

Gandeng Ombudsman, Pemprov Lampung Bertekad Dongkrak Kualitas Pelayanan Publik

BANDARLAMPUNG – Pemerintah Provinsi Lampung berkomitmen untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik agar benar-benar dirasakan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, bukan sekadar memenuhi kebutuhan penilaian administratif.

Hal itu disampaikan Sekretaris Daerah Provinsi Lampung Marindo Kurniawan saat berkunjung ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, (19/5/2026).

Sekdaprov Marindo diterima Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung Nur Rakhman Yusuf dan jajarannya.

Pada kesempatan itu, Marindo mengatakan pada prinsipnya Pemprov Lampung menginginkan pelayanan publik yang lebih baik.

“Layanan publik Pemprov Lampung itu harus dirasakan langsung oleh masyarakat. Jadi bukan dibuat-buat hanya untuk penilaian, tetapi memang menjadi aktivitas sehari-hari,” ujarnya.

Marindo menilai perangkat daerah di lingkungan Pemprov Lampung sejatinya telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang baik serta didukung peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Menurutnya, tantangan yang tersisa adalah memastikan implementasi di lapangan berjalan konsisten.

Marindo mengatakan bahwa Pemprov Lampung terus berbenah agar pelayanan publik tidak hanya memenuhi standar regulasi, tetapi juga memiliki kualitas yang semakin baik dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

“Kalau standar, tentu sudah sesuai ketentuan. Tinggal bagaimana peningkatan kualitasnya dipastikan benar-benar dirasakan masyarakat dan menjadi budaya kerja,” ujarnya.

Marindo juga berharap Ombudsman dapat terus memberikan masukan dan pendampingan kepada pemerintah daerah dalam upaya memperkuat kualitas pelayanan publik, termasuk dalam menghadapi penilaian maladministrasi tahun 2026.

Menurutnya, capaian dalam penilaian pelayanan publik seharusnya menjadi hasil dari proses pembenahan yang dilakukan secara berkelanjutan.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung Nur Rakhman Yusuf mengatakan pertemuan tersebut merupakan bagian dari tindak lanjut sinergi yang selama ini telah terjalin antara Ombudsman dan Pemerintah Provinsi Lampung.

Ia menjelaskan bahwa mekanisme penilaian Ombudsman kini terus berkembang dengan menitikberatkan pada kualitas implementasi pelayanan publik, bukan hanya kelengkapan administratif.

“Kalau dulu lebih banyak menilai aspek yang sifatnya tangible atau terpenuhinya persyaratan, sekarang kualitas implementasi dan persepsi masyarakat terhadap maladministrasi juga menjadi perhatian,” ujarnya.

Menurutnya, meningkatnya kesadaran masyarakat turut mendorong naiknya ekspektasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Karena itu, instansi pelayanan publik dituntut terus melakukan perbaikan.

“Terlepas ada penambahan lokus atau tidak, ini tetap menjadi pekerjaan rumah bersama bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Lampung,” ujarnya.

Ia menambahkan bahwa proses penilaian Ombudsman diperkirakan mulai berlangsung pada Juli mendatang.

Nur mengatakan Ombudsman hanya dapat memberikan pendampingan sebelum penilaian dimulai, sedangkan hasil akhir akan ditentukan oleh kondisi riil pelayanan di lapangan.

“Ketika penilaian berjalan, maka realitas di lapangan itu yang akan menjadi penilaian riil,” pungkasnya.