

DIY PERTAHANKAN PREDIKAT KUALITAS TINGGI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 19 Februari 2026 - diy

YOGYAKARTA, VIVA Jogja - Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta kembali menorehkan prestasi membanggakan dalam bidang pelayanan publik. Berdasarkan hasil penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2025 yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, Pemda DIY meraih skor 86,00 dan masuk dalam kategori Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi. Capaian ini menegaskan komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan layanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tidak hanya itu, dua lembaga di bawah Pemda DIY berhasil meraih penghargaan tertinggi dengan predikat Kualitas Pelayanan Sangat Baik. Dinas Sosial DIY mencatat skor 92,36, sementara Rumah Sakit Jiwa Grhasia memperoleh skor 90,16. Kedua lembaga ini dinilai mampu memberikan pelayanan yang prima, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam acara penyerahan hasil penilaian yang berlangsung di Kantor Perwakilan Ombudsman RI DIY, Sekretaris Daerah DIY, Ni Made Dwipanti Indriyanti, hadir bersama para kepala lembaga penerima penghargaan. Ia menegaskan bahwa capaian ini merupakan refleksi dari konsistensi tata kelola, disiplin birokrasi, serta penerapan sistem pengendalian internal yang kuat di lingkungan Pemda DIY. "Kualitas layanan publik tidak lagi cukup diukur dari kepatuhan prosedural semata. Lebih jauh, kepercayaan publik adalah aset strategis yang memperkuat legitimasi dan kinerja jangka panjang," ujarnya saat membacakan sambutan Gubernur DIY.

Ni Made menambahkan bahwa penghargaan ini merupakan wujud nyata dari penerapan *evidence based public management*, di mana setiap kebijakan dan perbaikan layanan didasarkan pada data serta evaluasi yang terukur. Menurutnya, apresiasi yang diberikan Ombudsman bukanlah garis akhir, melainkan bagian dari siklus umpan balik yang akan memperkuat desain kebijakan pelayanan publik ke depan. "Apresiasi ini adalah *strategi feedback loop* untuk memperkuat orkestrasi pelayanan publik yang semakin matang dan responsif," katanya.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI DIY, Muflihul Hadi, menjelaskan bahwa penilaian tahun 2025 menggunakan pendekatan baru melalui Opini Ombudsman, yang lebih menitikberatkan pada persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Penilaian tidak hanya melihat standar pelayanan dan sarana prasarana, tetapi juga menelisik pengalaman nyata masyarakat. "Mungkin saja standar pelayanan sudah bagus, mungkin saja syarat sudah terpenuhi, tetapi masyarakat belum merasakan pelayanan yang benar-benar prima. Karena itu, kami menekankan persepsi publik sebagai indikator utama," jelasnya.

Muflihul menambahkan bahwa penilaian tahun 2025 di DIY baru mencakup Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul, dan Pemda DIY. Ke depan, Ombudsman akan memperluas cakupan ke Kabupaten Kulon Progo, Sleman, dan Gunungkidul agar evaluasi pelayanan publik lebih menyeluruh. Ia berharap pada tahun 2026 akan terlihat peningkatan kualitas pelayanan, meski diakui masih ada tantangan yang harus dihadapi.

Sementara itu, Kepala Dinas Sosial DIY, Endang Patmintarsih, menyampaikan bahwa penghargaan yang diraih menjadi tantangan sekaligus motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. "Terbaik berarti harus menjadi lebih baik lagi ke depannya. Kami berkomitmen mempertahankan capaian ini dan menjadikannya pijakan untuk menghadirkan pelayanan yang lebih prima, meski tantangan di lapangan tidak mudah," ujarnya.

Capaian ini juga mempertegas keseriusan Pemda DIY dalam mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan resolusi konflik masyarakat di setiap sektor pelayanan publik. Sejumlah lembaga lain turut meraih predikat Kualitas Pelayanan Baik, di antaranya Dinas Kesehatan DIY dengan skor 83,63, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga dengan skor 83,58, Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras dengan skor 84,73, serta SMA Negeri 1 Yogyakarta dengan skor 81,53.

Dengan hasil ini, Pemda DIY menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan bagian dari strategi besar dalam membangun kepercayaan masyarakat. Transparansi, akuntabilitas, dan inovasi menjadi fondasi utama yang terus diperkuat agar pelayanan publik di DIY tidak hanya memenuhi standar nasional, tetapi juga mampu menjadi rujukan bagi daerah lain.

