

GUBERNUR SUMUT: OMBUDSMAN RI JADI INSTRUMEN EVALUASI LAYANAN PUBLIK

Kamis, 30 Juli 2026 - sumut

Medan (ANTARA) - Gubernur Sumatera Utara (Sumut) Bobby Nasution meminta seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) agar menjadikan entry meeting (taklimat awal) Ombudsman RI sebagai instrumen evaluasi pelayanan publik.

"Langkah ini dinilai penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat," kata Bobby usai membuka acara entry meeting Ombudsman RI 2026 di Aula Raja Inal Siregar, Kantor Gubernur Sumut, Rabu.

Gubernur mengatakan kegiatan ini diikuti OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sumut, pemerintah daerah, kementerian, lembaga, dan instansi vertikal di Sumatera Utara.

Entry meeting, kata dia, sekaligus menjadi penanda dimulainya penilaian, dan survei kepuasan masyarakat Sumut terhadap unit pelayanan publik.

"Kita harus memaknai ini salah satu instrumen evaluasi pelayanan publik untuk perbaikan, introspeksi, peningkatan sistem kerja, pengelolaan pengaduan, peningkatan aparatur, dan standar pelayanan yang konsisten," katanya.

Pada tahun sebelumnya, tutur Bobby, Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sumut mendapat predikat Opini Kualitas Tinggi atau Zona Hijau atas pelayanan publik.

Pihaknya menegaskan bahwa capaian tersebut tidak boleh membuat Pemprov Sumut berpuas diri, tetapi menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

"Saya mengapresiasinya, tetapi tidak boleh berpuas diri. Justru itu harus menjadi motivasi agar bekerja lebih baik lagi, sehingga kualitas pelayanan publik kita terus meningkat, dan merata untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat," ucap Bobby.

Anggota Ombudsman RI Syafrida Rachmawati Rasahan mengatakan bahwa tantangan pelayanan publik tahun ini, salah satunya adalah keterbatasan fiskal.

Menurutnya, efisiensi anggaran di sejumlah daerah, kementerian, dan lembaga dinilai berdampak pada pelayanan publik, sehingga diperlukan kolaborasi untuk mencari solusi.

"Tantangan terbesarnya keterbatasan fiskal. Kita perlu berfikir ulang memberikan layanan publik yang prima, tetapi harus tetap memberikan layanan prima kepada masyarakat. Upaya kita bersama mencari jalan keluar, dan bekerja dengan keterbatasan ini," kata Syafrida.

Sementara itu Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara Herdensi Adnin menyampaikan penilaian maupun survei kepuasan masyarakat Sumut akan dilakukan pada Agustus hingga November 2026.

"Hasilnya disampaikan pada Desember 2026, untuk ditindaklanjuti oleh pemerintah daerah, kementerian, dan lembaga terkait. Tak ada pelayanan publik yang sempurna, terpenting komitmen kita bersama memberikan pelayanan maksimal," kata Herdensi.