



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINGKASAN EKSEKUTIF

HASIL PENILAIAN KEPATUHAN

Terhadap Standar Pelayanan Penyelenggara Pelayanan
Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Tahun 2018





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINGKASAN EKSEKUTIF

HASIL PENILAIAN KEPATUHAN

Terhadap Standar Pelayanan Penyelenggara Pelayanan
Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Tahun 2018





HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Pengantar Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengamanatkan kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) untuk berperan sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya atau sebagian dananya berasal dari APBN atau APBD. Berdasarkan wewenang, tugas, fungsi, dan peran ORI tersebut, maka ORI berkomitmen untuk bekerja secara maksimal mendorong pemerintah agar selalu hadir dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya. Selain itu, ORI juga berkomitmen untuk memperkuat dan membangun transparansi serta akuntabilitas kinerja pemerintah melalui berbagai kegiatan pengawasan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik yang merupakan hak dari seluruh lapisan masyarakat.

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan tersebut, ORI melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Selain itu, kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan ini bertujuan mempercepat penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Peraturan Presiden tersebut salah satunya menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN.

Fokus pemeriksaan tersebut dipilih karena standar pelayanan publik menjadi ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Bahkan terdapat sanksi yang tercantum dalam Pasal 54 UU Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi kewajiban dalam penyediaan standar pelayanan publik yang layak, mulai dari sanksi pembebasan dari jabatan, sampai dengan sanksi pembebasan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri bagi pelaksana.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini dapat kita perhatikan melalui indikator-indikator kasat mata. Dengan tidak terdapatnya maklumat pelayanan yang dipampang misalnya, maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Untuk standar biaya yang tidak dipampang, maka praktek pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan oleh aparatur pemerintah secara individual, namun juga secara sistematis melembaga terjadi dalam instansi pelayanan publik tersebut. Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan Pemerintah sebagai fasilitator, regulator dan katalisator pembangunan pelayanan publik.



Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik yang ORI lakukan berpedoman pada Pasal 8 UU No 37 Tahun 2008. Dalam penelitian kepatuhan ini, ORI memosisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik. Misalnya, ada atau tidak persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan lain-lain. ORI tidak menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, namun fokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Atribut standar pelayanan yang disediakan oleh setiap unit layanan beragam bentuknya, seperti *standing banner*, brosur, *booklet*, pamflet, media elektronik, dan sebagainya. Penilaian ORI hanya berfokus pada atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpasang dan terlihat di ruang pelayanan, hal mana ini memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mendapatkan standar pelayanan.

Penilaian kepatuhan ini bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis fakta standar pelayanan (*evidence-based policy of public service standards*).

Penilaian ini memaparkan hasil-hasil penilaian dan pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah pada tahun 2018. Penilaian menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning dan zona hijau).

Pendekatan penilaian kepatuhan di tahun 2018 ini menggunakan skema yakni tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau di tahun 2017. Dengan demikian, penilaian dilakukan pada instansi-instansi yang masih berada pada kategori kepatuhan sedang (kuning) dan rendah (merah) di tahun 2017 serta ditambah dengan sejumlah daerah dimana pemerintah daerahnya belum pernah disurvei pada tahun-tahun sebelumnya. Terkait instansi Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang telah mendapatkan predikat kepatuhan tinggi (hijau), diharapkan kepada masing-masing inspektorat di satuan kerja tersebut untuk aktif memonitor pelaksanaan standar pelayanan secara berkelanjutan.

Penilaian Kepatuhan di tahun 2018 ini dilakukan pada 9 Kementerian, 4 Lembaga, 16 Provinsi, 49 Pemerintah Kota dan 199 Pemerintah Kabupaten yang dilaksanakan oleh Tim Pusat dan Tim Perwakilan Ombudsman RI di 34 Kantor Perwakilan Ombudsman RI. Tim Pusat menilai sejumlah Kementerian dan Lembaga, sedangkan Tim Perwakilan menilai Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota serta sejumlah Instansi Vertikal. Adapun hasil penilaian adalah sebagai berikut:

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

Kepatuhan di Kementerian

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 9 Kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 55,56% atau 5 Kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 44,44% atau 4 Kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 0% atau tidak ada Kementerian yang masuk dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Di bawah ini adalah daftar nilai dan zonasi Penilaian Kepatuhan :



Grafik 1. Zonasi Kepatuhan Kementerian Tahun 2018



Di lingkungan Kementerian, dari 561 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar atau tidak dipenuhi, seperti ketersediaan maklumat layanan atau berupa janji kepada pengguna layanan untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ketersediaan untuk dikenakan sanksi jika melanggar janji tersebut. Jumlah 73,98% atau 415 produk layanan di level Kementerian menjadi indikasi kuat bahwa penyelenggara tidak mau berkomitmen kepada pengguna layanan dengan tidak membuat maklumat layanan di unit masing-masing penyelenggara layanannya. Selain itu indikator yang juga menjadi perhatian adalah yang berkaitan dengan hak pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti kaum disabilitas, ibu menyusui, manula, dan lain sebagainya. Indikator tersebut adalah ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, yang hanya terpenuhi sebesar 11,23% atau hanya 63 produk layanan.

Kepatuhan di Lembaga

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 4 Lembaga menunjukkan bahwa sebanyak 25% atau 1 Lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 50% atau 2 Lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 25% atau 1 Lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.



Grafik 2. Zonasi Kepatuhan Lembaga Tahun 2018



Hasil penilaian pada 1.241 produk layanan di entitas Lembaga memperlihatkan adanya temuan menarik terkait ketiadaan indikator pelayanan untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus dan indikator informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sebanyak 69,19% atau 858 produk layanan belum mampu memberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

Untuk komponen standar pelayanan informasi pengaduan, sebanyak 73,41% atau 911 produk layanan belum mampu mempublikasikan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan oleh suatu unit pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penilaian pada Kementerian dan Lembaga, dapat disimpulkan bahwa :

1. Masih rendahnya tingkat keberpihakan atau kepedulian penyelenggara pelayanan publik terhadap hak aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak). Kondisi tersebut menunjukkan masih kurangnya perhatian dalam pemenuhan standar pelayanan terkait dengan masyarakat berkebutuhan khusus, padahal kebijakan-kebijakan yang mewajibkan sebenarnya sudah cukup banyak.

