

# SUMBAR PERINGKAT 25 KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK, 2 KABUPATEN RAPOR MERAH

Kamis, 30 Desember 2021 - Marisya Fadhila

Padang, Padangkita.com - Provinsi Sumatra Barat (Sumbar) menempati urutan ke-25 dari 34 provinsi se-Indonesia dalam kepatuhan standar pelayanan publik 2021. Hal tersebut berdasarkan penilaian yang dilakukan Ombudsman RI terhadap 24 kementerian, 15 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 416 kabupaten.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, Yefri Heriani mengatakan, penilaian itu dilakukan selama periode Juni-Oktobre 2021. Pengambilan data bagi kementerian dan lembaga dilaksanakan oleh kantor pusat, sedangkan pengambilan data bagi pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, pemerintah kota, dan instansi vertikal dilaksanakan oleh Kantor-Kantor Perwakilan. Hasil penilaian diumumkan Ombudsman di Hotel Grand Sahid, Jakarta, Rabu (29/12/2021) kemarin.

"Provinsi Sumbar menempati urutan ke-25 dari 34 provinsi se-Indonesia dan berada pada tingkat kepatuhan sedang atau zona kuning dengan nilai 68,52," ujarnya ala keterangan tertulis yang diterima Padangkita.com.

Koordinator Enumerator Daerah Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, Yunesa Rahman mengatakan, di Sumbar, predikat kepatuhan pelayanan publik tinggi atau rapor hijau hanya didapatkan oleh Kota Payakumbuh dengan nilai 86,34 dan Kabupaten Dharmasraya dengan nilai 81,76.

Sementara, kabupaten/kota dengan raihan rapor kuning atau predikat kepatuhan sedang adalah Kota Padang dengan nilai 72,94, Kota Padang Panjang 69,87, Kota Pariaman 74,39, Kota Bukittinggi 65,35, dan Kota Sawahlunto 66,60.

Kemudian, Kota Solok 71,75, Kabupaten Padang Pariaman 75,31, Kabupaten Pasaman Barat 78,78, Kabupaten Pasaman 78,85, Kabupaten Pesisir Selatan 54,73, Kabupaten Sijunjung 78,25, Kabupaten Tanah Datar 76,31, Kabupaten Solok 69,80, Kabupaten Solok Selatan 54,68, dan Kabupaten Agam 62,86.

"Lalu, Kabupaten Limapuluh Kota dengan nilai 46,93 dan Kabupaten Kepulauan Mentawai 42,02, meraih rapor merah, predikat kepatuhan pelayanan publik rendah," jelas Yunesa.

Penurunan skor penilaian yang menjadi sebab menurunnya zonasi kepatuhan standar pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah di Sumbar, tutur dia, disebabkan oleh sejumlah faktor.

Faktor tersebut yaitu, pertama, sebagian besar penyelenggara pelayanan pemerintah daerah belum memiliki informasi pelayanan secara elektronik. Kedua, sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki standar pelayanan. Ketiga, sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana dan pelayanan bagi yang berkebutuhan khusus. Keempat, sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan. "Kelima, sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat," sebutnya.

Dia menambahkan, atas hasil penilaian ini, diharapkan Gubernur, Bupati dan Wali Kota mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan atau perangkat daerah agar memiliki sistem informasi pelayanan publik secara elektronik.

Selain itu, kepala daerah diharapkan juga mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan atau perangkat daerah agar menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Lalu, mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan atau perangkat daerah agar menyediakan sarana dan sistem pelayanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus," ungkap Yunesa.

Selanjutnya, kepala daerah diharapkan juga mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan atau perangkat daerah agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat.

"Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan atau perangkat daerah agar menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan," kata Yunesa. [pkt/fru]