PANDANGAN UMUM

FRAKSI PARTAI KEBANGKITAN BANGSA
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

ATAS RAPERDA TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Juru Bicara :

KHOLID ABDILLAH

SEMARANG | 30 APRIL 2026

==========

FRAKSI PARTAI KEBANGKITAN BANGSA
Jl Pahlawan NO 7 Telepon (024) 8454085 PSW-123

PANDANGAN UMUM
FRAKSI PARTAI KEBANGKITAN BANGSA
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

ATAS RAPERDA TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Juru Bicara : KHOLID ABDILLAH

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh.

Selamat Pagi, Salam Sejahtera Untuk Kita Semua, Om Swastyastu, Namo Buddhaya dan Salam Kebajikan.

- Yth. Saudara Pejabat Gubernur Jawa Tengah atau yang mewakili;
- Yth. Ketua, Para Wakil Ketua dan segenap anggota DPRD Provinsi Jawa Tengah;
- Yth. Saudara Sekretaris DPRD beserta seluruh jajaran Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah; serta,
- Hadirin Sidang Paripurna DPRD, rekan-rekan wartawan, adik adik mahasiswa dan seluruh masyarakat Jawa Tengah dimanapun berada yang berbahagia.

Pertama kami mengajak hadirin semua untuk memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kita dapat mengikuti Rapat Paripurna DPRD Provinsi Jawa Tengah pada hari ini dengan agenda Penyampaian Pandangan Umum Fraksi- Fraksi salah satunya tentang Raperda Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah SAW, tauuladan dalam mengatur masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, dengan iringan doa semoga kita dapat meneladani perilaku beliau. Amin Ya robbal ‘alamin.

Fraksi PKB DPRD Provinsi Jawa Tengah, mengapresiasi hadirnya ***Raperda tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik***. Kami menyadari bahwa Perda Nomor 7 Tahun 2015 sudah saatnya diperbarui demi menyesuaikan dengan dinamika regulasi pusat, khususnya UU Cipta Kerja dan tuntutan digitalisasi birokrasi.

Pimpinan dan Hadirin Peserta Sidang Paripurna yang kami hormati,

Rancangan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sedang kita bahas hari ini, bukanlah sekadar dokumen administratif untuk mengganti aturan lama. Raperda ini adalah jawaban atas **realitas sosiologis** yang sedang berkembang di Jawa Tengah. Kita menyaksikan sebuah transisi zaman: di satu sisi, masyarakat kita menuntut kecepatan melalui digitalisasi, namun di sisi lain, masih ada saudara-saudara kita di pelosok desa dan kelompok lansia yang terancam terasing oleh kemajuan teknologi tersebut.

Kita tidak boleh membiarkan terjadinya "sekat digital" yang memisahkan antara si kaya informasi dan si miskin akses. Pelayanan publik yang kita susun haruslah menjadi jembatan yang inklusif yang menyentuh penyandang disabilitas dengan martabat, yang melayani kelompok rentan dengan empati, dan yang menjaga kerahasiaan data pribadi warga dengan penuh amanah.

Pimpinan dan Hadirin Peserta sidang Paripurna yang kami hormati,

ijinkan kami menyampaikan beberapa aspek dan masukan guna penyempurnaan Raperda Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut :

I. Perspektif Keadilan dan Inklusivitas Sejati

Fraksi PKB DPRD Provinsi Jawa Tengah menekankan bahwa pelayanan publik yang berkeadilan harus mampu melampaui sekadar penyediaan infrastruktur fisik. Kami memandang bahwa perlakuan khusus bagi kelompok rentan

termasuk penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil. tidak boleh hanya menjadi formalitas pemenuhan fasilitas seperti ram atau kursi roda, melainkan harus menyentuh aspek kompetensi sumber daya manusia. Oleh karena itu, kami berharap pemerintah untuk menjamin adanya pelatihan khusus bagi petugas garda depan agar memiliki sensitivitas dan kemampuan komunikasi inklusif, sehingga kelompok rentan dapat merasakan pelayanan yang bermartabat dan setara tanpa hambatan birokrasi maupun sosial.

