

# 2025 LAYANAN PUBLIK DI LAMPUNG MASIH LEMAH

Rabu, 28 Januari 2026 - lampung

BANDARLAMPUNG-Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung menegaskan masih seriusnya persoalan pelayanan publik di daerah. Sepanjang Tahun 2025, Ombudsman Lampung menerima 229 laporan masyarakat, yang didominasi aduan terkait infrastruktur, pertanahan, air minum, perbankan, dan pelayanan pemerintahan.

Data ini menjadi indikator kuat bahwa kualitas pelayanan publik di Provinsi Lampung masih membutuhkan pembenahan yang menyeluruh dan berkelanjutan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung, Nur Rakhman Yusuf, menyampaikan bahwa jumlah laporan yang diterima tidak dapat dipandang sekadar sebagai statistik tahunan. Hal tersebut disampaikannya di Kantor Ombudsman Lampung, Jalan Cut Mutia, Bandar Lampung, Selasa (27/1/2026).

"Sebanyak 229 laporan masyarakat yang kami terima sepanjang 2025 menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik di Provinsi Lampung masih nyata dan berulang. Ini bukan sekadar angka, tetapi cerminan langsung kegagalan pelayanan yang dirasakan masyarakat di lapangan," tegas Nur Rakhman Yusuf.

Selain menerima laporan masyarakat, Ombudsman Lampung menegaskan bahwa pengawasan tidak semata bersifat pasif. Sepanjang tahun 2025, Ombudsman Lampung juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap persoalan pelayanan publik yang berdampak luas dan berpotensi merugikan masyarakat.

"Ombudsman tidak menunggu laporan semata. Ketika persoalan pelayanan berdampak luas dan berpotensi merugikan masyarakat, kami melakukan investigasi atas prakarsa sendiri sebagai bentuk tanggung jawab pengawasan," ujarnya.

Dalam upaya menjangkau masyarakat secara langsung, Ombudsman Lampung mencatat 437 akses masyarakat melalui berbagai kanal pengaduan. Kanal WhatsApp dan kegiatan Ombudsman On The Spot (OTS) menjadi sarana yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat. Sepanjang 2025, Ombudsman Lampung melaksanakan 11 kegiatan OTS di berbagai kabupaten dan kota untuk menjemput langsung persoalan pelayanan publik yang dialami masyarakat.

Hasil OTS, investigasi, dan pemeriksaan laporan menunjukkan bahwa persoalan infrastruktur jalan rusak, layanan pertanahan yang berlarut, distribusi air minum, layanan kelistrikan, perbankan, serta pelayanan pemerintahan desa masih menjadi keluhan dominan masyarakat.

Dari sisi penanganan laporan, Ombudsman Lampung menangani 267 laporan, termasuk penyelesaian laporan tahun sebelumnya. Dari jumlah tersebut, 193 laporan atau 72,3 % berhasil diselesaikan, termasuk penuntasan 100 persen laporan Tahun 2024. Berdasarkan target Perjanjian Kinerja Tahun 2025 sebanyak 177 laporan, Ombudsman Lampung berhasil menutup 193 laporan, sehingga melampaui target tahunan.

"Dari 267 laporan yang kami tangani, lebih dari 72 % berhasil diselesaikan, termasuk penuntasan seluruh laporan tahun sebelumnya. Namun penyelesaian laporan tidak akan cukup jika penyelenggara tidak segera memperbaiki sistem dan kepatuhan terhadap standar pelayanan," kata Nur Rakhman Yusuf.

Ia menegaskan bahwa capaian tersebut diraih di tengah berbagai keterbatasan, termasuk adanya kebijakan efisiensi

anggaran oleh Presiden yang turut berdampak pada pelaksanaan tugas pengawasan di daerah.

"Berdasarkan Perjanjian Kinerja Tahun 2025, target penyelesaian laporan Ombudsman Lampung ditetapkan sebanyak 177 laporan. Dengan capaian penyelesaian 193 laporan atau 109%, kami berhasil melampaui target tersebut. Capaian ini menunjukkan bahwa Ombudsman Lampung tetap berupaya bekerja secara optimal meskipun dihadapkan pada tantangan efisiensi anggaran," jelas Nur Rakhman Yusuf.

"Efisiensi anggaran tidak menjadi alasan untuk menurunkan kualitas pengawasan. Ombudsman Lampung tetap berkomitmen menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik secara maksimal dengan memprioritaskan substansi pengaduan masyarakat, efektivitas penanganan laporan, serta upaya pencegahan maladministrasi," tambahnya.

Sebagai bagian dari pencegahan maladministrasi, Ombudsman Lampung secara tegas mendorong perbaikan kebijakan melalui kajian kebijakan tata kelola pemeliharaan jalan provinsi dan kabupaten/kota.

Kajian tersebut menemukan 1. belum adanya SOP pemeliharaan jalan yang dikhawatirkan berdampak pada pertanggungjawaban pelaksanaan pemeliharaan jalan, 2. tidak adanya publikasi rencana pemeliharaan jalan setiap awal tahun sehingga masyarakat tidak mengetahui jalan mana saja yang akan diperbaiki, 3. belum adanya uji laik fungsi jalan sehingga jalan yang saat ini digunakan oleh masyarakat belum memiliki sertifikat laik fungsi jalan, 4. lemahnya pengawasan pemeliharaan jalan sehingga tidak ada evaluasi pelaksanaan pemeliharaan jalan, 5. lemah pengelolaan pengaduan serta tidak adanya standar pelayanan di bidang pelayanan jalan sehingga pengaduan dan pelayanan tidak terkelola dengan baik. Kondisi ini dinilai berkontribusi langsung terhadap kerusakan infrastruktur dan berulangnya keluhan masyarakat.

Selain kajian kebijakan, Ombudsman Lampung juga melaksanakan Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik (Opini Ombudsman RI) untuk pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah, pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan/Satuan Pendidikan, dan pelayanan sosial di Dinas Sosial.

Selain itu, Ombudsman Lampung melaksanakan kegiatan inspeksi mendadak (sidak) ke rumah sakit dan samsat, monitoring seleksi penerimaan murid baru (SPMB) dan koordinasi dengan pemerintah daerah serta instansi vertikal.

"Melalui kajian kebijakan, penilaian pelayanan publik, dan inspeksi mendadak, kami menemukan masih lemahnya penerapan standar dan pengawasan, khususnya di sektor infrastruktur. Jika kondisi ini dibiarkan, maladministrasi akan terus berulang dan masyarakat kembali menjadi korban," tutup Nur Rakhman Yusuf.

Sebagai wujud komitmen terhadap akuntabilitas dan keterbukaan informasi publik, Ombudsman Lampung secara konsisten mengedepankan transparansi dengan menyampaikan informasi layanan, hasil pengawasan, serta kegiatan penilaian melalui berbagai media dan platform resmi yang tersedia.

Upaya ini dilakukan untuk memastikan masyarakat memperoleh akses informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami. Ombudsman Lampung juga berkomitmen menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, baik dalam naskah korespondensi antarinstansi maupun dalam penggunaan bahasa di ruang publik di lingkungan Ombudsman Lampung, sebagai bagian dari upaya membangun pelayanan publik yang profesional, berintegritas, dan inklusif.