

PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI JAMBI: EMPATI DI TENGAH KETERBATASAN

Rabu, 12 Agustus 2026 - jambi

BICARA PERISTIWA - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi sudah mulai melaksanakan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2026 pada pekan ini. Penilaian ini dilakukan di beberapa daerah di Provinsi Jambi dengan mengambil sampel pada beberapa pemerintah daerah dan juga instansi vertikal. Penilaian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang merupakan bagian dari upaya Ombudsman mencegah terjadinya maladministrasi.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi, Saiful Roswandi, menyampaikan bahwa penilaian ini merupakan salah satu instrumen Ombudsman untuk mendorong tata laksana pelayanan publik di Provinsi Jambi. Ia mengatakan bahwa hubungan antara pemerintah dan masyarakat sejatinya terikat dalam satu urat nadi utama, yaitu pelayanan publik.

Namun, lanjut Saiful, seiring berjalannya tahun 2026, tantangan dalam memberikan layanan yang prima di Provinsi Jambi masih terus menjadi sorotan. Oleh karena itu, Ombudsman tetap melaksanakan Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik yang nantinya disampaikan dalam bentuk Opini Ombudsman pada tahun ini.

Saiful menegaskan dalam dialognya di RRI PRO 1 Jambi pada 11 Agustus 2026, bahwa pelayanan publik bukan sekadar urusan administratif, melainkan keterhubungan antara pemerintah dengan warga, selayaknya urat nadi yang terhubung.

"Kita harus paham bahwa hubungan pemerintah dengan warga itu urat nadinya terhubung dalam konteks pelayanan publik. Di situ urgensinya mengapa pelayanan publik menjadi hal paling utama dari segala kebutuhan kewarganegaraan kita," ujar Saiful.

Senada dengan itu, Saiful juga menambahkan pentingnya bagi para penyelenggara negara untuk tidak menjadikan hambatan sebagai alasan untuk berhenti berinovasi dalam melayani warga.

Menanggapi persoalan tersebut, Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi yang juga mengikuti Dialog di RRI PRO 1 Jambi, Hapsa, ikut memberikan pandangan kritisnya. Menurut Hapsa, meskipun isu klasik seperti keterbatasan anggaran sering menjadi alasan, akar masalahnya sebenarnya lebih kepada cara pandang dalam melayani.

"Sebenarnya bisa kita definisikan banyak tantangan dalam layanan publik, mulai dari SDM hingga anggaran yang beberapa tahun terakhir memang terasa terbatas. Tapi, tantangan itu sebenarnya bisa diatasi dengan satu hal, yaitu layanan yang humanis. Yaitu bagaimana kita memanusiakan manusia," ujar Hapsa.

Hapsa memberikan analogi yang dekat dengan keseharian, yakni di lingkungan kampus. Ia menyebut bahwa empati adalah kunci yang sering kali hilang ketika seseorang merasa terbebani oleh hak dan kewajiban.

"Walaupun orientasinya pasti ada, bagaimana kewajiban dan hak yang saya dapat seperti apa, tapi kalau memang orientasinya memanusiakan manusia, rasanya kita akan punya empati yang lebih tinggi," tambah Hapsa.