

# PENGANUGERAHAN PREDIKAT PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK 2023, JUMLAH PERAIH ZONA HIJAU NAIK

Kamis, 14 Desember 2023 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Nomor 059/HM.01/XII/2023

Kamis, 14 Desember 2023

**JAKARTA** - Lembaga Negara pengawas pelayanan publik Ombudsman RI merilis hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 415 pemerintah kabupaten, dalam acara penganugerahan yang digelar pada Kamis (14/12/2023) di Hotel Aryaduta Jakarta Pusat.

Terdapat peningkatan jumlah penyelenggara layanan yang masuk zona hijau atau memperoleh opini kualitas tertinggi dan tinggi di 2023 dibandingkan dengan 2022. Total jumlah entitas yang disurvei pada 2023 sebanyak 586, dari jumlah tersebut yang masuk zona hijau 414 (70,70%), zona kuning 133 (22,66%), dan zona merah 39 (6,64%). Sedangkan tahun 2022, jumlah entitas 586, jumlah yang masuk zona hijau sebanyak 272 (46,42%), zona kuning sebanyak 250 (42,66%), zona merah sebanyak 64 (10,92%).

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih dalam sambutannya mengatakan, meningkatnya jumlah kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang masuk ke dalam zona hijau dapat diartikan bahwa pemenuhan standar layanan, kompetensi penyelenggara dan pengelolaan pengaduan tahun 2023 lebih baik dari tahun 2022.

"Tentunya, kenaikan ini tidak terlepas dari komitmen dari para penyelenggara untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Serta keaktifan Ombudsman pusat maupun perwakilan dalam melakukan pendampingan terhadap penyelenggara layanan," ujarnya.

Penilaian kepatuhan merupakan bentuk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI yang bertujuan untuk mendorong pencegahan maladministrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penilaian kepatuhan juga menjadi tolok ukur terhadap evaluasi dan penguatan pengawasan internal melalui atasan langsung.

Najih menyebutkan, ada hal yang berbeda pada tahun ini, dikarenakan hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik disinergikan dengan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi Ombudsman.

Menurut Najih, hal tersebut dilakukan untuk pencegahan maladministrasi dan perbaikan pelayanan publik. Sehingga bagi instansi yang masuk ke dalam zona hijau namun tidak atau belum melaksanakan produk Ombudsman tersebut, maka yang bersangkutan tidak dapat menerima piagam penghargaan.

Hasil penilaian kepatuhan tahun 2023 menunjukkan, dari 25 kementerian yang disurvei, 20 masuk zona hijau dan 5 masuk ke zona kuning. Tiga peringkat tertinggi pada kategori

ini ialah Kementerian Luar Negeri dengan nilai 94,85, Kementerian Koperasi dan UKM dengan nilai 92,91 dan Kementerian Pertanian dengan nilai 91,45.

Pada kategori lembaga, hasil penilaian kepatuhan tahun ini menunjukkan dari 14 lembaga yang disurvei, 9 masuk zona hijau dan 5 masuk ke zona kuning. Tiga peringkat teratas diduduki oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dengan nilai 94,11, Lembaga Sensor Film (LSF) 92,35 dan Badan Pusat Statistik (BPS) memperoleh nilai 91,02.

Sedangkan di tingkat provinsi, dari 34 provinsi yang disurvei oleh Ombudsman, 26 masuk zona hijau, 6 zona kuning, dan

2 zona merah. Tiga peringkat teratas pada kategori ini ialah Provinsi Sulawesi Utara dengan nilai 97,18, Jawa Barat dengan nilai 96,77 dan Bali memperoleh nilai 96,46.

Pada kategori pemerintah kota, dari 98 pemkot yang disurvei tidak ada yang masuk ke zona merah. Jumlah pemerintah kota yang masuk zona hijau sebanyak 87 dan zona kuning sebanyak 11. Tiga peringkat teratas ialah Pemkot Magelang dengan nilai 98,17, Pemkot Denpasar 97,99, dan Pemkot Depok 97,67.

Sedangkan kategori pemerintah kabupaten, dari 415 yang disurvei, 272 masuk zona hijau, 106 masuk zona kuning dan 37 zona merah. Tiga peringkat teratas diduduki oleh Pemkab Tuban dengan perolehan nilai 97,44, Pemkab Sukoharjo 97,41 dan Pemkab Nganjuk 97,29.

Kurun waktu penilaian dilakukan pada bulan Juli sampai Oktober 2023. Dalam penilaian ini segenap dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan.

Adapun dimensi penilaian meliputi dimensi input yang terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan. Kedua, dimensi proses terdiri dari variabel standar pelayanan. Ketiga, dimensi output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi. Terakhir, dimensi pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan.

Sebelum menutup sambutannya, Najih menyampaikan pesan agar penyelenggara layanan publik menjaga komitmen dan netralitas sebagai Aparatur Sipil Negara dalam proses politik tahun 2024. "Mulai tingkat kementerian, lembaga, pemerintahan provinsi, kabupaten, dan kota, bahkan sampai pada RT/RW agar tetap konsisten melayani masyarakat sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan," tutupnya.

Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan, Mahfud MD dalam sambutannya mengatakan, penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prasyarat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Guna mendukung hal tersebut, seluruh penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan sebagaimana yang diamanatkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

"Seperti kita ketahui, penilaian kepatuhan standar pelayanan publik telah dilaksanakan sejak 10 tahun lalu. Penilaian kepatuhan ini merupakan kegiatan prioritas pemerintah dalam RPJMN 2020-2024, yang diamanatkan kepada Ombudsman RI. Sebagai bagian prioritas program reformasi kelembagaan birokrasi untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Dimana hasil penelitian ini akan menggambarkan potret pelayanan publik nasional yang lebih komprehensif dalam meningkatkan mutu pelayanan publik," ujar Mahfud MD. (\*)

Narahubung:

Plt. Kepala Biro Humas dan TI Ombudsman RI

Heru Tjahjono (0811-1059-3737)