



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



Penilaian KEPATUHAN ✓ PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

14 Desember 2023
Hotel Aryaduta Menteng - Jakarta





OMBUDSMAN
REPUBLIC INDONESIA



Penilaian
KEPATUHAN ✓
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Penilaian KEPATUHAN

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK



LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar pelayanan. Standar tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolok ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Di sana diuji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sejak tahun 2015, Ombudsman RI melakukan kegiatan penilaian kepatuhan dimaksud. Pada level programatik, kegiatan tersebut diselenggarakan dalam rangka upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Selama ini, obyek penilaian dilakukan sebatas menguji pemenuhan standar pelayanan secara *tangible* (ketampakan fisik) pada unit penyelenggara layanan. Lalu, sejak tahun 2017, dilakukan juga survei Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM). Berbeda dari Penilaian Kepatuhan yang berfokus kepada standar pelayanan, survei PPM ini hendak melihat persepsi masyarakat terhadap layanan yang telah diperoleh dari penyelenggara layanan.

Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, mulai tahun 2022 Ombudsman RI melakukan penyempurnaan lagi atas metode penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian dilakukan tidak hanya atas ketersediaan standar pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi saja, namun juga mengukur kompetensi penyelenggara layanan, ketersediaan dan kualitas sarana-prasarana, serta pengawasan dan pengelolaan pengaduan. Semua penilaian tersebut, menjadi komponen dari Opini Pengawasan Ombudsman RI terhadap Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perubahan ini diharapkan menjadi lebih komprehensif lagi dalam menakar mutu pelayanan publik: dimensi input dan proses (*service manufacturing*) hingga output dan dampak (*impactful public service*).

Bagi Ombudsman RI sendiri, perbaikan konsep penilaian tersebut juga diharapkan dapat memperkuat pengawasan Ombudsman untuk mencegah maladministrasi. Profil yang lengkap dan gambaran situasi yang lebih detil tentu penting dalam mengembangkan intervensi program lebih lanjut, baik pada sisi pencegahan (kerja pendampingan) maupun antisipasi bagi pelaksanaan fungsi pemeriksaan terhadap laporan masyarakat.

Pada tahun 2023 ini kembali dilakukan penyempurnaan dan pengembangan variabel serta indikator penilaian yaitu: penilaian pada Kementerian dan Lembaga ditambahkan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat sedangkan penilaian pada Pemerintah Daerah ditambahkan Standar Pelayanan Minimal. Dimana hasil penilaian juga disinergikan dengan pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan sebagai upaya nyata perbaikan pelayanan publik.



MAKSUD DAN TUJUAN PENILAIAN

MAKSUD

Mendorong pemerintah pusat dan pemda untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi penyelenggara layanan hingga pengelolaan pengaduan.

TUJUAN

Tujuan Umum

Tujuan umum dari penilaian ini adalah perbaikan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi penyelenggara, serta pengelolaan pengaduan pada tiap unit pelayanan publik baik di pusat maupun daerah.

Tujuan Khusus

1. Teridentifikasinya tingkat kompetensi penyelenggara layanan, tersedianya sarana-prasarana, terpenuhinya komponen standar pelayanan, dan efektifnya pengelolaan pengaduan sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Membantu pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi mutu penyelenggara layanan, komponen standar pelayanan, sarana prasarana, pengelolaan pengaduan yang masih perlu dipenuhi oleh unit/satuan kerja pelayanan publiknya dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih baik.
3. Mendorong kepatuhan pelaksanaan atas saran dan rekomendasi Ombudsman RI oleh para pihak terkait, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah guna perbaikan pelayanan publik di wilayahnya masing-masing sebagai upaya mencegah potensi terjadinya maladministrasi.



METODOLOGI

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (*tangible*) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan.



LOKUS DAN BATASAN PENILAIAN

Waktu penilaian dilakukan pada bulan Juli sampai bulan Oktober 2023. Adapun lokus penilaian kepatuhan tahun 2023 di batasi pada:

- a. 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota dan 415 Pemerintah Kabupaten yang menyelenggarakan produk administratif.
- b. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada Pemerintah Kota dan Kabupaten yang menyelenggarakan produk jasa.
- c. Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) pada Pemerintah Provinsi yang menyelenggarakan produk jasa.
- d. Penilaian instansi vertikal dilakukan pada unit pelayanan Kepolisian Resort (Polres) dan Kantor Pertanahan.



DEFINISI DAN DIMENSI

Dalam penilaian ini segenap dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan.

Adapun dimensi penilaian sebagai berikut:

1. Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan;
 - a. Pada variabel kompetensi mengukur pengetahuan pejabat dan petugas layanan mengenai komponen standar pelayanan, tugas dan kewenangan jabatan, bentuk-bentuk maladministrasi dan pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan
 - b. Pada variabel sarana prasarana mengukur pemenuhan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan, frekuensi pengawasan internal, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta sarana prasarana dan fasilitas bagi pengguna layanan dan pengguna dengan perlakuan khusus.
2. Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan;

Pada variabel standar pelayanan publik mengukur pemenuhan informasi standar pelayanan seperti persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, maklumat pelayanan, visi misi pelayanan, moto pelayanan, atribut dan pelayanan terpadu.
3. Dimensi Output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi;
 - a. Pada variabel penilaian persepsi maladministrasi mengukur persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman pribadi mengenai transparansi standar pelayanan di suatu unit layanan setelah selesai mengakses suatu layanan.
 - b. Indeks Kepuasan Masyarakat dan Standar Pelayanan Minimal

4. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan; Pada variabel pengelolaan pengaduan diukur kewajiban pengelolaan pengaduan, pemenuhan sarana pengaduan, pembinaan terhadap pengelola pengaduan, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan dan informasi jangka waktu penyelesaian pengaduan.



KATEGORI PENILAIAN

Hasil penilaian kepatuhan merupakan penggabungan atas hasil kinerja 4 (empat) dimensi penilaian. Penggabungan penilaian tersebut menghasilkan angka persentase akhir dari masing-masing penyelenggara pelayanan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Untuk kategorisasi penilaian adalah:

Interval Nilai	Kategori	Opini	Zonasi
88.00 – 100	A	Kualitas Tertinggi	Hijau
78.00 – 87.99	B	Kualitas Tinggi	Hijau
54.00 – 77.99	C	Kualitas Sedang	Kuning
32.00 – 53.99	D	Kualitas Rendah	Merah
0 – 31.99	E	Kualitas Terendah	Merah



HASIL PENILAIAN TAHUN 2023

a. Tingkat Kementerian

No	Kementerian	Nilai	Zona	Kategori	Opini
1	Kementerian Luar Negeri	94,85	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	92,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3	Kementerian Pertanian	91,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4	Kementerian Dalam Negeri	90,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	89,67	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6	Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	89,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7	Kementerian Kelautan dan Perikanan	88,86	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	86,03	Hijau	B	Kualitas Tinggi
9	Kementerian Perindustrian	85,92	Hijau	B	Kualitas Tinggi
10	Kementerian Kesehatan	85,73	Hijau	B	Kualitas Tinggi
11	Kementerian Agama	85,29	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Kementerian	Nilai	Zona	Kategori	Opini
12	Kementerian Investasi/ BKPM	85,21	Hijau	B	Kualitas Tinggi
13	Kementerian Keuangan	84,40	Hijau	B	Kualitas Tinggi
14	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	83,81	Hijau	B	Kualitas Tinggi
15	Kementerian Komunikasi dan Informatika	83,56	Hijau	B	Kualitas Tinggi
16	Kementerian Perhubungan	82,21	Hijau	B	Kualitas Tinggi
17	Kementerian Agraria dan Tata Ruang	81,38	Hijau	B	Kualitas Tinggi
18	Kementerian Perdagangan	80,47	Hijau	B	Kualitas Tinggi
19	Kementerian Ketenagakerjaan	79,39	Hijau	B	Kualitas Tinggi
20	Kementerian Sosial	78,71	Hijau	B	Kualitas Tinggi
21	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	77,51	Kuning	C	Kualitas Sedang
22	Kementerian Sekretariat Negara	74,51	Kuning	C	Kualitas Sedang
23	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	71,32	Kuning	C	Kualitas Sedang
24	Kementerian Pertahanan	68,44	Kuning	C	Kualitas Sedang
25	Kementerian Pemuda dan Olahraga	55,55	Kuning	C	Kualitas Sedang

b. Tingkat Lembaga

No	Lembaga	Nilai	Zona	Kategori	Opini
1	Badan Pengawas Obat dan Makanan	94,11	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2	Lembaga Sensor Film	92,35	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3	Badan Pusat Statistik	91,02	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4	Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia	87,29	Hijau	B	Kualitas Tinggi
5	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	86,23	Hijau	B	Kualitas Tinggi
6	Perpustakaan Nasional Republik Indonesia	85,71	Hijau	B	Kualitas Tinggi
7	Badan Pengawas Tenaga Nuklir	84,82	Hijau	B	Kualitas Tinggi
8	Badan Riset dan Inovasi Nasional	83,03	Hijau	B	Kualitas Tinggi
9	Badan Narkotika Nasional	78,42	Hijau	B	Kualitas Tinggi
10	Kepolisian Negara Republik Indonesia	77,27	Kuning	C	Kualitas Sedang
11	Badan Nasional Sertifikasi Profesi	75,63	Kuning	C	Kualitas Sedang
12	Badan Amil Zakat Nasional	73,86	Kuning	C	Kualitas Sedang
13	Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	69,87	Kuning	C	Kualitas Sedang
14	Konsil Kedokteran Indonesia	68,96	Kuning	C	Kualitas Sedang

c. Tingkat Pemerintah Provinsi

No	Pemerintah Provinsi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
1	Provinsi Sulawesi Utara	97,18	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2	Provinsi Jawa Barat	96,77	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3	Provinsi Bali	96,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4	Provinsi Jawa Tengah	94,52	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5	Provinsi DI Yogyakarta	94,18	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6	Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	92,07	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7	Provinsi Sumatera Barat	91,71	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8	Provinsi Banten	91,16	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9	Provinsi Kalimantan Timur	91,08	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
10	Provinsi Kalimantan Barat	90,30	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
11	Provinsi DKI Jakarta	89,60	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
12	Provinsi Kalimantan Utara	89,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
13	Provinsi Jawa Timur	88,81	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
14	Provinsi Jambi	88,41	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
15	Provinsi Riau	88,16	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
16	Provinsi Sumatera Utara	87,96	Hijau	B	Kualitas Tinggi
17	Provinsi Bengkulu	87,05	Hijau	B	Kualitas Tinggi
18	Provinsi Kepulauan Riau	86,74	Hijau	B	Kualitas Tinggi
19	Provinsi Kalimantan Tengah	86,60	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Pemerintah Provinsi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
20	Provinsi Kalimantan Selatan	85,77	Hijau	B	Kualitas Tinggi
21	Provinsi Sumatera Selatan	85,25	Hijau	B	Kualitas Tinggi
22	Provinsi Nusa Tenggara Barat	84,51	Hijau	B	Kualitas Tinggi
23	Provinsi Gorontalo	83,36	Hijau	B	Kualitas Tinggi
24	Provinsi Sulawesi Tengah	81,37	Hijau	B	Kualitas Tinggi
25	Provinsi Sulawesi Barat	81,12	Hijau	B	Kualitas Tinggi
26	Provinsi Aceh	80,67	Hijau	B	Kualitas Tinggi
27	Provinsi Sulawesi Selatan	73,38	Kuning	C	Kualitas Sedang
28	Provinsi Lampung	65,58	Kuning	C	Kualitas Sedang
29	Provinsi Nusa Tenggara Timur	63,92	Kuning	C	Kualitas Sedang
30	Provinsi Sulawesi Tenggara	56,48	Kuning	C	Kualitas Sedang
31	Provinsi Papua Barat	55,36	Kuning	C	Kualitas Sedang
32	Provinsi Maluku	54,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
33	Provinsi Maluku Utara	52,77	Merah	D	Kualitas Rendah
34	Provinsi Papua	41,68	Merah	D	Kualitas Rendah

