukan sekadar mengejar predikat formal.

Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Zainal Muttaqin, dalam kegiatan Penandatanganan Komitmen Bersama Pembangunan Zona Integritas, Pakta Integritas, dan Perjanjian Kinerja Tahun 2026 yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum Banten, Rabu (21/01/2026).

Dalam sambutannya, Zainal menyampaikan bahwa kehadiran Ombudsman dalam kegiatan di lingkungan Kementerian Hukum bukanlah hal baru.

Menurutnya, Ombudsman secara konsisten terlibat dalam berbagai forum kementerian dan lembaga sebagai bagian dari penguatan pencegahan maladministrasi dan perbaikan sistem pelayanan publik. Ia menilai, dinamika penyelenggaraan pelayanan publik selalu dihadapkan pada beragam tantangan, baik dari sisi regulasi, sumber daya, maupun budaya kerja.

Zainal menekankan bahwa kendala yang muncul dalam pelayanan publik seharusnya tidak dijadikan alasan untuk berhenti atau berjalan di tempat. Sebaliknya, setiap kendala harus menjadi titik awal untuk mencari solusi secara bersama-sama.

Ia melihat semangat aparatur pemerintah dalam berbagai diskusi lebih diarahkan pada penyelesaian masalah, bukan pada membenaran atas hambatan yang ada. Menurutnya, orientasi penyelesaian masalah inilah yang menjadi fondasi utama dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas dan berintegritas.

Lebih lanjut, Ombudsman menegaskan bahwa pembangunan Zona Integritas, termasuk WBK dan WBBM, tidak boleh direduksi menjadi sekadar perolehan predikat atau simbol administratif.

Fokus utamanya harus ditempatkan pada proses perubahan cara kerja dan cara melayani masyarakat. Zainal menilai bahwa kualitas pelayanan publik hanya dapat meningkat apabila integritas benar-benar diwujudkan dalam praktik sehari-hari, mulai dari pengambilan keputusan hingga interaksi langsung dengan masyarakat.

Ia juga menyoroti pentingnya perubahan mindset aparatur dalam pelayanan publik. Menurut Zainal, masih terdapat pandangan di masyarakat yang membandingkan pelayanan pemerintah dengan pelayanan sektor swasta, seolah-olah pelayanan publik selalu berada di posisi tertinggal.

Kondisi ini, kata dia, tidak akan berubah jika aparatur pemerintah masih bekerja dengan pola pikir lama. Oleh karena itu, Ombudsman mendorong perubahan mindset yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, kepastian prosedur, serta keadilan bagi seluruh masyarakat.

"Perubahan mindset aparatur akan berdampak langsung pada perubahan persepsi masyarakat. Ketika pelayanan publik

diselenggarakan secara konsisten, transparan, dan berintegritas, maka kepercayaan publik akan tumbuh," ujarnya.

Zainal menyampaikan harapannya agar ke depan pelayanan pemerintah justru dapat menjadi rujukan dan standar dalam pelayanan, bukan lagi dibandingkan secara negatif dengan sektor lain.

Melalui kegiatan penandatanganan komitmen bersama tersebut, Ombudsman memandang adanya peluang strategis bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum Banten untuk memperkuat komitmen pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi.