

PERKUAT PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN RI BERTEMU GUBERNUR BANTEN

Kamis, 04 Juni 2026 - banten

Siaran Pers

Nomor 292/HM.02.07/VI/2026

Rabu, 03 Juni 2026

SERANG - Anggota Ombudsman RI, Fikri Yasin, melakukan kunjungan kerja dalam rangka koordinasi pengawasan pelayanan publik di Provinsi Banten, Rabu (3/6/2026). Gubernur Banten, Andra Soni, didampingi Sekda Provinsi Banten, Asda III Provinsi Banten, Kepala Biro Organisasi dan RB, serta Kepala OPD Provinsi Banten menerima kunjungan Fikri beserta Kepala Perwakilan Ombudsman Banten dan jajaran di Gedung Negara Provinsi Banten, Kota Serang.

"Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman bertugas melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan dalam rangka melakukan upaya pencegahan maladministrasi. Untuk itu, hari ini kami dan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten berkoordinasi dengan Gubernur Banten dan jajaran untuk membahas hal-hal konkret yang perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat," ujarnya.

Dalam arahannya, Fikri menekankan pentingnya sinergi antara Ombudsman RI dengan penyelenggara pelayanan publik yang menjadi objek pengawasan. "Perlu dipahami dengan baik bahwa prinsip dan cara kerja Ombudsman adalah mengajak bersama-sama penyelenggara layanan untuk berkomitmen dan konsisten meningkatkan pelayanan. Oleh karenanya, Ombudsman selalu mengedepankan kesempatan kepada penyelenggara untuk melaksanakan tindakan korektif apabila terdapat temuan atau potensi Maladministrasi," Papar Fikri.

Menurut Fikri, yang utama adalah mencari solusi atau penyelesaian masalah bersama, bukan mencari siapa yang salah dan perlu disanksi. "Kecuali jika penyelenggara layanan tidak mengindahkan itu dan bergeming dengan maladministrasi. Maka Ombudsman sesuai kewenangannya akan menerbitkan Rekomendasi yang sifatnya wajib dilaksanakan dan ada konsekuensinya jika tidak dijalankan," tukasnya.

Pada kesempatan yang sama, Fikri Yasin turut menyaksikan dan menyerahkan rekapitulasi hasil Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik (Opini Ombudsman RI) dan Hasil Monitoring Pelaksanaan Saran atas Kajian Cepat oleh Ombudsman Banten mengenai Pemenuhan Standar Pelayanan dan Kewajiban Pengelolaan Pengaduan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di wilayah Provinsi Banten.

Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan terhadap 3 (tiga) OPD/Unit Pelayanan di lingkungan wilayah Pemerintah Provinsi Banten tahun 2025 lalu, Ombudsman RI memberikan Opini "Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi" kepada Pemerintah Provinsi Banten.

Kepala Perwakilan Ombudsman Banten, Fadli Afriadi, menyerahkan secara langsung Opini Ombudsman RI Tahun 2025

kepada Gubernur Banten, Andra Soni, juga kepada RSUD Banten, Dinas Sosial, serta Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi yang menjadi lokus penilaian pada tahun lalu.

Fadli berharap dengan sinergi yang terus diperkuat, Pemerintah Provinsi Banten dapat meraih nilai lebih optimal pada penilaian tahun 2026 ini. "Karena ada transformasi penilaian, perubahan variabel, indikator, metode, dan lain sebagainya, maka hasil penilaian tahun 2025 lalu dapat dipandang sebagai awal baru karena kita perlu naik kelas dari penilaian yang kita lakukan sebelumnya agar masyarakat semakin merasakan manfaatnya," ujarnya.

Senada dengan Fadli, Andra Soni mengatakan pelayanan publik tidak hanya diukur dan dimulai dari penghargaan, tetapi juga dari manfaat yang dirasakan masyarakat. Untuk itu, ia menegaskan bahwa Pemerintah Provinsi Banten mengapresiasi penilaian yang dilakukan Ombudsman RI sebagai bagian dari pengawasan.

"Kita menyadari bahwa pelayanan tidak hanya diukur dan dimulai dari penghargaan, tetapi dari manfaat yang dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, hasil penilaian yang disampaikan hari ini akan kami maknai sebagai instrumen evaluasi yang sangat penting untuk melakukan perbaikan. Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih atas pendampingan pengawasan serta masukan yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten agar dapat terus ditingkatkan demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang semakin baik," ujar Andra Soni.

Berkenaan dengan Kajian Cepat mengenai Pemenuhan Standar Pelayanan dan Kewajiban Pengelolaan Pengaduan pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di Provinsi Banten, Ombudsman Banten juga menyerahkan hasil monitoring di hadapan Pimpinan Ombudsman RI dan Gubernur Banten. Adapun hasil monitoring diserahkan langsung kepada stakeholder terkait, yaitu Bapenda Provinsi Banten, Ditlantas Polda Banten, Ditlantas Polda Metro Jaya, dan Kanwil PT Jasa Raharja.

Fadli Afriadi selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten mengapresiasi upaya Bapenda Provinsi Banten, Ditlantas Polda Banten, Ditlantas Polda Metro Jaya, dan Kanwil PT Jasa Raharja dalam menjalankan pembenahan. Ia berpesan agar perbaikan layanan yang sudah dilaksanakan pada Kantor Bersama SAMSAT terus dilakukan secara berkelanjutan.

"Samsat merupakan salah satu garda terdepan pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat luas. Melalui kajian ini, kami ingin memastikan bahwa komitmen perbaikan bukan hanya di atas kertas, melainkan berdampak nyata pada hilangnya praktik maladministrasi, meningkatnya transparansi tarif dan waktu, serta responsifnya penanganan keluhan warga," ujar Fadli.

Sinergi antara Bapenda, Ditlantas, dan Jasa Raharja dinilai menjadi kunci utama dalam modernisasi layanan Samsat di Banten. Ke depan, pihak Ombudsman berharap hasil monitoring ini dapat dijadikan peta jalan (roadmap) bagi ketiga instansi untuk terus berinovasi, memperbaiki sistem, dan memperkuat integritas petugas di lapangan demi mewujudkan pelayanan yang akuntabel, cepat, mudah, terjangkau, dan bebas dari pungutan liar.

Narahubung:

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten