OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINGKASAN EKSEKUTIF

PENILAIAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2021

www.ombudsman.go.id

Penilaian KEPATUHAN

Tahun 2021

PRAKATA

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 memberikan kewenangan kepada Ombudsman RI untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di negeri ini. Subyek penyelenggara layanan yang menjadi obyek pengawasan Ombudsman, antara lain, meliputi Pemerintah, BUMN, BUMD, BHMN maupun badan swasta atau perorangan yang seluruh atau sebagian dananya berasal dari APBN/APBD. Atas dasar kewenangan tersebut, Ombudsman RI melaksanakan berbagai tugas dan fungsi, termasuk perihal pencegahan maladministrasi pelayanan publik.

Dalam kerangka pencegahan maladministrasi, selama 5 (lima) tahun terakhir, Ombudsman RI melakukan survei penilaian terhadap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah (K/L/D). Substansi survei tersebut berisi set indikator yang diyakini bisa merekam dan menakar kepatuhan K/L/D terhadap standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Set indikator tersebut, antara lain, menyangkut standar proses layanan, jenis persyaratan, besaran biaya/tarif, durasi waktu, sarana dan prasarana, pengelolaan dan pejabat pengaduan, dan sejauh mana semua itu terlihat pada 2 (dua) media, yaitu non elektronik dan elektronik.

Secara umum, kegiatan ini bertujuan untuk menelisik masalah, tantangan dan capaian pada ranah sistem pelayanan publik di setiap instansi. Berbasis temuan tersebut, pada gilirannya Ombudsman dan K/L/D melakukan segenap upaya peningkatan kepatuhan dan penguatan sendi-sendi pelayanan publik ke depan. Tentu, tujuan akhir (ultimate goal) yang hendak diraih adalah suatu pelayanan publik berkualitas serta maladministrasi yang makin berkurang. Hanya dengan itu, governansi bisa menjadi ekosistem pembangunan dan negara (pemerintah) kian hadir dalam ikhtiar penciptaan kesejahteraan rakyat.

Dalam teknis pengerjaan survei, Ombudsman memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui berbagai informasi layanan. Maka, kegiatan di lapangan dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu agar bisa melihat kenyataan empiric dan otentik ihwal kepatuhan penyelenggara layanan. Pada sisi lain, mengingat pandemi Covid-19 masih melanda berbagai daerah, sebagian kegiatan dilakukan secara virtual lewat platform digital yang tersedia.

Penilaian pada tahun 2021 ini dilakukan secara serentak di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota dan 416 Kabupaten dengan periode pengambilan data mulai dari bulan Juni sampai Oktober 2021. Entitas yang dinilai 2 (dua) kali lipat dari jumlah entitas di tahun 2019 di mana entitas yang telah masuk ke dalam nilai kepatuhan tinggi (zona hijau) tahun sebelumnya dinilai kembali pada survei tahun 2021. Pengambilan data K/L dilakukan oleh Ombudsman Kantor Pusat sedangkan pengambilan data di Provinsi dan Kabupaten/Kota, maupun Instansi Vertikal dilakukan oleh Kantor-Kantor Perwakilan.

DAFTAR ISI

1 Tentang Penilaian Kepatuhan

2 Hasil Penilaian

3 Saran Perbaikan

1 Tentang PENILAIAN KEPATUHAN

KONSEP **PENILAIAN KEPATUHAN**

Rendahnya Kepatuhan/Implementasi Standar Pelayanan mengakibatkan berbagai jenis **maladministrasi** di instansi pelayanan publik, misalnya: ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungli, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan investasi, kesewenang-wenangan >> secara makro mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

1

Mengakibatkan **ekonomi biaya tinggi** dan **terhambatnya pertumbuhan investasi.**

2

Kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada **apatisme publik.**

3

PENILAIAN **KEPATUHAN**

Tujuan:
Perbaikan **peningkatan kualitas pelayanan publik** serta **pencegahan maladministrasi** melalui implementasi komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan publik

Maksud:
Untuk **mendorong Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik** dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik

DASAR **HUKUM**

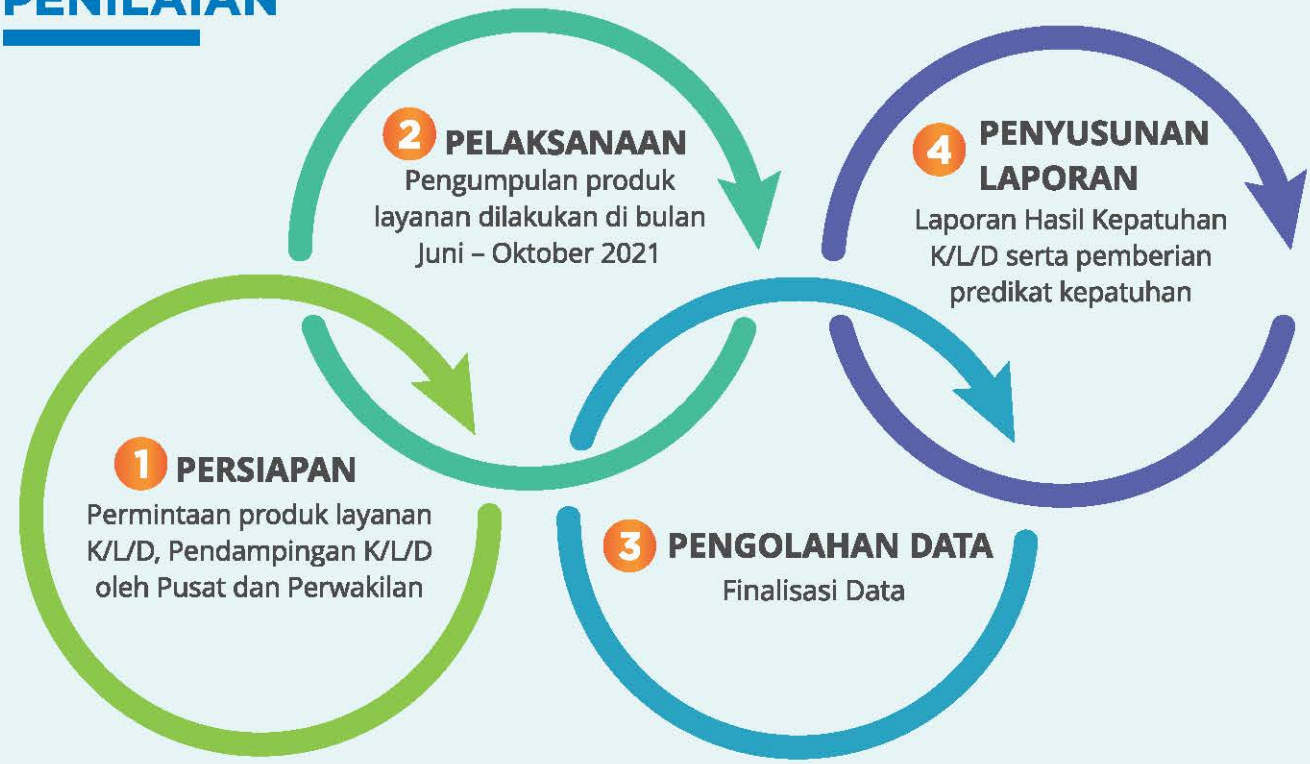
Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008
tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009
tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020
tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024

Peraturan Ombudsman Nomor 22 tahun 2016
tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik

TAHAPAN **PENILAIAN**



TAHAPAN **PENILAIAN**

1 PERSIAPAN

1. Melakukan permintaan **produk layanan di Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah**, gunanya ingin mengetahui produk apa saja yang diselenggarakan oleh setiap unit layanan
2. Dilakukan penyisiran data, dari data tersebut yang dinilai hanya produk yang berhubungan langsung ke masyarakat atau **produk yang diakses langsung oleh masyarakat**
3. Penilaian dilakukan atas **4 substansi** yaitu : Perizinan pada PTSP, Adminduk pada Disdukcapil, Kesehatan pada Dinkes dan Pendidikan pada Disdik
4. Serta dilakukan penilaian pada K/L vertikal yaitu **Kepolisian Resort dan Kantor Pertanahan Kota/kab**
5. Untuk **K/L tidak didasarkan atas substansi**, karena produk tiap K/L berbeda-beda sehingga produk menyesuaikan dengan produk yang diselenggarakan oleh tiap K/L
6. Dilakukan **pendampingan kepada K/L/D** yang dilakukan oleh Pusat dan Perwakilan, gunanya pemberitahuan kepada K/L/D akan dilakukan penilaian serta memberikan waktu untuk K/L/D

2 PELAKSANAAN

1. **Penilaian dilakukan di bulan Juni – Oktober 2021** oleh Enumerator Pusat dan Enumerator Perwakilan dengan jumlah Enumerator untuk menilai setiap unit layanan 2 sampai 3 Enumerator
2. Penilaian dilakukan dengan cara **mendokumentasikan komponen/indikator standar layanan** (atas dasar UU No. 25 Tahun 2009) atas produk layanan yang diselenggarakan
3. Hasil dokumentasi tersebut, diunggah ke dalam **Aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan (Aspek)**
4. Data yang telah diunggah **wajib dilakukan verifikasi** oleh Asisten Koordinator Pencegahan dan Kepala Perwakilan sebagai penanggung Jawab, begitu pula di Pusat dan juga dilakukan supervisi secara random oleh Kepala Perwakilan
5. Setelah data terkumpul dilakukan **kontrol kualitas oleh Pusat**
6. Penilaian di tahun 2021 ditentukan **berdasarkan atas media elektronik dan non elektronik**. Hal ini dilakukan dalam rangka mendukung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan batasan website resmi instansi penyelenggara negara yang mempunyai domain go.id.

