

LEWAT EVALUASI OMBUDSMAN, BOBBY MINTA OPD BENAHILAYANAN PUBLIK

Kamis, 30 Juli 2026 - sumut

Gubernur Sumatera Utara (Sumut) Muhammad Bobby Afif Nasution meminta seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) menjadikan entry meeting Ombudsman RI sebagai momentum evaluasi untuk membenahi kualitas pelayanan publik. Menurutnya, proses penilaian tersebut bukan sekadar ajang mengejar predikat, melainkan instrumen penting untuk memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat.

Hal itu disampaikan Bobby saat membuka Entry Meeting Ombudsman RI 2026 di Aula Raja Inal Siregar, Kantor Gubernur Sumut, Jalan Diponegoro Nomor 30 Medan, Rabu (29/7). Kegiatan tersebut diikuti pemerintah daerah, kementerian, lembaga, serta instansi vertikal sebagai penanda dimulainya penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dan survei kepuasan masyarakat.

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

Bobby mengingatkan, hasil penilaian Ombudsman harus dimanfaatkan sebagai bahan introspeksi agar kualitas pelayanan terus meningkat. Menurutnya, pelayanan publik yang baik menjadi tolok ukur kehadiran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Ia juga menyinggung capaian Pemprov Sumut pada tahun sebelumnya yang berhasil meraih predikat Opini Kualitas Tinggi (Zona Hijau) dalam penilaian pelayanan publik Ombudsman RI. Meski demikian, Bobby menegaskan prestasi tersebut tidak boleh membuat seluruh jajaran berpuas diri.

"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," katanya.

Sementara itu, Anggota Ombudsman RI Syafrida R. Rasahan mengungkapkan tantangan terbesar pelayanan publik pada 2026 adalah keterbatasan fiskal. Efisiensi anggaran yang terjadi di berbagai daerah, kementerian, dan lembaga dinilai berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan apabila tidak diantisipasi dengan inovasi dan kolaborasi.

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

Di sisi lain, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara Herdensi Adnin mengatakan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dan survei kepuasan masyarakat akan berlangsung mulai Agustus hingga November 2026. Hasil penilaian dijadwalkan diumumkan pada Desember dan menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah, kementerian, serta lembaga terkait.

Menurut Herdensi, tidak ada pelayanan publik yang benar-benar sempurna. Yang terpenting adalah adanya komitmen

untuk terus melakukan perbaikan dari waktu ke waktu.

"Tidak ada pelayanan publik yang sempurna. Yang terpenting adalah komitmen kita bersama memberikan pelayanan yang maksimal. Hari ini harus lebih baik dari kemarin, kualitas dan kepatuhan harus lebih baik dari tahun lalu," katanya.

Kegiatan entry meeting tersebut turut dihadiri para bupati dan wali kota se-Sumatera Utara, Kepala Kantor Wilayah BPN Sumut Nugraha, Penjabat Sekretaris Daerah Provinsi Sumut Sulaiman Harahap, unsur Forkopimda, perwakilan kementerian dan lembaga, serta jajaran OPD di lingkungan Pemprov Sumut. (san/ila)