



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik

RINGKASAN EKSEKUTIF

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

TAHUN 2017

Kementerian

Lembaga

Pemerintah Daerah





OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik

RINGKASAN EKSEKUTIF

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

TIM KAJIAN SISTEMIK
BIDANG PENCEGAHAN

TAHUN 2017

Kementerian

Lembaga

Pemerintah Daerah





HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN DAN KOMPETENSI PENYELENGGARA 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, maka ORI berkomitmen untuk bekerja secara maksimal mendorong Pemerintah agar selalu hadir dalam membangun tata kelola Pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja Pemerintah, serta pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan sebagai hak yang harus dipenuhi kepada masyarakat.

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan tersebut, sejak 2013 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 untuk proses 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 terdengar sanksi yang tercantum dalam Pasal 54 UU Pelayanan Publik, mulai dari sanksi pembebasan dari jabatan, sampai dengan sanksi pembebasan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri bagi pelaksana, dan penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi kewajiban menyediakan standar pelayanan publik yang layak.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini dapat kita perhatikan melalui indikator-indikator kasat mata misalnya, dengan tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang, 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 akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah secara individu, namun juga secara sistematis melembaga terjadi dalam instansi pelayanan publik karena pengabaian yang dilakukan oleh pimpinan instansi pelayanan publik terhadap ketentuan standar pelayanan publik. 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 kepada Pasal 8 UU No 37 Tahun 2008. Dalam penelitian kepatuhan, 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, sebagaimana telah dilakukan oleh Lembaga lain. Survei Kepatuhan ini berfokus 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 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 (*evidence based policy*) dan metodologi pengumpulan data yang kredibel (*public service*). Dokumen ini memaparkan hasil-hasil penilaian dan pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah pada tahun 2017. 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).

Namun, penilaian ORI tersebut pada dasarnya baik di tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dengan mengambil sampel produk layanan yang berbeda-beda jumlahnya. Dengan demikian, hasil penilaian kepatuhan yang diberikan ORI kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah **tidak dapat saling dibandingkan satu sama lain**, baik yang mendapatkan predikat rendah (zona merah), sedang (zona kuning) maupun tinggi (zona hijau).

Pada pendekatan penilaian kepatuhan terhadap Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dan Kabupaten di tahun 2017 ini menggunakan skema tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau di tahun sebelumnya. Dengan demikian, secara signifikan jumlah penyelenggara di level Pusat (Kementerian dan Lembaga) berkurang drastis dibandingkan jumlah penyelenggara di level Daerah (Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota) hal ini juga tidak terlepas dari banyaknya jumlah Pemerintah Daerah yang belum dijadikan sampel penilaian.

Penilaian Kepatuhan dilakukan secara serentak di tahun 2017 ini pada 22 Kementerian, 6 Lembaga, 22 Provinsi, 45 Pemerintah Kota dan 107 Pemerintah Kabupaten pada periode Mei-Juli 2017 yang dilaksanakan oleh Tim Pusat (Kementerian dan Lembaga, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta) dan Tim Perwakilan Ombudsman RI di 33 Kantor Perwakilan Ombudsman RI (Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota, dan Instansi Vertikal), dengan hasil sebagai berikut:

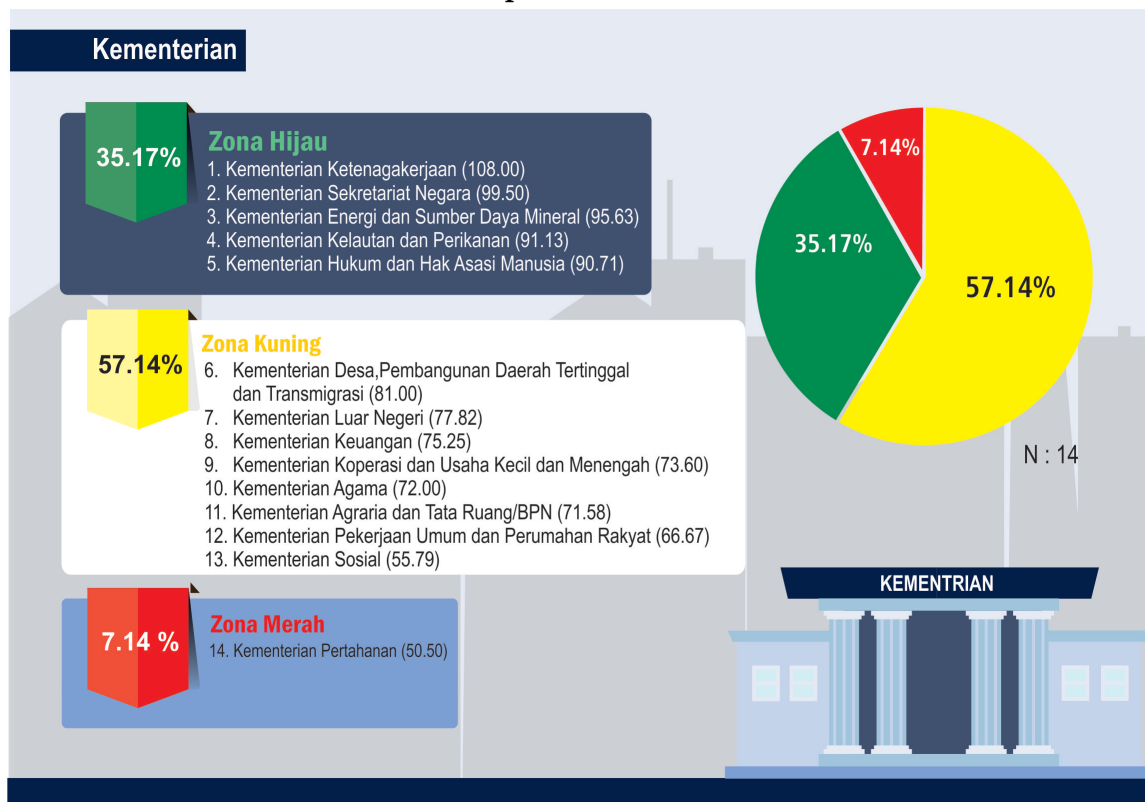
A. Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

Kepatuhan di Kementerian

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 14 Kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 35,71% atau 5 Kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 57,14% atau 8 Kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 7,14% atau 1 Kementerian masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Di bawah ini adalah daftar nilai dan zonasi Penilaian Kepatuhan:



