

# OMBUDSMAN SIAP UMUMKAN HASIL SURVEI KEPATUHAN TERHADAP UU LAYANAN PUBLIK TAHUN 2019

Rabu, 20 November 2019 - Siti Fatimah

JAKARTA- Lembaga Negara pengawas pelayanan publik Ombudsman RI tahun ini akan menganugerahkan predikat Survei Kepatuhan bagi instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik pada Rabu (27/11/2019) di Hotel JS Luwansa, Jakarta Selatan. Survei Kepatuhan tahun ini dilakukan terhadap 4 kementerian, 3 lembaga, 6 pemerintah provinsi, 36 pemerintah kota dan 215 pemerintah kabupaten.

Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala mengatakan, target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019 sesuai Perpres Nomor 2 Tahun 2015 salah satunya menyebutkan meningkatnya Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di tahun 2019 ini, sesuai RPJMN 2015-2019, target tingkat Kepatuhan Kementerian 100 persen, lembaga 100 persen, provinsi 100 persen dan Kabupaten/Kota 60 persen.

Menurut Adrianus, survei kepatuhan dimaksudkan untuk mencegah terjadinya tindakan maladministrasi pada unit layanan publik Pemerintah dengan upaya pemenuhan komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. "Selain itu juga untuk mengetahui efektivitas dan uji kualitas penyelenggara pelayanan publik," ujarnya dalam acara Ngopi Bareng Ombudsman, Rabu (19/11/2019) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan.

Survei yang telah dilakukan secara rutin sejak tahun 2015 ini 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. Sedangkan total produk layanan yang disurvei pada tahun ini sebanyak 17.717 dan jumlah unit layanan yang disurvei sebanyak 2.366.

Pendekatan penilaian kepatuhan di tahun 2019 ini tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau di tahun 2018. Dengan demikian, penilaian dilakukan pada instansi-instansi yang masih berada pada kategori kepatuhan sedang dan rendah di tahun 2018 serta ditambah dengan sejumlah daerah dimana pemerintah daerahnya belum pernah disurvei pada tahun-tahun sebelumnya. (\*)