Salah satu kebijakan yang mewajibkan pemenuhan standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus adalah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut, secara eksplisit dijelaskan bahwa salah satu asas dalam pelayanan publik adalah fasilitasi dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Asas tersebut mencerminkan upaya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

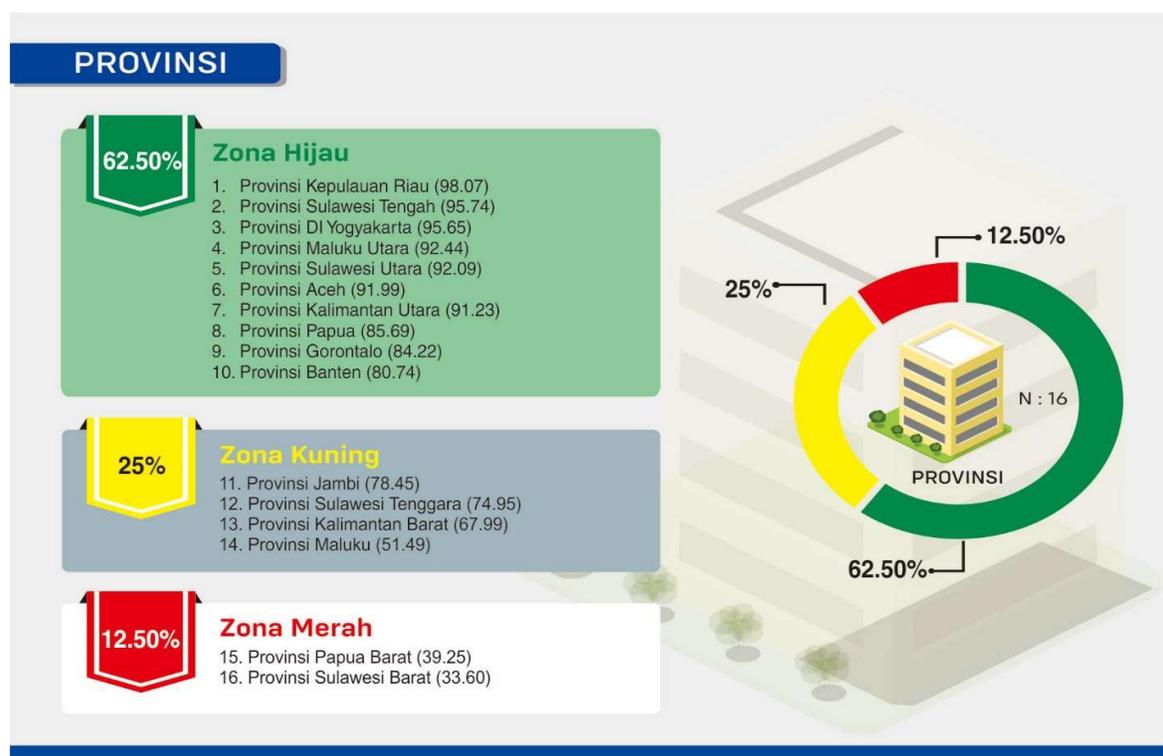


- Rendahnya ketersediaan informasi dan tata cara penyampaian pengaduan. Aduan, kritik dan saran dari pengguna layanan adalah masukan yang tidak ternilai harganya, untuk perbaikan pelayanan publik di Unit Pelayanan Publik. Kewajiban atas pemenuhan indikator ini secara tegas tertuang dalam UU 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Kepatuhan di Pemerintah Provinsi

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 16 Pemerintah Provinsi menunjukkan bahwa sebanyak 62,50% atau 10 pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 25% atau 4 pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 12,50% atau 2 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

Grafik 3. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Provinsi Tahun 2018



Di tingkat pemerintah provinsi, ORI telah meneliti 809 produk layanan. Ternyata, diketahui bahwa beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan pelayanan bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Indikator informasi dan tatacara penyampaian pengaduan menempati posisi pertama dari sisi yang tidak terpenuhi di level pemerintah provinsi ini. Sejumlah 533 produk layanan atau 65,88% produk layanan tidak memiliki publikasi terkait mekanisme dan tatacara pengaduan apabila terdapat pengguna layanan yang mengalami kesulitan pelayanan.



