

**PANDANGAN UMUM FRAKSI PARTAI PERSATUAN PEMBANGUNAN
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH
TERHADAP
RAPERDA TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PROVINSI JAWA TENGAH**

Disampaikan Oleh : dr. Hj. Sholeha Kurniawati

Dalam : Rapat Paripurna DPRD Provinsi Jawa Tengah

Hari/Tanggal : 30 April 2026

Tempat : Gedung DPRD Provinsi Jawa Tengah, Semarang

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh,

Salam Sejahtera untuk Kita Semua

Yth. Bapak Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Tengah,

Yth. Ketua, Para Wakil Ketua, dan Segenap Anggota DPRD Provinsi Jawa Tengah,

Yth. Forum Komunikasi Pimpinan Daerah, Jajaran Eksekutif, Tamu Undangan, Rekan Wartawan, Mahasiswa, serta Hadirin Peserta Rapat Paripurna yang Kami Hormati

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kita dapat menghadiri rapat paripurna yang terhormat ini dalam keadaan sehat wal'afiat. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Fraksi Partai Persatuan Pembangunan pada kesempatan yang baik ini menyampaikan pandangan umum terhadap Rancangan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Fraksi PPP memandang bahwa penyusunan Raperda ini merupakan langkah yang sangat penting dan strategis. Dalam era perubahan yang begitu cepat, terutama pada aspek tata kelola pemerintahan, transformasi digital, dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan, regulasi pelayanan publik harus terus disesuaikan agar mampu menjawab kebutuhan riil masyarakat Jawa Tengah.

PENDAHULUAN

Fraksi PPP memandang bahwa pelayanan publik merupakan salah satu wajah utama kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Naskah akademik ini menegaskan bahwa negara mempunyai kewajiban untuk melayani warga negara dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif, sebagai bagian dari amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam perspektif Fraksi PPP, pelayanan publik bukan semata urusan prosedural dan administratif, melainkan menyangkut harkat, martabat, dan rasa keadilan warga negara. Oleh karena itu, pembentukan Raperda ini harus dipandang sebagai upaya menghadirkan tata kelola pemerintahan daerah yang semakin responsif, akuntabel, terbuka, inklusif, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat luas, khususnya masyarakat kecil, kelompok rentan, penyandang disabilitas, lanjut usia, dan warga yang selama ini masih menghadapi hambatan dalam mengakses layanan publik.

Fraksi PPP juga mencermati bahwa Provinsi Jawa Tengah sesungguhnya telah memiliki Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun demikian, naskah akademik menegaskan bahwa Perda Tahun 2015 tersebut belum secara eksplisit dan komprehensif mengatur pelayanan publik berbasis digital, integrasi layanan, keamanan data, maupun perlindungan data pribadi, padahal sesudah perda tersebut lahir telah terbit Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional.

Dengan demikian, Fraksi PPP menilai bahwa perubahan atau pembaruan pengaturan daerah mengenai pelayanan publik merupakan kebutuhan yang objektif, rasional, dan mendesak, agar pelayanan publik di Jawa Tengah memiliki pijakan hukum yang lebih mutakhir, adaptif, dan mampu menjawab dinamika zaman.

PANDANGAN UMUM

Fraksi PPP menegaskan dukungan terhadap arah pembentukan Raperda ini, karena pelayanan publik yang berkualitas merupakan instrumen penting dalam memperkuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Fraksi PPP juga menilai bahwa naskah akademik ini cukup kuat dalam menunjukkan capaian empiris Jawa Tengah di bidang birokrasi dan pelayanan publik. Kinerja reformasi birokrasi Provinsi Jawa Tengah dari tahun 2015 hingga 2024 menunjukkan tren yang meningkat, dan pada tahun 2024 mencapai nilai Indeks Reformasi Birokrasi sebesar 91,28, yang disebut sebagai capaian tertinggi Provinsi Jawa Tengah dalam periode tersebut.

Capaian ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berupaya menjalankan prinsip *clean government* dan *good governance* secara semakin baik. Namun Fraksi PPP memandang, capaian angka yang baik harus terus dijaga agar benar-benar berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan masyarakat, menurunnya keluhan layanan, dan berkurangnya praktik maladministrasi maupun perilaku birokrasi yang berbelit-belit.

Lebih lanjut, naskah akademik memuat data survei kepuasan masyarakat pada sejumlah perangkat daerah. Pelayanan PPID Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada Semester I Tahun 2024 memperoleh nilai IKM sebesar 97 dengan kategori sangat puas, Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah memperoleh nilai IKM sebesar 88 pada Semester I Tahun 2024, 88,50 pada Semester II Tahun 2024, dan 89,50 pada Semester I Tahun 2025, sedangkan BPKAD Provinsi Jawa Tengah memperoleh nilai konversi survei kepuasan masyarakat sebesar 82,5 dengan kategori baik.

Fraksi PPP juga memberi perhatian khusus pada data Indeks Pelayanan Publik Jawa Tengah yang disebut meningkat dari 4,22 pada tahun 2018 menjadi 4,53 pada tahun 2024, meskipun belum sepenuhnya melampaui capaian tertinggi pada tahun 2022 sebesar 4,54. Dengan kata lain, terdapat kemajuan, namun sekaligus ada sinyal bahwa kualitas pelayanan publik masih perlu dipulihkan dan dikuatkan secara berkelanjutan agar tidak mengalami fluktuasi yang berdampak pada kualitas layanan di lapangan.

