

# OMBUDSMAN LAMPUNG AKAN BAGIKAN RAPORT PELAYANAN PUBLIK DI LAMPUNG

Senin, 09 Februari 2026 - lampung

Bandar Lampung | Ombudsman Lampung akan memberikan hasil penilaian maladministrasi pelayanan publik tahun 2025 kepada Kepala Daerah dan Pimpinan Instansi Vertikal Penyelenggara Pelayanan Publik pada Senin (9/2/2026) di Gedung Balai Keratun Lantai III Kompleks Perkantoran Pemerintah Provinsi Lampung. Hasil penilaian itu diberikan setelah Tim Penilai Ombudsman Lampung selesai melaksanakan penilaian dengan turun lapangan secara langsung ke lokus penilaian pada bulan September - November tahun 2025 lalu.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung Nur Rakhman Yusuf mengungkapkan, penilaian tahun 2025 menitikberatkan penilaian yang bersumber dari masyarakat, tidak hanya pada tata kelola internal organisasi penyelenggara pelayanan publik.

"Penilaian tahun 2025 berbeda dari tahun sebelumnya, karena tidak hanya tata kelola administrasi dan kompetensi, namun Ombudsman akan meminta penilaian dari masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dan rasakan, apakah waktunya cepat atau lama, prosedurnya mudah atau rumit, syaratnya mudah atau sulit terpenuhi, biayanya sesuai atau ada pungutan liar, dan produknya sesuai dengan yang dimohonkan, sehingga nantinya akan diketahui sejauh mana kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik," ungkapnya.

Menurut Nur Rakhman, bisa jadi tata kelola pemerintahan sudah baik, namun hal tersebut berbanding terbalik dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat, "Penilaian Ombudsman memiliki 4 Dimensi (Input, Proses, Output dan Pengaduan) dengan bobot 70% dan Kepercayaan Masyarakat dengan bobot 30%.

"Untuk dimensi input, Ombudsman menilai keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik, mulai dari tahap perencanaan, yaitu apakah masyarakat diajak untuk musyawarah untuk penentuan kebijakan pelayanan publik, jadi tidak hanya dari sisi pemerintah saja, jangan-jangan kebijakan yang ditetapkan sebenarnya tidak dibutuhkan masyarakat, maka masyarakat perlu didengarkan kebutuhannya," tuturnya.

Selain keterlibatan masyarakat dalam perencanaan, lanjut nur rakhman, penilaian pada dimensi input juga menilai intensitas pengawasan internal dan pemberian kompensasi jika masyarakat menerima pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan.

"Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung dan pengawas fungsional yaitu inspektorat, tujuannya, jika pengawasan berjalan maka akan meminimalisir pelanggaran. Selain itu, masyarakat juga berhak mendapatkan kompensasi jika pelayanan yang diterima tidak sesuai waktu, prosedur, biaya, produk dan persyaratan yang ditentukan," paparnya.

Nur Rakhman menjelaskan, penilaian juga mengukur kompetensi pelaksana layanan pada Dimensi Proses, mulai dari level atasan sampai petugas terdepan, dimana tim Ombudsman akan mewawancara untuk mengetahui pemahaman dan pengetahuan atas layanan yang mereka berikan kepada masyarakat,

"jangan sampai pemberi layanan tidak paham atas layanan yang diberikan, apa syarat layanannya, prosedurnya, lama waktunya, produknya dan berapa biayanya, jika tidak ada biaya maka harus disampaikan gratis kepada masyarakat," jelasnya.

"Pengelolaan pengaduan masyarakat juga menjadi indikator penilaian dalam Dimensi Pengaduan. Saat ini, masyarakat sangat kritis menyampaikan kritikan kepada pemerintah apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai misalnya kerusakan jalan, jembatan, layanan kesehatan, pendidikan dan layanan dasar lainnya. Oleh karena itu, pengaduan tersebut harus dikelola dengan baik, sehingga masyarakat tidak apatis untuk mengadu. Apalagi, dengan adanya media sosial, masyarakat lebih memilih memviralkan dari pada menyampaikan ke kanal pengaduan, ini menjadi PR kita bersama. Harapannya dengan raport penilaian yang nanti akan kami berikan bisa menjadi masukan perbaikan pelayanan bagi Kepala Daerah dan pimpinan intansi vertikal " pungkasnya. (\*)