

BANYUWANGI RAIH KEPATUHAN TERTINGGI SURVEI PELAYANAN PUBLIK DI JATIM BACA ARTIKEL DETIKNEWS,

Kamis, 30 Desember 2021 - Fikri Mustofa

Banyuwangi - Ombudsman RI mengumumkan hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik 2021 di Jakarta. Dari total 38 pemkab/pemkot di Jawa Timur, yang mendapatkan penilaian zona hijau atau kepatuhan tinggi pemenuhan standar pelayanan hanya enam kabupaten dan tiga kota. Tertinggi di tingkat Provinsi Jatim adalah Banyuwangi.

Dalam kepatuhan tinggi pemenuhan standar pelayanan yang diatur pada UU No 25/2009, zona hijau memiliki skor 81-100. Sedang yang masuk penilaian zona kuning atau kepatuhan sedang 50-80. Lalu, yang mendapatkan nilai zona merah alias kepatuhan rendah ada dua kabupaten.

"Di Jawa Timur ada 9 Kabupaten/kota masuk zona hijau, zona kuning ada 27 dan 2 Kabupaten masuk zona merah," ujar Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttaqin kepada wartawan, Rabu (29/12/2021)

Sembilan kabupaten/kota di Jawa Timur yang mendapatkan zona hijau adalah Pemkab Banyuwangi (skor 96,75), Pemkab Bondowoso (94,29), Pemkab Lumajang (92,45), Pemkab Probolinggo (92,08), Pemkab Ponorogo (91,77), Pemkot Blitar (91,45), Pemkot Malang (87,29), Pemkot Surabaya (83,63), dan Pemkab Lamongan (83,13). Sedang dua kabupaten yang masuk zona merah adalah Pemkab Nganjuk (45,01) dan Pemkab Malang (44,82). Baru pada tahun ini ada pemda di Jawa Timur yang masuk zona merah.

"Hasil penilaian ini merupakan potret kualitas pelayanan publik di Jawa Timur. Tahun ini terjadi penurunan. Pembedingnya, hasil survei 2019, yang hasilnya separo dari total responden mendapatkan zona hijau," tambahnya.

Pada 2019, survei kepatuhan melibatkan sampel 16 responden dari provinsi/kabupaten/kota. Hasilnya 11 atau 69 persen responden memperoleh predikat zona hijau. Sedang pada 2021 (2020 tidak ada penilaian) menggunakan 39 responden dengan rincian 29 kabupaten, 9 kota, dan 1 provinsi.

Hasilnya, hanya sembilan responden mendapatkan zona hijau. Selain itu objek penilaian berbeda karena memasukkan pemenuhan standar pelayanan elektronik dalam menentukan bobot penilaian.

"Terjadi penurunan persentase, dari 69 persen zona hijau menjadi tinggal 23 persen, sekalipun metodologi dan responden penilaian tahun ini berbeda. Ini menjadi evaluasi pelayanan publik di daerah," jelas Agus.

Menurut dia, penurunan persentase pemda dengan kepatuhan tinggi itu bisa terjadi karena dampak pandemi dan perubahan SOTK (susunan organisasi dan tata kerja) setelah pemberlakuan UU 11/2020 tentang Cipta Kerja.

Sementara itu, Bupati Banyuwangi Ipuk Fiestiandani mengaku bersyukur Banyuwangi masih meraih predikat terbaik se Jatim, terkait pelayanan publik.

Kami bersyukur penyelenggaraan pelayanan publik di Banyuwangi kembali dinilai memenuhi standar predikat kepatuhan tinggi oleh Ombudsman. Penilaian ini akan menjadi penyemangat kami untuk terus memperbaiki kualitas layanan publik di Banyuwangi," kata Bupati Banyuwangi, Ipuk Fiestiandani.

Di tengah prestasi tersebut, Ipuk mengakui masih banyak pekerjaan rumah terkait pelayanan publik di Banyuwangi.

"Kami masih ada menerima komplain dari warga, dan ini kami jadikan masukan untuk terus berbenah. Setiap kritikan kami tampung, dan akan segera kami tindaklanjuti. Kami meminta semua petugas pelayanan untuk lebih responsif dan ramah dalam melayani," kata Ipuk.

Pengumuman hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik tersebut diumumkan oleh Ombudsman RI di Jakarta. Acara yang diawali dengan sambutan dari Presiden Jokowi secara virtual itu dihadiri oleh Ketua Ombudsman RI Mukhammad Najih dan delapan anggota pimpinan. Lima kepala daerah dari masing-masing kabupaten/kota/provinsi terbaik juga ikut menghadiri dan menerima penghargaan.

Penilaian kepatuhan adalah program Ombudsman yang dimandatkan Bappenas dalam RPJMN. Tujuannya mencegah praktik maladministrasi. Ruang lingkup pemenuhan standar pelayanan publik sesuai UU No 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Survei atau penilaian kepatuhan telah dilaksanakan sejak 2015.

dalam RPJMN. Tujuannya mencegah praktik maladministrasi. Ruang lingkup pemenuhan standar pelayanan publik sesuai UU No 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Survei atau penilaian kepatuhan telah dilaksanakan sejak 2015.

Ada empat substansi yang masuk dalam objek penilaian, yakni layanan perizinan, kesehatan, administrasi kependudukan, dan pendidikan. Ombudsman Jawa Timur selama 16 pekan sejak awal Juni hingga akhir September 2021 keliling ke seluruh pemkab/pemkot/provinsi untuk melakukan pengumpulan data. Ada tiga temuan dalam pengumpulan data penilaian, yakni pertama, Dinas Pendidikan dan Dinas Kesehatan belum memiliki ruang pelayanan sehingga pemohon masih menemui petugas di masing-masing bidang yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Kedua, masih banyak OPD yang belum tahu dan mendapatkan sosialisasi terkait penilaian kepatuhan akibat kurangnya

sosialisasi dari bagian organisasi masing-masing daerah. Ketiga, masih banyak OPD yang tidak memahami perbedaan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) sehingga dalam mempublikasi terkadang tertukar.

Secara detail, lima peringkat Pemkot terbaik adalah Kota Balikpapan (99,25), Kota Pontianak (98,78), Kota Bima (97,50), Kota Bekasi (91,67), dan Kota Blitar (91,45).

Lima peringkat Pemkab terbaik, rinciannya: Pemkab Kampar (99,70), Pemkab Deli Serdang (98,90), Pemkab Rokan Hilir (98,90), Pemkab Landak (98,61), dan Pemkab Kutai Kertanegara (98,59).

Sedang lima provinsi terbaik adalah Riau (98,12), Kalbar (97,37), DI Yogyakarta (97,05), Bengkulu (91,91), dan Babel (91,86). Jawa Timur berada di peringkat 18 dan masuk zona kuning dengan skor 75,08.