

PERKUAT TATA KELOLA LAYANAN PUBLIK, KEMENAG BERSAMA OMBUDSMAN LAKUKAN PEMBINAAN

Jum'at, 10 Juli 2026 - riau

RRI.CO.ID, Pekanbaru - Dalam upaya memperkuat tata kelola layanan publik yang akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau bekerjasama dengan Ombudsman menggelar pembinaan bagi Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, kepala madrasah, kepala KUA se-Provinsi Riau, serta pengurus Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB) Provinsi Riau secara hybrid, Kamis 9 Juli 2026.

Kegiatan yang diselenggarakan dengan Rapat Koordinasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau tersebut menghadirkan Anggota Ombudsman RI, Nuzran Joher dan Ketua Ombudsman Perwakilan Riau, Bambang Pratama, sebagai narasumber dalam penguatan pemahaman aparatur terhadap tata kelola pelayanan publik yang sesuai regulasi.

Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, Muliardi mengatakan pembinaan tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat pemahaman ASN terhadap aturan dan regulasi yang menjadi landasan dalam bekerja.

"ASN harus menjadikan regulasi dan aturan sebagai rujukan utama dalam bekerja. Tidak cukup hanya memahami secara konseptual atau teoritis, tetapi harus benar-benar dilaksanakan di lapangan," tegas Muliardi.

Menurutnya, tantangan pelayanan publik saat ini semakin kompleks seiring derasnya arus informasi dan dinamika di ruang digital. Dalam kondisi tersebut, aparatur Kementerian Agama dituntut tetap berpegang teguh pada aturan, tidak mudah terpengaruh oleh opini liar di media sosial, dan tetap mengedepankan pelayanan yang profesional.

"Dinamika dunia maya hari ini sangat cepat. Apa yang dilakukan kepala madrasah, kepala KUA, kepala bidang, hingga Kepala Kankemenag Kabupaten/Kota akan menjadi perhatian masyarakat. Karena itu, ASN wajib memastikan setiap langkah dan kebijakan tetap berada dalam koridor regulasi," ujarnya.

Muliardi mengingatkan bahwa regulasi harus menjadi "tali tempat bergantung" bagi setiap ASN dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Dengan menjadikan aturan sebagai pegangan, aparatur akan memiliki arah yang jelas dalam bertindak sekaligus terlindungi dari kesalahan dalam pengambilan keputusan.

"Jadikan regulasi dan peraturan apa pun sebagai tali tempat bergantung, sehingga tali itu tidak akan pernah putus. Kita bekerja untuk masyarakat, sesuai dengan visi Kementerian Agama yakni rukun, maslahat, dan cerdas. Ini harus menjadi pegangan kita bersama," lanjutnya.

Ia juga mengingatkan seluruh jajaran agar memiliki keberanian dalam bekerja, namun tetap mengedepankan kehati-hatian dan kepatuhan terhadap aturan.

"Berani boleh, tetapi nekat jangan sekali-kali. Kita harus hadir memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan tetap berpijak pada regulasi dan etika ASN," pesan Muliardi.

Sementara itu, Anggota Ombudsman RI Nuzran Joher menjelaskan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang

memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, maupun badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

"Pengawasan tersebut menjadi bagian penting dalam memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip akuntabilitas, transparansi, dan perlindungan hak masyarakat. Ombudsman memiliki kewenangan melakukan pemeriksaan terhadap laporan masyarakat melalui permintaan keterangan dan klarifikasi, pemeriksaan dokumen, serta pemanggilan para pihak, termasuk pemanggilan paksa apabila diperlukan," tutur Nuzran.

Selain itu menurut Nuzron, Ombudsman juga dapat melakukan mediasi dan konsiliasi, menerbitkan rekomendasi termasuk rekomendasi ganti rugi dan rehabilitasi, serta menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, DPR, DPRD, dan penyelenggara pelayanan publik lainnya terkait perubahan peraturan perundang-undangan dalam rangka mencegah terjadinya maladministrasi.

Nuzran juga mengingatkan pentingnya memahami bentuk-bentuk maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat 12 bentuk perilaku atau perbuatan maladministrasi, yakni perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

"Perilaku tersebut dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Karena itu, seluruh penyelenggara pelayanan publik harus memahami batas kewenangan, kewajiban hukum, serta standar pelayanan agar tidak terjerumus pada praktik maladministrasi," ujarnya.

Melalui pembinaan ini, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau berharap seluruh jajaran Kementerian Agama, mulai dari tingkat kabupaten/kota, madrasah, KUA, hingga unsur FKUB, semakin solid dalam menghadirkan layanan publik yang berkualitas, adaptif terhadap perkembangan zaman, serta tetap menjunjung tinggi prinsip akuntabilitas dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.