REPORTER

Anugerah Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, Presiden Jokowi: Tidak Ada Toleransi Bagi Pelayanan Lambat

Lukman Hakim - REPORTER.CO.ID

Dec 29, 2021 - 20:50

JAKARTA – Ombudsman Republik Indonesia mengumumkan hasil penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 pada 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota dan 416 Kabupaten, pada Rabu (29/12/2021) di Hotel Grand Sahid Jaya, Jakarta Pusat. Pada acara tersebut, Presiden Joko

Widodo, dalam sambutannya secara daring, menegaskan bahwa tidak akan ada toleransi bagi penyelenggara pelayanan publik yang lambat dan berbelit-belit.

“Tidak ada tempat bagi pelayanan yang tidak ramah dan tidak responsif. Karena itu, jangan pernah merasa cukup dengan apa yang telah dikerjakan karena situasi terus berubah. Penyelenggara pelayanan publik tidak bisa lagi bekerja biasa-biasa saja. Harus segera mengubah cara berpikir,” ucap Presiden.

Kemudian, Presiden menyampaikan bahwa penilaian kepatuhan perlu dilakukan untuk melihat kemampuan, melihat keberhasilan dan melihat kekurangan dalam proses pengembangan lembaga pelayanan publik agar semakin efektif, akuntabel, dan transparan.

“Saya mengapresiasi upaya Ombudsman Republik Indonesia untuk melakukan penilaian kepatuhan dalam meningkatkan pemenuhan hak masyarakat di dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas,” ujarnya.

Presiden menekankan, kementerian, lembaga dan pemerintah daerah harus memanfaatkan kegiatan ini untuk mengimplementasikan standar pelayanan publik yang lebih baik, menciptakan sistem pengawasan dan evaluasi yang berintegritas, agar dampak penerapannya dapat dirasakan oleh masyarakat.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih dalam sambutannya menyampaikan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dilaksanakan sejak tahun 2015sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

“Penilaian dilakukan dengan tujuan untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah maladministrasi,” ujarnya.

Periode pengambilan data penilaian Kepatuhan dimulai dari bulan Juni sampai Oktober 2021. Pengambilan data Kementerian dan Lembaga dilakukan oleh Kantor Pusat, sedangkan pengambilan data Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, Pemerintah Kabupaten dan Instansi Vertikal dilakukan oleh Kantor-Kantor Perwakilan Ombudsman.

Di lingkup Kementerian, produk yang dinilai sebanyak 275 produk. Hasil penilaian terhadap 24 Kementerian atas pemenuhan komponen standar pelayanan menunjukkan sebanyak 70.83% atau 17 Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan tinggi atau zona hijau. Sisanya sebanyak 29.17% atau 7 Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan sedang atau zona kuning. Di tahun 2021 tidak ada Kementerian yang masuk ke dalam zona kepatuhan rendah atau zona merah.

Di lingkup Lembaga, produk yang dinilai sebanyak 109 produk. Hasil penilaian terhadap 15 Lembaga atas pemenuhan komponen standar pelayanan menunjuk sebanyak 80% atau 12 Lembaga masuk ke dalam zona kepatuhan tinggi atau zona hijau, sisanya sebanyak 20% atau 3 Lembaga masuk ke dalam zona kepatuhan sedang atau zona kuning. Untuk tahun 2021 tidak ada Lembaga yang masuk ke dalam zona kepatuhan rendah atau zona merah.

Di lingkup Pemerintah Provinsi, produk yang dinilai sebanyak 151 produk. Hasil penilaian kepatuhan untuk Pemerintah Provinsi menunjukkan sebanyak 38.24%

atau 13 provinsi berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, 55.88% atau sebanyak 19 provinsi berada dalam zona kuning atau predikat kepatuhan sedang, dan 5.88% atau 2 provinsi berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 50% provinsi di Indonesia berada pada zonasi kuning.

Di lingkup Pemerintah Kota, produk yang dinilai pada Pemerintah Kota yaitu sejumlah 185 produk layanan. Hasil penilaian kepatuhan untuk Pemerintah Kota menunjukkan bahwa sebanyak 34.69% atau 34 kota berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, sebanyak 62.24% atau 61 kota berada dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan sebanyak 3.06% atau 3 kota berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 60% kota di Indonesia berada pada zonasi kuning.

Di lingkup Pemerintah Kabupaten, produk yang dinilai pada Pemerintah Kabupaten yaitu sejumlah 217 produk layanan. Hasil penilaian kepatuhan untuk Pemerintah

Kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 24.76% atau 103 Kabupaten berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, sebanyak 54.33% atau 226 Kabupaten berada dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan sebanyak 20.91% atau 87 Kabupaten berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 50% Kabupaten di Indonesia berada pada zonasi kuning.

Najih mengatakan dalam rangka percepatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik, maka Ombudsman RI memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Presiden, Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Menteri Dalam Negeri, agar:

a). Mendorong Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk mengimplementasikan standar pelayanan publik di instansi pelayanan publik masing-masing

b). Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

2. Kepada Menteri, Kepala Lembaga, Gubernur, Walikota dan Bupati, agar:

a). Memberikan apresiasi (award) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi. Apresiasi tersebut dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b). Memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah atau predikat kepatuhan rendah dan zona kuning atau predikat kepatuhan sedang.

c). Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik di mana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Guna memantau pemenuhan standar pelayanan publik dan untuk menjaga konsistensi peningkatannya, maka disarankan menunjuk pejabat yang berwenang.(***)