

OMBUDSMAN DIY TEKANKAN PENTINGNYA PELAYANAN PRIMA DALAM MEWUJUDKAN WBK 2025

Jum'at, 19 September 2025 - diy

Gunungkidul - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Muflihul Hadi hadir sebagai narasumber dalam pelatihan peningkatan pelayanan prima yang diselenggarakan oleh Polres Gunungkidul di Hotel Santika Wonosari, Kamis (18/9/2025). Pelatihan ini dalam rangka menyongsong predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Tahun 2025. Rangkaian acara diawali dengan sambutan dari Kapolres Gunungkidul, AKBP Miharni Hanapi dan diakhiri dengan penutupan oleh Wakapolres Gunungkidul, Kompol Sumanto.

Acara ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi personel dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Muflihul Hadi menekankan pelayanan prima tidak hanya sekadar cepat dan efisien, tetapi juga harus membangun hubungan baik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Konsep pelayanan prima mencakup tiga aspek utama, yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*). Lebih dari itu, pelayanan prima juga harus memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam materinya, Muflihul Hadi juga memaparkan Hasil Penilaian Kepatuhan yang menunjukkan peningkatan kualitas layanan dari tahun 2021 hingga 2024. Jumlah penyelenggara yang berada di Zona Merah menurun dari 92 di tahun 2021 menjadi 23 di tahun 2024. Sementara itu, instansi pemerintah yang masuk Zona Hijau terus meningkat. Hasil penilaian juga menunjukkan bahwa seluruh kementerian, lembaga, dan pemerintah provinsi berada di Zona Hijau dan Kuning pada tahun 2024. Secara khusus, Polres Kulon Progo menduduki peringkat pertama secara nasional untuk penilaian kepatuhan tahun 2024.

Meskipun demikian, beberapa catatan perbaikan tetap menjadi fokus, seperti standarisasi sarana dan prasarana (sarpras) yang masih belum merata, ketidakseragaman maklumat layanan antar unit, dan temuan kasus maladministrasi di unit layanan SIM. Hal ini terungkap dari wawancara dengan pengguna layanan yang mengakses layanan SIM tanpa melalui prosedur yang seharusnya. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan prima sangat krusial untuk mengatasi kendala-kendala tersebut demi tercapainya target pembangunan daerah. Pelatihan ini diharapkan dapat mendorong personel Polres Gunungkidul untuk terus berbenah dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.