d. Tingkat Pemerintah Kota

No	Pemerintah Kota	Nilai	Zona	Kategori	Opini
1	Kota Magelang	98,17	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2	Kota Denpasar	97,99	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3	Kota Depok	97,67	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4	Kota Surabaya	97,49	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5	Kota Pekalongan	97,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6	Kota Bitung	97,16	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7	Kota Surakarta	96,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8	Kota Cirebon	96,28	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9	Kota Yogyakarta	96,13	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
10	Kota Salatiga	95,78	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
11	Kota Cimahi	95,27	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
12	Kota Bogor	95,17	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
13	Kota Tangerang Selatan	94,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
14	Kota Palembang	93,75	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
15	Kota Madiun	93,59	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
16	Kota Sukabumi	93,35	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
17	Kota Pasuruan	93,24	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
18	Kota Tangerang	93,21	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
19	Kota Samarinda	93,11	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
20	Kota Tomohon	92,93	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
21	Kota Tegal	92,84	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
22	Kota Jakarta Pusat	92,71	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
23	Kota Ternate	92,53	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Pemerintah Kota	Nilai	Zona	Kategori	Opini
24	Kota Jakarta Utara	92,38	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
25	Kota Banjarbaru	92,00	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
26	Kota Pekanbaru	91,95	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
27	Kota Banjar	91,93	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
28	Kota Jakarta Selatan	91,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
29	Kota Bekasi	91,86	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
30	Kota Bandung	91,79	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
31	Kota Pangkalpinang	91,70	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
32	Kota Payakumbuh	91,41	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
33	Kota Pontianak	91,16	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
34	Kota Binjai	90,72	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
35	Kota Padang Panjang	90,72	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
36	Kota Pariaman	90,64	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
37	Kota Tarakan	90,53	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
38	Kota Tasikmalaya	90,35	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
39	Kota Balikpapan	90,16	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
40	Kota Jakarta Barat	89,50	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
41	Kota Batam	89,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
42	Kota Cilegon	89,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
43	Kota Tidore Kepulauan	89,26	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
44	Kota Ambon	89,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
45	Kota Serang	88,94	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
46	Kota Dumai	88,83	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Pemerintah Kota	Nilai	Zona	Kategori	Opini
47	Kota Mojokerto	88,26	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
48	Kota Bontang	88,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
49	Kota Blitar	88,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
50	Kota Tanjungpinang	88,06	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
51	Kota Banjarmasin	88,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
52	Kota Palangka Raya	87,79	Hijau	B	Kualitas Tinggi
53	Kota Singkawang	87,66	Hijau	B	Kualitas Tinggi
54	Kota Semarang	87,34	Hijau	B	Kualitas Tinggi
55	Kota Manado	86,24	Hijau	B	Kualitas Tinggi
56	Kota Lubuklinggau	86,21	Hijau	B	Kualitas Tinggi
57	Kota Palu	86,07	Hijau	B	Kualitas Tinggi
58	Kota Bima	85,90	Hijau	B	Kualitas Tinggi
59	Kota Lhokseumawe	85,69	Hijau	B	Kualitas Tinggi
60	Kota Gunungsitoli	85,43	Hijau	B	Kualitas Tinggi
61	Kota Makassar	85,40	Hijau	B	Kualitas Tinggi
62	Kota Jambi	85,09	Hijau	B	Kualitas Tinggi
63	Kota Subulussalam	84,94	Hijau	B	Kualitas Tinggi
64	Kota Solok	84,88	Hijau	B	Kualitas Tinggi
65	Kota Jakarta Timur	84,82	Hijau	B	Kualitas Tinggi
66	Kota Bukittinggi	84,79	Hijau	B	Kualitas Tinggi
67	Kota Tanjung Balai	84,68	Hijau	B	Kualitas Tinggi
68	Kota Parepare	84,46	Hijau	B	Kualitas Tinggi
69	Kota Bengkulu	84,20	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Pemerintah Kota	Nilai	Zona	Kategori	Opini
70	Kota Prabumulih	83,54	Hijau	B	Kualitas Tinggi
71	Kota Banda Aceh	83,45	Hijau	B	Kualitas Tinggi
72	Kota Sabang	83,22	Hijau	B	Kualitas Tinggi
73	Kota Sorong	83,18	Hijau	B	Kualitas Tinggi
74	Kota Mataram	82,88	Hijau	B	Kualitas Tinggi
75	Kota Probolinggo	82,77	Hijau	B	Kualitas Tinggi
76	Kota Sawahlunto	82,76	Hijau	B	Kualitas Tinggi
77	Kota Kotamobagu	82,67	Hijau	B	Kualitas Tinggi
78	Kota Padang	82,64	Hijau	B	Kualitas Tinggi
79	Kota Malang	82,39	Hijau	B	Kualitas Tinggi
80	Kota Pematang Siantar	81,55	Hijau	B	Kualitas Tinggi
81	Kota Metro	80,85	Hijau	B	Kualitas Tinggi
82	Kota Langsa	80,69	Hijau	B	Kualitas Tinggi
83	Kota Kediri	80,13	Hijau	B	Kualitas Tinggi
84	Kota Padangsidempuan	79,71	Hijau	B	Kualitas Tinggi
85	Kota Batu	79,19	Hijau	B	Kualitas Tinggi
86	Kota Jayapura	78,94	Hijau	B	Kualitas Tinggi
87	Kota Gorontalo	78,24	Hijau	B	Kualitas Tinggi
88	Kota Pagar Alam	76,74	Kuning	C	Kualitas Sedang
89	Kota Medan	76,65	Kuning	C	Kualitas Sedang
90	Kota Tebing Tinggi	76,60	Kuning	C	Kualitas Sedang
91	Kota Sibolga	74,74	Kuning	C	Kualitas Sedang
92	Kota Sungai Penuh	73,85	Kuning	C	Kualitas Sedang

