

# OMBUDSMAN BANTEN KEJAR PENINGKATAN LAYANAN MELALUI KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 04 Juni 2024 - banten

Siaran Pers

No : B/269/PC.02-10/VI/2024

Hari, tanggal : Senin, 3 Juni 2024

Serang - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Fadli Afriadi, menyeru kepada seluruh jajaran Pemerintah Daerah di wilayah Provinsi Banten untuk tidak berpuas atas capaian Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 yang lalu. Fadli menggarisbawahi pentingnya pemerintah daerah menunjukkan kepada Masyarakat bahwa hasil penilaian yang dilakukan Ombudsman berbanding lurus dengan pelayanan yang diberikan.

Hal itu disampaikan Fadli kepada 92 orang peserta mewakili Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, dan Pemerintah Kota yang ada di Provinsi Banten yang hadir dalam kegiatan Sosialisasi Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Provinsi Banten tahun 2024, bertempat di Aston Hotel Kota Serang, **Selasa 3 Juni 2024.**

"Nilai (baik) yang diperoleh dari hasil Upaya perbaikan layanan seluruh pemerintah daerah di Provinsi Banten tahun 2023 lalu dapat dipandang sebagai Amanah atau tanggung jawab untuk membuktikan kepada masyarakat bahwa imej pelayanan publik telah bergeser menuju arah yang lebih baik," ujar Fadli.

Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di tahun 2023, seluruh Pemerintah Daerah di wilayah Provinsi Banten telah berhasil meraih predikat Zona Hijau dengan kategori A, opini kualitas tertinggi. Tiga pemerintah daerah yang sebelumnya masih berada di Zona Kuning hasil penilaian tahun 2022, yakni Pemerintah Provinsi Banten, Pemerintah Kota Cilegon, dan Pemerintah Kabupaten Lebak, tahun lalu telah berhasil meraih predikat hijau.

Pemerintah Provinsi Banten memperoleh peringkat ke-7 untuk kategori Pemerintah Provinsi dari 34 Provinsi yang dinilai. Untuk kategori Pemerintah Kabupaten, dari seluruh Kabupaten di Provinsi Banten yang dinilai, peringkat tertinggi secara nasional dicapai oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang (peringkat 45). Sedang Pemerintah Tangsel meraih peringkat tertinggi (ke-13 secara nasional) diantara Pemerintah Kota lainnya di Provinsi Banten.

Menurut Fadli, target yang ditetapkan oleh masing-masing kepala daerah untuk bisa memperoleh peringkat maupun nilai yang lebih baik perlu betul-betul dijabarkan dengan perwujudan pemenuhan standar pelayanan, perbaikan sarana prasarana, penguatan kompetensi pelayanan, dan peningkatan responsifitas dan efektifitas dalam pengelolaan pengaduan di masing-masing pemerintah daerah.

"Kami juga berharap seluruh pemerintah daerah di Provinsi Banten bisa masuk 5 atau 10 besar nasional untuk tiap kategori penghargaan (Provinsi, Kabupaten, Kota) sehingga bisa menerima penghargaan di pusat. Tapi lebih penting lagi, dari capaian tersebut juga bisa langsung dirasakan oleh Masyarakat melalui wujud layanan yang semakin baik,"Papar Fadli.

Hadir mewakili Pemerintah Provinsi Banten dalam acara tersebut, Plh. Sekretaris Daerah Provinsi Banten, Virgojanti. Dalam sambutan mewakili Pj. Gubernur Banten, Virgojanti mengungkapkan perlunya pengawasan eksternal seperti yang dilakukan Ombudsman. "Agar kita bisa mendapatkan input dari sudut pandang yang lain untuk perbaikan layanan sehingga layanan yang diberikan pemerintah betul-betul dapat disebut layanan prima," urai Virgojanti.

Virgo juga menekankan pentingnya meningkatkan pelayanan publik sesuai amanat peraturan perundang-undangan

karena hal tersebut dapat mendorong peningkatan kesejahteraan Masyarakat. Ia juga menilai kondisi pelayanan publik di wilayah Provinsi Banten secara umum semakin baik.

"Kita ingin hal yang baik itu tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan. Karena semua capaian kinerja itu berawal dari pelayanan publik yang baik, dan ini mendukung segala aktivitas roda pembangunan," kata Virgojanti.

## **Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan Sosialisasi hari ini merupakan awal dari proses Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada seluruh Pemda dan instansi vertikal terkait (Polri dan BPN) di wilayah Provinsi Banten.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Banten, Zainal Muttaqin, dalam paparannya menyebutkan pengambilan data (penilaian) akan dilakukan lepas hari raya Idul Adha atau sekitar akhir juni hingga sekitar akhir September 2024. Penilaian meliputi 9 (Sembilan) pemerintah daerah (1 Pemerintah Provinsi, 4 Pemerintah Kabupaten, dan 4 Pemerintah Kota), 8 (delapan) Polres, dan 8 (delapan) Kantor Pertanahan yang ada di wilayah Provinsi Banten.

Unsur OPD di masing-masing pemerintah daerah mencakup Dinas yang membidangi Pendidikan, Kesehatan, layanan administrasi kependudukan, bidang sosial, serta perizinan. Ditambah dengan 2 (dua) puskesmas untuk pemerintah kabupaten/kota serta 1 RSUD untuk pemerintah provinsi.

Dimensi yang dinilai terdiri dari dimensi input (kompetensi pelaksana dan penyediaan sarana prasarana), dimensi proses (pemenuhan standar pelayanan secara elektronik dan non elektronik), dimensi output (survey persepsi maladministrasi kepada pengguna layanan), dan dimensi pengaduan (tata Kelola pengaduan pelayanan publik).

Masyarakat dapat ikut terlibat dan berkontribusi melalui keikutsertaan dalam survey persepsi maladministrasi. Caranya dengan memindai kode QR dan mengisi survey setelah selesai memperoleh layanan dari instansi-instansi tersebut di atas. Kode QR dapat diakses di tempat layanan maupun pada media-media sosial tiap instansi selama masa pengambilan data (penilaian) oleh Ombudsman.

Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Banten

Fadli Afriadi (0811-110-141)