

# JAWA TENGAH DOMINASI PELAYANAN PUBLIK DENGAN KUALITAS TERTINGGI

Senin, 09 Januari 2023 - Alfadi Pratama

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar pelayanan. Standar Pelayanan menjadi tolok ukur utama untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan, baik oleh penyelenggara negara, BUMN maupun BUMD. Dengan adanya standar pelayanan, maka dapat dilakukan uji pemenuhan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sejak tahun 2015, Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Demikian pula untuk pemerintah yang ada di Jawa Tengah, baik pemerintah provinsi, kabupaten maupun kota. Penilaian dilakukan dengan menilai kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dalam pemenuhan standar pelayanan. Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang dilaksanakan Ombudsman RI selaku pengawas penyelenggaraan pelayanan publik adalah wujud fungsi pencegahan maladministrasi.

Penilaian kepatuhan yang selama ini dilakukan oleh Ombudsman RI melihat pemenuhan standar pelayanan oleh penyelenggara layanan secara ketampakan fisik. Hasil penilaian digolongkan dalam tiga kategori, yakni tingkat kepatuhan tinggi (zona hijau), tingkat kepatuhan sedang (zona kuning), dan tingkat kepatuhan rendah (zona merah). Pada tahun 2022, Ombudsman RI melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengukur tingkat kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan. Semua komponen tersebut, menjadi bagian dari Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022. Penilaian kepatuhan oleh Ombudsman RI menjadi lebih komprehensif dalam memotret mutu pelayanan publik meliputi dimensi input dan proses hingga *output* dan dampak (*impactful public service*).

Berdasarkan hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022, dari 35 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah yang dinilai, sebanyak 34 kabupaten/kota masuk dalam zona hijau, sedangkan zona kuning hanya satu kabupaten, yakni Kabupaten Purworejo. Sebanyak 28 kabupaten masuk dalam zona hijau dengan peringkat tertinggi, yakni Kabupaten Grobogan yang juga masuk dalam kategori peringkat tertinggi nasional dengan nilai yang sangat baik, yaitu 98,02 dan masuk ke dalam zona hijau. Peningkatan nilai tersebut, tidak terlepas dari usaha kepala daerah dengan melakukan koordinasi kepada semua jajaran Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan melakukan kegiatan penyusunan standar pelayanan publik melalui rapat koordinasi perangkat daerah dan melakukan kunjungan lapangan ke perangkat daerah serta melakukan ekspose terkait perbaikan standar pelayanan.

Bercermin dari hasil 2021, Pemerintah Kabupaten Grobogan memiliki semangat untuk perbaikan dengan tiga kunci utama, yaitu komitmen kepala daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, peran pimpinan dalam memfasilitasi dan mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam tertib penyusunan standar pelayanan dan SOP, komitmen Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk kategori pemerintah kota, Kota Magelang memperoleh nilai 95,10 dan masuk ke dalam zona hijau dan menjadi kota dengan nilai tertinggi se-Indonesia. Hal ini disebabkan oleh usaha Kepala Daerah Kota Magelang dalam memberikan penekanan kepada para Kepala Organisasi Perangkat Daerah untuk memenuhi standar pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Terdapat tiga aspek penting yang menjadi kunci keberhasilannya, yaitu komitmen dan dorongan kepala daerah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, bagian organisasi Setda berperan aktif mendorong Organisasi Perangkat Daerah untuk pemenuhan standar pelayanan publik, dan agen perubahan Reformasi Birokrasi pada masing-masing dinas berperan aktif dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Inovasi yang sangat menonjol adalah layanan Si Bulan (Aksi Ibu Pulang Bawa Akta Kelahiran), dimana seorang ibu sehabis melahirkan otomatis akan mendapatkan Akta Kelahiran, hal ini dimaksud untuk mempercepat layanan adminduk untuk warga.

Tidak hanya itu, selain menempati urutan teratas dalam pemeringkatan pemerintah daerah seluruh Indonesia, dari 10 besar kabupaten dengan nilai terbaik se-Indonesia, empat berasal dari wilayah Jawa Tengah, yakni Kabupaten Grobogan, Kabupaten Kendal, Kabupaten Kudus dan Kabupaten Banyumas. Demikian juga untuk kategori pemerintah kota, dari 10 besar terbaik nasional, empat berasal dari wilayah Jawa Tengah, yakni Kota Magelang, Kota Pekalongan, Kota Surakarta, dan Kota Tegal.

Dari hasil penilaian Ombudsman tahun 2022, telah terjadi peningkatan positif di Jawa Tengah terkait dengan tingkat kepatuhan penerapan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peningkatan signifikan terhadap hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022, diharapkan menjadi acuan dan semangat bagi penyelenggara layanan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat serta dalam rangka mencegah maladministrasi dengan dipenuhinya standar pelayanan publik.

Oleh Achmed Ben Bella, Asisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah