

OMBUDSMAN JATENG PERKUAT PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI “SAPA DAERAH” DI KABUPATEN CILACAP

Sabtu, 15 Agustus 2026 - jateng

Siaran Pers

Nomor: 012/PC.01/2026

Jumat, 14 Agustus 2026

SEMARANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah terus memperkuat pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan mendorong keterlibatan aktif masyarakat. Sebagai lembaga negara yang memiliki kewenangan dalam pengawasan pelayanan publik, Ombudsman memandang masyarakat memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi apabila menemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan atau berpotensi menimbulkan maladministrasi.

Partisipasi masyarakat menjadi bagian penting dalam pengawasan karena masyarakat merupakan pengguna langsung pelayanan publik. Laporan masyarakat harus diposisikan sebagai *early warning system* (sistem peringatan dini) dalam tata kelola pelayanan publik dan tata pemerintahan secara umum. Oleh karena itu, setiap pengaduan atau laporan masyarakat perlu ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas. Ikhtiar tersebut perlu dilakukan secara terus-menerus sebagai bagian dari upaya memperbaiki kualitas pelayanan sekaligus memulihkan kepercayaan publik.

Dalam rangka mendekatkan pengawasan kepada masyarakat dan mendorong penyelesaian permasalahan pelayanan secara lebih cepat, Ombudsman Jawa Tengah mengembangkan inovasi "Sapa Daerah" yang dirancang sebagai sarana untuk mempertemukan pengaduan atau permasalahan pelayanan yang disampaikan masyarakat dengan penyelenggara layanan, sehingga dapat segera mendapatkan respons dan tindak lanjut.

Pada Jumat (14/8/2026), Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah, Siti Farida, menyerahkan secara langsung Program Inovasi "Sapa Daerah" kepada Penjabat Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap. Untuk tahap awal, implementasi program tersebut dilakukan sebagai percontohan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap dan RSUD Cilacap.

Menurut Siti, kedua penyelenggara layanan tersebut dipilih sebagai percontohan karena memiliki posisi strategis dalam memberikan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Mal Pelayanan Publik berkaitan dengan berbagai layanan administrasi dan perizinan, sedangkan RSUD merupakan penyelenggara layanan kesehatan yang menjadi salah satu kebutuhan dasar masyarakat.

"Kami berharap melalui Sapa Daerah, ketika masyarakat menemukan permasalahan dalam pelayanan, informasi tersebut dapat segera diterima oleh penyelenggara layanan dan mendapatkan respons. Dengan demikian, persoalan pelayanan dapat diselesaikan lebih cepat dan tidak perlu menunggu sampai menjadi permasalahan yang lebih besar," ujar Siti Farida.

Lebih lanjut, Siti Farida menyampaikan bahwa "Sapa Daerah" tidak hanya ditujukan untuk menyelesaikan pengaduan, tetapi juga menjadi bagian dari upaya membangun pola pengawasan pelayanan publik yang lebih responsif dan kolaboratif. Masyarakat didorong untuk aktif menyampaikan permasalahan yang dialami, sementara penyelenggara layanan diharapkan dapat menjadikan informasi tersebut sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

Setelah tahap percontohan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap dan RSUD Cilacap, Program Inovasi "Sapa Daerah" akan dikembangkan secara bertahap kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Cilacap.

Ombudsman berharap implementasi program ini dapat memperkuat sinergi antara masyarakat, penyelenggara layanan, dan Ombudsman dalam mengawal kualitas pelayanan publik. Dengan pengawasan yang lebih dekat dan respons yang lebih cepat, berbagai permasalahan pelayanan diharapkan dapat segera ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintahan.

Narahubung:

Kontak Pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah:

Whatsapp: 0811-998-3737

Telp: 024-8442627

Email: pengaduan.jateng@ombudsman.go.id