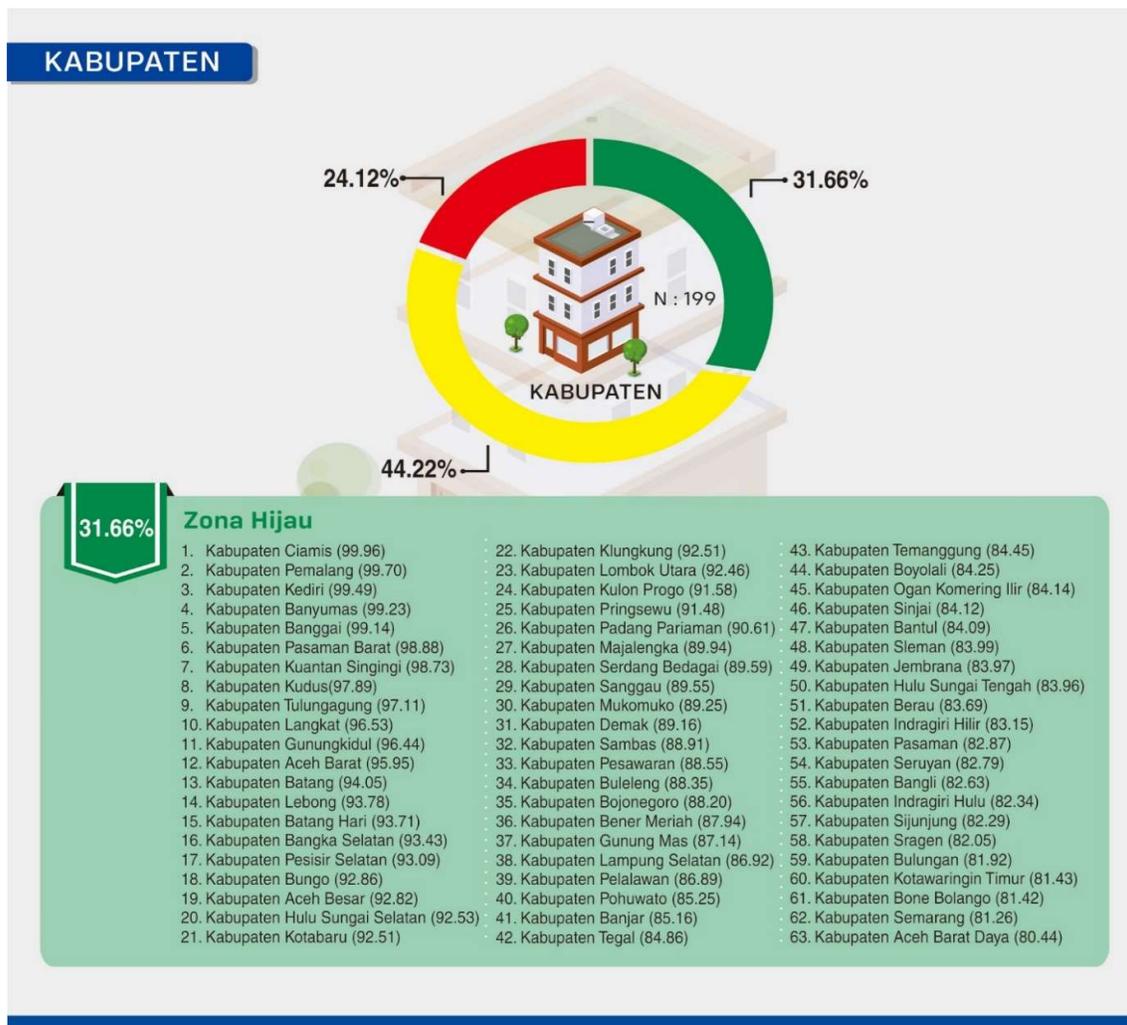
Pada posisi kedua, sebanyak 53,15% atau 430 produk layanan belum menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, yaitu berupa akses prioritas bagi mereka yang berkebutuhan khusus, akses yang tidak harus diselenggarakan oleh unit khusus (bisa digabung/menempel dengan unit lainnya) dengan mengutamakan prinsip pengguna berkebutuhan khusus dilayani terlebih dahulu dibandingkan dengan pengguna lainnya.

Hal menarik lainnya yang terdapat di Pemerintah Provinsi adalah sebanyak 246 produk layanan atau 30,41% tidak memiliki SIPP (Sistem Informasi Pelayanan Publik). Padahal, indikator ini merupakan salah satu unsur yang paling penting dalam suatu pelayanan. SIPP yang mumpuni dapat memudahkan masyarakat mengetahui seluruh informasi terkait dengan layanan yang akan diakses.

Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 107 Pemerintah Kabupaten (Pekab) menunjukkan bahwa sebanyak 24,12% atau 48 Pekab masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 44,22% atau 88 Pekab masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 31,66% atau 63 Pekab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 4. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tahun 2018





