

# PEMERINTAH DAERAH MENGALAMI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM 5 TAHUN TERAKHIR

Jum'at, 29 November 2024 - Zaenal Arifin

Jakarta - Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus mengapresiasi peningkatan Zona Hijau pada Pemerintah Daerah. Hal tersebut disampaikan dalam Diskusi Publik dengan tema "Peningkatan Layanan dan Daya Saing dalam Mendorong Kesejahteraan di Daerah" yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri dan Tempo, Jumat (29/11/2024) di Hotel JS Luwansa Jakarta.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah harus memenuhi standar pelayanan. Selama 5 Tahun ini hasilnya cukup menggembirakan karena ada peningkatan Zona Hijau Kualitas Tertinggi pada Pemerintah Daerah. Hasil ini diperoleh Ombudsman RI setiap tahun melalui Survei Kepatuhan pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah.

"Alhamdulillah pada tahun 2024 ini sudah mencapai 84% yang mendapatkan Zona Hijau, masih ada yang masuk ke Zona Kuning dan Zona Merah tetapi sudah lebih jauh maju dibandingkan tahun 2020" ucap Bobby.

Bobby mengungkapkan kesadaran dari Pemerintah Daerah sudah semakin baik dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. "Terbukti dengan adanya penilaian ini mendorong Pemerintah Daerah untuk saling berlomba-lomba meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Ini merupakan persaingan yang sangat positif dalam memenuhi standar pelayanan".

Salah satu tujuan yang dilakukan Ombudsman RI antara lain untuk mendorong terciptanya keadilan, transparansi, demokratisasi, dan tata kelola yang baik bagi masyarakat. "Selain itu kami juga melakukan kajian sistemik dan juga rapid assesment, dalam rangka menggali informasi untuk mencegah maladministrasi" tutup Bobby.

Plt. Sekretaris Jenderal Kementerian Dalam Negeri Tomsu Tohir dalam sambutannya juga menekankan budaya melayani menjadi kunci penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik di daerah.

Menurutnya, pelayanan juga perlu terus diukur kualitasnya melalui survei kepada masyarakat selaku penerima layanan. Upaya ini penting untuk mengevaluasi berbagai kekurangan sehingga dapat segera diperbaiki.

Turut Hadir sebagai narasumber Direktur Sinkronisasi Urusan Pemerintahan Daerah III Kemendagri Chairul Dwi Saptu, Peneliti Senior BRIN Prof Siti Zuhro, dan Analis Kebijakan Utama KemenPAN RB M. Imanuddin.