Grafik 1. Zonasi Kepatuhan Kementerian Tahun 2017



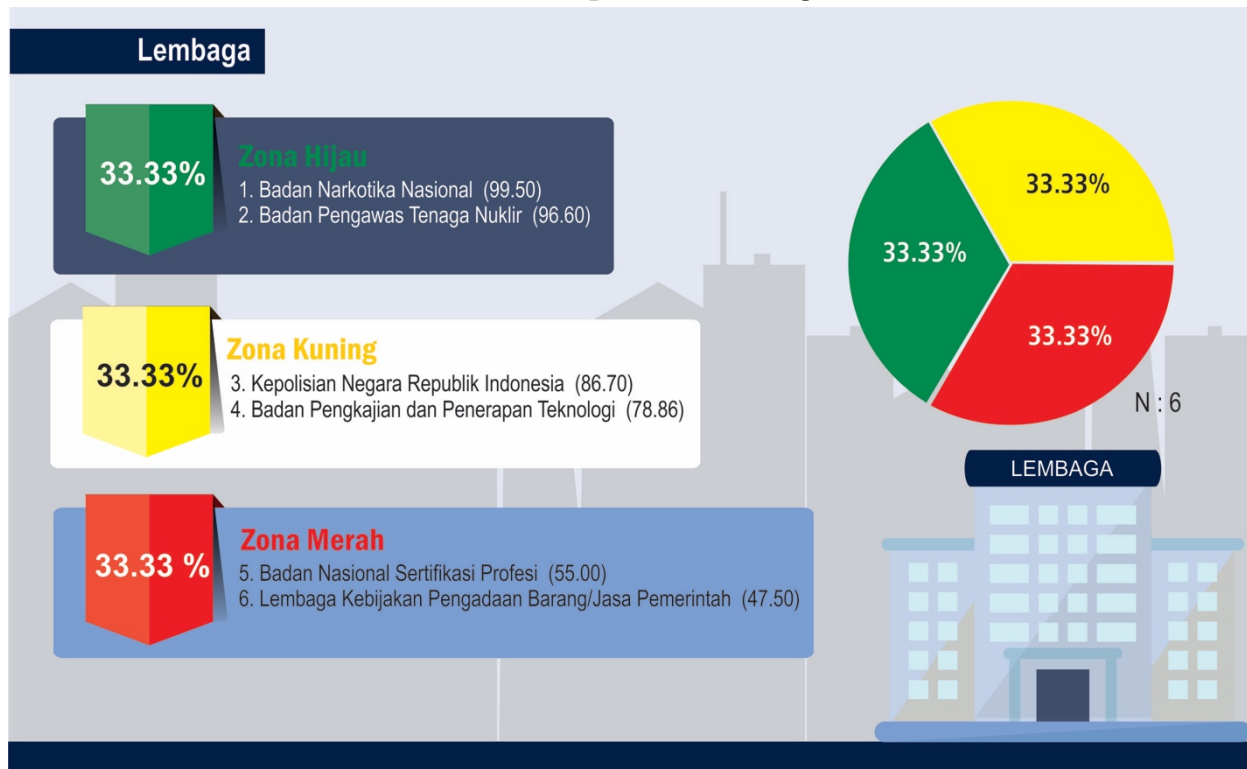
Di lingkungan Kementerian, dari 481 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, seperti ketersediaan maklumat layanan atau berupa janji kepada pengguna layanan untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan bersedia untuk dikenakan sanksi jika melanggar janji tersebut, jumlah 59,04% atau 284 produk layanan di level Kementerian menjadi indikasi kuat bahwa penyelenggara tidak mau berjanji 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 21,81% atau hanya 105 produk layanan. Selain itu, sebanyak 48,65% atau 234 produk layanan belum mempublikasikan tata cara dan mekanisme pengaduan. Ini menjadi kontradiktif dengan semangat pengelolaan pengaduan yang mewajibkan seluruh unit layanan untuk mempublikasikan sarana pengaduan dan bagaimana cara mengadu terkait pengaduan pelayanan publik. Selanjutnya, 52,39% atau 252 produk layanan belum menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

Kepatuhan di Lembaga

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 6 Lembaga menunjukkan bahwa sebanyak 13,33 % atau 2 Lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 20 % atau 3 Lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 66,67 % atau 10 Lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.



Grafik 2. Zonasi Kepatuhan Lembaga Tahun 2017



Hasil penilaian pada 318 produk layanan di entitas Lembaga memperlihatkan adanya temuan menarik terkait ketiadaan indikator pelayanan pada pengguna layanan berkebutuhan khusus dan indikator informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sebanyak 84,59% atau 269 produk layanan di 6 Lembaga belum mampu memberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Sedangkan indikator ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (*ramp*, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui dll) masih sebanyak 53,14% atau 169 produk layanan di Lembaga yang belum memenuhi indikator tersebut.

Selanjutnya, sebanyak 72,96% atau 232 produk layanan belum mampu mempublikasikan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan oleh suatu unit pelayanan publik. Berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 46,54% atau 148 produk layanan yang tidak menyediakan pejabat/petugas pengelola pengaduan.

Berdasarkan hasil penilaian, maka 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 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 undang-undang tersebut, secara eksplisit dijelaskan bahwa salah satu asas dalam pelayanan publik adalah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Asas tersebut mencerminkan upaya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

