

# OMBUDSMAN SAMPAIKAN HASIL PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2022, DUA KABUPATEN MENDAPATKAN OPINI KUALITAS TINGGI

Kamis, 26 Januari 2023 - F A Satria Putra

Siaran Pers

Nomor 001/HM.01-31/I/2023

Kamis, 26 Januari 2023

Jayapura - Dalam rangka pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua melakukan Penilaian terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada 1 Provinsi, 27 Kabupaten dan 1 Kota di Wilayah Papua. Untuk Kabupaten Puncak di tahun 2022 belum dapat dinilai mengingat situasi keamanan yang belum kondusif. Penilaian ini bertujuan adanya perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan terhadap maladministrasi melalui pemenuhan standar pelayanan, pemenuhan sarana prasarana, peningkatan kompetensi penyelenggara layanan, serta kualitas pengelola pengaduan pada tiap unit pelayanan publik sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua, Yohanes B. J. Rusmanta menyampaikan penilaian ini selain untuk mencegah maladministrasi, juga bertujuan untuk mencegah terjadinya laporan berulang masyarakat terkait standar pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Kami menilai sarana prasarana, standar layanan, pengelolaan pengaduan dan melakukan wawancara untuk mengukur kompetensi pelaksana. Kami juga mewawancarai masyarakat sebagai pengguna layanan," ungkap Rusmanta, Rabu (25/01/2023).

"Hanya 2 (dua) Kabupaten yang meraih predikat kepatuhan standar pelayanan publik dengan Kualitas Tinggi (Zona Hijau) dari 29 lokus daerah penilaian di Papua yaitu Kabupaten Kepulauan Yapen dengan nilai 79,27 dan Kabupaten Jayawijaya dengan nilai 78,83. Sementara Kabupaten Biak Numfor dan Kota Jayapura berada pada kualitas sedang. Untuk Kabupaten lainnya berada di Zona Merah dengan Kualitas Rendah dan Terendah," tutur Rusmanta.

Rusmanta menambahkan, Konsep Penilaian Penyelenggara Pelayanan Publik mencakup 4 (empat) dimensi, yaitu: 1. Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan; 2. Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan publik; 3. Dimensi Output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi; dan 4. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan. Penggabungan penilaian tersebut menghasilkan angka persentase akhir untuk masing- masing penyelenggara pelayanan.

Rusmanta memberikan apresiasi kepada pimpinan unit layanan yang masuk pada zona hijau dengan Kualitas Tinggi atas segala upaya dan komitmennya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

"Kami berharap, nilai tinggi yang telah diperoleh dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan. Bagi Pemerintah Daerah yang masih masuk dalam kategori sedang, rendah dan terendah, dapat terpacu untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat melalui pemenuhan standar layanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana dan meningkatkan kualitas pengelola pengaduan," tambah Rusmanta.

"Hasil Opini Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah wujud pertanggungjawaban etis kepada masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani," tutup Rusmanta.

*Humas Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua*

*Jl. Ardipura Polimak No. 4, Ardipura, Distrik Jayapura Selatan, Kota Jayapura, Papua*

[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

*papua@ombudsman.go.id*