

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA TARGET PREDIKAT SANGAT BAIK PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK 2024



Sumber gambar: *rri.co.id*

Kendari (ANTARA) - Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara menargetkan akan mencapai predikat sangat baik untuk penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2024. Hal ini diungkapkan Sekretaris Daerah Provinsi Sultra Asrun Lio yang didampingi beberapa pimpinan organisasi perangkat daerah (OPD) lingkup Pemprov Sultra, saat menerima kunjungan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sulawesi Tenggara Mastri Susilo, Senin. Keseriusan mencapai target tersebut ditandai dengan kesediaan Pemprov Sultra untuk dilakukan pendampingan secara teknis oleh Ombudsman RI Perwakilan Sultra, dalam perbaikan terhadap sejumlah aspek, yang nilainya dianggap masih kurang.

Sekda Sultra menerangkan target tersebut ditetapkan selain akan dilakukan pendampingan teknis oleh Ombudsman RI Perwakilan Sultra, juga mengingat Pemprov Sultra pernah meraih predikat hijau, sehingga tinggal melakukan evaluasi terhadap sejumlah OPD yang menjadi sampel atau perwakilan penilaian. "Penetapan target ini, selain sebagai percepatan penilaian kualitas pelayanan publik di Pemprov Sultra, juga bagaimana memenuhi serta melaksanakan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020, tentang rencana pembangunan jangka menengah (RPJM) tahun 2020-2024 dalam mendorong penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," harapnya.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sulawesi Tenggara Mastri Susilo menerangkan Pemprov Sultra memiliki hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2023 dalam kategori sedang atau kuning. “Pada tahun 2021, nilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik Pemprov Sultra tinggi, namun tahun berikutnya menjadi turun. Salah satu penyebab karena adanya beberapa OPD yang memiliki nilai kurang, sehingga sangat mempengaruhi nilai akumulatif,” tuturnya. Untuk itu, Pemprov Sultra perlu memperhatikan empat dinas yang akan menjadi penilaian Ombudsman RI Perwakilan Sultra, yakni Dinas Penanaman modal dan PTSP, Dikbud Sultra, RS Bahteramas, dan Dinas Sosial Provinsi Sultra.

Sumber Berita:

1. Sultra.antaraneews.com, Pemprov Sultra Target Predikat Sangat Baik Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik 2024, tanggal 15 Januari 2024
2. RRI.co.id, Pemprov Sultra Target Predikat Baik Pelayanan Publik 2024, tanggal 16 Januari 2024

Catatan Berita:

1. Disebutkan dalam berita di atas bahwa penetapan target penilaian, selain sebagai percepatan penilaian kualitas pelayanan publik di Pemprov Sultra, juga bagaimana memenuhi serta melaksanakan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020, tentang rencana pembangunan jangka menengah (RPJM) tahun 2020-2024 dalam mendorong penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan:
 - A. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - 1) Pasal 1 ayat (1): Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - 2) Pasal 1 ayat (2): Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
 - 3) Pasal 1 ayat (7): Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi,

lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- 4) Pasal 1 ayat (13): Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- 5) Pasal 4: Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:
 - a) kepentingan umum;
 - b) kepastian hukum;
 - c) kesamaan hak;
 - d) keseimbangan hak dan kewajiban;
 - e) keprofesionalan;
 - f) partisipatif;
 - g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
 - h) keterbukaan;
 - i) akuntabilitas;
 - j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
 - k) ketepatan waktu; dan
 - l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan
- 6) Pasal 5 ayat (1): Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- 7) Pasal 5 ayat (2): Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- 8) Pasal 38 ayat (1): Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- 9) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

B. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020

- 1) Pasal 1 ayat (1): Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024, yang selanjutnya disebut RPJM Nasional, adalah dokumen perencanaan pembangunan nasional untuk periode 5 (lima) tahun terhitung sejak tahun 2020 sampai dengan tahun 2024.
 - 2) Pasal 1 ayat (3): Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, yang selanjutnya disebut RPJM Daerah, adalah dokumen perencanaan pembangunan daerah untuk periode 5 (lima) tahun sesuai periode masing-masing pemerintah daerah.
 - 3) Pasal 3 ayat (1): Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah melaksanakan program dalam RPJM Nasional yang dijabarkan dalam Rencana Strategis Kementerian/Lembaga dan RPJM Daerah.
2. Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sulawesi Tenggara Mastri Susilo menerangkan Pemprov Sultra memiliki hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2023 dalam kategori sedang atau kuning. Berdasarkan:
- A. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Terhadap Standar Pelayanan Publik:
- 1) Pasal 1 ayat (1): Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
 - 2) Pasal 1 ayat (2): Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman Penyelenggara Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
 - 3) Pasal 1 ayat (3): Kepatuhan adalah ketaatan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memenuhi Standar Pelayanan Publik yang efektif dan efisien.
 - 4) Pasal 2: Penilaian Kepatuhan dimaksud untuk meningkatkan Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik secara terus menerus dan berkesinambungan sebagai upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan public.

- 5) Pasal 3: Penilaian Kepatuhan bertujuan untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah mal administrasi.
- 6) Pasal 5: Ruang lingkup penilaian Kepatuhan yaitu penilaian Kepatuhan penyelenggara terhadap pemenuhan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 7) Pasal 6: Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 terdiri atas:
 - a) Kementerian dan Lembaga; dan
 - b) Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.
- 8) Pasal 8: Nilai hasil penilaian Kepatuhan dikategorikan dalam zonasi:
 - a) zonahijau dengan predikat kepatuhan tinggi;
 - b) zona kuning dengan prediksi kepatuhan sedang; dan
 - c) zona merah dengan prediksi kepatuhan rendah
- 9) Pasal 14: Penilaian Kepatuhan terhadap layanan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota dilakukan terhadap Standar Pelayanan Publik dengan variabel:
 - a) Standar Pelayanan;
 - b) maklumat layanan;
 - c) sistem informasi pelayanan publik;
 - d) sarana, prasarana, dan fasilitas;
 - e) pelayanan khusus;
 - f) pengelola pengaduan;
 - g) penilaian kinerja;
 - h) visi, misi, dan moto pelayanan;
 - i) atribut; dan
 - j) pelayanan terpadu
- 10) Pasal 15: Hasil penilaian Kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, dengan nilai dan kategorisasi sebagai berikut:
 - a) nilai 81 (delapan puluh satu) sampai dengan 100 (seratus): zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.
 - b) nilai 51 (lima puluh satu) sampai dengan 80 (delapan puluh): zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang.
 - c) nilai 0 (nol)sampai dengan 50 (lima puluh): zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.