KABUPATEN

42.22%

Zona Kuning

64. Kabupaten Tojo Una Una (79.92)	94. Kabupaten Luwu Utara (69.29)	124. Kabupaten Halmahera Utara (59.90)
65. Kabupaten Lampung Timur (79.73)	95. Kabupaten Tangerang (69.14)	125. Kabupaten Soppeng (59.84)
66. Kabupaten Bogor (78.75)	96. Kabupaten Tapin (68.46)	126. Kabupaten Gowa (59.54)
67. Kabupaten Kebumen (78.15)	97. Kabupaten Minahasa Tenggara (68.45)	127. Kabupaten Lombok Timur (58.22)
68. Kabupaten Sekadau (78.12)	98. Kabupaten Bengkulu Tengah (68.16)	128. Kabupaten Sumbawa Barat (57.69)
69. Kabupaten Kerinci (78.04)	99. Kabupaten Tabanan (68.15)	129. Kabupaten Sarolangun (57.65)
70. Kabupaten Penajam Paser Utara (76.37)	100. Kabupaten Muna (68.05)	130. Kabupaten Tana Tidung (57.56)
71. Kabupaten Sukamara (75.93)	101. Kabupaten Lahat (67.38)	131. Kabupaten Jember (57.42)
72. Kabupaten Musi Banyuasin (75.62)	102. Kabupaten Bone (66.52)	132. Kabupaten Bolaang Mongondow (57.09)
73. Kabupaten Tabalong (75.07)	103. Kabupaten Bintan (65.63)	133. Kabupaten Bima (56.97)
74. Kabupaten Belitung (74.79)	104. Kabupaten Mempawah (65.61)	134. Kabupaten Hulu Sungai Utara (56.45)
75. Kabupaten Bandung Barat (74.46)	105. Kabupaten Karanganyar (65.26)	135. Kabupaten Ponorogo (55.30)
76. Kabupaten Sigi (74.20)	106. Kabupaten Majene (64.71)	136. Kabupaten Konawe (55.01)
77. Kabupaten Kotawaringin Barat (74.05)	107. Kabupaten Barito Selatan (64.39)	137. Kabupaten Wonosobo (54.88)
78. Kabupaten Sumenep (73.89)	108. Kabupaten Madiun (64.27)	138. Kabupaten Rejang Lebong (54.42)
79. Kabupaten Barito Kuala (73.82)	109. Kabupaten Bangka Barat (64.13)	139. Kabupaten Donggala (54.12)
80. Kabupaten Karimun (73.77)	110. Kabupaten Bireuen (63.84)	140. Kabupaten Pakpak Bharat (54.03)
81. Kabupaten Murung Raya (73.52)	111. Kabupaten Timor Tengah Utara (63.58)	141. Kabupaten Bandung (53.95)
82. Kabupaten Gorontalo (73.17)	112. Kabupaten Buru (63.57)	142. Kabupaten Landak (53.55)
83. Kabupaten Nunukan (73.03)	113. Kabupaten Lombok Tengah (63.49)	143. Kabupaten Ogan Komering Ulu (53.44)
84. Kabupaten Maluku Tengah (72.95)	114. Kabupaten Pulang Pisau (63.49)	144. Kabupaten Jayapura (52.94)
85. Kabupaten Bulukumba (71.61)	115. Kabupaten Malinau (63.46)	145. Kabupaten Boalemo (52.60)
86. Kabupaten Lumajang (71.49)	116. Kabupaten Toba Samosir (63.14)	146. Kabupaten Klaten (52.34)
87. Kabupaten Bengkalis (71.19)	117. Kabupaten Tanjung Jabung Barat (62.48)	147. Kabupaten Banyuwangi (52.34)
88. Kabupaten Tanjung Jabung Timur (70.83)	118. Kabupaten Pamekasan (61.92)	148. Kabupaten Maluku Tenggara (52.21)
89. Kabupaten Tuban (70.76)	119. Kabupaten Mamuju (61.54)	149. Kabupaten Barru (52.05)
90. Kabupaten Kampar (70.45)	120. Kabupaten Kendal (60.87)	150. Kabupaten Mamasa (51.79)
91. Kabupaten Paser (70.44)	121. Kabupaten Dompu (60.41)	151. Kabupaten Manokwari (50.15)
92. Kabupaten Barito Utara (69.59)	122. Kabupaten Mamuju Utara (60.24)	
93. Kabupaten Kolaka Utara (69.56)	123. Kabupaten Bengkulu Selatan (60.11)	

24.12%

Zona Merah

152. Kabupaten Manggarai Barat (49.88)	168. Kabupaten Sumba Timur (41.62)	184. Kabupaten Fak Fak (29.09)
153. Kabupaten Alor (48.94)	169. Kabupaten Bombana (41.47)	185. Kabupaten Keerom (28.85)
154. Kabupaten Lamandau (48.45)	170. Kabupaten Kutai Timur (40.59)	186. Kabupaten Katingan (28.19)
155. Kabupaten Bekasi (47.75)	171. Kabupaten Konawe Selatan (39.94)	187. Kabupaten Kolaka (26.61)
156. Kabupaten Lampung Tengah (47.45)	172. Kabupaten Bengkayang (39.25)	188. Kabupaten Lampung Utara (26.18)
157. Kabupaten Flores Timur (47.18)	173. Kabupaten Kepahiang (38.99)	189. Kabupaten Barito Timur (25.22)
158. Kabupaten Belu (45.90)	174. Kabupaten Karo (36.97)	190. Kabupaten Mojokerto (25.17)
159. Kabupaten Jombang (45.71)	175. Kabupaten Minahasa Selatan (36.36)	191. Kabupaten Biak Numfor (24.87)
160. Kabupaten Purwakarta (45.54)	176. Kabupaten Sikka (36.00)	192. Kabupaten Tulang Bawang (22.23)
161. Kabupaten Gorontalo Utara (44.93)	177. Kabupaten Labuhanbatu (35.64)	193. Kabupaten Merauke (19.82)
162. Kabupaten Lombok Barat (44.68)	178. Kabupaten Parigi Moutong (33.12)	194. Kabupaten Halmahera Tengah (17.40)
163. Kabupaten Muara Enim (44.17)	179. Kabupaten Jayawijaya (32.92)	195. Kabupaten Halmahera Selatan (15.37)
164. Kabupaten Takalar (42.42)	180. Kabupaten Kepulauan Yapen (31.83)	196. Kabupaten Nias Selatan (14.66)
165. Kabupaten Way Kanan (42.29)	181. Kabupaten Kupang (30.00)	197. Kabupaten Sumba Barat Daya (13.50)
166. Kabupaten Sintang (42.07)	182. Kabupaten Tulang Bawang Barat (29.98)	198. Kabupaten Simalungun (11.62)
167. Kabupaten Subang (41.81)	183. Kabupaten Melawi (29.74)	199. Kabupaten Seram Bagian Barat (5.07)

Di lingkungan Pemerintah Kabupaten, Ombudsman Republik Indonesia meneliti 11.007 produk layanan yang tersebar di 199 Pemerintah Kabupaten. Beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar juga yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan informasi tata cara pengaduan.

