OMBUDSMAN NILAI PELAYANAN PUBLIK KOTA CILEGON MASUK KATEGORI KUALITAS TINGGI

Senin, 11 Mei 2026 - banten

CILEGON, RADARBANTEN.CO.ID - Pemerintah Kota Cilegon kembali menerima apresiasi atas kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penilaian tahun 2025 dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten, Pemkot Cilegon memperoleh nilai 85,12 dengan kategori kualitas tinggi.

Capaian tersebut disampaikan dalam kegiatan penyerahan hasil penilaian opini pelayanan publik dan penghargaan Kota Pangan Aman yang digelar di Aula Setda Kota Cilegon, Senin 11 Mei 2026.

Pelaksana Tugas (Plt) Sekretaris Daerah Kota Cilegon, Aziz Setia Ade Putra mengatakan, penilaian pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman bukan sekadar tolak ukur capaian kinerja pemerintah daerah.

"Penilaian ini bukan hanya menjadi tolak ukur capaian, namun juga menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat," kata Aziz dalam sambutannya.

Meski berhasil masuk kategori kualitas tinggi, Aziz mengakui terdapat penurunan nilai dibandingkan tahun sebelumnya.

Karena itu, hasil penilaian tersebut harus disikapi secara serius dan penuh tanggung jawab oleh seluruh perangkat daerah.

Dalam penilaian tersebut, terdapat tiga organisasi perangkat daerah (OPD) yang menjadi objek penilaian.

Dinas Sosial Kota Cilegon memperoleh nilai 86,8, Dinas Pendidikan Kota Cilegon meraih nilai 85,04, sedangkan RSUD Kota Cilegon mendapatkan nilai 83,5.

Aziz menyampaikan rasa syukur dan apresiasi kepada seluruh jajaran pemerintah daerah, Forkopimda, instansi vertikal, hingga masyarakat Kota Cilegon.

Menurutnya, penghargaan dari Ombudsman RI maupun Balai Besar POM menjadi kado istimewa bagi Hari Jadi Kota Cilegon ke-27.

"Semoga penghargaan ini menjadi penyemangat bagi kita semua untuk terus memberikan pelayanan terbaik dan menghadirkan pemerintahan yang semakin responsif, profesional, dan berintegritas," ujarnya.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten, Fadli Afriadi menyampaikan, hasil penilaian pelayanan publik Kota Cilegon menunjukkan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan sangat baik.

"Kami menyampaikan hasil penilaian opini terhadap pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Cilegon. Hasilnya untuk Kota Cilegon mendapatkan nilai kualitas tinggi pada poin 85,12. Artinya pelayanan sudah diberikan dengan sangat baik," katanya.

Meski demikian, Fadli menyebut masih terdapat sejumlah catatan yang perlu menjadi perhatian Pemkot Cilegon, khususnya terkait tata kelola pengaduan masyarakat.

"Orang yang mengadu ini kan orang yang tidak puas, harus diberikan ruang dan dikelola dengan baik," ujarnya.

Menurutnya, pengelolaan pengaduan harus terus dibina, termasuk bagaimana data dasar pengaduan dikelola secara baik dan sistematis.

"Di Cilegon sudah baik, nilainya 9 sekian dari 13. Makanya kalau ditanya catatan tentu ada yang harus kita sempurnakan, terutama agar tim pengaduan selalu diberikan pembinaan," ucapnya.

Fadli juga menyebut, jumlah pengaduan masyarakat di Kota Cilegon ke Ombudsman masih relatif rendah dibandingkan daerah lain di Banten.

"Cilegon tidak termasuk yang tertinggi untuk aduan di Ombudsman. Yang banyak itu Tangerang Raya dan Serang," tuturnya.