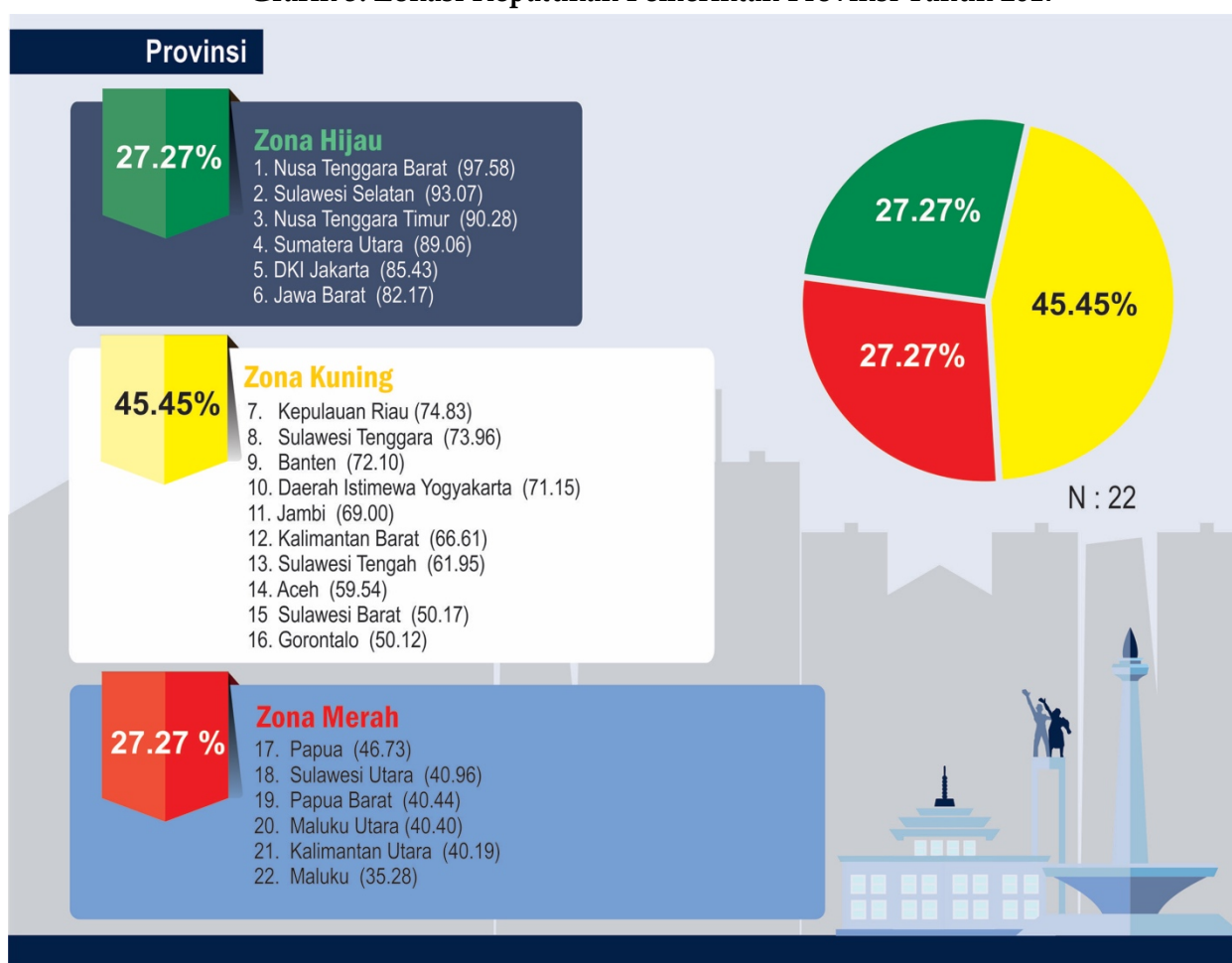


- Rendahnya ketersediaan informasi dan tata cara penyampaian pengaduan. Aduan, kritik dan saran dari pengguna layanan adalah masukan yang tidak dinilai harganya untuk perbaikan pelayanan publik di Unit Pelayanan Publik. Kewajiban atas pemenuhan indikator ini secara tegas tertuang dalam UU 25 Tahun 2009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

Kepatuhan di Pemerintah Provinsi

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 22 Pemerintah Provinsi (pemprov) menunjukkan bahwa sebanyak 27,27% atau 6 pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 45,45% atau 10 pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 27,27% atau 6 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

Grafik 3. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Provinsi Tahun 2017



Tingkat kepatuhan tinggi di tingkat Pemerintah Provinsi pada tahun 2017 yang mencapai 27,27% ini masih jauh dari capaian target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, karena target capaian tahun 2017 adalah sebesar 85%.

Di tingkat Pemerintah Provinsi, ORI telah meneliti 2984 produk layanan. Ternyata, diketahui bahwa beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan tentang pemberian masukan/pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik.



Sebanyak 72,32% atau 2158 produk layanan pada 22 Pemerintah Provinsi belum tersedia 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.

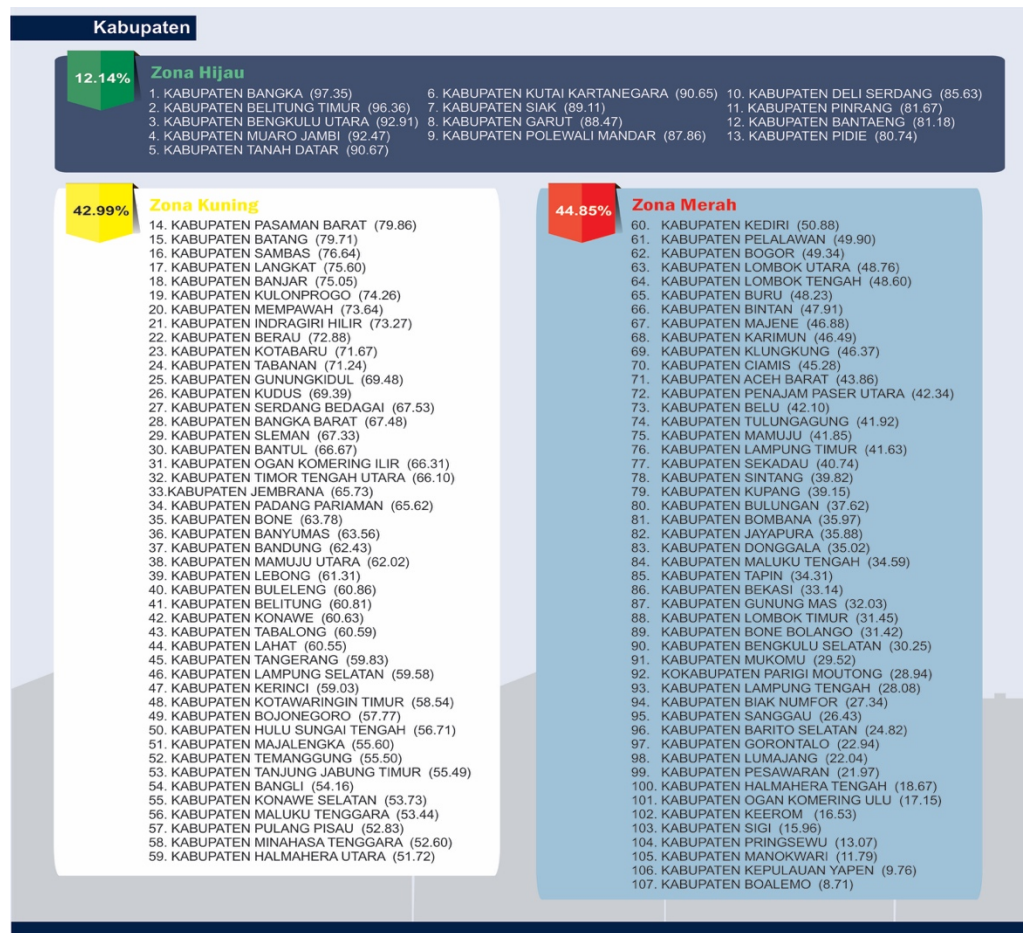
Indikator informasi dan tatacara penyampaian pengaduan menempati posisi kedua dari sisi yang tidak terpenuhi di level Pemerintah Provinsi ini, dengan angka 1392 produk layanan atau 46,65% atau 1392 produk layanan tidak dipublikasikan mengenai bagaimana pengguna layanan harus mengadu jika ditemui pelayanan yang dianggap tidak pas oleh pengguna layanan.