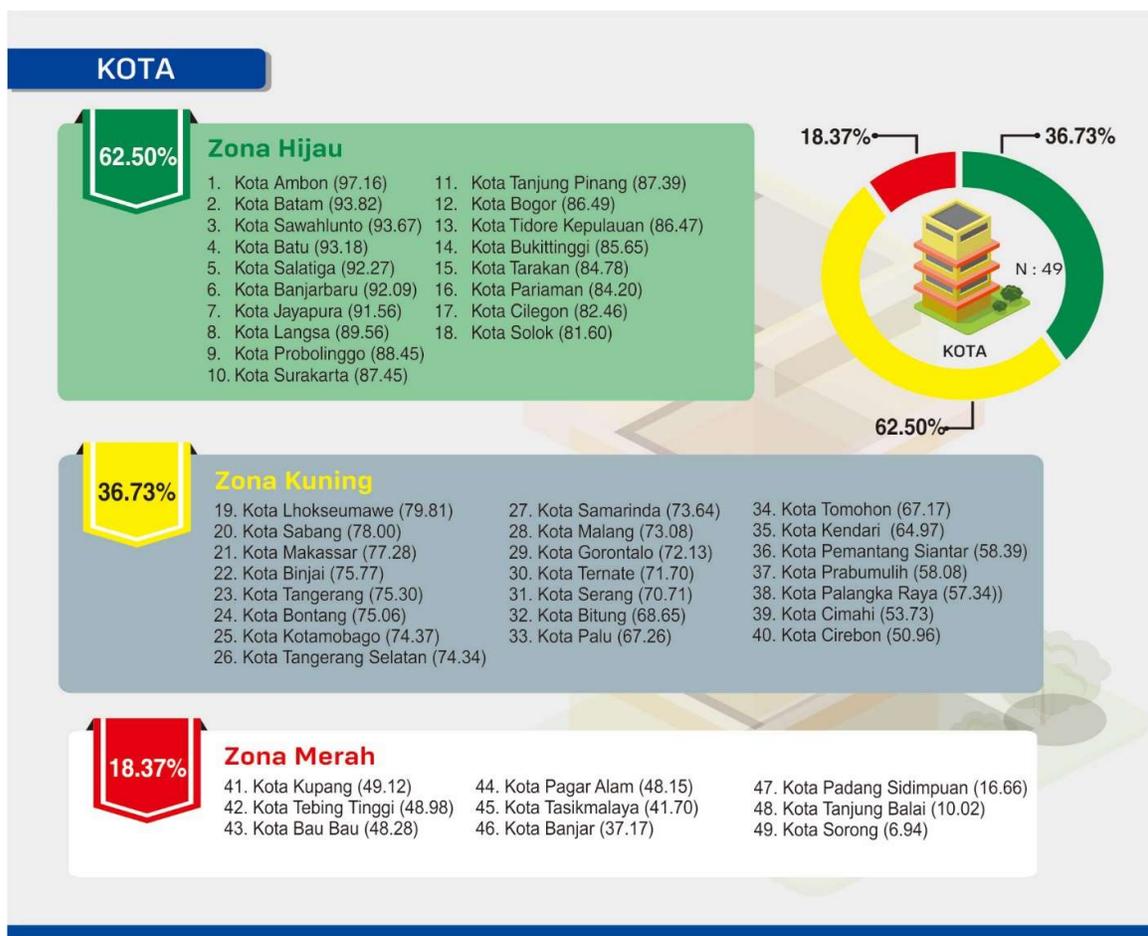
Sebanyak 73,94% atau 8.139 produk layanan belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, dan 67,55% atau 7.435 produk layanan tidak menyediakan informasi tata cara pengaduan.



Kepatuhan di Pemerintah Kota

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 49 Pemerintah Kota (Pemkot) menunjukkan bahwa sebanyak 18,37% atau 9 Pemkot masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 44,90% atau 22 pemkot masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 36,73% atau 18 pemkot masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 6. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota Tahun 2018



Di lingkungan pemkot, ORI telah meneliti 2.706 produk layanan. Beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar masih sama yakni berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas) dan informasi tata cara pengaduan, serta sarana kepuasan pengguna layanan.

Sebanyak 67,22% atau 1.819 produk layanan belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas). Selanjutnya, 69,89% atau 1756 produk layanan belum mampu menyediakan informasi secara jelas yang berkaitan dengan alur dan jangka waktu selesainya proses pengaduan.

Selain itu, berkaitan dengan sarana pengukuran kepuasan pengguna layanan, terdapat 1096 atau 40,50% produk layanan yang tidak menyediakan alat atau sarana yang mampu menangkap kepuasan pengguna layanan terkait layanan yang telah diberikan oleh pelaksana.



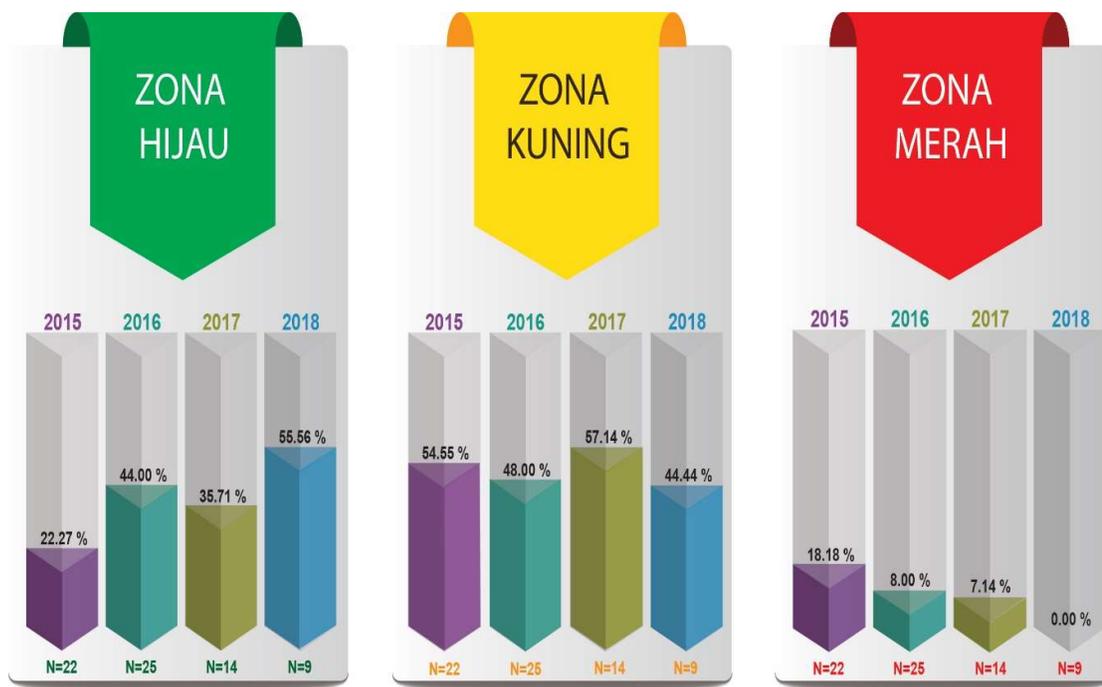
Perbandingan Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik antar tahun.

