

SOROTI KUALITAS PELAYANAN DASAR DI PROVINSI BENGKULU, OMBUDSMAN: MASIH BANYAK PR

Rabu, 12 November 2025 - bengkulu

BENGKULU, KORANRB.ID-Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu, Jaka Andika, SH, MH, CLA, menegaskan bahwa kualitas pelayanan dasar di Provinsi Bengkulu masih perlu mendapat perhatian serius dari seluruh penyelenggara layanan publik.

Menurut Jaka, Ombudsman setiap tahun melakukan evaluasi terhadap berbagai instansi, terutama yang bergerak di bidang pelayanan publik.

Untuk tahun 2025, fokus penilaian diarahkan pada tiga sektor utama, yakni pendidikan, kesehatan, dan sosial.

"Pelayanan dasar menjadi prioritas kami tahun ini.

Kami ingin memastikan bahwa layanan-layanan tersebut benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat," ujar Jaka, saat diwawancarai RB, Selasa, 11 November 2025.

Ia menjelaskan, Ombudsman menilai tidak hanya dari sisi pemenuhan standar layanan, tetapi juga dari aspek kompetensi penyelenggara, pengelolaan pengaduan, sarana-prasarana, hingga kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

"Kalau dari sisi standar layanan, sebagian besar sudah mulai dipenuhi.

Namun yang masih menjadi pekerjaan rumah besar adalah bagaimana meningkatkan persepsi dan kepuasan masyarakat, serta memperbaiki sistem pengelolaan pengaduan," jelasnya.

Jaka menambahkan, pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik seharusnya sudah menjadi pedoman utama bagi setiap instansi dalam menyelenggarakan layanan kepada masyarakat.

"Regulasi sudah ada, tinggal bagaimana komitmen dan penerapan di lapangan.

Semua indikator seperti standar, produk layanan, pengaduan, dan kepuasan masyarakat harus dijalankan secara konsisten," tegasnya.

Ia pun berharap setiap organisasi perangkat daerah (OPD) di Bengkulu terus memperkuat tata kelola pelayanan publik, khususnya pada pelayanan dasar yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

"Peningkatan mutu pelayanan publik harus menjadi komitmen bersama.

Kepuasan masyarakat adalah indikator utama keberhasilan penyelenggara pemerintahan," tutup Jaka.

Reporter: Oki Ibriansyah AE Editor: Ade Haryanto Selasa, 11 Nov 2025 - 22:11