Hal menarik lainnya yang terdapat di Pemerintah Provinsi adalah sebanyak 1233 produk layanan atau 41,32% tidak mempublikasikan biaya/tarif layanan mereka, bahkan jika tidak berbiaya maka harus dicantumkan kata-kata "Gratis". Indikator ini dianggap sangat penting untuk meminimalisasi terjadinya pungutan diluar ketentuan yang berlaku, pengguna layanan diberikan hak pengetahuan berapa biaya yang harus mereka keluarkan untuk menghindari pemberian-pemberian diluar ketentuan tersebut.

Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 107 Pemerintah Kabupaten (Pemkab) menunjukkan bahwa sebanyak 44,86% atau 48 Pemkab masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 42,99% atau 46 Pemkab masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 12,15% atau 13 Pemkab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 4. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tahun 2017





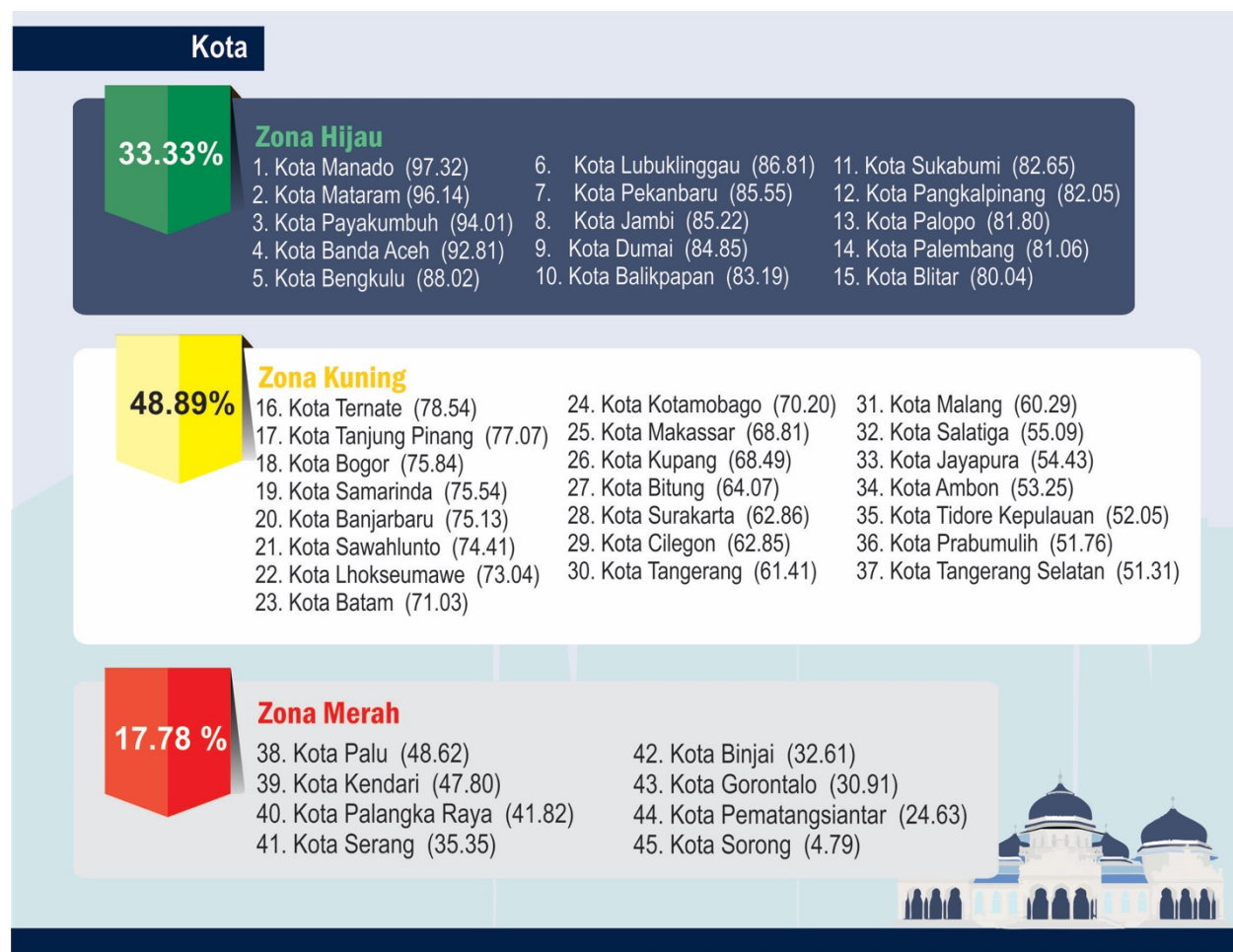
Di lingkungan Pemkab, Ombudsman Republik Indonesia meneliti 6.147 produk layanan yang tersebar di 107 Pemerintah Kabupaten. Beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak, serta hak pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan melalui alat pengukuran kepuasan pelanggan.

Sebanyak 86,33% atau 4.258 produk layanan di 107 pemkab belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, dan 69,27% atau 4.258 produk layanan tidak menyediakan sarana kebutuhan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (*ramp*, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan lain-lain). Terkait sarana pengukuran kepuasan pelanggan, terdapat 3.611 atau 58,74% produk layanan yang tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

Kepatuhan di Pemerintah Kota

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 45 Pemerintah Kota (Pemkot) menunjukkan bahwa sebanyak 17,78% atau 8 Pemkot masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 48,89% atau 22 pemkot masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 15% atau 15 pemkot masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 5. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota





Di lingkungan pemkot, ORI telah meneliti 2.520 produk layanan, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas) dan sarana untuk pengguna berkebutuhan khusus, serta informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sebanyak 75,95% atau 1914 produk layanan di 45 Pemkot belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas), dan 51,39% atau 1295 produk layanan belum mampu menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (*ramp*, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, ruang bermain anak, dll). Selain itu, berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 1337 atau 53,06% produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

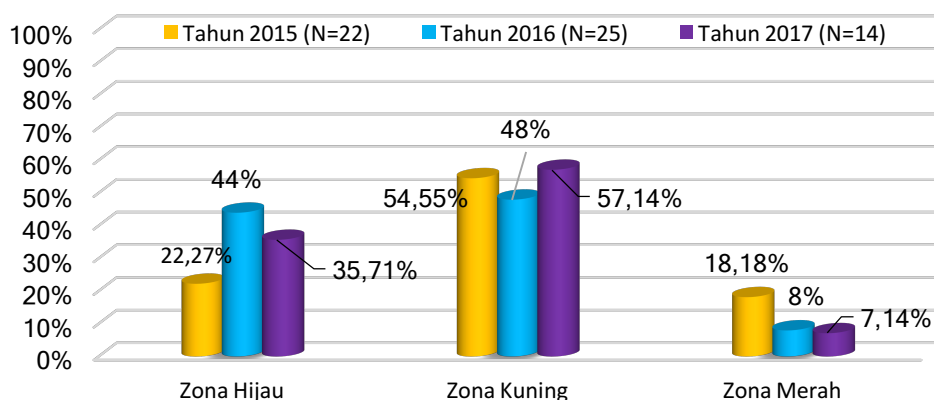
Perbandingan Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik antara Tahun 2017 dengan Tahun 2016