No	Pemerintah Kota	Nilai	Zona	Kategori	Opini
93	Kota Kupang	72,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
94	Kota Palopo	72,12	Kuning	C	Kualitas Sedang
95	Kota Bandar Lampung	68,42	Kuning	C	Kualitas Sedang
96	Kota Tual	67,26	Kuning	C	Kualitas Sedang
97	Kota Kendari	64,14	Kuning	C	Kualitas Sedang
98	Kota Baubau	57,95	Kuning	C	Kualitas Sedang

e. Tingkat Pemerintah Kabupaten

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
1	Kabupaten Tuban	97,44	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2	Kabupaten Sukoharjo	97,41	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3	Kabupaten Nganjuk	97,29	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4	Kabupaten Jember	97,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5	Kabupaten Badung	97,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6	Kabupaten Bangka	97,13	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7	Kabupaten Banyumas	96,98	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8	Kabupaten Karanganyar	96,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9	Kabupaten Tabanan	96,62	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
10	Kabupaten Cilacap	96,52	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
11	Kabupaten Buleleng	96,38	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
12	Kabupaten Semarang	96,34	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
13	Kabupaten Bandung	96,16	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
14	Kabupaten Bogor	96,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
15	Kabupaten Bangli	96,13	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
16	Kabupaten Kudus	96,11	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
17	Kabupaten Sidoarjo	95,95	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
18	Kabupaten Kaur	95,94	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
19	Kabupaten Bengkulu	95,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
20	Kabupaten Wonogiri	95,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
21	Kabupaten Grobogan	95,86	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
22	Kabupaten Kendal	95,79	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
23	Kabupaten Bantul	95,56	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
24	Kabupaten Tulungagung	95,40	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
25	Kabupaten Cianjur	95,39	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
26	Kabupaten Ciamis	95,32	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
27	Kabupaten Pematang	95,24	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
28	Kabupaten Solok	95,08	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
29	Kabupaten Hulu Sungai Selatan	95,07	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
30	Kabupaten Bolaang Mongondow	95,05	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
31	Kabupaten Garut	95,05	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
32	Kabupaten Musi Rawas	94,95	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
33	Kabupaten Karangasem	94,84	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
34	Kabupaten Klungkung	94,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
35	Kabupaten Lumajang	94,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
36	Kabupaten Bulungan	94,67	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
37	Kabupaten Kutai Kartanegara	94,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
38	Kabupaten Purworejo	94,41	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
39	Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	94,39	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
40	Kabupaten Belitung Timur	94,35	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
41	Kabupaten Gianyar	94,33	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
42	Kabupaten Bengkulu Selatan	94,08	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
43	Kabupaten Dharmasraya	93,77	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
44	Kabupaten Serdang Bedagai	93,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
45	Kabupaten Tangerang	93,72	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
46	Kabupaten Bangka Tengah	93,71	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
47	Kabupaten Purbalingga	93,70	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
48	Kabupaten Sleman	93,54	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
49	Kabupaten Demak	93,52	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
50	Kabupaten Klaten	93,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
51	Kabupaten Sampang	93,29	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
52	Kabupaten Banjarnegara	93,16	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
53	Kabupaten Rembang	93,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
54	Kabupaten Blora	92,69	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
55	Kabupaten Jembrana	92,64	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
56	Kabupaten Minahasa Utara	92,62	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
57	Kabupaten Agam	92,58	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
58	Kabupaten Simalungun	92,53	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
59	Kabupaten Kepulauan Talaud	92,49	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
60	Kabupaten Tanah Datar	92,44	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
61	Kabupaten Subang	92,37	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
62	Kabupaten Sumedang	92,35	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
63	Kabupaten Bangka Selatan	92,33	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
64	Kabupaten Pinrang	92,33	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
65	Kabupaten Banyuwangi	92,25	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
66	Kabupaten Bintan	92,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
67	Kabupaten Batu Bara	92,19	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
68	Kabupaten Lebong	92,00	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
69	Kabupaten Musi Banyuasin	91,72	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
70	Kabupaten Kebumen	91,66	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
71	Kabupaten Majalengka	91,64	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
72	Kabupaten Batang	91,50	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
73	Kabupaten Humbang Hasundutan	91,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
74	Kabupaten Langkat	91,40	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
75	Kabupaten Kepahiang	91,26	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
76	Kabupaten Lamongan	91,20	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
