



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Executive Summary

KEPATUHAN KEMENTERIAN DALAM PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK



BIDANG PENCEGAHAN

2013

EXECUTIVE SUMMARY

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat. Survei yang telah dilakukan oleh beberapa lembaga menunjukkan rapor buruk pelayanan publik di Indonesia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemerintah sebagai pembuat kebijakan sekaligus penyelenggara pelayanan publik belum mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun ketentuan tentang pelayanan publik telah diundangkan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Pelayanan Publik merupakan acuan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian sebagai perangkat pemerintah yang membidangi urusan tertentu dalam menjalankan tugasnya melaksanakan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah.

Selain itu, sejalan dengan Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (Stranas PPK) jangka menengah 2012-2014 yang dicanangkan oleh Presiden melalui Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012, bahwa setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah diantaranya wajib melaksanakan :

1. Sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi dengan fokus pada: Kementerian/Lembaga dan Pemda di seluruh Provinsi dengan fokus pemberian perizinan; Integrasi mekanisme penanganan keluhan/pengaduan; Membuka akses antar lembaga untuk menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat; dan
2. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, keterbukaan dalam penunjukan pejabat publik, dan penyelarasan Undang-Undang tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
3. Pengembangan sistem dan pengelolaan pengaduan internal dan eksternal

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepatuhan Kementerian terhadap pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan mengidentifikasi hal-hal apa saja yang masih perlu ditingkatkan oleh Kementerian dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini mengambil sampel pada kementerian yang menyelenggarakan pelayanan publik langsung kepada kelompok masyarakat/perorangan/instansi khususnya terkait penyelenggaraan perizinan di tingkat Kementerian. Sedangkan wilayah penelitian ini hanya dilakukan di Unit Layanan Publik yang langsung berada dibawah Kementerian (Tingkat Eselon I dan/ atau II) yang berada di Jakarta, yaitu :

1. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
2. Kementerian Keuangan
3. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
4. Kementerian Perindustrian
5. Kementerian Perdagangan

6. Kementerian Pertanian
7. Kementerian Kehutanan
8. Kementerian Perhubungan
9. Kementerian Kelautan dan Perikanan
10. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi
11. Kementerian Pekerjaan Umum
12. Kementerian Kesehatan
13. Kementerian Sosial
14. Kementerian Agama
15. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
16. Kementerian Komunikasi dan Informatika
17. Kementerian Riset dan Teknologi
18. Kementerian Lingkungan Hidup

Penelitian yang dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Mei 2013 ini memuat 1 (satu) variabel, yaitu kepatuhan. Selanjutnya variabel kepatuhan ini digunakan untuk menilai Kementerian dengan cara membandingkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang terdiri dari

1. Standar Pelayanan
 - a. persyaratan pelayanan
 - b. jangka waktu penyelesaian
 - c. biaya/tarif
 - d. prosedur pelayanan
 - e. alur pelayanan
 - f. sarana dan prasarana (ruang tunggu, pendingin ruangan/AC, tempat duduk, ketersediaan informasi pelayanan publik, sarana antrian/tiket dan toilet/wc)
2. Maklumat Pelayanan
3. Sistem Informasi Pelayanan Publik
4. Sumber Daya Manusia
5. Unit Pengaduan
 - a. kotak saran/pengaduan
 - b. pejabat pengelola pengaduan
 - c. loket pengaduan/ruangan pengaduan
 - d. informasi nomor telepon pengaduan
 - e. informasi email pengaduan
 - f. informasi prosedur pengaduan
 - g. informasi pengelolaan pengaduan
6. Sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus
 - a. Ruang khusus ibu menyusui, ibu hamil dan manula
 - b. Aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus
7. Visi, Misi dan Moto
8. Sertifikat ISO 9000:2008
9. Atribut
 - a. Pakaian Seragam
 - b. Identitas Petugas
10. Sistem Pelayanan Terpadu

- a. di tingkat Kementerian
- b. di tingkat Direktorat Jenderal/Badan (Eselon I)
- c. di tingkat Direktorat/Pusat (Eselon II)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei yang dilakukan pada populasi, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi penelitian ini adalah pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Kementerian Negara Republik Indonesia di Jakarta. Adapun sampel yang diambil untuk menjadi subjek penelitian adalah pelayanan perizinan pada 18 (delapan belas) Kementerian yang memiliki kewenangan menyelenggarakan pelayanan perizinan.

Teknik pengambilan sampel memakai teknik purposive sampling dan Judgment Sampling. Peneliti mendatangi Kementerian yang menyelenggarakan pelayanan perizinan. Peneliti juga mendatangi langsung ke pengguna layanan, untuk kemudian di-inventarisir unit layanan mana saja dan dibawah unit eselon I mana yang menyelenggarakan perizinan tersebut baik unit layanan terpadu satu pintu/atap maupun tidak. Dari tingkat eksplanasinya penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode evaluasi. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif yaitu dengan mengutamakan keterangan melalui angka-angka sehingga gejala-gejala penelitian diukur dengan menggunakan skala-skala. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi atau pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.

Berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditetapkan peneliti maka diperoleh nilai maksimal/total sebesar 1000 dan dibagi ke dalam 3 (tiga) kategorisasi berdasarkan perolehan nilai yang diperoleh oleh masing-masing kementerian tersebut, kategorisasi yaitu :

1. Zona merah atau kepatuhan rendah (0-500) : Zona merah menggambarkan kepatuhan yang rendah dari penyelenggara perizinan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Zona kuning atau kepatuhan sedang (501-800): Zona kuning menggambarkan kepatuhan yang sedang terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Zona hijau atau kepatuhan tinggi (801-1000) : zona hijau menggambarkan kepatuhan yang tinggi terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kementerian maka ditemukan bahwa :

- 1) Sebagian besar Unit Layanan Publik yang menjadi sampel dalam penelitian ini sudah menjalankan kewajiban untuk memasang/memajang/ mengumumkan persyaratan perizinan pada tempat-tempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan.

- 2) Masih ada 42,9% Unit Layanan Publik yang tidak memajang standar waktu pelayanan.
- 3) Sebanyak 32,1% Unit Layanan Publik yang dijadikan sampel penelitian tidak memasang informasi biaya pelayanan.
- 4) Sebagian besar Unit Layanan Publik (85,7%) tidak memajang maklumat di tempat penyelenggara pelayanan.
- 5) Walaupun sebagian besar Kementerian sudah mempunyai unit pengaduan khusus (92,9%) dan ada 75% yang mempunyai pejabat khusus pengelola pengaduan tetapi belum dapat dikatakan bahwa unit pengaduan tersebut berfungsi dengan efektif dikarenakan data dari penelitian ini menunjukkan tidak adanya (92,9%) informasi laporan mengenai hasil pengelolaan pengaduan pada unit yang bersangkutan.
- 6) Semua Unit Layanan Publik yang menjadi sampel dalam penelitian ini (100%) tidak memfasilitasi aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.
- 7) Sebanyak 50% Unit Layanan Publik tidak melengkapi petugas layanannya dengan pakaian seragam dan identitas petugas.
- 8) Masih terdapat Kementerian yang belum mempunyai Unit Layanan Publik Terpadu Satu Pintu/Atap antara lain : Kementerian Pekerjaan Umum dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- 9) Berdasarkan hasil penilaian akhir maka didapatkan :
 - a) Sebanyak 5 Kementerian atau (27,8%) masuk ke dalam kategori zona merah yang berarti bahwa Unit Layanan di Kementerian tersebut belum menjalankan kewajibannya untuk memenuhi komponen Standar Pelayanan Publik yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sehingga bisa dikatakan rendah dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain: Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Pertanian, Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
 - b) Sebanyak 9 Kementerian (50%) masuk ke dalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti sedang dalam dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain : Kementerian Agama, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Kehutanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Lingkungan Hidup, Kementerian Perhubungan, Kementerian Riset dan Teknologi.
 - c) Sebanyak 22,2% atau 4 Kementerian masuk ke dalam zona hijau yang berarti tinggi dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Antara Lain : Kementerian ESDM, Kementerian Kesehatan, Kementerian Perdagangan, Kementerian Perindustrian

Merah	Kuning	Hijau
<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian Pekerjaan Umum • Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan • Kementerian Sosial • Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi • Kementerian Pertanian 	<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian Agama • Kementerian Hukum dan HAM • Kementerian Kehutanan • Kementerian Kelautan dan Perikanan • Kementerian Keuangan • Kementerian Komunikasi dan Informatika • Kementerian Lingkungan Hidup • Kementerian Perhubungan • Kementerian Riset dan Teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian ESDM • Kementerian Kesehatan • Kementerian Perdagangan • Kementerian Perindustrian

Dari hasil penelitian di atas, maka Ombudsman Republik Indonesia menurut tugas dan wewenangnya menyarankan :

1. Kementerian yang masuk ke dalam zona hijau agar mempertahankan dan terus ber-inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Kementerian yang masuk ke dalam zona kuning agar segera melengkapi kekurangan-kekurangan untuk mencapai standar sesuai ketentuan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Kementerian yang masuk ke dalam zona merah agar segera mengubah tatalaksana pelayanan publiknya untuk memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi agar mensosialisasikan kembali mengenai peran penting Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kepada seluruh Kementerian khususnya kepada unit penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, secara berkala dan tanpa pemberitahuan akan melakukan penelitian dengan metodologi dan objek penelitian yang akan terus dikembangkan dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan publik yang semakin baik.

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
JL. HR. RASUNA SAID KAV. C- 19 JAKARTA 12920
TEL. (021) 52960894- 95, 52960904- 05 FAX : (021) 52960907- 08
website : www.ombudsman.go.id