3 PENGOLAHAN DATA

1. Dilakukan **pengolahan dan Analisis data oleh pusat**
2. Penilaian di Pemerintah Daerah (Provinsi, Kota dan Kabupaten) didasarkan atas 4 Substansi yaitu Perizinan (ekonomi dan non ekonomi), Kesehatan, Administrasi Kependudukan dan Pendidikan dengan **jumlah produk Pemerintah Daerah yang dinilai sejumlah 219 produk**
3. Untuk **Total keseluruhan jumlah produk adalah 29.179** dengan rincian Adminduk 5135, pendidikan 5253, perizinan ekonomi 5805, perizinan non ekonomi 9225 dan kesehatan 3761
4. Produk yang dinilai pada **setiap Polres berjumlah 5 produk** sedangkan produk yang dinilai pada setiap **kantor pertanahan berjumlah 2 produk**
5. Jumlah data produk layanan keseluruhan y**ang telah dinilai sebanyak 37.202** yang terdiri dari data produk layanan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah
6. Dari nilai K/L/D yang sudah ada maka **dibuatkan zonasi berdasarkan nilai rentang (zona hijau, kuning dan merah)**

4 PENYUSUNAN LAPORAN

1. Laporan kepatuhan **Kementerian dan Lembaga**
2. Laporan kepatuhan **Pemerintah Daerah**
3. Acara pemberian **Predikat Kepatuhan**

AREA PENILAIAN

Survei Kepatuhan terhadap amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu output prioritas dalam RKP tahun 2021 terkait Ombudsman RI

24 KEMENTERIAN

15 LEMBAGA

34 PROVINSI

416 KABUPATEN

98 KOTA

Di dalam RPJMN 2020 – 2024 terdapat 7 agenda Pembangunan dan dukungan Ombudsman RI memperkuat stabilitas Polhukhankam dan transformasi pelayanan publik (agenda ke-7)

- WAKTU SEREMPAK
- TANPA PEMBERITAHUAN
- MANDIRI
- MENILAI KETAMPAKAN FISIK
- KONTROL KUALITAS

VARIABEL PENILAIAN
PRODUK ADMINISTRASI

VARIABEL PENILAIAN	PENJELASAN
Standar Pelayanan	Merupakan komponen setiap Produk Layanan yang berisi Persyaratan, Biaya, Jangka waktu penyelesaian, dan Prosedur.
Maklumat Layanan	Berupa pernyataan tertulis dari penyelenggara layanan terkait kesediaan melayani dan menerima sanksi apabila melanggar.
Pengelolaan Pengaduan	Mencermati ketersediaan sarana pengaduan,pelaksana pengelola pengaduan, dan informasi tata cara pengaduan.
Sarana dan Prasarana Fasilitas	Merupakan sarana dasar dalam pelayanan seperti meja layanan, ruang tunggu dan toilet.
Pelayanan Khusus	Ketersediaan sarana dan pelayanan khusus yang berfungsi mengakomodasi kebutuhan Ibu hamil, lansia, dan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus pada saat mengakses layanan.
Penilaian Kepuasan Masyarakat	Berisikan instrument pengumpul data terkait kepuasaan pengguna layanan
Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Merupakan penjabaran dari rencana strategis penyelenggara layanan yang termanifestasikan hingga unit layanan
Atribut	Tanda pengenal/ID Card setiap pelaksana layanan agar terhindar dari calo.
Pelayanan Terpadu	Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Rekognisi	Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya

Bobot Indikator Variabel

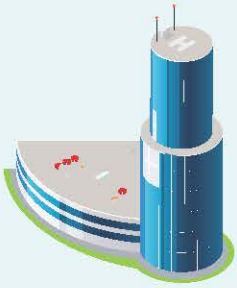
Pembobotan atas indikator penilaian ditentukan berdasarkan media elektronik dan non elektronik, dimana bobot media elektronik lebih besar daripada non elektronik (ketampakan fisik). Batasan penilaian secara elektronik yaitu produk layanan yang terpampang pada website resmi penyelenggara layanan terkait.

KATEGORI
PENILAIAN KEPATUHAN

> Penilaian kepatuhan adalah **hasil nilai rata-rata** dari seluruh jumlah nilai per-produk layanan yang ada di setiap Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah

ZONA MERAH	ZONA KUNING	ZONA HIJAU
Nilai **0 – 50,99**	Nilai **51,00 – 80,99**	Nilai **81,00 – 100**
KEPATUHAN **RENDAH**	KEPATUHAN **SEDANG**	KEPATUHAN **TINGGI**

2. HASIL PENILAIAN



KEPATUHAN DI KEMENTERIAN

275 Produk Layanan

24 Kementerian

ZONA MERAH

-

Kementerian

0%

ZONA KUNING

7

Kementerian

29.17%

ZONA HIJAU

17

Kementerian

70.83%

Daftar zonasi kepatuhan di 24 Kementerian

No.	Kementerian	Nilai Kepatuhan	Zonasi
1	Kementerian Luar Negeri	96.87	Zona Hijau
2	Kementerian Keuangan	90.33	Zona Hijau
3	Kementerian Perhubungan	89.96	Zona Hijau
4	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	89.39	Zona Hijau
5	Kementerian Ketenagakerjaan	88.42	Zona Hijau
6	Kementerian Kesehatan	88.10	Zona Hijau
7	Kementerian Perindustrian	88.07	Zona Hijau
8	Kementerian Dalam Negeri	87.99	Zona Hijau
9	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	87.92	Zona Hijau
10	Kementerian Kelautan dan Perikanan	86.66	Zona Hijau
11	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	86.19	Zona Hijau
12	Kementerian Pertanian	85.23	Zona Hijau
13	Kementerian Sekertariat Negara	85.08	Zona Hijau
14	Kementerian Komunikasi dan Informatika	82.08	Zona Hijau
15	Kementerian Hukum dan Hak Asasi manusia	81.81	Zona Hijau
16	Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi	81.46	Zona Hijau
17	Kementerian Sosial	81.05	Zona Hijau
18	Kementerian Agama	77.79	Zona Kuning
19	Kementerian Pertahanan	77.14	Zona Kuning
20	Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN	69.28	Zona Kuning
21	Kementerian Perdagangan	67.44	Zona Kuning
22	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	67.43	Zona Kuning
23	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	65.82	Zona Kuning
24	Kementerian Investasi/BKPM	64.90	Zona Kuning

KEPATUHAN DI LEMBAGA

109 Produk Layanan

15 Lembaga

ZONA MERAH	ZONA KUNING	ZONA HIJAU
–	3	12
Lembaga	Lembaga	Lembaga
0%	20%	80%

Daftar zonasi kepatuhan di 15 Lembaga

No.	Lembaga	Nilai Kepatuhan	Zonasi
1	Badan Pengawas Obat dan Makanan	95.30	Zona Hijau
2	Konsil Kedokteran Indonesia	92.55	Zona Hijau
3	LKPP	89.79	Zona Hijau
4	Badan Tenaga Nuklir Nasional	88.92	Zona Hijau
5	Badan Standarisasi Nasional	88.57	Zona Hijau
6	Badan Pusat Statistik	87.82	Zona Hijau
7	BNP2TKI/BP2MI	86.57	Zona Hijau
8	Badan Narkotika Nasional	86.55	Zona Hijau
9	Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi	85.47	Zona Hijau
10	Badan Nasional Sertifikasi Profesi	81.40	Zona Hijau
11	Perpustakaan Nasional Indonesia	81.30	Zona Hijau
12	Badan Pengawas Tenaga Nuklir	81.30	Zona Hijau
13	Kepolisian Republik Indonesia	71.98	Zona Kuning
14	Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia	69.12	Zona Kuning
15	Badan Pengusahaan (BP) Batam	63.81	Zona Kuning

