

## OMBUDSMAN RILIS HASIL PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK 2024, PERAIH ZONA HIJAU MENINGKAT



*<https://biz.kompas.com>*

KOMPAS.com – Ombudsman RI, lembaga pengawas pelayanan publik, baru saja merilis hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024.

Penilaian tersebut mencakup 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 416 pemerintah kabupaten, serta diumumkan dalam acara penganugerahan yang digelar di Hotel Le Meridien Jakarta, Kamis (14/11/2024).

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dalam sambutannya menyampaikan bahwa jumlah penyelenggara layanan yang masuk dalam Zona Hijau—atau kategori dengan Opini Kualitas Tertinggi dan Tinggi—mengalami peningkatan pada 2024 ketimbang tahun sebelumnya.

“Hasil penilaian kepatuhan 2024 secara nasional menunjukkan tren positif. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah pada Zona Hijau dan penurunan jumlah pada Zona Kuning dan Merah,” kata Najih melalui siaran pers.

Dari hasil penilaian yang dilakukan sejak 2021 hingga 2024, mutu pelayanan publik di berbagai penyelenggara mulai dari kementerian, lembaga, hingga pemerintah daerah menunjukkan peningkatan signifikan.

Hal itu tercermin dari lonjakan jumlah penyelenggara dalam Zona Hijau yang naik dari 179 pada 2021 menjadi 494 pada 2024.

“Capaian ini adalah buah dari komitmen kuat seluruh pemangku kepentingan untuk menghadirkan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan,” tambah Najih.

Pada 2024, Ombudsman menilai sebanyak 587 entitas dengan hasil sebagai berikut. Zona Hijau Kualitas Tertinggi diraih oleh 337 entitas (57,41 persen), Zona Hijau Kualitas Tinggi oleh 157 entitas (26,75 persen), Zona Kuning Kualitas Sedang oleh 70 entitas (11,93 persen), Zona Merah Kualitas Rendah oleh 14 entitas (2,39 persen), dan Zona Kualitas Terendah oleh 9 entitas (1,53 persen).

“Yang menggembirakan, terdapat kenaikan jumlah pengguna layanan yang berpartisipasi dalam penilaian. Pada 2023, partisipasi pengguna layanan berjumlah 37.357, sedangkan tahun ini meningkat menjadi 64.779,” jelas Najih.

### **Hasil penilaian berdasarkan kategori**

Untuk kategori kementerian, dari 25 kementerian yang dinilai, 22 masuk ke Zona Hijau dan 3 ke Zona Kuning. Tiga peringkat tertinggi pada kategori ini diraih oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (93,33); Kementerian Keuangan (92,57); serta Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (92,18).

Di kategori lembaga, dari 14 lembaga yang dinilai, 11 lembaga masuk ke Zona Hijau, dan 3 masuk ke Zona Kuning. Tiga lembaga dengan skor tertinggi adalah Badan Pusat Statistik (94,99), Badan Pengawas Obat dan Makanan (94,94), serta Badan Narkotika Nasional (93,22).

Sementara itu, pada kategori pemerintah provinsi (pemprov), dari 34 yang dinilai, 28 pemprov masuk ke Zona Hijau, 5 ke Zona Kuning, dan 1 ke Zona Merah. Tiga pemprov dengan nilai tertinggi adalah Sulawesi Utara (98,63), Jawa Tengah (98,21), dan DI Yogyakarta (97,22).

Di kategori pemerintah kota (pemkot), dari 98 pemkot yang dinilai, 94 di antaranya masuk ke Zona Hijau dan 4 ke Zona Kuning. Kota dengan peringkat tertinggi adalah Kota Magelang (99,61), diikuti oleh Kota Surakarta (99,14), dan Kota Yogyakarta (98,91).

Pada kategori pemerintah kabupaten (pemkab), dari 416 yang dinilai, 339 masuk ke Zona Hijau, 55 ke Zona Kuning, dan 22 ke Zona Merah. Tiga pemkab dengan skor tertinggi adalah Kabupaten Wonogiri (99,71), Kabupaten Sukoharjo (99,36), dan Kabupaten Tuban (99,03).

## **Pendekatan penilaian dan arahan untuk peningkatan**

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui wawancara dengan pelaksana dan pengguna layanan, observasi fisik (*tangible*), serta pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan. Penilaian berlangsung dari Mei hingga September 2024.

Najih mendorong seluruh penyelenggara untuk terus mempertahankan dan meningkatkan standar kepatuhan dalam pelayanan publik. Menurutnya, apresiasi ini bukan hanya pengakuan atas kinerja yang telah dicapai, melainkan juga motivasi untuk terus meningkatkan mutu pelayanan.

Najih juga menyampaikan apresiasi kepada semua instansi yang memperoleh Predikat Kepatuhan.

Meski demikian, terdapat beberapa instansi dengan nilai tinggi yang ditunda pemberian penghargaannya karena belum menyelesaikan pelaksanaan hasil pengawasan Ombudsman, seperti Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, atau Rekomendasi Ombudsman.

Pada 2024, indikator dan variabel penilaian tetap sama dengan tahun lalu. Hasil akhir penilaian juga mempertimbangkan pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman, yaitu Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), Laporan Hasil Analisis (LHA), dan Rekomendasi, yang wajib dipenuhi penyelenggara layanan sebagai langkah nyata untuk perbaikan pelayanan publik.

## **Sumber berita**

<https://biz.kompas.com>, *Ombudsman Rilis Hasil Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik 2024, Peraih Zona Hijau Meningkat*, Jumat, 15 November 2024

<https://www.rri.co.id>, *Ombudsman Rilis Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2024*, Selasa, 18 November 2024

**Catatan:**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:
  - Pasal 1 angka 1 menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
  - Pasal 1 angka 2 menyebutkan penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
  - Pasal 1 angka 7 menyebutkan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
  - Pasal 38 menyebutkan:
    - (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
    - (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:
  - Pasal 31 menyebutkan penyelenggara dan masyarakat wajib menggunakan standar pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.
  - Pasal 41 menyebutkan pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:
    - a. penyusunan kebijakan pelayanan publik;
    - b. penyusunan standar pelayanan;
    - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
    - d. pemberian penghargaan.
  - Pasal 44 menyebutkan Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

3. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik:

- Pasal 2 menyebutkan penilaian kepatuhan dimaksud untuk meningkatkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan sebagai upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Pasal 3 menyebutkan penilaian kepatuhan bertujuan untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah mal administrasi.
- Pasal 8 menyebutkan nilai hasil penilaian kepatuhan dikategorikan dalam zonasi:
  - a. zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi;
  - b. zona kuning dengan prediksi kepatuhan sedang; dan
  - c. zona merah dengan prediksi kepatuhan rendah.
- Pasal 12 dan pasal 14 menyebutkan bahwa penilaian kepatuhan terhadap layanan pemerintah kementerian/lembaga, provinsi dan pemerintah kabupaten/kota dilakukan terhadap standar pelayanan publik dengan variabel:
  - a. standar Pelayanan;
  - b. maklumat layanan;
  - c. sistem informasi pelayanan publik;
  - d. sarana, prasarana, dan fasilitas;
  - e. pelayanan khusus;
  - f. pengelola pengaduan;
  - g. penilaian kinerja;
  - h. visi, misi, dan moto pelayanan;
  - i. atribut; dan
  - j. pelayanan terpadu.