

# OMBUDSMAN RI BERIKAN PENGANUGERAHAN PREDIKAT KEPATUHAN KEPADA KEMENTERIAN DAN PEMERINTAH DAERAH

Rabu, 27 November 2019 - Siti Fatimah

**JAKARTA** - Ombudsman RI menganugerahkan Predikat Kepatuhan Tinggi kepada Kementerian Luar Negeri, Kementerian Agama, Pemprov Jambi, Pemprov Sulawesi Tenggara serta 12 Pemkot dan 71 Pemkab pada Rabu (27/11/2019) di Hotel JS Luwansa, Jakarta Selatan. Survei atau penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tahun ini dilaksanakan terhadap 4 kementerian, 3 lembaga, 6 pemerintah provinsi, 36 pemerintah kota dan 215 pemerintah kabupaten, sedangkan total produk layanan yang disurvei sebanyak 17.717 dan jumlah unit layanan yang disurvei sebanyak 2.366.

Ketua Ombudsman RI, Prof. Amzulian Rifai menyatakan tahun 2019 ini sudah tidak ada lagi kementerian yang berada di zona merah atau tingkat kepatuhan rendah, begitu juga dengan lembaga. Di tingkat kementerian yang masih berada di zona kuning atau tingkat kepatuhan sedang adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang serta Kementerian Sosial. Sedangkan di tingkat lembaga, yang masih berada di zona kuning adalah Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT), Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Badan Nasional Sertifikasi Profesi.

Kemudian, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 6 (enam) Pemerintah Provinsi menunjukkan bahwa sebanyak 2 (dua) Pemerintah Provinsi masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi yakni Pemprov Jambi dan Pemprov Sulawesi Tenggara. Sedangkan sebanyak 3 (tiga) Pemerintah Provinsi masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 1 (satu) Pemerintah Provinsi masuk dalam Zona Merah atau memiliki predikat kepatuhan rendah.

Sedangkan di tingkat pemerintah kota, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 36 Pemerintah Kota menunjukkan bahwa sebanyak 19,44% atau 7 Pemerintah Kota masuk dalam Zona Merah dengan predikat kepatuhan rendah. Sebanyak 47,22% atau 17 Pemerintah Kota masuk dalam Zona Kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 33,33% atau 12 Pemerintah Kota masuk dalam Zona Hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Sementara itu, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 215 Pemerintah Kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 26,51% atau 57 Pemerintah Kabupaten masuk dalam Zona Merah dengan predikat kepatuhan rendah. Sebanyak 40,47% atau 87 Pemerintah Kabupaten masuk dalam Zona Kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 33,02% atau 71 Pemerintah Kabupaten masuk dalam Zona Hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

"Ombudsman RI melakukan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," jelas Amzulian, Rabu (27/11/2019) di Grand Ballroom Hotel JS Luwansa, Jakarta Selatan.

Menurut Amzulian, Survei Kepatuhan dimaksudkan untuk mencegah terjadinya tindakan maladministrasi pada unit layanan publik Pemerintah dengan upaya pemenuhan komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu juga untuk mengetahui efektivitas dan uji kualitas penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepatuhan bertujuan untuk mendorong pemenuhan terhadap standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Mekanisme pengambilan data survei Kepatuhan dilakukan dengan mengamati tampilan fisik, observasi secara mendadak, dan bukti foto. Periode pengambilan data dilakukan secara serentak pada bulan Juli dan Agustus 2019.

Â

## Temuan lain

Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala mengatakan sejalan dengan penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI terdapat beberapa temuan penting yang perlu segera untuk dibenahi dalam mewujudkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, misalnya seperti tingginya ketidakpatuhan terhadap pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu. "Data yang berhasil

dihimpun melalui penilaian kepatuhan menunjukkan terdapat 132 kabupaten dari 215 kabupaten yang dinilai atau sebesar 61,40% belum menerapkan keterpaduan pelayanan publik secara utuh. Pada tingkat Pemerintah Kota, dari 36 Kota yang diteliti, sebanyak 17 diantaranya atau sebesar 47,22% masih belum menerapkan keterpaduan pelayanan publiknya secara optimal," jelasnya, Rabu (27/11/2019) di Grand Ballroom Hotel JS Luwansa, Jakarta Selatan.

Selain itu, Adrianus juga menyebutkan penilaian kepatuhan standar pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman RI juga memantau pelaksanaan perizinan investasi yang terhubung dalam program *Online Single Submission* (OSS). "Percepatan dan efektifitas yang diharapkan melalui program ini mengalami beberapa kendala seperti produk pelayanan yang tidak seragam, lambannya penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP), sistem teknologi informasi yang belum terintegrasi, dan sebagainya," terangnya.

Adrianus menambahkan, untuk memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. "Terdapat lebih dari 10 komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik demi terciptanya kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat," ujarnya.

Untuk tahun 2020 dan seterusnya, Adrianus mengungkapkan Survei Kepatuhan akan mengalami perubahan total, baik dari sisi metode yang digunakan maupun komponen penilaiannya. (\*)

Â

### **Grafik 1. Zonasi Kepatuhan Kementerian Tahun 2019**

### **Â Grafik 2. Zonasi Kepatuhan Lembaga Tahun 2019**

Â

**Â Grafik 3. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Provinsi Tahun 2019**

Â

**Grafik 4. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tahun 2019**





**Grafik 5. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota Tahun 2019**

Â

Â