KEPATUHAN
DI PEMERINTAH PROVINSI

151 Produk Layanan

34 Provinsi

ZONA MERAH

2
Provinsi
5.88%

ZONA KUNING

19
Provinsi
55.88%

ZONA HIJAU

13
Provinsi
38.24%

Daftar zonasi kepatuhan di 34 Provinsi

No.	Provinsi	Nilai Kepatuhan	Zonasi
1	Riau	98.12	Zona Hijau
2	Kalimantan Barat	97.37	Zona Hijau
3	DI Yogyakarta	97.05	Zona Hijau
4	Bengkulu	91.91	Zona Hijau
5	Kepulauan Bangka Belitung	91.86	Zona Hijau
6	Maluku	90.83	Zona Hijau
7	DKI Jakarta	88.73	Zona Hijau
8	Kepulauan Riau	87.51	Zona Hijau
9	Nusa Tenggara Barat	83.89	Zona Hijau
10	Jambi	83.43	Zona Hijau
11	Aceh	83.36	Zona Hijau
12	Kalimantan Utara	81.47	Zona Hijau
13	Sulawesi Tenggara	81.05	Zona Hijau
14	Kalimantan Selatan	79.31	Zona Kuning
15	Sulawesi Utara	79.21	Zona Kuning
16	Sumatera Selatan	78.54	Zona Kuning
17	Bali	77.78	Zona Kuning
18	Jawa Timur	75.08	Zona Kuning
19	Sumatera Utara	74.68	Zona Kuning
20	Banten	73.95	Zona Kuning
21	Kalimantan Tengah	73.57	Zona Kuning
22	Jawa Tengah	73.49	Zona Kuning
23	Lampung	73.39	Zona Kuning
24	Sulawesi Selatan	73.26	Zona Kuning

No.	Provinsi	Nilai Kepatuhan	Zonasi
25	Sumatera Barat	68.52	Zona Kuning
26	Gorontalo	67.58	Zona Kuning
27	Jawa Barat	63.84	Zona Kuning
28	Nusa Tenggara Timur	62.86	Zona Kuning
29	Sulawesi Tengah	61.48	Zona Kuning
30	Sulawesi Barat	59.37	Zona Kuning
31	Kalimantan Timur	53.04	Zona Kuning
32	Papua Barat	52.71	Zona Kuning
33	Maluku Utara	49.47	Zona Merah
34	Papua	44.72	Zona Merah

KEPATUHAN
DI PEMERINTAH KOTA

185 Produk Layanan

98 Kota

ZONA MERAH

3
Kota

3.06%

ZONA KUNING

61
Kota

62.24%

ZONA HIJAU

34
Kota

34.69%

Daftar zonasi kepatuhan di 98 Kota

No.	Kota	Nilai Kepatuhan	Zonasi
1	Balikpapan	99.25	Zona Hijau
2	Pontianak	98.78	Zona Hijau
3	Bima	97.50	Zona Hijau
4	Bekasi	91.67	Zona Hijau
5	Blitar	91.45	Zona Hijau
6	Tegal	91.11	Zona Hijau
7	Bontang	90.99	Zona Hijau
8	Sungai Penuh	90.40	Zona Hijau
9	Jakarta Pusat	90.21	Zona Hijau
10	Jakarta Barat	90.00	Zona Hijau
11	Jambi	89.54	Zona Hijau
12	Bandar Lampung	89.23	Zona Hijau
13	Medan	89.22	Zona Hijau
14	Bengkulu	89.05	Zona Hijau
15	Jakarta Utara	88.81	Zona Hijau
16	Yogyakarta	88.04	Zona Hijau
17	Jakarta Timur	87.81	Zona Hijau
18	Malang	87.29	Zona Hijau
19	Jakarta Selatan	86.96	Zona Hijau
20	Tebing Tinggi	86.51	Zona Hijau
21	Payakumbuh	86.34	Zona Hijau
22	Lhokseumawe	86.00	Zona Hijau
23	Mataram	85.97	Zona Hijau
24	Banjar Baru	85.74	Zona Hijau

No.	Kota	Nilai Kepatuhan	Zonasi
25	Jayapura	84.97	Zona Hijau
26	Ambon	84.46	Zona Hijau
27	Subulussalam	84.05	Zona Hijau
28	Banjarmasin	83.98	Zona Hijau
29	Pematangsiantar	83.70	Zona Hijau
30	Surabaya	83.62	Zona Hijau
31	Bogor	82.15	Zona Hijau
32	Langsa	81.74	Zona Hijau
33	Sorong	81.60	Zona Hijau
34	Bandung	81.04	Zona Hijau
35	Samarinda	79.85	Zona Kuning
36	Lubuklinggau	79.81	Zona Kuning
37	Dumai	79.78	Zona Kuning
38	Palu	79.72	Zona Kuning
39	Metro	79.17	Zona Kuning
40	Madiun	78.47	Zona Kuning
41	Gorontalo	78.01	Zona Kuning
42	Cilegon	77.66	Zona Kuning
43	Denpasar	77.15	Zona Kuning
44	Makassar	76.82	Zona Kuning
45	Palopo	76.63	Zona Kuning
46	Pagar Alam	76.43	Zona Kuning
47	Kendari	75.74	Zona Kuning
48	Tangerang	74.95	Zona Kuning

No.	Kota	Nilai Kepatuhan	Zonasi
49	Banjar	74.76	Zona Kuning
50	Pariaman	74.39	Zona Kuning
51	Manado	74.06	Zona Kuning
52	Probolinggo	72.99	Zona Kuning
53	Padang	72.94	Zona Kuning
54	Ternate	72.88	Zona Kuning
55	Banda Aceh	72.69	Zona Kuning
56	Palembang	72.54	Zona Kuning
57	Tangerang Selatan	72.21	Zona Kuning
58	Pangkal Pinang	72.14	Zona Kuning
59	Pekanbaru	72.14	Zona Kuning
60	Tidore Kepulauan	71.94	Zona Kuning
61	Solok	71.75	Zona Kuning
62	Parepare	71.59	Zona Kuning
63	Baubau	70.96	Zona Kuning
64	Depok	70.07	Zona Kuning
65	Padang Panjang	69.87	Zona Kuning
66	Batam	69.86	Zona Kuning
67	Padangsidimpuan	69.53	Zona Kuning
68	Sabang	69.10	Zona Kuning
69	Cimahi	69.04	Zona Kuning
70	Singkawang	68.34	Zona Kuning
71	Tanjung Pinang	67.19	Zona Kuning
72	Tarakan	67.05	Zona Kuning
73	Gunungsitoli	66.84	Zona Kuning

No.	Kota	Nilai Kepatuhan	Zonasi
74	Sawahlunto	66.60	Zona Kuning
75	Salatiga	66.06	Zona Kuning
76	Tasikmalaya	65.78	Zona Kuning
77	Bukittinggi	65.35	Zona Kuning
78	Sukabumi	64.98	Zona Kuning
79	Prabumulih	64.08	Zona Kuning
80	Palangka Raya	64.05	Zona Kuning
81	Tanjung Balai	63.42	Zona Kuning
82	Serang	63.31	Zona Kuning
83	Kotamobagu	62.85	Zona Kuning
84	Binjai	62.12	Zona Kuning
85	Magelang	61.24	Zona Kuning
86	Surakarta	59.85	Zona Kuning
87	Mojokerto	58.40	Zona Kuning
88	Kediri	57.78	Zona Kuning
89	Tomohon	57.74	Zona Kuning
90	Bitung	56.17	Zona Kuning
91	Pasuruan	56.16	Zona Kuning
92	Cirebon	53.86	Zona Kuning
93	Semarang	53.63	Zona Kuning
94	Kupang	52.82	Zona Kuning
95	Batu	51.76	Zona Kuning
96	Pekalongan	44.36	Zona Merah
97	Tual	42.13	Zona Merah
98	Sibolga	34.08	Zona Merah

KEPATUHAN
DI PEMERINTAH KABUPATEN

217 Produk Layanan

416 Kabupaten

ZONA MERAH

87
Kabupaten
20.91%

ZONA KUNING

226
Kabupaten
54.33%

ZONA HIJAU

103
Kabupaten
24.76%

Daftar zonasi kepatuhan di 416 Kabupaten

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
1	Kampar	99.70	Zona Hijau
2	Deli Serdang	98.90	Zona Hijau
3	Rokan Hilir	98.90	Zona Hijau
4	Landak	98.61	Zona Hijau
5	Kutai Kartanegara	98.59	Zona Hijau
6	Bangka	98.35	Zona Hijau
7	Kubu Raya	98.14	Zona Hijau
8	Lebong	97.65	Zona Hijau
9	Mamuju Tengah	97.36	Zona Hijau
10	Banyuwangi	96.75	Zona Hijau
11	Sarolangun	96.29	Zona Hijau
12	Lombok Barat	95.72	Zona Hijau
13	Mamasa	95.72	Zona Hijau
14	Sintang	95.02	Zona Hijau
15	Mempawah	94.81	Zona Hijau
16	Kapuas Hulu	94.80	Zona Hijau
17	Bondowoso	94.29	Zona Hijau
18	Musi Rawas	94.06	Zona Hijau
19	Tulang Bawang	93.72	Zona Hijau
20	Dairi	93.29	Zona Hijau
21	Ciamis	93.22	Zona Hijau
22	Natuna	93.18	Zona Hijau
23	Mamuju	92.62	Zona Hijau
24	Lumajang	92.45	Zona Hijau

