TAHUN 2022, JUMLAH INSTANSI MASUK ZONASI HIJAU PELAYANAN PUBLIK MENINGKAT

Jum'at, 23 Desember 2022 - Susiati

METRO SULTENG - Ombudsman RI mengumumkan hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 415 pemerintah kabupaten, pada Kamis (22/12/2022) di Hotel Bidakara, Jakarta Selatan.METRO SULTENG - Ombudsman RI mengumumkan hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 415 pemerintah kabupaten, pada Kamis (22/12/2022) di Hotel Bidakara, Jakarta Selatan.Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih merinci peningkatan jumlah instansi yang masuk zonasi hijau di tahun 2022 sebesar 52,96% dibanding tahun 2021.

Ia menyebutkan, di tahun 2021, jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebanyak 179 instansi, naik menjadi 272 instansi di tahun 2022. Sedangkan zonasi kuningnmengalami penurunan, dari 316 instansi di tahun 2021 menjadi 250 instansi di tahun 2022.

Kemudian zonasi merah juga mengalami penurunan, dari 92 instansi di tahun 2021 menjadi 64 instansi di tahun 2022."Hal ini dapat disebabkan karena adanya komitmen dari pimpinan di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah untuk berubah menjadi lebih baik. Sehingga pelayanan publik di setiap unit layanannya dilakukan upaya peningkatan kualitas dengan memenuhi standar pelayanan dan menjalankan pengelolaan pengaduan dengan baik," ujar Mokh. Najih dalam sambutannya.

Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, pada tahun 2022 Ombudsman melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan

publik.

"Pada tahun ini, penilaian diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan. Dengan demikian, penilaian ini diharapkan dapat lmenjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik yang dicermati dalam dimensi input dan proses hingga output dan dampak," jelas Najih.Ia menambahkan, bagi Ombudsman, perbaikan konsep penilaian tersebut juga diharapkan dapat memperkuat pengawasan Ombudsman untuk pencegahan maladministrasi.Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik ini, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (tangible), dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan.

Penilaian dilakukan pada kurun waktu Agustus -November tahun 2022.***