

# PENYERAHAN HASIL PENILAIAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2021 DI WILAYAH JAWA TENGAH

Rabu, 12 Januari 2022 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

## SIARAN PERS

Nomor: 001/PC.01/I/2022

Rabu, 12 Januari 2022

SEMARANG - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menggelar kegiatan Penyampaian Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 6 (enam) Pemerintah Kota dan 29 (dua puluh sembilan) Kabupaten, pada Rabu (12/01/2022) di Hotel Grand Edge, Kota Semarang. Pada acara tersebut, Siti Farida, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah dalam sambutannya, menegaskan bahwa pemenuhan standar pelayanan publik merupakan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Standar Pelayanan Publik adalah hal dasar yang wajib dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Karena itu, Ombudsman melakukan penilaian untuk mengukur sejauh mana tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi standar yang menjadi hak masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik semestinya sudah tuntas dengan hal-hal yang fundamental seperti ini. Kepala Daerah sebagai Pembina Pelayanan Publik sudah semestinya mendorong agar jajarannya patuh terhadap undang-undang pelayanan publik," ucap Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah.Â

Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dilaksanakan sejak tahun 2015 sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Periode pengambilan data penilaian Kepatuhan dimulai dari bulan Juni sampai Oktober 2021 dan dilakukan serentak secara nasional. Pengambilan data di wilayah Jawa Tengah dilakukan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah meliputi pelayanan yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 6 Pemerintah Kota dan 29 Pemerintah Kabupaten.

Dari hasil penilaian kepatuhan akan menghasilkan 3 (tiga) kategorisasi predikat penilaian, yakni Zona Hijau atau Predikat Kepatuhan Tinggi, Zona Kuning atau Predikat Kepatuhan Sedang dan Zona Merah atau Predikat Kepatuhan Rendah. Adapun produk yang diambil datanya untuk sebagai bahan penilaian meliputi produk administratif, baik perizinan maupun non perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal atau Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di masing-masing pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah masuk dalam kategori Predikat Kepatuhan Sedang atau Zona Kuning. Sedangkan untuk 6 (enam) Pemerintah Kota yakni Kota Semarang, Kota Salatiga, Kota Magelang, Kota Surakarta masuk dalam Zona Kuning atau Predikat Kepatuhan Sedang. Sedangkan, Kota Pekalongan masuk dalam Zona Merah. Justru sebaliknya, Pemerintah Kota Tegal satu-satunya Kota di Jawa Tengah yang menyanggah Predikat Kepatuhan Tinggi atau Zona Hijau dengan Skor 91, 11.Â

Pada lingkup Pemerintah Kabupaten hanya terdapat 4 (empat) daerah yang masuk dalam Zona Hijau atau Predikat Kepatuhan Tinggi yakni Kabupaten Cilacap, Kabupaten Pemalang, Kabupaten Sukoharjo dan Kabupaten Banyumas. Masih terdapat daerah di Jawa Tengah dengan Predikat Kepatuhan Rendah atau Zona Merah yakni Kabupaten Blora.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI dalam acara ini juga melakukan penyerahan Piagam bagi Pemerintah Daerah yang menyanggah Predikat Kepatuhan Tinggi atau Zona Hijau kepada Kepala Daerah yang turut diundang dalam kesempatan tersebut. "Penyerahan Piagam ini merupakan bentuk apresiasi dari Ketua Ombudsman RI di Jakarta kepada Kepala Daerah yang senantiasa menjaga agar penyelenggara pelayanan publik tetap konsisten untuk patuh terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik yang menjadi hak masyarakat di dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas". Ujarnya.

Siti Farida menekankan, Kepala Daerah yang ada di Jawa Tengah perlu memanfaatkan kegiatan ini untuk

mengimplementasikan standar pelayanan publik yang lebih baik, menciptakan sistem pengawasan dan evaluasi yang berintegritas, khususnya di sektor pelayanan dasar seperti Pendidikan dan Kesehatan, agar dampak penerapannya dapat dirasakan oleh masyarakat.

Farida menambahkan, "hasil penilaian ini juga dapat dikatakan sebagai sinyal tentang keadaan pelayanan publik yang ada di daerah tersebut. Dari hasil analisis data kami, Zonasi ini (Hijau, Kuning, Merah) seringkali amat relevan dengan Laporan Masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI Jawa Tengah. Jika penyelenggara tidak patuh terhadap standar pelayanan publik, seringkali layanannya berakhir dilaporkan ke Ombudsman terkait Maladministrasi untuk diperiksa."

Siti Farida mengatakan dalam rangka percepatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik, maka Ombudsman RI memberikan saran kepada Gubernur, Walikota dan Bupati agar:

1. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan Zona Hijau atau Predikat Kepatuhan Tinggi. Apresiasi tersebut dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan Zona Merah atau Predikat Kepatuhan Rendah dan Zona Kuning atau Predikat Kepatuhan Sedang.
3. Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik di mana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Guna memantau pemenuhan standar pelayanan publik dan untuk menjaga konsistensi peningkatannya, maka disarankan menunjuk pejabat yang berwenang.(\*)

**Narahubung:**

Achmed Ben Bella

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

Ombudsman RI Jawa Tengah

(0812-2804-2320)