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
25	Probolinggo	92.08	Zona Hijau
26	Bungo	92.06	Zona Hijau
27	Ponorogo	91.77	Zona Hijau
28	Pesawaran	91.74	Zona Hijau
29	Pringsewu	91.67	Zona Hijau
30	Sleman	91.37	Zona Hijau
31	Sambas	91.20	Zona Hijau
32	Tapanuli Selatan	91.06	Zona Hijau
33	Sanggau	91.04	Zona Hijau
34	Lampung Utara	91.00	Zona Hijau
35	Sekadau	90.79	Zona Hijau
36	Humbang Hasundutan	90.37	Zona Hijau
37	Lombok Tengah	89.91	Zona Hijau
38	Kuantan Singingi	89.80	Zona Hijau
39	Kutai Barat	89.80	Zona Hijau
40	Batu Bara	89.67	Zona Hijau
41	Kulon Progo	89.51	Zona Hijau
42	Lampung Barat	89.37	Zona Hijau
43	Indragiri Hilir	89.21	Zona Hijau
44	Polewali Mandar	88.99	Zona Hijau
45	Kepahiang	88.74	Zona Hijau
46	Bantul	88.67	Zona Hijau
47	Way Kanan	88.61	Zona Hijau
48	Sumbawa Barat	88.38	Zona Hijau

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
49	Jayawijaya	88.31	Zona Hijau
50	Lombok Timur	88.29	Zona Hijau
51	Aceh Tamiang	88.19	Zona Hijau
52	Cilacap	88.16	Zona Hijau
53	Maluku Tengah	88.15	Zona Hijau
54	Bireuen	87.99	Zona Hijau
55	Bulukumba	87.83	Zona Hijau
56	Gunungkidul	87.80	Zona Hijau
57	Belitung	87.74	Zona Hijau
58	Ogan Komering Ulu Timur	87.63	Zona Hijau
59	Aceh Barat	87.61	Zona Hijau
60	Bangka Tengah	87.53	Zona Hijau
61	Tebo	87.24	Zona Hijau
62	Bener Meriah	87.23	Zona Hijau
63	Muaro Jambi	87.09	Zona Hijau
64	Bekasi	86.99	Zona Hijau
65	Ketapang	86.73	Zona Hijau
66	Kerinci	86.72	Zona Hijau
67	Kapuas	86.56	Zona Hijau
68	Klungkung	86.28	Zona Hijau
69	Empat Lawang	86.19	Zona Hijau
70	Majene	85.95	Zona Hijau
71	Luwu Utara	85.89	Zona Hijau
72	Tanggamus	85.64	Zona Hijau

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
73	Pemalang	85.57	Zona Hijau
74	Ogan Komering Ulu	85.52	Zona Hijau
75	Lampung Tengah	85.48	Zona Hijau
76	Bangka Selatan	85.46	Zona Hijau
77	Bombana	85.22	Zona Hijau
78	Lampung Timur	85.12	Zona Hijau
79	Sukoharjo	84.93	Zona Hijau
80	Rokan Hulu	84.87	Zona Hijau
81	Kayong Utara	84.74	Zona Hijau
82	Lombok Utara	84.61	Zona Hijau
83	Aceh Barat Daya	84.59	Zona Hijau
84	Musi Banyuasin	84.29	Zona Hijau
85	Tangerang	84.27	Zona Hijau
86	Badung	84.25	Zona Hijau
87	Gorontalo Utara	83.94	Zona Hijau
88	Kepulauan Seribu	83.91	Zona Hijau
89	Nunukan	83.81	Zona Hijau
90	Bintan	83.70	Zona Hijau
91	Tabanan	83.66	Zona Hijau
92	Tanah Laut	83.63	Zona Hijau
93	Tana Tidung	83.56	Zona Hijau
94	Bengkulu Utara	83.51	Zona Hijau
95	Lamongan	83.13	Zona Hijau
96	Enrekang	82.62	Zona Hijau

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
97	Tanjung Jabung Timur	82.56	Zona Hijau
98	Bengkalis	82.37	Zona Hijau
99	Merangin	82.28	Zona Hijau
100	Banyumas	82.15	Zona Hijau
101	Lahat	82.06	Zona Hijau
102	Konawe Selatan	81.88	Zona Hijau
103	Dharmasraya	81.76	Zona Hijau
104	Siak	80.75	Zona Kuning
105	Bengkayang	80.55	Zona Kuning
106	Langkat	80.28	Zona Kuning
107	Kediri	80.26	Zona Kuning
108	Tabalong	79.94	Zona Kuning
109	Tegal	79.89	Zona Kuning
110	Sumbawa	79.65	Zona Kuning
111	Karimun	79.58	Zona Kuning
112	Tapin	79.48	Zona Kuning
113	Tanjung Jabung Barat	79.42	Zona Kuning
114	Tulang Bawang Barat	79.39	Zona Kuning
115	Tapanuli Utara	79.34	Zona Kuning
116	Mojokerto	79.01	Zona Kuning
117	Gianyar	78.97	Zona Kuning
118	Pasaman	78.85	Zona Kuning
119	Penajam Paser Utara	78.79	Zona Kuning
120	Pasaman Barat	78.78	Zona Kuning

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
121	Trenggalek	78.64	Zona Kuning
122	Poso	78.43	Zona Kuning
123	Batang Hari	78.40	Zona Kuning
124	Hulu Sungai Selatan	78.26	Zona Kuning
125	Malinau	78.26	Zona Kuning
126	Sijunjung	78.25	Zona Kuning
127	Pangkajene Dan Kepulauan	78.21	Zona Kuning
128	Gayo Lues	77.87	Zona Kuning
129	Pinrang	77.65	Zona Kuning
130	Melawi	77.50	Zona Kuning
131	Ogan Komering Ulu Selatan	77.50	Zona Kuning
132	Pacitan	77.50	Zona Kuning
133	Ogan Komering Ilir	77.38	Zona Kuning
134	Jombang	77.35	Zona Kuning
135	Jembrana	77.14	Zona Kuning
136	Kebumen	77.03	Zona Kuning
137	Serdang Bedagai	77.03	Zona Kuning
138	Sidoarjo	76.83	Zona Kuning
139	Ogan Ilir	76.66	Zona Kuning
140	Aceh Timur	76.65	Zona Kuning
141	Sumedang	76.57	Zona Kuning
142	Tanah Datar	76.31	Zona Kuning
143	Pandeglang	76.22	Zona Kuning
144	Muara Enim	76.21	Zona Kuning

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
145	Fakfak	76.08	Zona Kuning
146	Kepulauan Anambas	76.00	Zona Kuning
147	Lingga	75.90	Zona Kuning
148	Bogor	75.64	Zona Kuning
149	Pesisir Barat	75.52	Zona Kuning
150	Tulungagung	75.42	Zona Kuning
151	Padang Pariaman	75.31	Zona Kuning
152	Kotawaringin Barat	75.29	Zona Kuning
153	Kepulauan Meranti	75.16	Zona Kuning
154	Bone	75.08	Zona Kuning
155	Pasuruan	74.98	Zona Kuning
156	Hulu Sungai Utara	74.90	Zona Kuning
157	Boalemo	74.77	Zona Kuning
158	Situbondo	74.68	Zona Kuning
159	Lampung Selatan	74.50	Zona Kuning
160	Purbalingga	74.49	Zona Kuning
161	Soppeng	74.19	Zona Kuning
162	Karanganyar	74.10	Zona Kuning
163	Banggai	73.98	Zona Kuning
164	Maluku Tenggara	73.94	Zona Kuning
165	Belitung Timur	73.83	Zona Kuning
166	Kepulauan Yapen	73.66	Zona Kuning
167	Barito Kuala	73.64	Zona Kuning
168	Buleleng	73.57	Zona Kuning

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
169	Karang Asem	73.36	Zona Kuning
170	Jepara	73.29	Zona Kuning
171	Magetan	73.26	Zona Kuning
172	Serang	73.03	Zona Kuning
173	Madiun	72.93	Zona Kuning
174	Katingan	72.89	Zona Kuning
175	Kendal	72.88	Zona Kuning
176	Kotawaringin Timur	72.77	Zona Kuning
177	Aceh Singkil	72.66	Zona Kuning
178	Bandung Barat	72.32	Zona Kuning
179	Gorontalo	72.27	Zona Kuning
180	Bengkulu Selatan	72.21	Zona Kuning
181	Aceh Selatan	72.05	Zona Kuning
182	Pulang Pisau	72.01	Zona Kuning
183	Demak	71.92	Zona Kuning
184	Aceh Tenggara	71.80	Zona Kuning
185	Bone Bolango	71.75	Zona Kuning
186	Sukamara	71.72	Zona Kuning
187	Kudus	71.68	Zona Kuning
188	Bangli	71.67	Zona Kuning
189	Sinjai	71.63	Zona Kuning
190	Purwakarta	71.56	Zona Kuning
191	Dompu	71.34	Zona Kuning
192	Mesuji	71.33	Zona Kuning

