

PELAYANAN PUBLIK PEMDA DIY RAIH PREDIKAT KUALITAS TINGGI

Jum'at, 20 Februari 2026 - diy

Yogyakarta (18/02/2026) jogjaprovo.go.id - Pemerintah Daerah DIY meraih skor 86,00 pada Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 oleh Ombudsman RI, masuk dalam kategori Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi. Pun, terdapat 2 lembaga DIY yang mendapatkan penghargaan tertinggi dan berhasil masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik, yaitu Dinas Sosial DIY dengan skor 92.36, dan Rumah Sakit Jiwa Grhasia dengan skor 90.16.

Kepastian tersebut diperoleh dalam acara Penyerahan Hasil Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2025 oleh Perwakilan Ombudsman RI DIY, Rabu (18/02). Pada kategori Kualitas Pelayanan Baik, Dinas Kesehatan DIY mendapat 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, mempertegas keseriusan seluruh jajaran Pemda DIY dalam mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan resolusi konflik masyarakat di setiap sektor pelayanan publik.

Sekretaris Daerah DIY, Ni Made Dwipanti Indriyanti bersama masing-masing kepala lembaga menerima langsung penyerahan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 dari Kepala Perwakilan Ombudsman RI DIY pada Rabu (18/02). Menurutnya, capaian ini menjadi refleksi atas perjalanan panjang dari konsistensi tata kelola, disiplin, dan penciptaan sistem pengendalian internal di lingkungan Pemda DIY.

"Dalam perspektif manajemen modern, kualitas layanan publik hari ini tidak lagi cukup diukur dari kepatuhan prosedural. Lebih jauh, modernisasi unggul dibangun di atas fondasi trust based governance, dengan kepercayaan publik sebagai aset strategis yang memperkuat legitimasi dan kinerja jangka panjang," tegas Ni Made saat membacakan sambutan Gubernur DIY.

Ni Made menyatakan, capaian ini merupakan bentuk kehadiran evidence based public management, yang dapat dijadikan catatan pembenahan sekaligus pemantik semangat dalam penciptaan penguatan layanan publik yang semakin kokoh. "Apresiasi ini bukanlah garis finish, melainkan strategi feedback loop untuk memperkuat desain kebijakan dalam orkestrasi pelayanan publik," tuturnya.

Kedepannya, diharapkan tercipta kolaborasi dan elaborasi yang erat antara Pemda DIY dan Ombudsman RI dalam pembuatan sistem dan kawasan publik yang berorientasi pada kenyamanan masyarakat. "Melalui elaborasi dan umpan balik kebijakan yang berkesinambungan, kita bersama-sama menkonsolidasikan tata kelola pelayanan yang semakin matang, antisipatif dan berorientasi brand friendly," ujar Ni Made.

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

Sehingga, penilaian dilaksanakan berdasarkan realita lapangan dengan menelisik umpan balik masyarakat dalam pelayanan yang diterima.

"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 mengungkapkan, penilaian Opini Ombudsman 2025 di DIY saat ini baru mencakup sampel dari Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul, dan Pemda DIY. Ke depan, Ombudsman RI DIY akan menyertakan Kabupaten Kulon Progo, Sleman, dan Gunungkidul sehingga penilaian pelayanan publik dapat dilakukan secara 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," pungkas Muflihul.

Kepala Dinas Sosial DIY, Endang Patmintarsih menambahkan, meski menjadi tantangan besar, penghargaan yang diperoleh akan terus dipertahankan dan dikembangkan, sebagai wujud keseriusan Dinas Sosial mendampingi dan memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. "Terbaik berarti harus menjadi lebih baik lagi ke depannya. Ini tentunya menjadi tantangan bagi kami kedepannya, bagaimana pelayanan ini bisa kita pertahankan dan menjadi lebih baik lagi dengan semua halangan yang ada," imbuhnya. (Dm/Rd/Ind)

Humas Pemda DIY