1. Kementerian

Pada tahun 2017, penilaian kepatuhan di tingkat Kementerian menunjukkan peningkatan hasil kepatuhan yang cukup signifikan pada 14 Kementerian yang dijadikan objek penilaian yang mana ke-14 Kementerian tersebut merupakan Kementerian yang tidak masuk dalam zona hijau di tahun 2016, kemudian dari ke-14 Kementerian tersebut 5 diantaranya atau 35,71% tidak lagi dijadikan objek penilaian di tahun 2017 dikarenakan sudah masuk dalam zona hijau, sisanya 9 Kementerian akan kembali dilakukan penilaian Kepatuhan di tahun 2018 karena kembali masuk ke dalam non-zona hijau. Penurunan zona merah juga terjadi di tahun 2017 ini, dimana pada tahun 2016 ada 2 Kementerian yang masuk ke dalam zona merah, tetapi pada tahun 2017 ini hanya 1 Kementerian yang masih masuk di zona merah.

Memang terjadi peningkatan objek penilaian dari tahun 2015 ke 2016, hal ini terjadi dikarenakan banyaknya Kementerian yang melaksanakan restrukturisasi dan re-organisasinya dikarenakan Pemerintahan Pusat yang baru terpilih di tahun sebelumnya.

Grafik 6. Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2015 - 2017

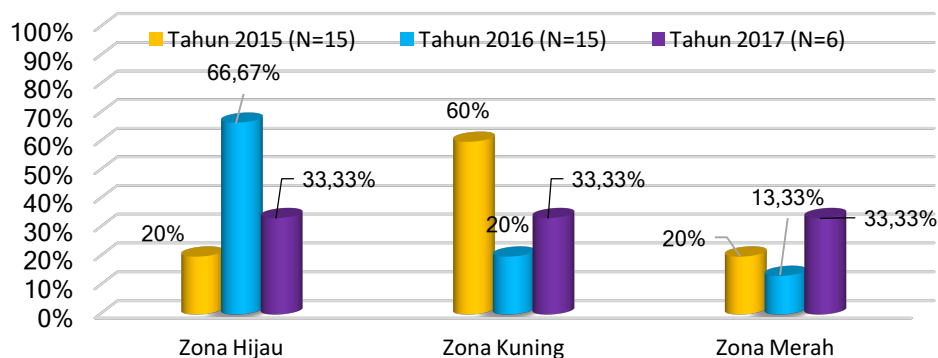




2. Lembaga

Momentum peningkatan zona hijau terjadi pada tahun 2016, dimana 10 Lembaga masuk ke dalam zona hijau dan hanya menyisakan 6 Lembaga yang masuk ke zona merah dan zona kuning. Di tahun 2017 ini, hanya 2 Lembaga dari 6 Lembaga yang masuk ke dalam zona hijau, sisanya 4 Lembaga kembali akan dinilai pada tahun 2018 karena masih belum masuk dalam zona hijau

Grafik 7. Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2015 - 2017



Peningkatan nilai secara drastis terjadi di Badan Pengawas Tenaga Nuklir (Bapeten) yang mampu meroket nilainya pada 5 produk yang dinilai, dari sebelumnya di tahun 2016 masuk di zona merah (51,75) di tahun 2017 ini mampu naik ke zona hijau (96,60). Peningkatan signifikan juga terjadi di Badan Narkotika Nasional (BNN) yang sebelumnya di tahun 2016 masuk di zona kuning (57,50), tetapi pada 2017 ini berhasil masuk dalam zona hijau (99,50).

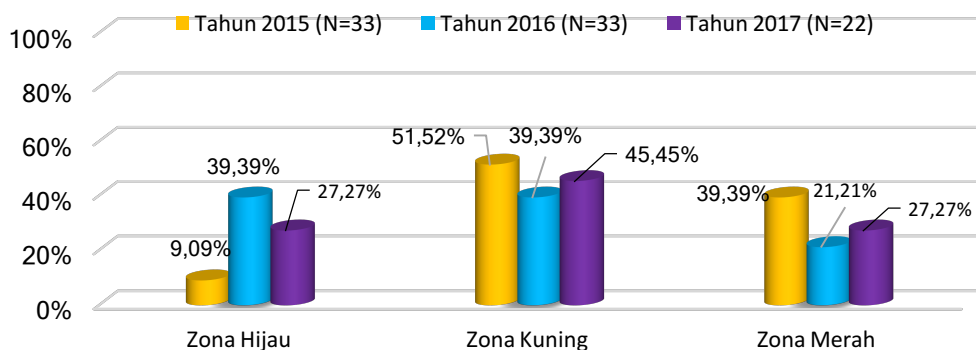
3. Pemerintah Provinsi

Pada grafik di bawah menggambarkan peningkatan zonasi penilaian kepatuhan tingkat Pemerintah Provinsi yang signifikan. Pada tahun 2015 hanya 3 Pemerintah Provinsi yang berada pada zona hijau yaitu Provinsi Jawa Timur, Provinsi Sulawesi Selatan dan Provinsi Kalimantan Barat. Pada tahun 2016, provinsi yang sebelumnya berada di zona kuning telah melakukan perbaikan-perbaikan yang dinilai cukup, sehingga mendapatkan predikat kepatuhan tinggi atau masuk ke dalam zona hijau di tahun lalu. Pada tahun 2017, 6 Pemerintah Provinsi masuk ke dalam zona hijau, ke-6 (enam) Pemerintah Provinsi tersebut adalah Pemprov Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Selatan, Nusa Tenggara Timur, Sumatera Utara, DKI Jakarta dan Jawa Barat.

Peningkatan nilai maksimal terjadi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dengan mengambil sampel sebanyak 1790 produk layanan, yang mendistribusikan proses pelayanan administratif perizinan dan non-perizinannya secara merata dari level paling atas sampai kelurahan. Pemprov DKI Jakarta masuk ke zona hijau di tahun 2017 ini (85,43) dari tahun sebelumnya di zona kuning (74,64). Kecenderungan keenam pemerintah provinsi yang tahun ini masuk ke dalam zona hijau adalah pemerintah provinsi yang tahun sebelumnya masuk zona kuning.