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
193	Grobogan	71.23	Zona Kuning
194	Temanggung	71.23	Zona Kuning
195	Aceh Jaya	71.15	Zona Kuning
196	Takalar	70.91	Zona Kuning
197	Seruyan	70.65	Zona Kuning
198	Kotabaru	70.50	Zona Kuning
199	Bangka Barat	70.49	Zona Kuning
200	Balangan	70.30	Zona Kuning
201	Aceh Tengah	70.13	Zona Kuning
202	Kolaka	69.99	Zona Kuning
203	Solok	69.80	Zona Kuning
204	Asahan	69.69	Zona Kuning
205	Banyu Asin	69.39	Zona Kuning
206	Bima	69.01	Zona Kuning
207	Pelalawan	68.69	Zona Kuning
208	Karo	68.62	Zona Kuning
209	Boyolali	68.22	Zona Kuning
210	Lebak	68.07	Zona Kuning
211	Maros	68.01	Zona Kuning
212	Kuningan	67.71	Zona Kuning
213	Pekalongan	67.34	Zona Kuning
214	Batang	67.33	Zona Kuning
215	Berau	67.29	Zona Kuning
216	Luwu Timur	67.09	Zona Kuning

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
217	Samosir	66.96	Zona Kuning
218	Belu	66.66	Zona Kuning
219	Mahakam Ulu	66.53	Zona Kuning
220	Bandung	66.51	Zona Kuning
221	Bulungan	66.13	Zona Kuning
222	Rejang Lebong	65.99	Zona Kuning
223	Garut	65.88	Zona Kuning
224	Seram Bagian Barat	65.63	Zona Kuning
225	Barito Selatan	65.52	Zona Kuning
226	Gowa	65.37	Zona Kuning
227	Wonogiri	65.26	Zona Kuning
228	Magelang	65.15	Zona Kuning
229	Gresik	64.96	Zona Kuning
230	Solok Selatan	64.81	Zona Kuning
231	Pangandaran	64.74	Zona Kuning
232	Rote Ndao	64.66	Zona Kuning
233	Paser	64.63	Zona Kuning
234	Toraja Utara	64.52	Zona Kuning
235	Semarang	64.45	Zona Kuning
236	Banjar	64.22	Zona Kuning
237	Indragiri Hulu	63.96	Zona Kuning
238	Sumenep	63.90	Zona Kuning
239	Halmahera Utara	63.66	Zona Kuning
240	Buol	63.56	Zona Kuning

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
241	Lamandau	63.51	Zona Kuning
242	Hulu Sungai Tengah	63.46	Zona Kuning
243	Tasikmalaya	63.40	Zona Kuning
244	Tanah Bumbu	63.34	Zona Kuning
245	Tuban	63.29	Zona Kuning
246	Agam	62.86	Zona Kuning
247	Klaten	62.81	Zona Kuning
248	Bojonegoro	62.80	Zona Kuning
249	Jember	62.80	Zona Kuning
250	Buru Selatan	62.73	Zona Kuning
251	Seluma	62.71	Zona Kuning
252	Buton Utara	62.61	Zona Kuning
253	Tojo Una-una	62.61	Zona Kuning
254	Penukal Abab Lematang Ilir	62.48	Zona Kuning
255	Pidie Jaya	62.42	Zona Kuning
256	Indramayu	62.21	Zona Kuning
257	Pakpak Bharat	61.75	Zona Kuning
258	Pamekasan	61.53	Zona Kuning
259	Simalungun	61.53	Zona Kuning
260	Murung Raya	61.45	Zona Kuning
261	Barru	61.12	Zona Kuning
262	Manggarai	61.00	Zona Kuning
263	Halmahera Selatan	60.89	Zona Kuning
264	Ngawi	60.78	Zona Kuning

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
265	Cianjur	60.77	Zona Kuning
266	Pulau Morotai	60.61	Zona Kuning
267	Toli-toli	60.54	Zona Kuning
268	Blitar	60.49	Zona Kuning
269	Simeulue	60.01	Zona Kuning
270	Barito Utara	59.97	Zona Kuning
271	Manggarai Timur	59.79	Zona Kuning
272	Nias Utara	59.77	Zona Kuning
273	Mandailing Natal	59.53	Zona Kuning
274	Wonosobo	59.35	Zona Kuning
275	Bantaeng	59.32	Zona Kuning
276	Pidie	58.59	Zona Kuning
277	Halmahera Timur	58.57	Zona Kuning
278	Luwu	58.34	Zona Kuning
279	Kaur	57.99	Zona Kuning
280	Ngada	57.97	Zona Kuning
281	Gunung Mas	57.79	Zona Kuning
282	Bolaang Mongondow	57.76	Zona Kuning
283	Parigi Moutong	57.62	Zona Kuning
284	Banjarnegara	57.28	Zona Kuning
285	Karawang	56.96	Zona Kuning
286	Manggarai Barat	56.93	Zona Kuning
287	Sragen	56.78	Zona Kuning
288	Subang	56.73	Zona Kuning

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
289	Brebes	56.22	Zona Kuning
290	Sigi	55.64	Zona Kuning
291	Majalengka	55.57	Zona Kuning
292	Minahasa Tenggara	55.54	Zona Kuning
293	Purworejo	55.36	Zona Kuning
294	Flores Timur	55.28	Zona Kuning
295	Kepulauan Sula	55.19	Zona Kuning
296	Donggala	54.84	Zona Kuning
297	Mukomuko	54.79	Zona Kuning
298	Pesisir Selatan	54.73	Zona Kuning
299	Supiori	54.68	Zona Kuning
300	Morowali	54.40	Zona Kuning
301	Pasangkayu	54.34	Zona Kuning
302	Pati	54.13	Zona Kuning
303	Halmahera Tengah	54.09	Zona Kuning
304	Wajo	53.89	Zona Kuning
305	Aceh Besar	53.82	Zona Kuning
306	Nabire	53.55	Zona Kuning
307	Kolaka Timur	53.52	Zona Kuning
308	Labuhanbatu Selatan	53.45	Zona Kuning
309	Sikka	53.16	Zona Kuning
310	Rembang	53.00	Zona Kuning
311	Jeneponto	52.99	Zona Kuning
312	Manokwari	52.87	Zona Kuning

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
313	Konawe Utara	52.79	Zona Kuning
314	Cirebon	52.62	Zona Kuning
315	Sukabumi	52.40	Zona Kuning
316	Aceh Utara	52.27	Zona Kuning
317	Sampang	52.27	Zona Kuning
318	Bangkalan	52.18	Zona Kuning
319	Pohuwato	52.16	Zona Kuning
320	Konawe Kepulauan	51.65	Zona Kuning
321	Labuhan Batu	51.58	Zona Kuning
322	Nias Barat	51.46	Zona Kuning
323	Jayapura	51.42	Zona Kuning
324	Nagan Raya	51.24	Zona Kuning
325	Minahasa Utara	51.12	Zona Kuning
326	Kolaka Utara	51.10	Zona Kuning
327	Kutai Timur	51.09	Zona Kuning
328	Bengkulu Tengah	51.05	Zona Kuning
329	Sidenreng Rappang	51.02	Zona Kuning
330	Merauke	50.70	Zona Merah
331	Keerom	49.92	Zona Merah
332	Timor Tengah Utara	49.86	Zona Merah
333	Kupang	47.95	Zona Merah
334	Nias Selatan	47.94	Zona Merah
335	Ende	47.69	Zona Merah
336	Banggai Laut	47.39	Zona Merah

