

PELAYANAN PUBLIK PEMDA DIY RAIH KATEGORI KUALITAS TINGGI DARI OMBUDSMAN

Jum'at, 20 Februari 2026 - diy

YOGYAKARTA, Lingkar.news - Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) meraih skor 86,00 dan masuk kategori kualitas tinggi dalam Penilaian Malaadministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2025 oleh Ombudsman RI.

Apresiasi untuk Konsisten Tata Kelola

Sekretaris Daerah DIY Ni Made Dwipanti Indriyanti mengatakan capaian itu menjadi refleksi perjalanan panjang dari konsistensi tata kelola, disiplin, dan penciptaan sistem pengendalian internal di lingkungan Pemda DIY.

"Apresiasi ini bukanlah garis finis, melainkan strategi umpan balik untuk memperkuat desain kebijakan dalam orkestra pelayanan publik," ujar Made dalam acara Penyerahan Hasil Penilaian Malaadministrasi Pelayanan Publik Tahun 2025 oleh Perwakilan Ombudsman RI DIY, Rabu (18/2/2026).

Menurut Made, dalam perspektif manajemen modern, kualitas layanan publik saat ini tidak lagi cukup diukur dari kepatuhan prosedural semata.

"Lebih jauh, modernisasi unggul dibangun di atas fondasi tata kelola berbasis kepercayaan, dengan kepercayaan publik sebagai aset strategis yang memperkuat legitimasi dan kinerja jangka panjang," tuturnya.

Dua Lembaga DIY Raih Skor Tertinggi

Selain Pemda DIY, terdapat 2 lembaga di DIY yang meraih skor tertinggi dan masuk kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik, yaitu Dinas Sosial DIY dengan skor 92,36 dan Rumah Sakit Grhasia dengan skor 90,16.

Sementara itu, Dinas Kesehatan DIY memperoleh skor 83,63, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga 83,58, Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras 84,73, serta SMA Negeri 1 Yogyakarta 81,53.

Opini Ombudsman Berbasis Persepsi Masyarakat

Kepala Perwakilan Ombudsman RI DIY Muflihul Hadi menuturkan bahwa jika penilaian pada tahun sebelumnya lebih menekankan pada standar pelayanan dan sarana prasarana, Opini Ombudsman 2025 merupakan terobosan baru yang menitikberatkan persepsi masyarakat dalam menerima pelayanan oleh instansi penyelenggara.

Menurutnya, penilaian dilaksanakan berdasarkan realita lapangan dengan menelisik umpan balik masyarakat secara langsung.

"Mungkin saja standar pelayanan sudah bagus, mungkin saja syarat sudah bagus, tapi mungkin saja masyarakat belum menemukan satu pelayanan yang prima untuk mereka," kata Muflihul.

Muflihul menuturkan penilaian Opini Ombudsman 2025 di DIY baru mencakup sampel dari Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul, dan Pemda DIY.

Ke depan, pihaknya akan menyertakan Kabupaten Kulon Progo, Sleman, dan Gunungkidul sehingga penilaian lebih menyeluruh di seluruh wilayah DIY.

"Kami berharap di tahun 2026 ini ketika kami turun ke lapangan, mungkin ada satu peningkatan dalam pelayanan, walaupun kondisinya juga belum baik-baik saja," ujar Muflihul Hadi