77	Kabupaten Trenggalek	91,06	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
78	Kabupaten Madiun	91,00	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
79	Kabupaten Banjar	90,96	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
80	Kabupaten Minahasa Selatan	90,84	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
81	Kabupaten Jepara	90,76	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
82	Kabupaten Labuhan Batu Utara	90,67	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
83	Kabupaten Boyolali	90,61	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
84	Kabupaten Tanah Laut	90,61	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
85	Kabupaten Natuna	90,57	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
86	Kabupaten Pekalongan	90,52	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
87	Kabupaten Ngawi	90,43	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
88	Kabupaten Pasaman	90,42	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
89	Kabupaten Kampar	90,33	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
90	Kabupaten Tapin	90,25	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
91	Kabupaten Ogan Ilir	90,24	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
92	Kabupaten Tabalong	90,05	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
93	Kabupaten Pacitan	90,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
94	Kabupaten Mukomuko	90,02	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
95	Kabupaten Brebes	90,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
96	Kabupaten Wonosobo	89,93	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
97	Kabupaten Aceh Timur	89,70	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
98	Kabupaten Nias Utara	89,63	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
99	Kabupaten Pasuruan	89,44	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
100	Kabupaten Gunungkidul	89,42	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
101	Kabupaten Tana Tidung	89,34	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
102	Kabupaten Kuningan	89,28	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
103	Kabupaten Serang	89,26	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
104	Kabupaten Kulon Progo	89,21	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
105	Kabupaten Lebak	89,17	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
106	Kabupaten Tegal	89,16	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
107	Kabupaten Kediri	89,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
108	Kabupaten Rejang Lebong	88,99	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
109	Kabupaten Belitung	88,87	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
110	Kabupaten Dairi	88,87	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
111	Kabupaten Malinau	88,87	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
112	Kabupaten Tapanuli Selatan	88,87	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
113	Kabupaten Tebo	88,85	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
114	Kabupaten Pandeglang	88,84	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
115	Kabupaten Karo	88,76	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
116	Kabupaten Hulu Sungai Tengah	88,68	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
117	Kabupaten Sragen	88,65	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
118	Kabupaten Musi Rawas Utara	88,62	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
119	Kabupaten Tanah Bumbu	88,62	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
120	Kabupaten Kepulauan Sangihe	88,56	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
121	Kabupaten Bireuen	88,53	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
122	Kabupaten Muara Enim	88,51	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
123	Kabupaten Pangandaran	88,28	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
124	Kabupaten Bandung Barat	88,18	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
125	Kabupaten Nias	88,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
126	Kabupaten Pati	88,08	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
127	Kabupaten Mandailing Natal	88,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
128	Kabupaten Seluma	88,02	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
129	Kabupaten Halmahera Selatan	88,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
130	Kabupaten Temanggung	87,77	Hijau	B	Kualitas Tinggi
131	Kabupaten Sukabumi	87,75	Hijau	B	Kualitas Tinggi
132	Kabupaten Malang	87,65	Hijau	B	Kualitas Tinggi
133	Kabupaten Gresik	87,64	Hijau	B	Kualitas Tinggi
134	Kabupaten Barito Kuala	87,59	Hijau	B	Kualitas Tinggi
135	Kabupaten Kutai Barat	87,56	Hijau	B	Kualitas Tinggi
136	Kabupaten Tasikmalaya	87,44	Hijau	B	Kualitas Tinggi
137	Kabupaten Luwu Utara	87,35	Hijau	B	Kualitas Tinggi
138	Kabupaten Magelang	87,25	Hijau	B	Kualitas Tinggi
139	Kabupaten Balangan	87,23	Hijau	B	Kualitas Tinggi
140	Kabupaten Siak	87,20	Hijau	B	Kualitas Tinggi
141	Kabupaten Nunukan	87,18	Hijau	B	Kualitas Tinggi
142	Kabupaten Banggai Laut	87,14	Hijau	B	Kualitas Tinggi
143	Kabupaten Probolinggo	87,14	Hijau	B	Kualitas Tinggi
144	Kabupaten Hulu Sungai Utara	87,13	Hijau	B	Kualitas Tinggi
145	Kabupaten Mojokerto	87,05	Hijau	B	Kualitas Tinggi
146	Kabupaten Tanjung Jabung Barat	86,99	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
147	Kabupaten Asahan	86,95	Hijau	B	Kualitas Tinggi
148	Kabupaten Aceh Barat	86,87	Hijau	B	Kualitas Tinggi
149	Kabupaten Bojonegoro	86,80	Hijau	B	Kualitas Tinggi
150	Kabupaten Labuhanbatu Selatan	86,75	Hijau	B	Kualitas Tinggi
151	Kabupaten Sanggau	86,73	Hijau	B	Kualitas Tinggi
152	Kabupaten Deli Serdang	86,72	Hijau	B	Kualitas Tinggi
153	Kabupaten Bima	86,65	Hijau	B	Kualitas Tinggi
154	Kabupaten Kotawaringin Barat	86,60	Hijau	B	Kualitas Tinggi
155	Kabupaten Penajam Paser Utara	86,58	Hijau	B	Kualitas Tinggi
156	Kabupaten Boalemo	86,40	Hijau	B	Kualitas Tinggi
157	Kabupaten Rokan Hulu	86,26	Hijau	B	Kualitas Tinggi
158	Kabupaten Kaimana	86,22	Hijau	B	Kualitas Tinggi
159	Kabupaten Lingga	86,22	Hijau	B	Kualitas Tinggi
160	Kabupaten Ponorogo	86,20	Hijau	B	Kualitas Tinggi
161	Kabupaten Aceh Besar	86,18	Hijau	B	Kualitas Tinggi
162	Kabupaten Pidie Jaya	86,15	Hijau	B	Kualitas Tinggi
163	Kabupaten Karimun	86,04	Hijau	B	Kualitas Tinggi
164	Kabupaten Padang Lawas Utara	85,99	Hijau	B	Kualitas Tinggi
165	Kabupaten Ogan Komering Ilir	85,81	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
166	Kabupaten Gowa	85,78	Hijau	B	Kualitas Tinggi
167	Kabupaten Poso	85,67	Hijau	B	Kualitas Tinggi
168	Kabupaten Aceh Jaya	85,59	Hijau	B	Kualitas Tinggi
169	Kabupaten Lima Puluh Kota	85,59	Hijau	B	Kualitas Tinggi