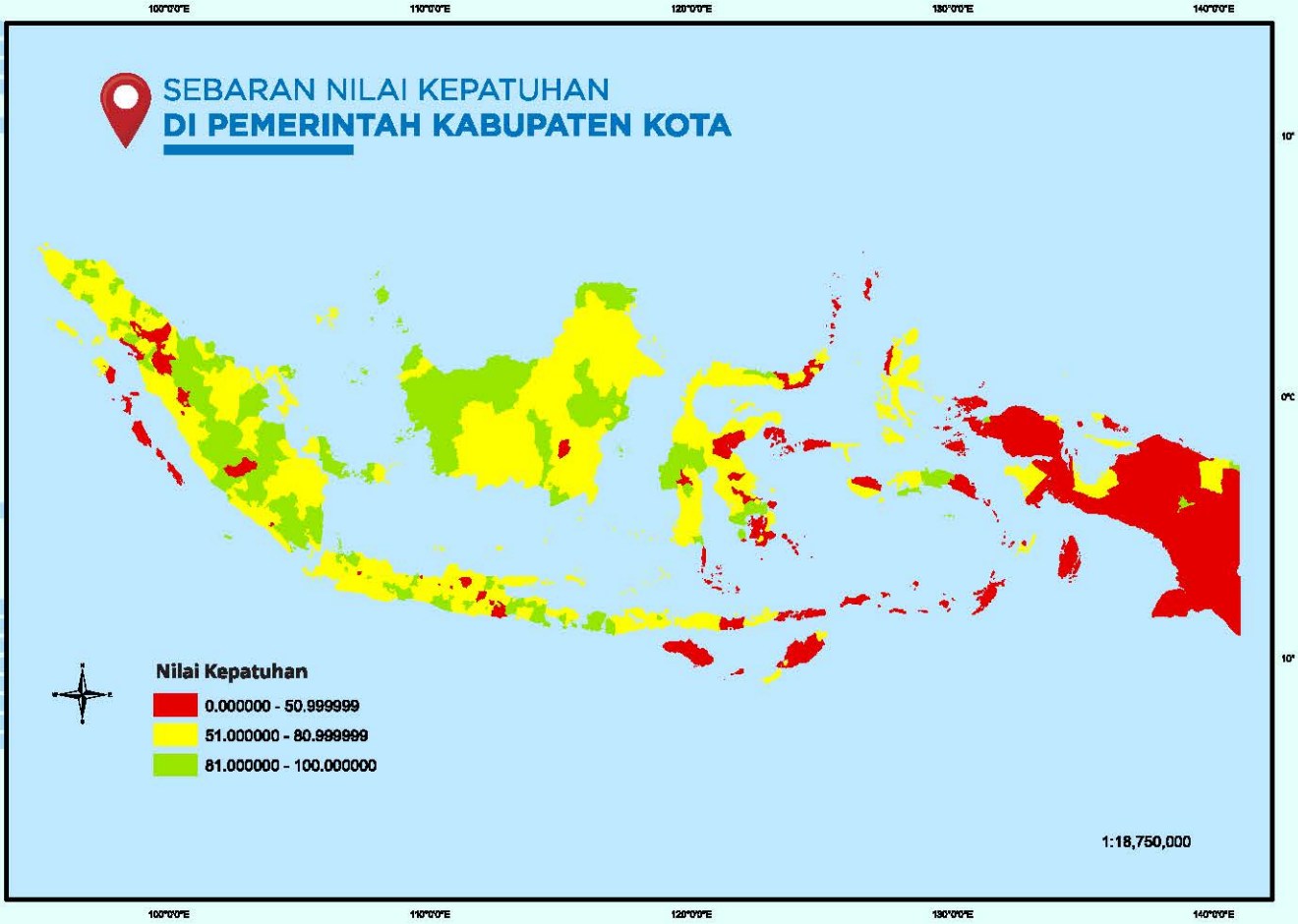
No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
337	Kepulauan Sangihe	47.25	Zona Merah
338	Lima Puluh Kota	46.93	Zona Merah
339	Alor	46.79	Zona Merah
340	Kepulauan Tanimbar	46.64	Zona Merah
341	Labuhan Batu Utara	46.54	Zona Merah
342	Kepulauan Selayar	45.68	Zona Merah
343	Blora	45.58	Zona Merah
344	Toba Samosir	45.51	Zona Merah
345	Nganjuk	45.10	Zona Merah
346	Padang Lawas	44.97	Zona Merah
347	Malang	44.82	Zona Merah
348	Timor Tengah Selatan	44.68	Zona Merah
349	Banggai Kepulauan	44.45	Zona Merah
350	Wakatobi	44.37	Zona Merah
351	Halmahera Barat	44.04	Zona Merah
352	Sorong	43.62	Zona Merah
353	Bolaang Mongondow Selatan	43.55	Zona Merah
354	Lembata	43.42	Zona Merah
355	Minahasa Selatan	42.81	Zona Merah
356	Musi Rawas Utara	42.50	Zona Merah
357	Kepulauan Mentawai	42.02	Zona Merah
358	Padang Lawas Utara	41.75	Zona Merah
359	Tapanuli Tengah	40.93	Zona Merah
360	Konawe	40.09	Zona Merah

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
361	Buton	39.63	Zona Merah
362	Kepulauan Aru	39.49	Zona Merah
363	Raja Ampat	39.42	Zona Merah
364	Muna	39.32	Zona Merah
365	Sumba Barat Daya	38.97	Zona Merah
366	Buru	38.78	Zona Merah
367	Mimika	38.32	Zona Merah
368	Biak Numfor	37.20	Zona Merah
369	Kepulauan Talaud	35.88	Zona Merah
370	Kepulauan Siau Tagulandang Biaro	35.86	Zona Merah
371	Bolaang Mongondow Timur	35.62	Zona Merah
372	Seram Bagian Timur	35.53	Zona Merah
373	Kaimana	35.19	Zona Merah
374	Sabu Raijua	34.97	Zona Merah
375	Minahasa	34.93	Zona Merah
376	Bolaang Mongondow Utara	34.71	Zona Merah
377	Sumba Barat	34.71	Zona Merah
378	Nagekeo	34.63	Zona Merah
379	Boven Digoel	34.61	Zona Merah
380	Barito Timur	34.29	Zona Merah
381	Muna Barat	34.19	Zona Merah
382	Pulau Taliabu	33.91	Zona Merah
383	Paniai	33.63	Zona Merah
384	Morowali Utara	33.54	Zona Merah

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
385	Malaka	33.16	Zona Merah
386	Nias	32.60	Zona Merah
387	Sumba Timur	32.31	Zona Merah
388	Tana Toraja	31.97	Zona Merah
389	Buton Tengah	31.74	Zona Merah
390	Sumba Tengah	30.89	Zona Merah
391	Buton Selatan	30.78	Zona Merah
392	Sarmi	29.69	Zona Merah
393	Pegunungan Bintang	29.59	Zona Merah
394	Teluk Wondama	28.81	Zona Merah
395	Teluk Bintuni	28.56	Zona Merah
396	Pegunungan Arfak	28.47	Zona Merah
397	Mappi	25.60	Zona Merah
398	Sorong Selatan	25.60	Zona Merah
399	Manokwari Selatan	25.09	Zona Merah
400	Maluku Barat Daya	24.96	Zona Merah
401	Dogiyai	24.26	Zona Merah
402	Asmat	23.22	Zona Merah
403	Nduga	21.52	Zona Merah
404	Mamberamo Tengah	20.85	Zona Merah
405	Maybrat	20.63	Zona Merah
406	Puncak Jaya	19.18	Zona Merah
407	Yahukimo	18.91	Zona Merah
408	Tambrauw	18.42	Zona Merah

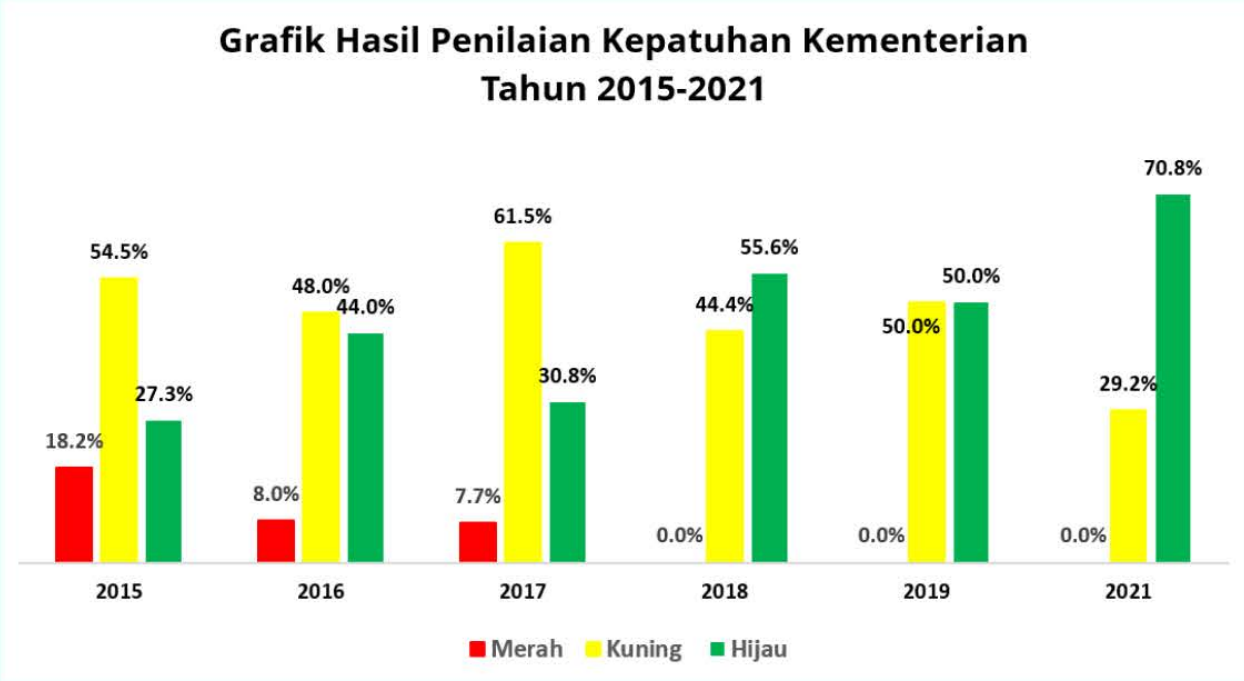
No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi
409	Intan Jaya	16.80	Zona Merah
410	Mamberamo Raya	16.59	Zona Merah
411	Deiyai	16.27	Zona Merah
412	Puncak	14.93	Zona Merah
413	Yalimo	14.45	Zona Merah
414	Tolikara	12.17	Zona Merah
415	Waropen	9.63	Zona Merah
416	Lanny Jaya	4.70	Zona Merah