Grafik 8. Perbandingan Zonasi Pemerintah Provinsi Tahun 2015 - 2017

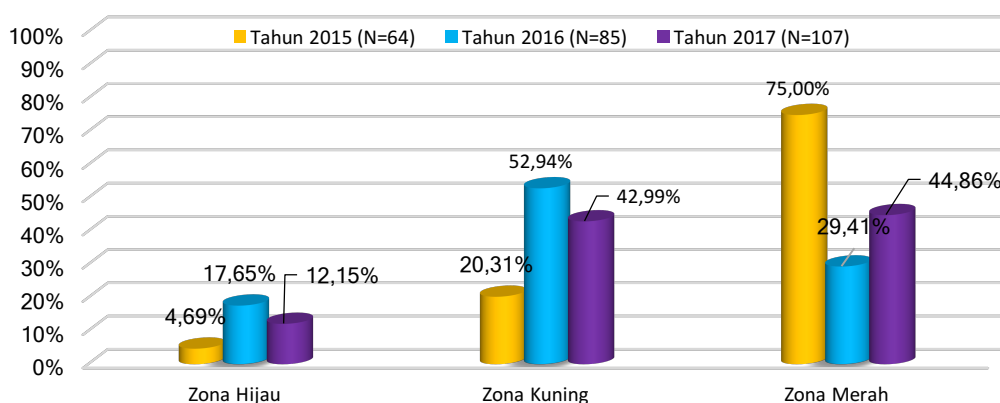


4. Pemerintah Kabupaten

Hasil observasi kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 pada level Pemerintah Kabupaten bergerak relatif stagnan, di tahun 2016 jumlah Pemerintah Kabupaten yang masuk ke dalam zona hijau berjumlah 15 atau 17,65% dari total 85 Pemerintah Kabupaten yang menjadi objek kala itu. Pada tahun 2017 terdapat 13 Pemerintah Kabupaten yang masuk dalam zona hijau atau 12,15% dari total 107 Kabupaten yang menjadi objek penilaian saat ini.

70 Pemerintah Kabupaten kembali menjadi objek penilaian di tahun ini, karena belum masuk ke dalam zona hijau, ditambah 37 Kabupaten baru yang dijadikan objek penilaian tahun ini. Pemerintah Kabupaten Belitung Timur (96,36), Pemerintah Kabupaten Tanah Datar (90,67) dan Pemerintah Kabupaten Pinrang (81,67) adalah 3 kabupaten yang baru dijadikan objek penilaian tahun ini tetapi langsung masuk dalam zona hijau. Sementara, 10 Pemerintah Kabupaten lainnya yang masuk ke dalam zona hijau di tahun ini adalah Pemerintah Kabupaten yang masuk ke dalam zona kuning di tahun sebelumnya.

Grafik 9. Perbandingan Zonasi Pemerintah Kabupaten Tahun 2016 dengan Tahun 2017



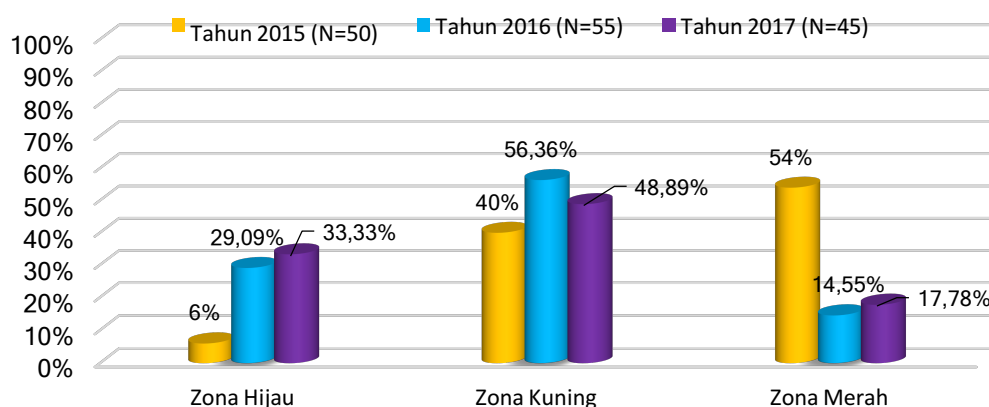


5. Pemerintah Kota

Pemerintah Kota menunjukkan perbaikan tingkat kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Perbaikan penyediaan standar pelayanan publik oleh Pemerintah Kota yang memperoleh Predikat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) dari sebelumnya berada pada tingkat 29,09% pada tahun 2016 menjadi 33,33% atau 15 Pemerintah Kota pada tahun 2017. Tetapi pada saat yang bersamaan mengalami kenaikan Pemerintah Kota yang masuk dalam zona merah di tahun ini dari yang semula 14,55% menjadi 17,78% atau 8 Pemerintah Kota di tahun ini, sisanya penurunan yang cukup signifikan pada faktor zona kuning yang menjadi anomali pada dua zona sebelumnya.

Pemerintah Kota Payakumbuh (94,01) adalah objek penilaian baru di tahun 2017 ini yang langsung masuk ke dalam zona hijau, hal yang juga sangat positif ditunjukkan oleh Pemerintah Kota Jambi, di tahun 2016 masuk ke dalam zona merah (41,07) melonjak drastis dan masuk dalam zona hijau (85,22) di tahun 2017 ini.

Grafik 10. Perbandingan Zonasi Pemerintah Kota Tahun 2016 dengan Tahun 2017



B. Hasil Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memiliki berbagai macam amanat yang harus dilaksanakan, sehingga untuk melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif diperlukan lebih banyak data dan informasi. Pemangku kepentingan dalam pelayanan publik yang terdiri dari penyelenggara dan pengguna layanan menjadi satu kesatuan objek yang harus diamati dalam dimensi pelayanan publik. Pada tahun ini, ORI mencoba melakukan penilaian tentang Kompetensi Penyelenggaraan Layanan yang berfokus pada penggalan secara substansial implementasi standar pelayanan publik serta pemahaman makna standar pelayanan publik oleh penyelenggara layanan.

Pelaksanaan penilaian ini terlaksana bersamaan dengan penilaian kepatuhan terhadap standar layanan yang secara reguler tiap tahun dilakukan ORI. Bertambahnya data dan informasi dari Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan diharapkan menghasilkan penilaian yang tidak hanya menggambarkan kepatuhan terhadap ketersediaan dan penginformasian standar layanan seperti yang diteliti oleh ORI pada periode sebelumnya, tapi juga menggambarkan implementasi standar layanan kepatuhan penyelenggara sebagai respons dari berbagai amanat yang ada di undang-undang.

