

SURVEI OMBUDSMAN, HANYA 9 PEMDA DI JATIM RAIH KEPATUHAN TINGGI PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 30 Desember 2021 - Fikri Mustofa

Surabaya - [Ombudsman](#) RI mengumumkan hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik 2021 di Jakarta, Rabu (29/12/2021).

Dari total 38 pemkab/pemkot dan 1 pemprov di Jawa Timur, yang mendapatkan penilaian zona hijau atau kepatuhan tinggi pemenuhan standar pelayanan sesuai UU No 25/2009 (skor 81-100) hanya enam kabupaten dan tiga kota.

Sedang yang masuk penilaian zona kuning atau kepatuhan sedang (50-80) ada 21 kabupaten dan enam kota. Lalu, yang mendapatkan nilai zona merah alias kepatuhan rendah ada dua kabupaten.

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. Pembandingnya, hasil survei 2019, yang hasilnya separo dari total responden mendapatkan zona hijau," kata Kepala Perwakilan [Ombudsman Jawa Timur](#) Agus Muttaqin, Rabu.

Pada 2019, survei kepatuhan melibatkan sampel 16 responden dari provinsi/kabupaten/kota. Hasilnya 11 atau 69 persen responden memperoleh prediket 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.

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.

Dari Jawa Timur, satu-satunya pemda yang masuk lima besar adalah Pemkot Blitar. Wali Kota Blitar Santoso hadir langsung menerima penghargaan peringkat lima pemkot se-Indonesia dengan kepatuhan tinggi dengan skor 91,45.

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.

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.