II. Kedaulatan Digital dan Mitigasi Kesenjangan Akses

Terkait transformasi digital melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik, kami mengingatkan pemerintah agar tidak terjebak pada digitalisasi yang justru melahirkan sekat baru atau *digital divide* di tengah masyarakat. Faktanya, masih banyak warga di pelosok desa serta kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan akses internet maupun literasi teknologi, sehingga kami meminta jaminan bahwa sistem pelayanan luring (*offline*) tetap dipertahankan dengan kualitas yang prima. Selain itu, seiring dengan integrasi data dalam satu sistem, pemerintah wajib memberikan jaminan perlindungan data pribadi yang ketat guna menghindari kebocoran data yang dapat merugikan keamanan dan privasi warga Jawa Tengah di era siber ini.

III. Kepastian Hukum, Transparansi Biaya, dan Anti-Pungli

Mengenai aspek pembiayaan, kami dengan tegas menyatakan bahwa setiap rupiah yang dikeluarkan masyarakat harus memiliki dasar hukum yang transparan dan akuntabel. Kami mendorong agar seluruh rincian tarif layanan

dipublikasikan secara terbuka baik secara digital maupun fisik di unit layanan untuk menutup celah praktik pungutan liar yang masih sering dikeluhkan masyarakat. Lebih lanjut, kami mengusulkan adanya pengintegrasian kanal pengaduan pungli yang responsif di dalam aplikasi pelayanan publik, sehingga masyarakat memiliki keberanian dan akses langsung untuk melaporkan oknum yang menghambat terciptanya pelayanan yang murah dan bersih.

IV. Mekanisme Ganti Rugi dan Efektivitas Pengaduan

Kami menyoroti pentingnya kepastian waktu dan tanggung jawab pemerintah melalui mekanisme ganti rugi atas kegagalan pelayanan. Kami menilai bahwa prosedur klaim kerugian masyarakat seringkali sangat rumit dan birokratis, sehingga pasal mengenai kompensasi dalam Raperda ini perlu diperjelas dengan standar waktu penyelesaian (*Service Level Agreement*) yang pasti. Pemerintah harus mampu menyederhanakan birokrasi pengaduan agar tidak menjadi "labirin" yang membingungkan rakyat, sekaligus memastikan bahwa setiap aduan berujung pada perbaikan layanan dan pemberian ganti rugi yang adil bagi warga yang dirugikan secara nyata.

V. Penguatan Inovasi dan Keberlanjutan Layanan

Terakhir, kami memandang bahwa inovasi dalam pelayanan publik tidak boleh hanya menjadi ajang perlombaan seremonial atau sekadar mengejar penghargaan administratif tanpa dampak jangka panjang. Setiap inovasi yang dilahirkan melalui Raperda ini harus memiliki aspek keberlanjutan yang kuat dan dapat direplikasi secara luas oleh pemerintah kabupaten/kota di seluruh Jawa

Tengah. Kami mendorong pemerintah untuk menciptakan ekosistem inovasi yang berbasis pada penyederhanaan alur birokrasi dan kearifan lokal, sehingga kualitas pelayanan publik di Jawa Tengah dapat merata secara konsisten dari tingkat provinsi hingga ke unit layanan terkecil di desa-desa.

Dengan demikian kami menyatakan **Dapat Menerima** Raperda ini untuk dibahas pada tahapan selanjutnya. Kami berharap, Raperda ini tidak hanya menjadi dokumen administratif, melainkan menjadi instrumen hukum yang mampu menghadirkan pelayanan publik yang "Cepat, Mudah, Murah, dan Berkah" bagi seluruh warga Jawa Tengah.

Pimpinan dan Hadirin Peserta sidang Paripurna yang kami hormati,

Demikian penyampaian pemandangan umum terkait Raperda tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Jawa Tengah. Semoga Allah Subhanahu Wata'ala senantiasa memberikan petunjuk dan bimbingan kepada kita semua untuk menjalankan amanah dengan baik, Amin.

Wallahulmuwafiq Ila Aqwamithariq
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang, 30 April 2026

FRAKSI PARTAI KEBANGKITAN BANGSA

H. Abdul Hamid, S.Pd.I., M.Pd	**Ni'matul Azizah, S.H.I**
Ketua	***Sekretaris***