170	Kabupaten Magetan	85,55	Hijau	B	Kualitas Tinggi
171	Kabupaten Merangin	85,55	Hijau	B	Kualitas Tinggi
172	Kabupaten Ketapang	85,54	Hijau	B	Kualitas Tinggi
173	Kabupaten Manokwari	85,47	Hijau	B	Kualitas Tinggi
174	Kabupaten Banyu Asin	85,40	Hijau	B	Kualitas Tinggi
175	Kabupaten Indramayu	85,17	Hijau	B	Kualitas Tinggi
176	Kabupaten Aceh Singkil	85,11	Hijau	B	Kualitas Tinggi
177	Kabupaten Rokan Hilir	85,10	Hijau	B	Kualitas Tinggi
178	Kabupaten Pakpak Bharat	85,09	Hijau	B	Kualitas Tinggi
179	Kabupaten Karawang	84,96	Hijau	B	Kualitas Tinggi
180	Kabupaten Solok Selatan	84,95	Hijau	B	Kualitas Tinggi
181	Kabupaten Situbondo	84,89	Hijau	B	Kualitas Tinggi
182	Kabupaten Bengkulu Tengah	84,88	Hijau	B	Kualitas Tinggi
183	Kabupaten Ogan Komering Ulu	84,85	Hijau	B	Kualitas Tinggi
184	Kabupaten Kubu Raya	84,65	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
185	Kabupaten Pamekasan	84,62	Hijau	B	Kualitas Tinggi
186	Kabupaten Sinjai	84,59	Hijau	B	Kualitas Tinggi
187	Kabupaten Muaro Jambi	84,57	Hijau	B	Kualitas Tinggi
188	Kabupaten Purwakarta	84,56	Hijau	B	Kualitas Tinggi
189	Kabupaten Nias Selatan	84,54	Hijau	B	Kualitas Tinggi
190	Kabupaten Pasaman Barat	84,51	Hijau	B	Kualitas Tinggi
191	Kabupaten Halmahera Utara	84,47	Hijau	B	Kualitas Tinggi
192	Kabupaten Bondowoso	84,44	Hijau	B	Kualitas Tinggi
193	Kabupaten Cirebon	84,24	Hijau	B	Kualitas Tinggi
194	Kabupaten Bungo	84,22	Hijau	B	Kualitas Tinggi
195	Kabupaten Toba Samosir	84,16	Hijau	B	Kualitas Tinggi
196	Kabupaten Kepulauan Anambas	84,10	Hijau	B	Kualitas Tinggi
197	Kabupaten Sintang	84,10	Hijau	B	Kualitas Tinggi
198	Kabupaten Raja Ampat	84,00	Hijau	B	Kualitas Tinggi
199	Kabupaten Pelalawan	83,95	Hijau	B	Kualitas Tinggi
200	Kabupaten Aceh Tengah	83,86	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
201	Kabupaten Luwu Timur	83,84	Hijau	B	Kualitas Tinggi
202	Kabupaten Aceh Selatan	83,79	Hijau	B	Kualitas Tinggi
203	Kabupaten Majene	83,76	Hijau	B	Kualitas Tinggi
204	Kabupaten Kepulauan Seribu	83,67	Hijau	B	Kualitas Tinggi
205	Kabupaten Bener Meriah	83,32	Hijau	B	Kualitas Tinggi
206	Kabupaten Bekasi	83,22	Hijau	B	Kualitas Tinggi
207	Kabupaten Aceh Utara	83,18	Hijau	B	Kualitas Tinggi
208	Kabupaten Padang Lawas	83,03	Hijau	B	Kualitas Tinggi
209	Kabupaten Indragiri Hilir	83,01	Hijau	B	Kualitas Tinggi
210	Kabupaten Jeneponto	82,98	Hijau	B	Kualitas Tinggi
211	Kabupaten Batang Hari	82,89	Hijau	B	Kualitas Tinggi
212	Kabupaten Banggai	82,79	Hijau	B	Kualitas Tinggi
213	Kabupaten Kapuas	82,72	Hijau	B	Kualitas Tinggi
214	Kabupaten Timor Tengah Utara	82,65	Hijau	B	Kualitas Tinggi
215	Kabupaten Bone	82,55	Hijau	B	Kualitas Tinggi
216	Kabupaten Gunung Mas	82,35	Hijau	B	Kualitas Tinggi
217	Kabupaten Sekadau	82,22	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
218	Kabupaten Lombok Timur	82,17	Hijau	B	Kualitas Tinggi
219	Kabupaten Landak	82,11	Hijau	B	Kualitas Tinggi
220	Kabupaten Indragiri Hulu	82,00	Hijau	B	Kualitas Tinggi
221	Kabupaten Muna Barat	81,84	Hijau	B	Kualitas Tinggi
222	Kabupaten Tanjung Jabung Timur	81,84	Hijau	B	Kualitas Tinggi
223	Kabupaten Bantaeng	81,79	Hijau	B	Kualitas Tinggi
224	Kabupaten Fakfak	81,68	Hijau	B	Kualitas Tinggi
225	Kabupaten Sorong	81,68	Hijau	B	Kualitas Tinggi
226	Kabupaten Tapanuli Utara	81,58	Hijau	B	Kualitas Tinggi
227	Kabupaten Kuantan Singingi	81,38	Hijau	B	Kualitas Tinggi
228	Kabupaten Tojo Una-una	81,36	Hijau	B	Kualitas Tinggi
229	Kabupaten Mamuju Tengah	81,33	Hijau	B	Kualitas Tinggi
230	Kabupaten Halmahera Timur	81,29	Hijau	B	Kualitas Tinggi
231	Kabupaten Mempawah	81,28	Hijau	B	Kualitas Tinggi
232	Kabupaten Kepulauan Meranti	81,23	Hijau	B	Kualitas Tinggi
233	Kabupaten Padang Pariaman	81,23	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
234	Kabupaten Paser	81,22	Hijau	B	Kualitas Tinggi
235	Kabupaten Aceh Barat Daya	81,19	Hijau	B	Kualitas Tinggi
236	Kabupaten Soppeng	81,08	Hijau	B	Kualitas Tinggi
237	Kabupaten Jombang	81,02	Hijau	B	Kualitas Tinggi
238	Kabupaten Nagan Raya	80,93	Hijau	B	Kualitas Tinggi
239	Kabupaten Sambas	80,93	Hijau	B	Kualitas Tinggi
240	Kabupaten Gorontalo Utara	80,86	Hijau	B	Kualitas Tinggi
241	Kabupaten Kepulauan Sula	80,78	Hijau	B	Kualitas Tinggi
242	Kabupaten Polewali Mandar	80,68	Hijau	B	Kualitas Tinggi
243	Kabupaten Pohuwato	80,66	Hijau	B	Kualitas Tinggi
244	Kabupaten Samosir	80,65	Hijau	B	Kualitas Tinggi
245	Kabupaten Kotawaringin Timur	80,61	Hijau	B	Kualitas Tinggi
246	Kabupaten Lahat	80,58	Hijau	B	Kualitas Tinggi
247	Kabupaten Aceh Tamiang	80,52	Hijau	B	Kualitas Tinggi
248	Kabupaten Barru	80,41	Hijau	B	Kualitas Tinggi
249	Kabupaten Way Kanan	80,13	Hijau	B	Kualitas Tinggi
250	Kabupaten Bolaang Mongondow Utara	80,11	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
251	Kabupaten Lombok Barat	80,07	Hijau	B	Kualitas Tinggi
252	Kabupaten Sumbawa	80,06	Hijau	B	Kualitas Tinggi
253	Kabupaten Aceh Tenggara	79,98	Hijau	B	Kualitas Tinggi
254	Kabupaten Bolaang Mongondow Timur	79,98	Hijau	B	Kualitas Tinggi
255	Kabupaten Sumenep	79,75	Hijau	B	Kualitas Tinggi
256	Kabupaten Murung Raya	79,64	Hijau	B	Kualitas Tinggi
257	Kabupaten Berau	79,57	Hijau	B	Kualitas Tinggi
258	Kabupaten Lamandau	79,55	Hijau	B	Kualitas Tinggi
259	Kabupaten Tana Toraja	79,53	Hijau	B	Kualitas Tinggi
260	Kabupaten Bulukumba	79,38	Hijau	B	Kualitas Tinggi
261	Kabupaten Pesisir Selatan	79,33	Hijau	B	Kualitas Tinggi
262	Kabupaten Sarolangun	79,27	Hijau	B	Kualitas Tinggi
263	Kabupaten Bengkulu Utara	79,14	Hijau	B	Kualitas Tinggi
264	Kabupaten Toraja Utara	79,14	Hijau	B	Kualitas Tinggi
265	Kabupaten Maluku Tengah	79,11	Hijau	B	Kualitas Tinggi
266	Kabupaten Jayawijaya	79,06	Hijau	B	Kualitas Tinggi
267	Kabupaten Sukamara	78,85	Hijau	B	Kualitas Tinggi
268	Kabupaten Sijunjung	78,78	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
269	Kabupaten Luwu	78,63	Hijau	B	Kualitas Tinggi
270	Kabupaten Manggarai Timur	78,32	Hijau	B	Kualitas Tinggi
271	Kabupaten Sumbawa Barat	78,23	Hijau	B	Kualitas Tinggi
272	Kabupaten Gorontalo	78,05	Hijau	B	Kualitas Tinggi
273	Kabupaten Lampung Utara	77,97	Kuning	C	Kualitas Sedang
274	Kabupaten Biak Numfor	77,82	Kuning	C	Kualitas Sedang
275	Kabupaten Lampung Tengah	77,82	Kuning	C	Kualitas Sedang
276	Kabupaten Bangka Barat	77,70	Kuning	C	Kualitas Sedang
277	Kabupaten Takalar	77,59	Kuning	C	Kualitas Sedang
278	Kabupaten Mamuju	77,43	Kuning	C	Kualitas Sedang
279	Kabupaten Mamasa	77,40	Kuning	C	Kualitas Sedang
280	Kabupaten Tulang Bawang	77,26	Kuning	C	Kualitas Sedang
281	Kabupaten Halmahera Barat	77,13	Kuning	C	Kualitas Sedang
282	Kabupaten Lampung Selatan	76,63	Kuning	C	Kualitas Sedang
283	Kabupaten Empat Lawang	76,21	Kuning	C	Kualitas Sedang
284	Kabupaten Minahasa	76,20	Kuning	C	Kualitas Sedang
285	Kabupaten Kupang	76,04	Kuning	C	Kualitas Sedang