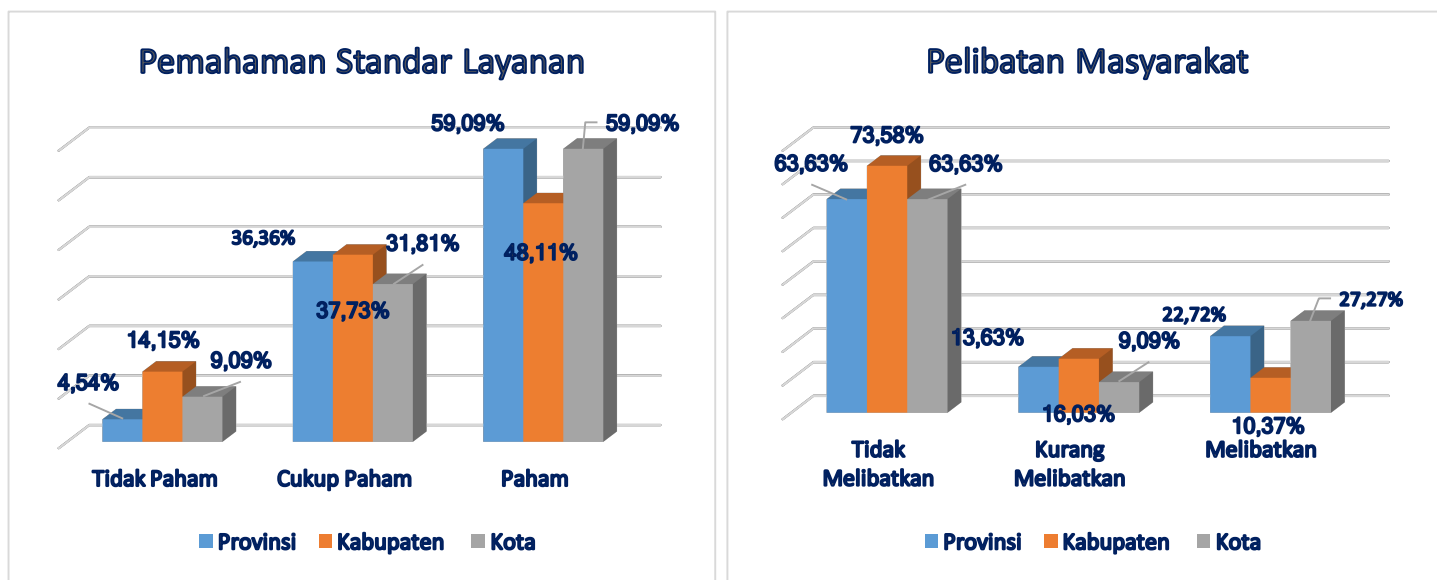


Lokus penilaian terhadap Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) pada pemerintah Provinsi sebanyak 22 unit, 106 DPMPTSP kabupaten, dan 44 DPMPTSP Kota. Penilaian ini menggunakan pendekatan survei dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara terstruktur. Responden yang diwawancarai merupakan pegawai DPMPTSP pada Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota dari berbagai lini struktur layanan.

Dari berbagai aspek yang dinilai dalam penelitian kompetensi penyelenggaraan standar pelayanan publik, terdapat beberapa temuan diantaranya masih rendahnya pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan dan masih rendahnya kemandirian pengelolaan sumberdaya manusia pada unit layanan terpadu. Hasil positif diperoleh pada pemahaman para pelaksana layanan terkait komponen standar layanan.

Berikut merupakan beberapa sebaran variabel data dari 21 variabel yang dinilai dalam penelitian kompetensi penyelenggaraan standar pelayanan yang dilakukan oleh ORI :

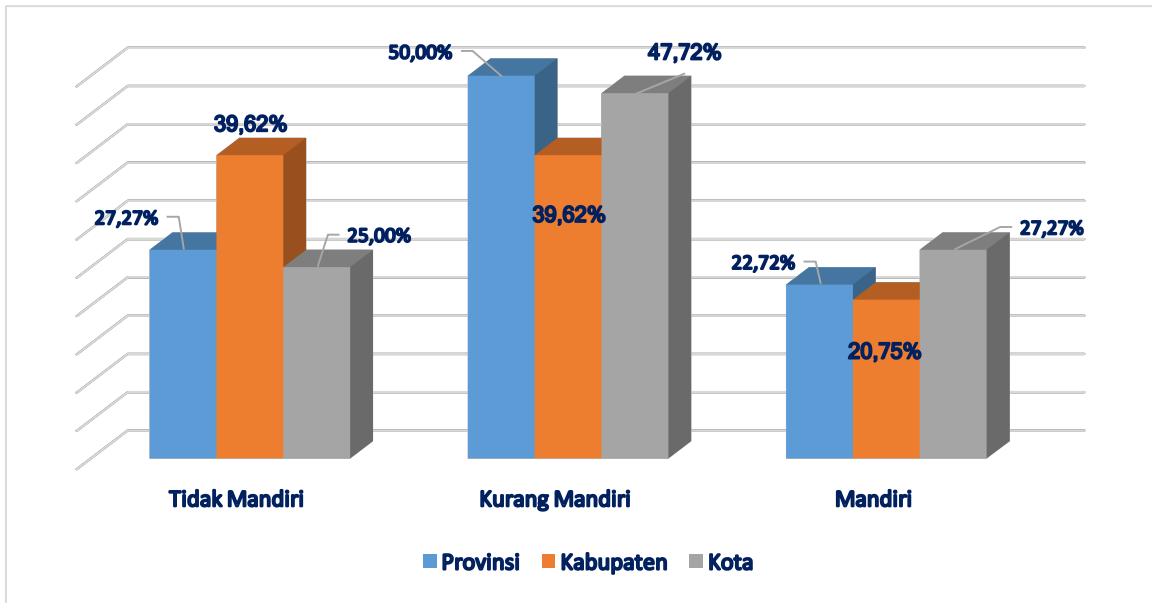
Grafik 11. Pemahaman Standar Layanan dan Pelibatan Masyarakat



Masih tingginya angka dalam hal tidak melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses penyusunan standar layanan mencerminkan rendahnya kolaborasi antara Pemerintah dan masyarakat untuk peka dalam masalah standar layanan. Pada prakteknya, problem informasi standar pelayanan tidak hanya pada dimensi sosialisasi semata namun langkah awal yang harus dibangun ialah menciptakan iklim dan perangkat pertukaran arus informasi dimasyarakat. Pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan merupakan salah satu cara dalam penciptaan iklim dan perangkat pertukaran arus informasi terutama dalam hal standar layanan.

