

# OMBUDSMAN MERILIS HASIL PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK 2024, JUMLAH PERAIH ZONA HIJAU MENINGKAT

Kamis, 14 November 2024 - Imanda Kartika Sari

Siaran Pers

Nomor 042/HM.01/XI/2024

Kamis, 14 November 2024

JAKARTA - Lembaga negara pengawas pelayanan publik Ombudsman RI merilis hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 416 pemerintah kabupaten dalam acara penganugerahan yang digelar pada Kamis (14/11/2024) di Hotel Le Meridien Jakarta.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih dalam sambutannya menyampaikan, terjadi peningkatan jumlah penyelenggara layanan yang masuk Zona Hijau atau memperoleh Opini Kualitas Tertinggi dan Tinggi di 2024 dibandingkan dengan 2023.

"Hasil penilaian kepatuhan tahun 2024 secara nasional menunjukkan tren positif, terlihat dari meningkatnya jumlah pada Zona Hijau dan turunnya jumlah pada Zona Kuning dan Merah," ujar Najih.

Hasil penilaian tahun 2021 hingga 2024, mutu pelayanan publik yang disediakan oleh berbagai penyelenggara di tingkat kementerian, lembaga, provinsi, kota, dan kabupaten menunjukkan peningkatan yang signifikan. Hal ini tercermin dari lonjakan jumlah penyelenggara dalam Zona Hijau, yang meningkat cukup drastis dari 179 penyelenggara pada 2021 menjadi 494 pada 2024.

"Capaian ini adalah buah dari komitmen kuat seluruh pemangku kepentingan untuk menghadirkan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan," ujar Najih.

Jumlah entitas yang dilakukan penilaian pada tahun 2024 sebanyak 587 entitas. Dengan persentase perolehan nilai sebagai berikut, Zona Hijau dengan Kualitas Tertinggi sebanyak 337 entitas (57,41%), Zona Hijau dengan Kualitas Tinggi sebanyak 157 (26,75%), Zona Kuning dengan kualitas sedang sebanyak 70 entitas (11,93%), Zona Merah dengan Kualitas Rendah sebanyak 14 entitas (2,39%), dan Kualitas Terendah sebanyak 9 entitas (1,53%).

"Hal yang menggembirakan, terdapat kenaikan jumlah pengguna pelayanan yang berpartisipasi dalam penilaian. Dimana pada tahun 2023 berjumlah 37.357 pengguna layanan dan tahun ini berjumlah 64.779 pengguna pelayanan," sebut Najih.

Hasil penilaian terhadap 25 kementerian, 22 di antaranya masuk Zona Hijau dan 3 kementerian masuk ke Zona Kuning. Tiga peringkat tertinggi pada kategori ini ialah Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (93,33), Kementerian Keuangan (92,57), dan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (92,18).

Sedangkan pada kategori lembaga, dari 14 lembaga yang dinilai, 11 lembaga masuk ke Zona Hijau, dan 3 di antaranya masuk ke Zona Kuning. Tiga peringkat tertinggi pada kategori ini adalah Badan Pusat Statistik (94,99), Badan Pengawas Obat dan Makanan (94,94) dan Badan Narkotika Nasional (93,22).

Kemudian pada kategori pemprov, dari 34 pemprov yang dinilai, 28 di antaranya masuk ke Zona Hijau, 5 masuk ke Zona Kuning dan 1 masuk ke Zona Merah. Pada kategori ini tiga peringkat teratas diraih oleh Pemprov Sulawesi Utara (98,63), Jawa Tengah (98,21) dan DI Yogyakarta (97,22).

Pada kategori pemkot, dari 98 pemprov yang dinilai, 94 di antaranya masuk Zona Hijau dan 4 pemkot masuk ke Zona Kuning. Tiga peringkat teratas pada kategori ini adalah Kota Magelang (99,61), Kota Surakarta (99,14) dan Kota Yogyakarta (98,91).

Sedangkan pada kategori pemkab, dari 416 pemkab yang dinilai, 339 masuk ke Zona Hijau, 55 masuk Zona Kuning dan 22 masuk ke Zona Merah. Tiga peringkat teratas pada kategori ini adalah Kabupaten Wonogiri (99,71), Kabupaten Sukoharjo (99,36) dan Kabupaten Tuban (99,03).

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada pelaksana layanan, wawancara pengguna layanan, observasi ketampakan fisik (tangible) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan. Sedangkan waktu penilaian dilakukan pada bulan Mei hingga September 2024.

Najih meminta kepada seluruh penyelenggara terus mempertahankan dan meningkatkan standar kepatuhan dalam pelayanan publik. Menurutnya, apresiasi ini bukan sekadar pengakuan atas kinerja yang telah dicapai, tetapi juga sebagai motivasi untuk terus meningkatkan mutu pelayanan.

Selanjutnya, Najih menyampaikan apresiasi kepada seluruh instansi yang hari ini telah memperoleh Predikat Kepatuhan. Meskipun demikian, terdapat instansi yang mendapat nilai tinggi namun ditunda pemberian penghargaannya karena masih belum selesainya pelaksanaan hasil pengawasan Ombudsman. Misalnya Tindakan Korektif, Saran Perbaikan atau Rekomendasi Ombudsman.

Pada tahun 2024 ini, indikator dan variabel penilaian tidak mengalami perubahan dari tahun lalu. Hasil akhir penilaian juga memasukkan poin pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara layanan sebagai upaya nyata perbaikan pelayanan publik. (\*)

Narahubung

Kepala Biro Humas dan TI Ombudsman RI

Dodi Wahyugi