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
286	Kabupaten Pulang Pisau	75,90	Kuning	C	Kualitas Sedang
287	Kabupaten Seram Bagian Timur	75,88	Kuning	C	Kualitas Sedang
288	Kabupaten Seruyan	75,75	Kuning	C	Kualitas Sedang
289	Kabupaten Pringsewu	75,71	Kuning	C	Kualitas Sedang
290	Kabupaten Lampung Barat	75,63	Kuning	C	Kualitas Sedang
291	Kabupaten Kepulauan Aru	75,53	Kuning	C	Kualitas Sedang
292	Kabupaten Gayo Lues	75,50	Kuning	C	Kualitas Sedang
293	Kabupaten Ende	75,46	Kuning	C	Kualitas Sedang
294	Kabupaten Maluku Barat Daya	75,42	Kuning	C	Kualitas Sedang
295	Kabupaten Maros	75,42	Kuning	C	Kualitas Sedang
296	Kabupaten Kerinci	75,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
297	Kabupaten Kapuas Hulu	74,89	Kuning	C	Kualitas Sedang
298	Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan	74,88	Kuning	C	Kualitas Sedang
299	Kabupaten Wajo	74,85	Kuning	C	Kualitas Sedang
300	Kabupaten Kayong Utara	74,66	Kuning	C	Kualitas Sedang
301	Kabupaten Belu	74,46	Kuning	C	Kualitas Sedang
302	Kabupaten Katingan	74,27	Kuning	C	Kualitas Sedang
303	Kabupaten Kepulauan Selayar	74,25	Kuning	C	Kualitas Sedang