Fraksi PPP menilai bahwa pelayanan publik yang prima tidak cukup hanya cepat dan digital, tetapi juga harus bersih, jujur, bebas pungutan yang tidak semestinya, serta bebas dari penyalahgunaan kewenangan. Karena itu, penguatan sistem pelayanan publik perlu dibarengi dengan penguatan integritas aparatur, pengawasan internal, sistem pengaduan yang efektif, dan evaluasi kinerja yang terukur.

CATATAN DAN MASUKAN FRAKSI

Fraksi PPP memandang bahwa salah satu pokok terpenting dalam naskah akademik ini adalah penegasan bahwa Perda Nomor 7 Tahun 2015 belum memuat secara eksplisit ketentuan mengenai pelayanan publik berbasis digital, integrasi layanan, keamanan data, dan perlindungan data pribadi. Di sinilah letak kebutuhan pembaruan regulasi tersebut. Di tengah masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan layanan daring, pemerintah daerah perlu hadir dengan sistem yang responsif, adaptif, dan tidak menyulitkan warga.

Fraksi PPP menekankan bahwa penguatan pelayanan publik berbasis digital tidak boleh berarti mengabaikan kelompok masyarakat yang belum

sepenuhnya melek digital. Naskah akademik sendiri telah memberi isyarat bahwa ada kelompok umur tertentu yang masih kesulitan beradaptasi dengan teknologi, sehingga pelayanan publik tidak boleh hanya dirancang untuk mereka yang akrab dengan layanan daring, melainkan juga tetap menyediakan akses manual atau luring. Bagi Fraksi PPP, inilah wujud keadilan pelayanan yang sesungguhnya: modern tanpa meninggalkan yang rentan, digital tanpa mengabaikan yang sederhana.

Fraksi PPP juga memandang pentingnya pengaturan yang lebih tegas mengenai standar pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, pengelolaan pengaduan, inovasi pelayanan, dan mekanisme evaluasi kinerja. Naskah akademik secara jelas menunjukkan bahwa komponen standar pelayanan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 meliputi dasar hukum, persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk pelayanan, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jaminan pelayanan, dan evaluasi kinerja. Fraksi PPP menilai bahwa seluruh elemen ini harus dihadirkan dalam bentuk yang operasional dan mudah dipahami masyarakat.

REKOMENDASI KONKRET FRAKSI PPP

Fraksi PPP mendorong agar penguatan pelayanan publik dalam Raperda ini menempatkan masyarakat sebagai subjek utama, bukan sekadar penerima layanan. Karena itu, pelayanan publik harus dirancang berbasis kebutuhan riil masyarakat, termasuk layanan yang ramah kelompok rentan, pelayanan yang sederhana, serta sistem pengaduan yang mudah diakses dan cepat ditindaklanjuti. Naskah akademik telah menegaskan pentingnya perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan

pentingnya prinsip kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Fraksi PPP memandang ketentuan ini harus menjadi ruh utama dalam implementasi.

Fraksi PPP juga menilai pentingnya integrasi sistem pelayanan antarperangkat daerah agar masyarakat tidak dibebani dengan prosedur yang berulang-ulang. Dalam era SPBE, pelayanan yang terpadu menjadi kebutuhan yang sangat mendasar. Naskah akademik telah menjelaskan bahwa Arsitektur SPBE Nasional bertujuan menghasilkan layanan SPBE yang terpadu secara nasional melalui integrasi proses bisnis, data, infrastruktur, aplikasi, dan keamanan SPBE. Karena itu, di tingkat daerah, integrasi data dan sistem antarinstansi harus menjadi prioritas agar masyarakat benar-benar merasakan kemudahan.

Fraksi PPP mengingatkan bahwa penguatan pelayanan publik juga harus disertai dengan peningkatan integritas aparatur. Data SPI yang menunjukkan naik turun nilai integritas memberi pesan bahwa reformasi pelayanan tidak boleh hanya berhenti pada perbaikan sarana dan sistem, tetapi juga harus menumbuhkan budaya kerja yang jujur, disiplin, dan bertanggung jawab. Tanpa integritas, pelayanan yang cepat sekalipun akan kehilangan kepercayaan publik.

PENUTUP

Demikian Pandangan Umum Fraksi Partai Persatuan Pembangunan terhadap Rancangan Peraturan Daerah tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan

Publik. Semoga ikhtiar ini membawa manfaat, memperkuat tata kelola pemerintahan serta meningkatkan pelayanan masyarakat Jawa Tengah.

Fraksi PPP menyatakan dukungan pada pembahasan lebih lanjut Raperda ini dengan harapan substansinya semakin matang, komprehensif, dan berpihak kepada kepentingan masyarakat luas.

Wallahu Muwafiq Ila Aqwamith Thoriq,

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

FRAKSI PARTAI PERSATUAN PEMBANGUNAN

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

PROVINSI JAWA TENGAH

Ketua

Sekretaris

Muhammad Naryoko, S.Fil.I., M.S.I.

dr. Hj. Sholeha Kurniawati