SEBARAN NILAI KEPATUHAN
DI PEMERINTAH PROVINSI
Nilai Kepatuhan
0.000000 - 50.999999
51.000000 - 80.999999
81.000000 - 100.000000

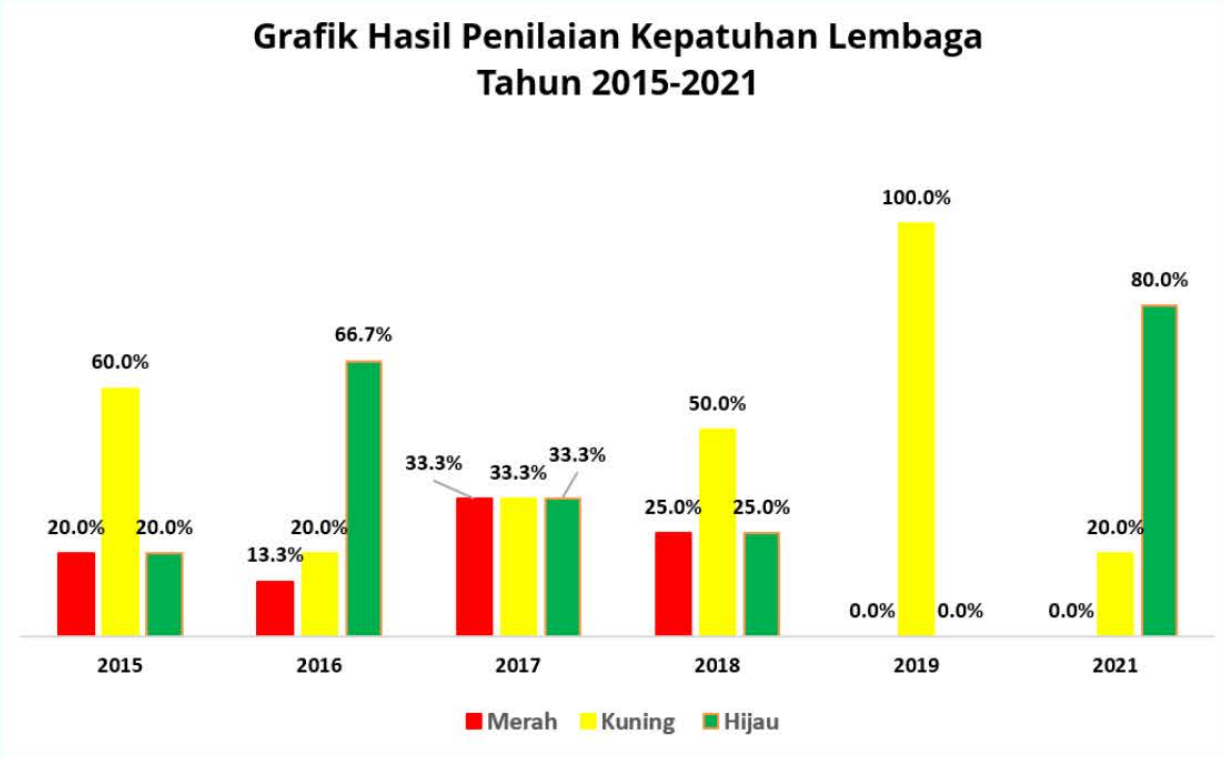

SEBARAN NILAI KEPATUHAN
DI PEMERINTAH KABUPATEN KOTA
Nilai Kepatuhan
0.000000 - 50.999999
51.000000 - 80.999999
81.000000 - 100.000000
1:18,750,000

Perkembangan Hasil Penilaian Kepatuhan **Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah** Tahun 2015 – 2021

