

# OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA UMUMKAN HASIL PENILAIAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2022

Jum'at, 23 Desember 2022 - Alfadi Pratama

SIARAN PERS

Nomor: 026/PC.01/XII/2022

Jumat, 23 Desember 2022

Semarang - Ombudsman Republik Indonesia 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. Secara nasional dibandingkan dengan tahun 2021, jumlah instansi yang masuk zonasi hijau meningkat di tahun 2022 ini.

Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Tengah, Siti Farida menyampaikan di Provinsi Jawa Tengah juga mengalami peningkatan yang signifikan terhadap hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Tahun 2022. Pada Tahun 2021 hanya terdapat 1 Pemerintah Kota dan 4 Pemerintah Kabupaten yang masuk zonasi hijau, yakni Pemerintah Kota Tegal, Pemerintah Kabupaten Cilacap, Pemerintah Kabupaten Pemalang, Pemerintah Kabupaten Sukoharjo dan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Sedangkan pada Tahun 2022 ini, terdapat 34 Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah termasuk Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang masuk dalam zonasi hijau.

Farida menyampaikan terdapat 8 Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah yang masuk dalam peringkat 10 besar nasional, yakni Pemerintah Kabupaten Grobogan, Pemerintah Kabupaten Banyumas, Pemerintah Kabupaten Kendal, Pemerintah Kabupaten Kudus, Pemerintah Kota Magelang, Pemerintah Kota Surakarta, Pemerintah Kota Pekalongan dan Pemerintah Kota Tegal. Dari 8 Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah yang masuk dalam peringkat 10 besar nasional, Pemerintah Kabupaten Grobogan memperoleh peringkat 1 kategori Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota Magelang juga memperoleh peringkat 1 kategori Pemerintah Kota. Selain itu Pemerintah Provinsi Jawa Tengah juga mendapat peringkat ke-3 dari 10 besar nasional kategori Pemerintah Provinsi.

Keberhasilan dari Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah termasuk Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, tidak lepas dari komitmen para Kepala Daerah dalam memastikan pemenuhan Standar Pelayanan Publik di masing-masing Perangkat Daerah. Pemenuhan Standar Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan publik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, pada tahun 2022 Ombudsman melakukan penyempurnaan Penilaian Kepatuhan Standar 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 menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik yang dicermati dalam dimensi input dan proses hingga output dan dampak." tutur Farida.

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 2022.

Hasil penilaian kepatuhan merupakan penggabungan atas hasil kinerja empat dimensi penilaian dengan kategorisasi penilaian. Zonasi hijau dengan kategori kualitas tertinggi dan tinggi, zonasi kuning dengan kategori kualitas sedang dan zonasi merah dengan kategori kualitas rendah dan terendah.

Farida menambahkan bahwa dengan keberhasilan 34 Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah termasuk Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang masuk dalam zonasi hijau, diharapkan semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Tidak ada lagi warga masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan kualitas pelayanan publik yang buruk di lingkup Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota. Segala bentuk keluhan, aduan atau aspirasi masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik harus direspon dan diselesaikan dengan cepat dan baik sesuai dengan

peraturan perundang-undangan yang berlaku. "Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tetap akan terus melakukan monitoring dan pengawasan terhadap pelayanan publik di wilayah Provinsi Jawa Tengah guna memastikan pelayanan publik bagi masyarakat berjalan dengan baik dan bebas maladministrasi", tutup Farida.

Narahubung:

Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Siti Farida

Penulis :

Falah Hidayatullah