1. Kementerian

Pada tahun 2018, terdapat 9 Kementerian yang dijadikan objek penilaian yang mana Kementerian tersebut merupakan Kementerian yang tidak masuk dalam zona hijau di tahun 2017, kemudian dari ke-9 Kementerian tersebut 5 diantaranya tidak akan lagi dinilai di tahun 2019 dikarenakan sudah masuk dalam zona hijau,

Penurunan zona merah juga terjadi di tahun 2018 ini, dimana tidak ada lagi kementerian yang mendapat zona merah dan masih menyisakan tiga kementerian yang masuk dalam zona kuning. Kementerian Pertahanan mengalami perubahan yang sangat signifikan, pada tahun 2017 menempati posisi paling akhir zona merah di kategori kementerian namun di tahun ini menempati urutan pertama di zona hijau dengan nilai 101,00.

Grafik 7. Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2015 - 2018

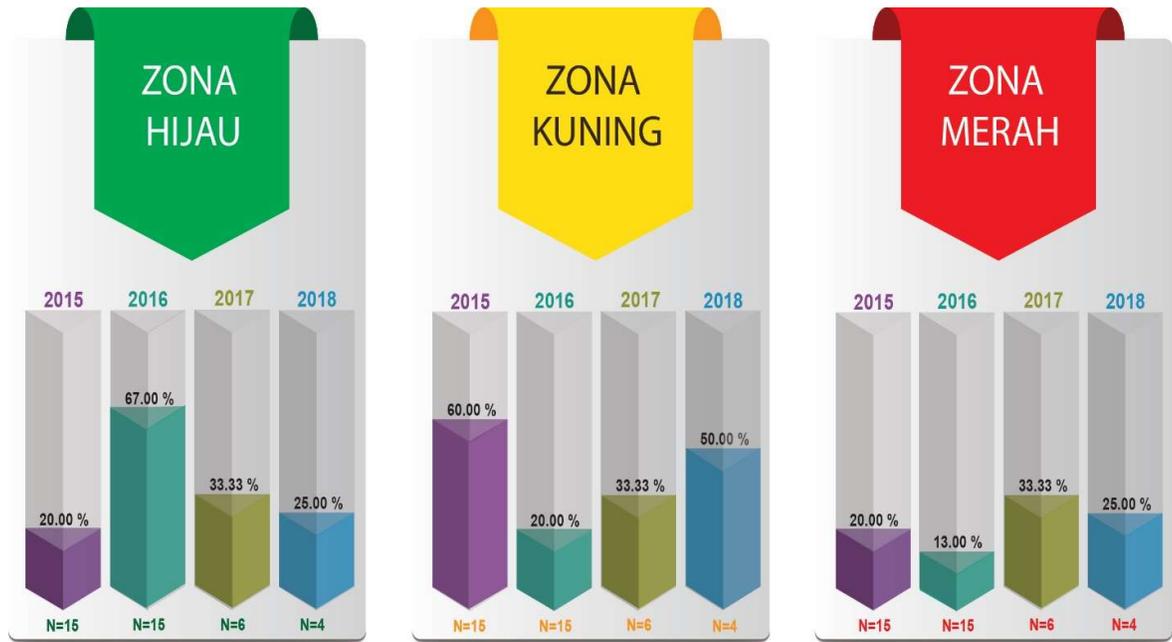


2. Lembaga

Momentum pemenuhan target untuk zona hijau terjadi pada tingkat lembaga, dimana pada tahun 2015 terdapat 15 lembaga yang menjadi lokus penilaian. Pada tahun 2018 kali ini hanya tersisa 4 lembaga yang dinilai.



Grafik 8. Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2015 - 2018



Peningkatan nilai secara drastis terjadi pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah (LKPP) yang mampu meningkatkan nilainya dari 47,50 (zona merah) pada tahun 2017 menjadi 103,70 (zona hijau) di tahun 2018 serta menempati urutan pertama. Stagnansi sebaliknya terjadi pada Badan Nasional Sertifikasi Profesi yang masih tetap berada pada zona merah di tahun 2018.

