# HASIL SIDAK OMBUDSMAN, MUTU PELAYANAN PUBLIK DI LAMPURA BELUM MEMENUHI STANDAR

**Kamis, 20 September 2018 - Shintya Gugah Asih T.**

Harianmomentum.com--Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung menyarakan Pemerintah Kabupaten Lampung Utara (Lampura) meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di sejumlah kantor organisasi perangkat daerah (OPD) setempat.

Saran tersebut disampaikan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Lampung Nur Rakhman Yusuf usai inspeksi mendadak (sidak) di dua kantor OPD Kabupaten Lampura: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

"Kami telah melakukan panggilan terhadap Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Utara, dan dua kali beliau tidak dapat memenuhi panggilan dengan keterangan sakit.Ternyata benar sedang sakit. Untuk itu kami ingin memastikan proses pelayanan di dinas pendidikan. Jangan sampai kondisi ini terus berlangsung," kata Nur Rakhman pada harianmomentum.com, Kamis (20/09/2018).

Dia juga menyampaikan, dari hasil sidak tersebut,standar pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Lampura, belum memadai.

"Salah satu ruangan pelayanan yang kami kunjungi adalah ruang pelayanan untuk mengurus kenaikan pangkat. Di sana standar pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik belum terpenuhi. Mulai dari mekanisme pelayanan, produk dan jam layanan, sampai ruang tunggu pun tak ada," ungkapnya.

Hal serupa juga terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Menurut Nurakhman, meski layanan berjalan sebagaimana mestinya, tetapi masih ditemui beberapa warga yang mengeluhkan lamanya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

"Keluhan yang kami temukan pada pelayanan KK, masih ada beberapa warga yang menunggu dari pagi masih belum selesai dilayani. Seharusnya sesuai Pemendagri Nomor 19 Tahun 2018, disdukcapil mengumumkan jumlah blanko yang tersedia setiap harinya ,tapi itu tidak dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Utara," ungkapnya.

Kemudian masalah sarana pengaduan seperti nomor call center juga tidak aktif, akses bagi disabilitas belum ada, ruang ibu menyusui justrudipakai untuk penyimpanan barang, serta fasilitas toilet umum yang tidak memadai. (ysn)