

KUNKER PERDANA DIMULAI DI METRO, OMBUDSMAN LAMPUNG “UJI” PELAYANAN PUBLIK 2026

Kamis, 13 Agustus 2026 - lampung

METRO, (HD) - Seberapa baik pelayanan publik yang diterima masyarakat? Apakah standar pelayanan benar-benar dijalankan, atau hanya terpampang di dinding kantor?

Pertanyaan itu menjadi salah satu hal yang akan dijawab Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung melalui Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026.

Kota Metro menjadi lokus perdana penilaian Ombudsman Lampung tahun ini. Tim Keasistenan Pencegahan Maladministrasi mulai turun melakukan penilaian sejak Senin, 10 Agustus 2026.

Untuk kategori pemerintah daerah, penilaian dilakukan pada empat sektor pelayanan dasar, yaitu kesehatan di RSUD A. Yani Kota Metro, pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Metro, sosial di Dinas Sosial Kota Metro, serta pekerjaan umum di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro.

Penilaian juga dilakukan terhadap Kepolisian Resor Kota Metro dan Kantor Pertanahan Kota Metro.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung, Nur Rakhman Yusuf, mengatakan Metro menjadi daerah pertama yang dinilai dalam rangkaian Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Provinsi Lampung.

"Benar, pelaksanaan penilaian di Perwakilan Ombudsman Lampung perdana dimulai di Kota Metro. Tim kami saat ini sedang melakukan penilaian terhadap sejumlah penyelenggara pelayanan publik," kata Nur Rakhman Yusuf.

Menurutnya, penilaian Ombudsman bukan sekadar memeriksa kelengkapan dokumen atau memastikan standar pelayanan tersedia.

"Yang ingin kami pastikan adalah apakah standar pelayanan itu benar-benar dijalankan dan dirasakan masyarakat. Jangan sampai standarnya ada, tetapi masyarakat masih kesulitan mendapatkan pelayanan," tegasnya.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Lampung, Dodik Hermanto, mengatakan penilaian dimulai dari Kantor Pertanahan Kota Metro pada Senin, 10 Agustus 2026, dan dilanjutkan ke RSUD A. Yani Kota Metro pada Selasa, 11 Agustus 2026.

Dalam penilaian di RSUD A. Yani, Tim Ombudsman diterima oleh Wali Kota Metro, Bambang Iman Santoso.

Menurut Dodik, Wali Kota Metro meminta jajarannya menjadikan penilaian Ombudsman sebagai momentum untuk

memperbaiki pelayanan, bukan sekadar mengejar hasil penilaian.

Dalam pelaksanaannya, Ombudsman akan melihat empat dimensi, yakni Input, Proses, Output, dan Pengaduan, serta mengukur tingkat kepercayaan masyarakat.

Tim penilai akan melakukan wawancara dengan penyelenggara dan pelaksana pelayanan, memeriksa standar pelayanan, mengamati sarana dan prasarana, serta meminta dokumen pendukung.

Tetapi ada satu hal yang tidak kalah penting: masyarakat akan ditanya langsung.

Masyarakat sebagai pengguna layanan akan diwawancarai untuk mengetahui pengalaman, kepuasan, dan apa yang mereka rasakan ketika menerima pelayanan.

"Jadi, kami tidak hanya bertanya kepada penyelenggara apakah pelayanan sudah baik. Kami juga bertanya kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Karena pada akhirnya, masyarakatlah yang merasakan langsung kualitas pelayanan tersebut," jelas Dodik.

Dodik menegaskan bahwa penilaian Ombudsman merupakan bagian dari upaya mencegah maladministrasi sejak dini.

"Jangan sampai masyarakat menjadi korban maladministrasi. Potensi masalah harus bisa dikenali dan diperbaiki sebelum masyarakat dirugikan," ujarnya.

Menurutnya, hasil penilaian nantinya dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan, kepala daerah, maupun pimpinan instansi vertikal untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai standar dan ketentuan yang berlaku.

Ombudsman Lampung berharap penilaian tidak berhenti pada nilai atau predikat.

Sebab, pelayanan publik yang baik bukan hanya soal mendapatkan nilai tinggi.

Pertanyaan terpentingnya sederhana: ketika masyarakat datang membutuhkan pelayanan, apakah mereka benar-benar mendapatkan pelayanan yang mudah, jelas, cepat, transparan, dan sesuai haknya?

Pertanyaan itulah yang akan diuji Ombudsman Lampung, dengan Kota Metro sebagai titik perdana penilaian tahun 2026.

Selain Kota Metro, dalam kurun waktu empat bulan ke depan, Ombudsman Lampung akan melakukan penilaian di 15

Kabupaten/Kota dan Provinsi di Lampung, maka bersiaplah para penyelenggara pelayanan publik, tunjukkan performa terbaikmu.

(Red)