

# MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG AKUNTABEL

Jum'at, 28 Juli 2023 - Risqa Tri

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Lampung merupakan lembaga yang bertugas menjaga dan melindungi hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik. Berdiri sebagai lembaga independen, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Lampung berperan penting dalam memastikan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah di wilayah Lampung.

Salah satu langkah penting dalam mewujudkan hal ini adalah dengan menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh publik. Di Provinsi Lampung, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Lampung telah meluncurkan program "PENINGKATAN AKSES PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK", sebagai upaya konkret untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan solusi yang cepat dan efektif bagi masyarakat.

Pada tahun 2023 ini, direncanakan program ini akan diselenggarakan di 5 Kabupaten di Provinsi Lampung, yaitu: Kabupaten Pesisir Barat, Kabupaten Pringsewu, Kota Metro, Kabupaten Lampung Timur, dan Kota Bandar Lampung. Sejauh ini sudah diselenggarakan di 2 Kabupaten, yaitu Kabupaten Pesisir Barat, dan Kabupaten Pringsewu. Untuk 3 Kabupaten lainnya direncanakan akan diselenggarakan di waktu mendatang.

Program ini juga memiliki beberapa manfaat, antara lain:

## 1. Membangun Masyarakat yang Responsif

Program akses pengaduan pelayanan publik yang diluncurkan oleh Ombudsman RI Provinsi Lampung bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengatasi masalah atau ketidakpuasan terkait dengan pelayanan publik. Melalui program ini, Ombudsman RI Provinsi Lampung berupaya membangun masyarakat yang responsif terhadap permasalahan pelayanan publik dan mendorong partisipasi aktif mereka dalam memperbaiki kualitas layanan yang ada.

## 2. Peningkatan Aksesibilitas

Ombudsman RI Provinsi Lampung menyediakan berbagai saluran pengaduan, seperti melalui telepon, surat, email, atau secara langsung melalui kantor mereka. Langkah ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka hadapi dengan mudah, tanpa harus menghadapi hambatan atau birokrasi yang rumit. Dengan meningkatkan aksesibilitas, diharapkan lebih banyak masyarakat yang berani melaporkan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan publik yang diterima.

## 3. Transparansi dan Akuntabilitas

4. Sebagai lembaga yang berfungsi sebagai pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI Provinsi Lampung mengutamakan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tindakan yang mereka lakukan. Mereka secara rutin memberikan laporan publik mengenai kinerja mereka, termasuk jumlah pengaduan yang diterima, jenis masalah yang dilaporkan, serta tindakan yang telah diambil untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dengan demikian, masyarakat dapat melihat dan mengevaluasi sejauh mana Ombudsman RI Provinsi Lampung bekerja untuk memperbaiki pelayanan publik.

Dalam rangka menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat terhadap pelayanan publik, Ombudsman juga bekerja sama dengan DPR RI, untuk memberikan materi terkait pelayanan publik di Indonesia yang dinarasumberi oleh Komisi II DPR RI dan juga anggota Ombudsman RI Pusat.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Lampung berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan dan memastikan bahwa keluhan masyarakat ditangani dengan sebaik-baiknya. Program "Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik" ini diharapkan dapat menjadi jembatan yang kuat antara masyarakat dan pemerintah, sehingga pelayanan publik yang lebih baik dan lebih akuntabel dapat terwujud di Provinsi Lampung.

Mahasiswa Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka

Program Studi Ilmu Pemerintahan 2020

Universitas Lampung