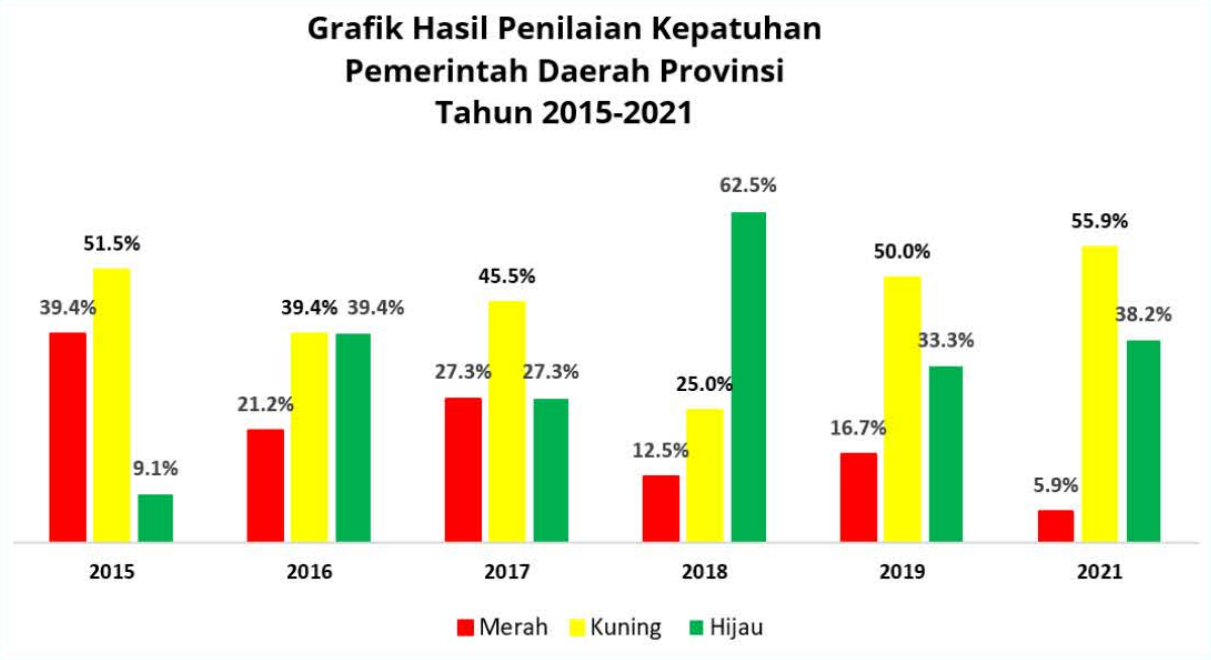
Kementerian



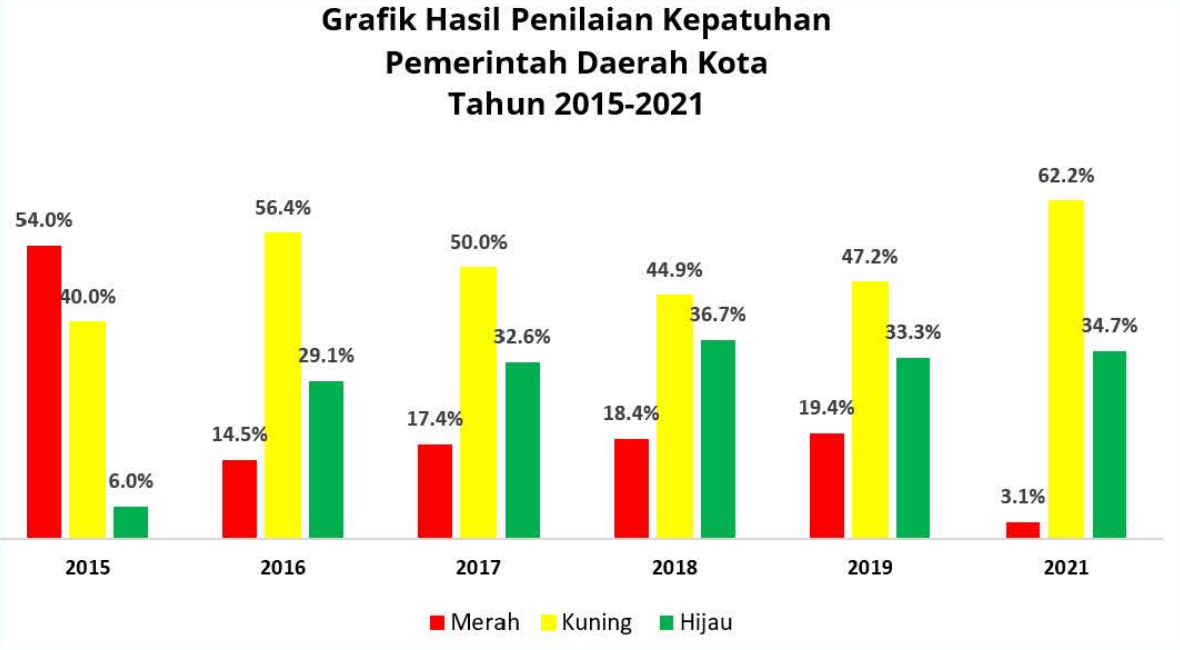
Lembaga



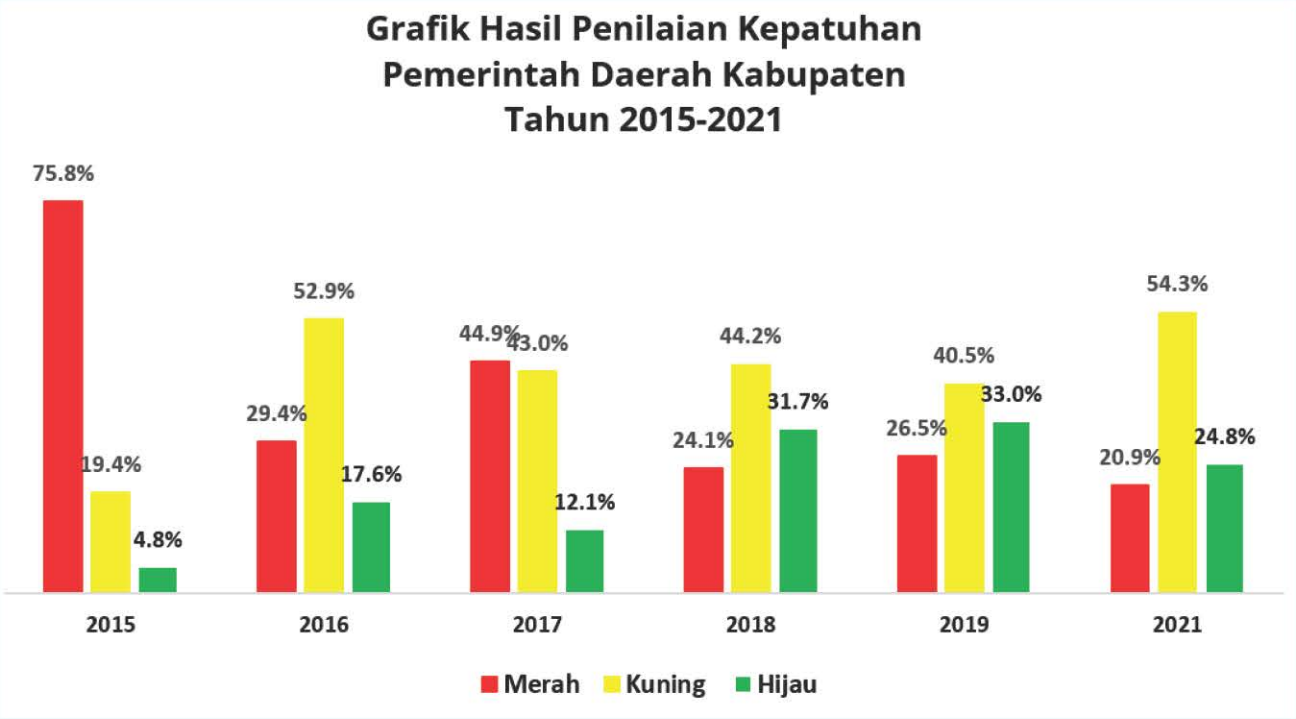
Pemerintah Provinsi



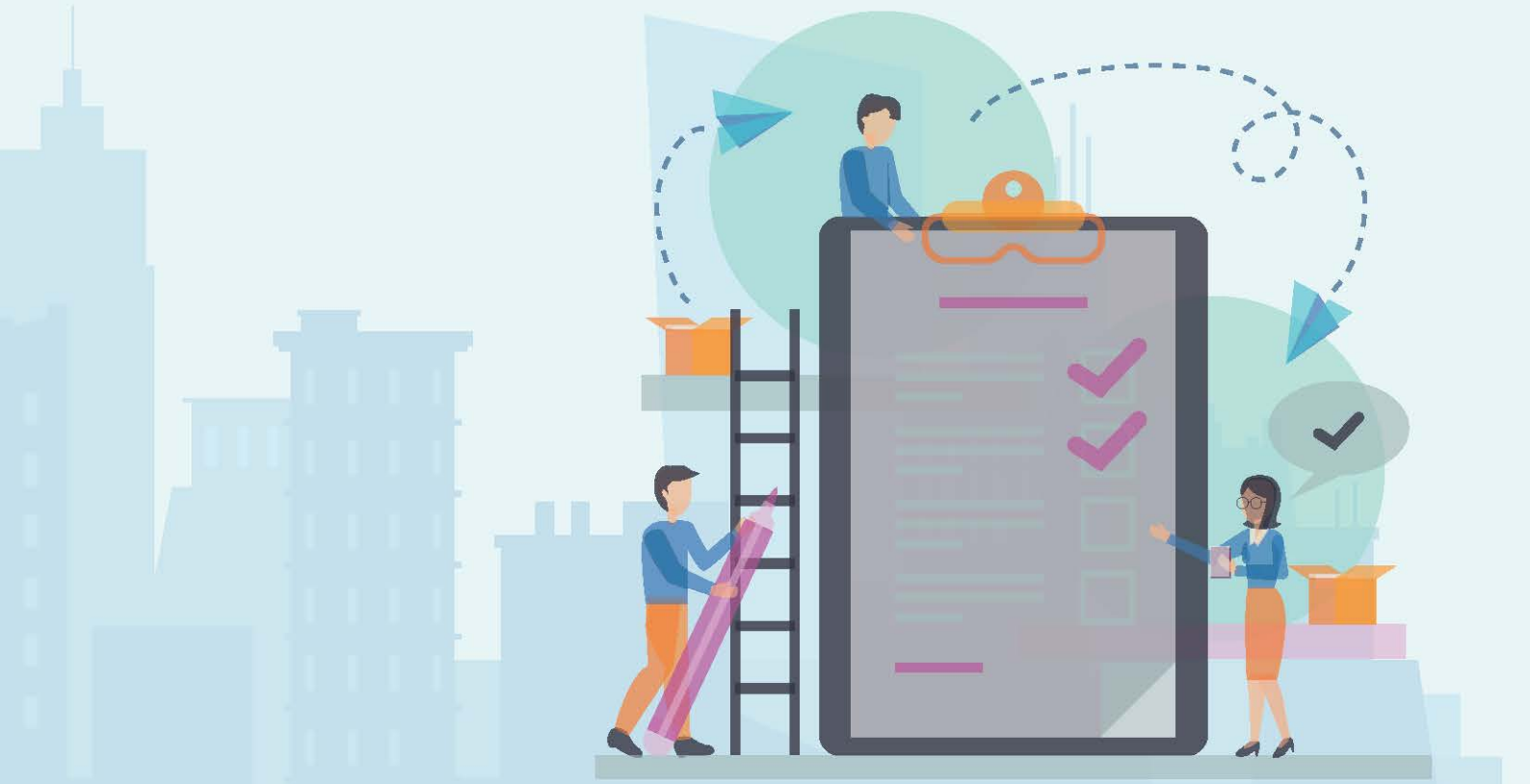
Pemerintah Kota



Pemerintah Kabupaten



3. SARAN PERBAIKAN



Ombudsman RI **memberikan aneka saran perbaikan** kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi ke depan, sebagai berikut:

Kepada Presiden, Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Menteri Dalam Negeri

a. Mendorong Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk **mengimplementasikan standar pelayanan publik** di instansi pelayanan publik masing-masing.

b. Melakukan **evaluasi dan pengawasan** kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kepada Menteri, Kepala Lembaga, Gubernur, Walikota dan Bupati, agar:

a. Memberikan **apresiasi (award) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona hijau** atau predikat kepatuhan tinggi. Apresiasi tersebut dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam 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 mendapatkan zona merah atau predikat kepatuhan rendah dan zona kuning atau predikat kepatuhan sedang.

c. Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik dimana setiap unit pelayanan **wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**. Guna memantau pemenuhan standar pelayanan dan menjaga konsistensi peningkatannya, maka disarankan untuk menunjuk pejabat yang berwenang.

PENILAIAN KEPATUHAN

ACUAN UTAMA PELAYANAN PUBLIK INDONESIA

www.ombudsman.go.id