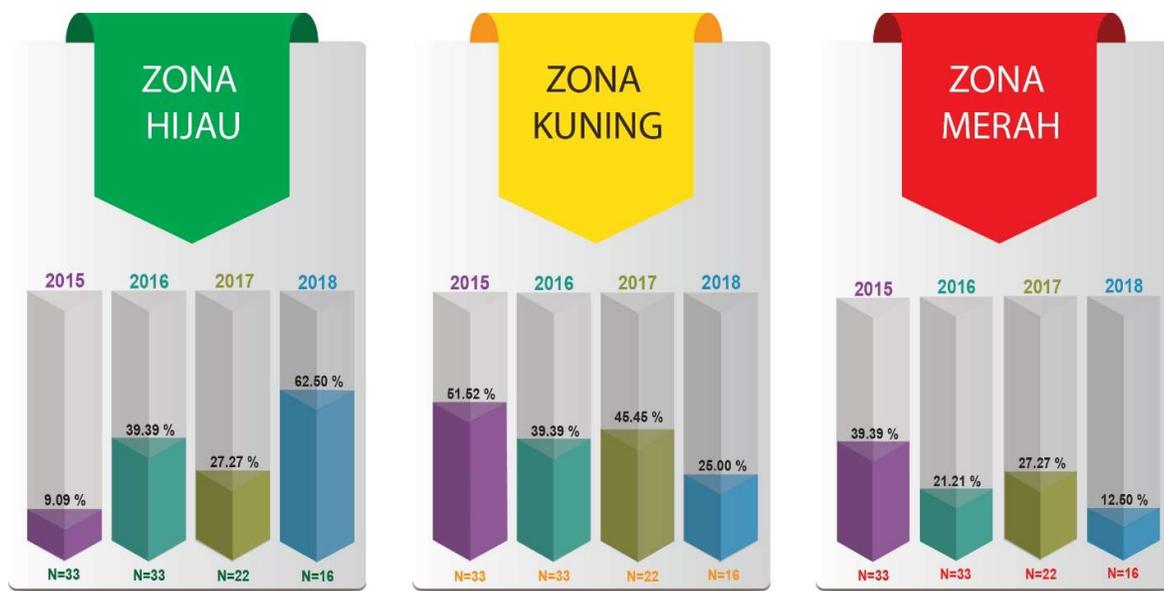
3. Pemerintah Provinsi

Pada tahun 2017 lalu, hanya 6 Pemerintah Provinsi yang masuk dalam zona hijau sedangkan tahun ini terjadi peningkatan yang cukup baik. Ini dibuktikan dengan 10 Pemerintah Provinsi yang mampu untuk masuk ke zona hijau pada tahun ini. Provinsi yang sebelumnya berada di zona kuning telah melakukan perbaikan-perbaikan yang dinilai cukup, sehingga mendapatkan predikat kepatuhan tinggi atau masuk dalam zona hijau. Bahkan Provinsi Kepulauan Riau menempati urutan pertama dengan nilai 98,07, meningkat pesat dibanding tahun 2017 kemarin dengan nilai 74,83.

Peningkatan nilai juga terjadi pada pemerintah provinsi yang pada tahun 2017 menempati zona merah dan kini di tahun 2018 menjadi zona hijau. Pemerintah provinsi tersebut yakni, Maluku Utara, Sulawesi Utara, Kalimantan Utara, dan Papua. Selain itu, untuk Provinsi Papua Barat tidak mengalami perubahan, di tahun 2018 ini tetap pada zona merah. Provinsi Sulawesi Barat bahkan mengalami penurunan zonasi dari kuning di tahun 2017 menjadi merah di tahun 2018 ini.



Grafik 9. Perbandingan Zonasi Pemerintah Provinsi Tahun 2015 - 2018



4. Pemerintah Kabupaten

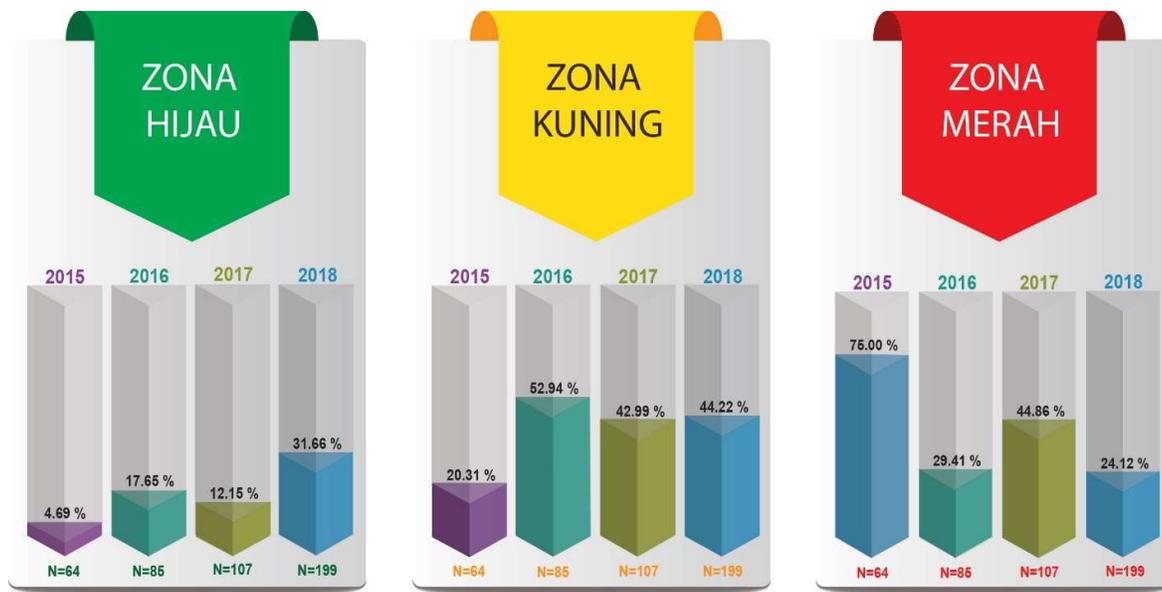
Pada level Pemerintah Kabupaten, pergerakan zonasi kepatuhan relatif membaik, di tahun 2017 jumlah Pemerintah Kabupaten yang masuk ke dalam zona hijau berjumlah 13 atau 12,15% dari total 107 Pemerintah Kabupaten yang menjadi objek kala itu. Di tahun 2018 terdapat 63 Pemerintah Kabupaten yang masuk dalam zona hijau atau 31,66% dari total 199 Kabupaten yang menjadi objek penilaian saat ini.

Kabupaten Kediri mengalami peningkatan zonasi kepatuhan yang signifikan, pada tahun 2017 memperoleh zona merah namun kini menempati zona hijau di peringkat ketiga dengan nilai 99,49 pada tahun 2018. Kabupaten Pasaman Barat, Kabupaten Batang, dan Kabupaten Sambas merupakan sebagian kabupaten yang berhasil meningkatkan zonasi di tahun 2018, yakni menjadi zona hijau yang sebelumnya memperoleh zona kuning di tahun 2017.

