OMBUDSMAN BENGKULU DAN DPMPTSP KOTA BENGKULU BAHAS RESPONSIVITAS PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 04 November 2026 - bengkulu

BENGKULU - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi menjadi narasumber dalam program podcast RRI Net Bengkulu bertajuk Bengkulu Menyapa dengan tema"Seberapa Responsif Pemerintah terhadap Masyarakat?", Selasa (3/11/2026).

Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu melalui Podcast tersebut juga menghadirkan Kepala Dinas Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) Kota Bengkulu. Dialog ini membahas kualitas pelayanan publik, respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, hingga upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta penanganan pengaduan masyarakat.

Dalam perbincangan tersebut, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu Ade Bardianto, menyampaikan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Bengkulu menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Sejumlah organisasi perangkat daerah (OPD) telah melakukan penyesuaian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bahkan, berdasarkan penilaian Opini Ombudsman Tahun 2025, pelayanan publik di Kota Bengkulu telah mencapai Zona Hijau dengan kategori Kualitas Baik. Meski demikian, masih terdapat unit pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi standar dan harapan masyarakat.

Ade juga mengungkapkan bahwa berdasarkan data laporan yang diterima Ombudsman, tiga substansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat meliputi kepegawaian, energi dan kelistrikan, termasuk persoalan kelangkaan serta distribusi bahan bakar minyak (BBM), dan pendidikan. Sementara itu, substansi administrasi kependudukan, kesehatan, dan pertanahan juga secara rutin masuk dalam lima besar substansi laporan masyarakat.

Terkait bentuk dugaan maladministrasi, Ade menjelaskan bahwa tiga dugaan yang paling banyak ditemukan dalam laporan masyarakat adalah tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, dan penundaan berlarut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan sikap petugas, tetapi juga menyangkut kepatuhan penyelenggara terhadap prosedur dan standar waktu pelayanan.

Lebih lanjut, Ade menegaskan bahwa salah satu tolok ukur utama kualitas pelayanan publik adalah Standar Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, mempublikasikan, dan menerapkan standar pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, serta kepastian biaya pelayanan.

Menurutnya, keluhan masyarakat sering kali muncul akibat adanya kesenjangan pemahaman antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan. Hal tersebut dapat terjadi ketika instansi belum menyosialisasikan aturan terbaru atau belum menyusun dan menerapkan standar pelayanan secara konsisten.

Dalam kesempatan itu, Ade juga menjelaskan langkah yang dapat dilakukan masyarakat apabila hak pelayanannya tidak terpenuhi. Masyarakat dianjurkan terlebih dahulu menyampaikan pengaduan melalui unit pengaduan internal instansi terkait. Namun, apabila pengaduan tidak mendapat respons, unit pengaduan tidak tersedia, atau terdapat kekhawatiran terhadap keamanan pelapor dalam kasus sensitif, masyarakat dapat menyampaikan laporan langsung kepada Ombudsman RI.

Untuk menyampaikan laporan, masyarakat perlu memenuhi persyaratan formil dan materiil sesuai ketentuan yang berlaku. Laporan dapat disampaikan dengan datang langsung ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu di Jalan Adam Malik KM 8, melalui telepon atau WhatsApp Call Center 0811-9723-737, email, media sosial, maupun surat. Dalam kasus tertentu yang bersifat sensitif, identitas pelapor dapat dirahasiakan. Ade menegaskan bahwa seluruh proses penanganan laporan di Ombudsman RI tidak dipungut biaya atau gratis.

Sementara itu, dari sisi penyelenggara pelayanan, Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bengkulu memaparkan perkembangan pelayanan perizinan dan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu. Dalam dialog tersebut disampaikan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP mencapai 93,91 persen. Berbagai inovasi juga terus dikembangkan, di antaranya MPP Bergerak yang diluncurkan pada 2025 serta aplikasi Pikolu (Sistem Informasi Investasi Kota Bengkulu).

MPP Kota Bengkulu mengintegrasikan berbagai layanan instansi, mulai dari administrasi kependudukan, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, perpajakan, perizinan berusaha, hingga layanan kepolisian dan perbankan. Layanan yang banyak diakses masyarakat antara lain perekaman KTP, pengurusan Kartu Keluarga, Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB).

Dalam hal pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Bengkulu menegaskan bahwa pengurusan NIB dan perizinan tidak dipungut biaya. Masyarakat juga diimbau untuk mengurus perizinan secara langsung tanpa menggunakan jasa perantara atau calo. Untuk menjangkau masyarakat lebih luas, DPMPTSP turut melaksanakan program NIB On the Spot melalui kegiatan jemput bola di kelurahan, pusat perbelanjaan, dan kawasan Car Free Day.

DPMPTSP juga menyampaikan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang inklusif, khususnya bagi kelompok lanjut usia, penyandang disabilitas, serta masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam menggunakan teknologi digital. Melalui jalur prioritas dan pendampingan langsung oleh petugas, masyarakat dapat memperoleh bantuan dalam proses pengurusan layanan.

Menutup dialog, kedua narasumber menyampaikan pesan kepada masyarakat agar lebih aktif dalam memanfaatkan dan mengawasi pelayanan publik. DPMPTSP Kota Bengkulu mengajak masyarakat untuk mengurus perizinan melalui jalur resmi serta tidak ragu menyampaikan masukan apabila menemukan kendala pelayanan. Sementara itu, Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu mengajak masyarakat untuk memahami hak-haknya sebagai pengguna layanan dan berani melaporkan apabila menemukan dugaan maladministrasi.

Melalui kegiatan ini, Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu berharap edukasi mengenai pengawasan pelayanan publik semakin luas menjangkau masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan menjadi salah satu bagian penting dalam mendorong evaluasi dan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik agar semakin responsif, transparan, dan akuntabel.

Saksikan tayangan lengkap podcast Bengkulu Menyapa melalui kanal YouTube RRI Net Bengkulu:

https://www.youtube.com/live/WeOu_d9kHMQ