# PJ. WAKO RIDA ANANDA RAIH PENGHARGAAN LAGI, OMBUDSMAN RI NILAI PELAYANAN PUBLIK KOTA PAYAKUMBUH KUALITAS TERTINGGI

**Jum'at, 23 Desember 2022 - Marisya Fadhila**

Payakumbuh (Sumbar) Beritamerdekaonline.com - Kota Payakumbuh di Bawah Kepemimpinan Penjabat Wali Kota Rida Ananda kembali meraih penghargaan di tingkat nasional. Kali ini dalam Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 yang digelar oleh Ombudsman RI.

Hasil dari penilaian yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemprov, 98 pemkot, dan 415 pemkab yang dinilai mewujudkan standar pelayanan publik yang baik itu dilaksanakan pada acara Penganugerahan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 di Hotel Bidakara, Jakarta Selatan, Kamis (22/12).

Untuk kategori kota, penilaian dilakukan pada 640 unit layanan dan 191 produk layanan yang ada. Kota Payakumbuh berhasil meraih peringkat ke 14 se Indonesia dengan nilai kepatuhan 89,45, kategori A dan termasuk kualitas tertinggi. Hanya 53 kota yang meraih kategori A (Zonasi Hijau), sisanya ada yang Kategori B (Zonasi Kuning) dan Kategori C (Zonasi Merah).

Apresiasi tersebut, dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi dan memahami komponen standar pelayanan serta telah membuat unit pengelola pengaduan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penjabat Wali Kota Payakumbuh Rida Ananda kepada media menyebut bersyukur Kota Payakumbuh sudah mampu berada diurutan 14 Kota se Indonesia dalam penilaian pelayanan publik oleh Ombudsman RI.

"Alhamdulillah, semoga kita lebih baik lagi kedepannya, terima kasih kepada OPD dan semua pihak yang telah bekerja keras membangun komitmen ini," ujar Rida.

Tapi, Rida juga menyebut hasil evaluasi dari Ombudsman RI merupakan penilaian objektif yang penting bagi Kota Payakumbuh untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan publiknya kedepan. Meski sudah meraih kategori A, namun Kota Payakumbuh baru bisa berada di peringkat dua digit, bagi Rida ini belumlah memuaskan.

"Yang jelas kita sudah punya komitmen pelayanan prima untuk urusan pelayanan publik. Kita akan evaluasi mana yang masih kurang dan akan meningkatkan lagi inovasi di OPD yang menyentuh langsung urusan pelayanan publik," ungkapnya.

Rida menambahkan, bukan hanya banyak inovasi saja yang membuat tinggi kualitas pelayanan publik daerah, tetapi bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan dan informasi, baik layanan secara langsung maupun secara online, yang sedikit mendapatkan keluhan dari masyarakat.

"Sebagai tindak lanjut dalam pelayanan publik dan menjawab tantangan untuk meningkatkan layanan, Kota Payakumbuh

melakukan berbagai inovasi seperti percepatan administrasi OPD yang tinggi dalam layanan publik, meningkatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik, RSUD, Disdukcapil, dan OPD lainnya," ungkap Rida.

Sementara itu, Ketua Ombudsman, Mokhammad Najih, menyebut ada peningkatan terhadap jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebagai kepatuhan tertinggi di tahun 2022 ini sebesar 52,96 persen dibanding tahun 2021. Di tahun 2021, jumlah instansi yang masuk zonasi hijau hanya sebanyak 179 instansi, naik menjadi 272 instansi di tahun 2022.

Sedangkan zonasi kuning, menurutnya mengalami penurunan dari 316 instansi menjadi 250 instansi di tahun 2022. Penurunan juga terjadi pada zonasi merah, dari 92 instansi menjadi 64 instansi.

"Hal ini dapat disebabkan karena adanya komitmen dari pimpinan di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah untuk berubah menjadi lebih baik," ujar Najih.

Pada tahun ini, penilaian diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan. Dengan demikian, penilaian ini diharapkan dapat menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik yang dicermati dalam dimensi input dan proses hingga output dan dampak.

"Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar pelayanan. Standar tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolok ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Di sana diuji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur," pungkasnya. (Hms/KN)