

# OMBUDSMAN JAWA TIMUR SAMPAIKAN HASIL KEPATUHAN 2021 PREDIKAT ZONA KUNING

Rabu, 09 Februari 2022 - Ilham Putra Utama

SURABAYA - Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur kembali menggelar kegiatan penyampaian hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik 2021 pada Selasa (8/2/2022). Sebelumnya penyampaian hasil telah diselenggarakan pada Senin (31/1/2022) di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur untuk delapan kabupaten/kota yang mendapatkan predikat penilaian zona hijau. Kali ini penyampaian dilakukan secara daring yang ditujukan kepada 28 Pemerintah Daerah di Jawa Timur yang mendapatkan predikat penilaian zona kuning atau menyandang kepatuhan sedang terhadap pemenuhan standar pelayanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009.

Pemerintah Daerah yang mendapatkan predikat penilaian zona kuning terhadap pemenuhan standar pelayanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 pada tahun 2021 yaitu Pemkab Kediri (skor 80,26), Pemkab Mojokerto (skor 79,01), Pemkab Trenggalek (skor 78,64), Pemkot Madiun (skor 78,47), Pemkab Pacitan (skor 77,50), Pemkab Jombang (skor 77,35), Pemkab Sidoarjo (skor 76,83), Pemkab Tulungagung (skor 75,42), Pemprov Jawa Timur (skor 75,08), Pemkab Pasuruan (skor 74,98), Pemkab Situbondo (skor 74,68), Pemkab Magetan (skor 73,26), Pemkot Probolinggo (skor 72,99), Pemkab Madiun (skor 72,93), Pemkab Gresik (skor 64,96), Pemkab Sumenep (skor 63,90), Pemkab Tuban (skor 63,29), Pemkab Bojonegoro (skor 62,80), Pemkab Jember (skor 62,80), Pemkab Pamekasan (skor 61,53), Pemkab Ngawi (skor 60,78), Pemkab Blitar (skor 60,49), Pemkot Kediri (skor 57,78), Pemkot Pasuruan (skor 56,16), Pemkab Sampang (skor 52,27), Pemkab Bangkalan (skor 52,18) dan Kota Batu (skor 51,76) .

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttaqin membuka langsung kegiatan penyampaian hasil penilaian kepatuhan tersebut. Agus mengatakan bahwa pemenuhan standar pelayanan publik merupakan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Sebab itu, Ombudsman melakukan penilaian untuk mengukur sejauh mana tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi standar yang menjadi hak setiap masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik semestinya sudah tuntas dengan hal-hal yang fundamental seperti ini. Kepala daerah sebagai pembina pelayanan publik sudah semestinya mendorong terus menerus agar jajarannya patuh terhadap undang-undang pelayanan publik," kata Agus.

"Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik dilaksanakan sejak 2015 sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Periode pengambilan data dimulai sejak Juni sampai Oktober 2021 dan dilakukan serentak secara nasional," imbuhnya.

Pewakilan Ombudsman RI Jawa Timur telah melakukan pengumpulan data di Pemprov Jawa Timur dan 38 pemkab/pemkot pada bulan Juni-Oktober 2021. Produk layanan yang menjadi bahan penilaian meliputi perizinan pada dinas penanaman modal atau pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP), urusan pendidikan pada dinas pendidikan, urusan kesehatan pada dinas kesehatan, dan urusan kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di masing-masing pemda.

Substansi penilaian berisi beberapa indikator, antara lain, menyangkut standar proses layanan, jenis persyaratan, besaran biaya/tarif, durasi waktu, sarana/prasarana, pengelolaan/pejabat pengaduan, dan sejauh mana semua itu terlihat pada media non-elektronik dan elektronik.

"Dalam teknis pengerjaan penilaian, Ombudsman memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin tahu berbagai informasi layanan, sehingga kami datang tanpa pemberitahuan terlebih dahulu agar melihat kenyataan empirik dan otentik ihwal kepatuhan penyelenggara layanan," ujar Agus.

Penyampaian paparan dan hasil penilaian kepatuhan disampaikan oleh Fikri Mustofa selaku Asisten Ombudsman RI. Fikri menyampaikan bahwa hasil penilaian kepatuhan terhadap Undang-undang Pelayanan Publik dibagi menjadi tiga kategorisasi predikat, yakni zona hijau (kepatuhan tinggi), zona kuning (kepatuhan sedang), dan zona merah (kepatuhan rendah).

Ada beberapa temuan lapangan selama pengumpulan data penilaian. Pertama, Terdapat instansi penyelenggara layanan yang tidak menyusun standar layanan. Kedua, Terdapat instansi penyelenggara layanan yang tidak mempublikasi standar layanan. Ketiga, Terdapat instansi penyelenggara layanan yang telah memiliki buku standar layanan namun tidak tersipil dengan baik. Keempat, tidak optimalnya website/laman dalam menampilkan standar layanan.

Fikri menjelaskan, dalam rangka percepatan pemenuhan standar pelayanan publik, Ombudsman RI memberikan tiga saran kepada kepala daerah. Pertama, memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona hijau. Apresiasi tersebut dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam

memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kedua, memberi teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah atau kepatuhan rendah dan zona kuning atau kepatuhan sedang.

Ketiga, memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik di mana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009. (\*)