# OMBUDSMAN LAMPUNG PERKUAT MASYARAKAT LAMTIM AWASI PELAYANAN PUBLIK

**Kamis, 23 November 2023 - Risqa Tri**

RadarCyberNusantara.com--Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung melaksanakan kegiatan penguatan pengawasan pelayanan publik bagi masyarakat di Desa Sri Gading, Kecamatan Labuhan Maringgai, Rabu (22/11). Hal itu dilakukan atas keluhan masyarakat yang diterima Ombudsman terkait kurangnya tiang listrik di Desa tersebut sehingga mempengaruhi kualitas dan keamanan pelayanan listrik oleh PT PLN bagi masyarakat.

Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Nur Rakhman Yusuf mengungkapkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat merupakan pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik selain Ombudsman, DPR/DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota, "Bentuk pengawasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah dengan menyampaikan pengaduan, bisa kepada Ombudsman dan penyelenggara, tetapi apa dasar hukum dan bagaimana tatacaranya itu yang kami perkuat ke masyarakat," ungkapnya.

Nur Rakhman menjelaskan dasar hukum masyarakat bisa menyampaikan pengaduan pelayanan publik adalah UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, "Masyarakat tidak perlu takut untuk menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman atau pengawas lainnya apabila mengalami pelayanan publik yang buruk, karena hal itu sudah dijamin oleh peraturan perundang-undangan," jelasnya.

Lebih lanjut Nur Rakhman menjelaskan penyelenggara pelayanan publik juga wajib menindaklanjuti pengaduan masyarakat, minimal 14 hari untuk menanggapi untuk memberikan penjelasan terkait lengkap atau tidak lengkapnya persyaratan pengaduan dan 60 hari untuk menyelesaikan pengaduan, "Kalau masyarakat sudah menyampaikan pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut, karena hal itu sebagai bentuk partisipasi masyarakat untuk mengawasi penyelanggaraan pelayanan publik, dan bagi penyelenggara juga sebagai sarana perbaikan pelayanan," lanjutnya.

Dalam pertemuan yang dihadiri warga Desa Sri Gading, Kecamatan Labuhan Maringgai, Kabupaten Lampung Timur tersebut, Ombudsman Lampung juga mengingatkan warga untuk tetap mengakses pelayanan publik sesuai dengan prosedur yang berlaku, "Tadi yang hadir sekitar 39 warga Desa Sri Gading, ada keluhan lain selain keluhan pelayanan listrik seperti jalan rusak, dan kami dorong masyarakat untuk bisa menyampaikan permohonan perbaikan jalan sesuai prosedur kepada Dinas terkait dan berani menyampaikan pengaduan jika permohonan tidak ditindaklanjuti," pungkasnya. Red.