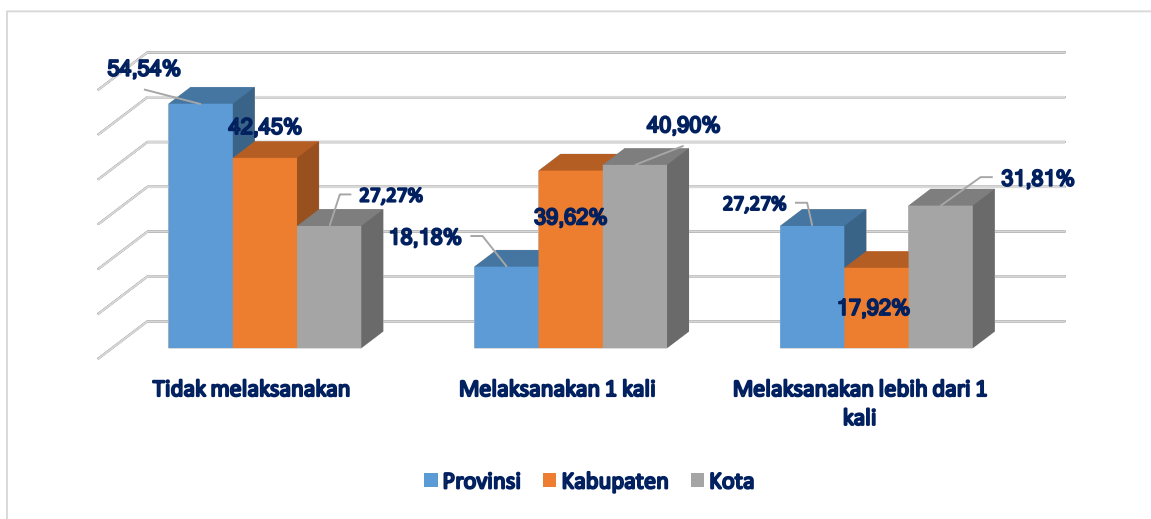


Grafik 12. Kemandirian pengelolaan sumberdaya manusia pada DPMPTSP



Proses pelayanan terpadu satu pintu yang didesain oleh Pemerintah sebenarnya ditujukan untuk memudahkan sistem pelayanan terutama dalam hal perizinan. Hal tersebut dapat terwujud jika pengelolaan sumber daya manusia terutama dalam pengurusan rekomendasi teknis dalam pelayanan perizinan sudah secara mandiri dilakukan oleh satu unit saja di DPMPTSP. Fakta lapangan memperlihatkan masih banyak pengurusan rekomendasi teknis yang menggunakan sumberdaya manusia pada OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di luar DPMPTSP. Tidak mandirinya pengelolaan sumberdaya manusia dalam penelitian ini diartikan bahwa untuk seluruh perizinan yang dilakukan di DPMPTSP tersebut memerlukan rekomendasi teknis yang harus diurus di unit lain selain DPMPTSP.

Grafik 13. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

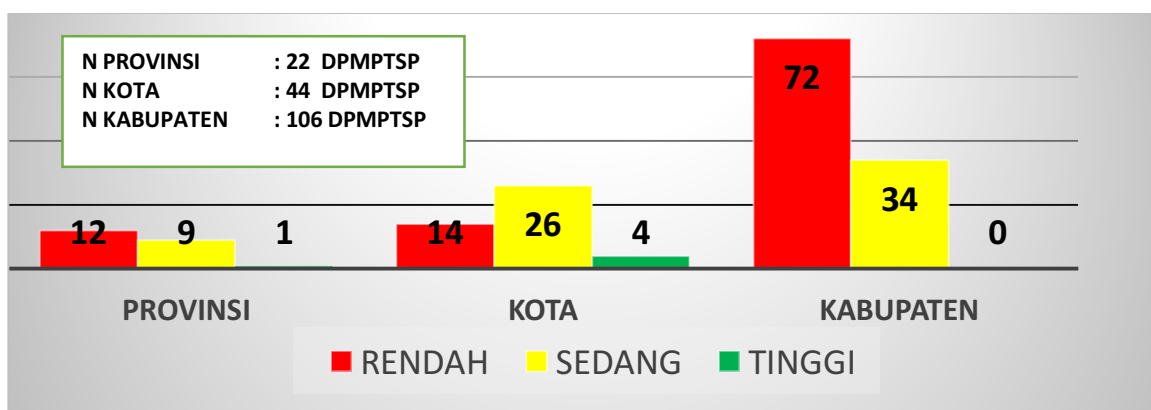




Masih cukup banyak unit layanan DPMPTSP di berbagai tingkatan yang tidak melakukan survey kepuasan masyarakat perlu menjadi perhatian serius bagi semua pihak. Survei kepuasan masyarakat merupakan bahan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan yang telah dilakukan dan bersifat wajib. Hal ini sesuai dengan regulasi yang diterbitkan oleh Kementerian Pendayagunaan aparatur negara dan reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat. Dalam regulasi tersebut survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan lebih dari satu kali dalam setahun sebagai wujud komitmen perbaikan kualitas layanan secara terus menerus.

Kesimpulan dari total 194 DPMPTSP baik di tingkat Provinsi, Kabupaten, dan kota yang dinilai oleh Ombudsman Republik Indonesia di tahun ini menunjukkan hasil yang belum optimal dalam penyelenggaraan standar pelayanan publik. Diagram dibawah ini menggambarkan sebaran hasil tingkatan kompetensi penyelenggaraan standar pelayanan berdasarkan jumlah DPMPTSP yang dinilai :

Grafik 14. Zonasi Kompetensi DPMPTSP



Banyaknya klasifikasi sedang bahkan rendah dari tingkatan kompetensi penyelenggaraan standar pelayanan mencerminkan rendahnya implementasi standar pelayanan secara substansial. Data ini mencerminkan sejauhmana pelaksanaan standar layanan dijalankan pada tiap-tiap unit layanan terutama pada DPMPTSP yang diharapkan menjadi solusi pelayanan yang cepat, mudah serta efisien terhadap biaya. Diperlukan kordinasi yang intensif dari berbagai macam stakeholder dalam mewujudkan tujuan didirikannya DPMPTSP seperti Kepala Daerah pada tingkat Provinsi, kabupaten/Kota, Kementerian Dalam Negeri dan Badan Kordinasi Penanaman Modal (BKPM).

DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan, DPMPTSP Kota Palu, DPMPTSP Kota Palopo, DPMPTSP Kota Pangkal Pinang, dan DPMPTSP Kota Bogor adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang masuk dalam kategori tinggi dalam penilaian kompetensi di tahun 2017 ini.



C. 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 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 untuk mempercepat implementasi standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kewajiban penyelenggara layanan dalam 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. Memastikan diimplementasikannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan demi terciptanya pelayanan publik yang efektif.
 - e. 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.
 - f. Memprioritaskan peningkatan pemenuhan dan pelaksanaan standar pelayanan publik yang masih harus dipenuhi oleh unit pelayanan publik sesuai Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan,
Jakarta Selatan 12920

Telepon: +62 21 52960894/95

Fax: +62 21-52960904/05



www.ombudsman.go.id



[@OmbudsmanRI137](https://twitter.com/OmbudsmanRI137)



[@ombudsmanRI137](https://www.instagram.com/ombudsmanRI137)



137