Pemerintah Kabupaten Ciamis (99,96) dan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya (99,70) merupakan 2 kabupaten teratas zona hijau yang baru dijadikan objek penilaian tahun 2018 tetapi langsung masuk dalam zona hijau. Sementara, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen dan Kabupaten Keerom masih stagnan pada zona merah, bahkan untuk Kabupaten Konawe Selatan mengalami penurunan zonasi dari zona kuning di tahun 2017 menjadi zona merah di tahun 2018.



Grafik 10. Perbandingan Zonasi Pemerintah Kabupaten Tahun 2015-2018



5. Pemerintah Kota

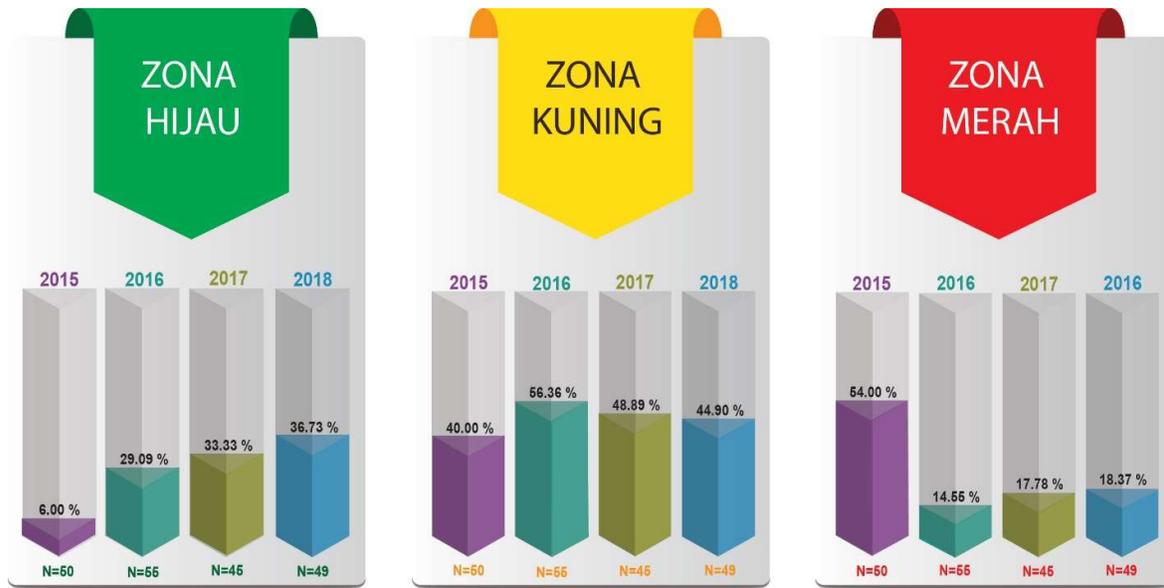
Pemerintah Kota juga menunjukkan perbaikan tingkat kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Perbaikan penyediaan standar pelayanan publik oleh Pemerintah Kota yang memperoleh Predikat Zona Hijau peringkat pertama di tahun 2018 ini termasuk urutan terbawah di zona kuning di tahun 2017 kemarin, yakni Pemerintah Kota Ambon. Pemerintah daerah lainnya yang berhasil meningkatkan zonasi dari kuning ke hijau pada tahun ini diantaranya Kota Tanjung pinang dan Kota Tidore Kepulauan.

Secara perlahan pergerakan zonasi juga terlihat pada sejumlah Pemerintah Kota, yang sebelumnya memperoleh zona merah pada tahun 2017, saat ini masuk kedalam zona hijau, seperti Kota Binjai, Kota Gorontalo, dan Kota Pematangsiantar. Sedangkan Kota Sorong masih mengalami stagnansi pergerakan zonasi. Kota Sorong masih berada pada zona merah di tahun 2018 ini dengan nilai 6,94, hanya naik 2 poin dari tahun 2017 dengan nilai 4,79.

Kota Probolinggo, Pariaman, Langsa, Solok, dan Bukittinggi meskipun baru dinilai di tahun 2018 ini langsung masuk kategori zona hijau. Hal ini membuktikan bahwa sepanjang seluruh jajaran pemerintahan tersebut berkomitmen untuk memenuhi standar pelayanan, tidak mustahil untuk langsung mendapatkan predikat kepatuhan tinggi walaupun belum dilakukan survei ditahun-tahun sebelumnya.



Grafik 11. Perbandingan Zonasi Pemerintah Kota Tahun 2016-2018





Saran Ombudsman Republik Indonesia

Melihat hasil penilaian sebagaimana uraian tersebut di atas, dalam upaya mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pelayanan publik, ORI memberikan beberapa opsi kebijakan, sebagai berikut:

1. Kepada Presiden, Menteri Koordinator, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan Menteri Dalam Negeri, agar:
 - a. Mendorong Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah mengimplementasikan standar pelayanan publik di instansi pelayanan publik masing-masing.
 - b. Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Kepada Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, Bupati, Walikota untuk :
 - a. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi. Apresiasi atau *award* sebagai bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen pimpinan unit memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - b. Memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah dan Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang.
 - c. Menyelenggarakan program secara sistematis dan mandiri, upaya mempercepat implementasi standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kewajiban penyelenggara layanan, khusus yang mempublikasikan standar pelayanan publik, diawali dengan penyusunan yang melibatkan partisipasi publik, penetapan dan implementasi standar pelayanan. Sekiranya diperlukan, ORI bersedia membantu dan/atau memfasilitasinya.
 - d. 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. Guna memantau pemenuhan standar pelayanan publik dan untuk menjaga konsistensi dan peningkatannya, maka disarankan menunjuk pejabat yang kompeten.