OMBUDSMAN BANTEN NILAI PELAYANAN PUBLIK PEMKOT CILEGON CAPAI SKOR 85, KANAL ADUAN JADI CATATAN

Senin, 11 Mei 2026 - banten

CILEGON - Ombudsman RI Perwakilan Banten menilai kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Cilegon selama tahun 2025 berada pada kategori tinggi dengan capaian nilai sekitar 85.

Meski demikian, pengelolaan kanal pengaduan masyarakat masih menjadi catatan untuk ditingkatkan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Fadli Afriadi mengatakan, penilaian pelayanan publik saat ini berbeda dengan periode sebelumnya yang hanya berfokus pada kepatuhan standar pelayanan.

"Sekarang kami memberikan opini terhadap pelayanan publik melalui penilaian mal administrasi pelayanan publik. Penilaian didasarkan pada empat dimensi, yakni input, proses, output, dan pengaduan, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan," kata Fadli, Senin (11/5/2026).

Ia menjelaskan, dimensi input mencakup kompetensi petugas, pengetahuan, hingga sarana dan prasarana pelayanan.

Sementara proses menilai bagaimana pelayanan dijalankan sesuai standar yang berlaku.

"Untuk output, kami melihat hasil dari standar pelayanan yang diberikan. Sedangkan pengaduan dinilai dari bagaimana kanal pengaduan dibuka, ditindaklanjuti, dikelola, hingga dianalisis untuk perbaikan pelayanan pada periode berikutnya," ujarnya.

Selain itu, Ombudsman juga mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah.

"Dan hasilnya, Kota Cilegon mendapat kualitas tinggi dengan nilai sekitar 85. Artinya pelayanan yang diberikan sudah baik, bahkan sangat baik, serta tingkat kepercayaan masyarakat juga tinggi," katanya.

Meski demikian, Ombudsman memberikan catatan terhadap tata kelola pengaduan masyarakat agar terus ditingkatkan, terutama terkait efektivitas kanal aduan dan tindak lanjut laporan masyarakat.

Sementara itu, Penjabat Sekretaris Daerah Kota Cilegon, Ahmad Aziz Setia Ade menyampaikan apresiasi atas hasil penilaian tersebut.

"Alhamdulillah, Cilegon mendapat kualitas tinggi dan menjadi yang tertinggi di Banten dengan nilai 85. Sesuai arahan Ombudsman, kami akan membuka saluran pengaduan seluas-luasnya, termasuk meningkatkan kanal pengaduan Super

Apps Cilegon Juare," ujarnya.

Aziz menegaskan, seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) diminta lebih responsif dalam menindaklanjuti setiap aduan masyarakat.

"Masukan dari Ombudsman menjadi evaluasi positif bagi kami karena pelayanan tentu belum maksimal. Aduan masyarakat, mulai dari infrastruktur jalan hingga pelayanan lainnya, harus cepat ditindaklanjuti," katanya.

Menurutnya, ke depan Pemkot Cilegon juga akan mengevaluasi tingkat tindak lanjut pengaduan yang masuk melalui kanal resmi pemerintah.

"Kami akan lebih masif melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar menggunakan saluran resmi pengaduan. Jangan sampai ramai di media sosial dulu baru ditindaklanjuti," ujar Aziz.