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
304	Kabupaten Kepulauan Yapen	73,56	Kuning	C	Kualitas Sedang
305	Kabupaten Barito Utara	73,22	Kuning	C	Kualitas Sedang
306	Kabupaten Lombok Utara	73,08	Kuning	C	Kualitas Sedang
307	Kabupaten Blitar	73,05	Kuning	C	Kualitas Sedang
308	Kabupaten Bangkalan	73,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
309	Kabupaten Dompu	72,79	Kuning	C	Kualitas Sedang
310	Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir	72,63	Kuning	C	Kualitas Sedang
311	Kabupaten Sabu Raijua	72,24	Kuning	C	Kualitas Sedang
312	Kabupaten Tanggamus	71,99	Kuning	C	Kualitas Sedang
313	Kabupaten Nias Barat	71,71	Kuning	C	Kualitas Sedang
314	Kabupaten Minahasa Tenggara	71,70	Kuning	C	Kualitas Sedang
315	Kabupaten Kotabaru	71,67	Kuning	C	Kualitas Sedang
316	Kabupaten Simeulue	71,61	Kuning	C	Kualitas Sedang
317	Kabupaten Buru Selatan	71,41	Kuning	C	Kualitas Sedang
318	Kabupaten Manggarai Barat	71,27	Kuning	C	Kualitas Sedang
319	Kabupaten Pidie	71,09	Kuning	C	Kualitas Sedang
320	Kabupaten Manggarai	70,99	Kuning	C	Kualitas Sedang
321	Kabupaten Pasangkayu	70,88	Kuning	C	Kualitas Sedang

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
322	Kabupaten Kutai Timur	70,85	Kuning	C	Kualitas Sedang
323	Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan	70,67	Kuning	C	Kualitas Sedang
324	Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro	70,56	Kuning	C	Kualitas Sedang
325	Kabupaten Bengkayang	70,49	Kuning	C	Kualitas Sedang
326	Kabupaten Bone Bolango	69,97	Kuning	C	Kualitas Sedang
327	Kabupaten Mesuji	69,83	Kuning	C	Kualitas Sedang
328	Kabupaten Pesawaran	69,46	Kuning	C	Kualitas Sedang
329	Kabupaten Labuhan Batu	68,30	Kuning	C	Kualitas Sedang
330	Kabupaten Lombok Tengah	68,28	Kuning	C	Kualitas Sedang
331	Kabupaten Kepulauan Mentawai	67,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
332	Kabupaten Halmahera Tengah	66,22	Kuning	C	Kualitas Sedang
333	Kabupaten Mappi	66,15	Kuning	C	Kualitas Sedang
334	Kabupaten Sumba Tengah	65,75	Kuning	C	Kualitas Sedang
335	Kabupaten Seram Bagian Barat	65,73	Kuning	C	Kualitas Sedang
336	Kabupaten Pegunungan Arfak	65,34	Kuning	C	Kualitas Sedang

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
337	Kabupaten Pulau Morotai	65,09	Kuning	C	Kualitas Sedang
338	Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan	64,87	Kuning	C	Kualitas Sedang
339	Kabupaten Kolaka	64,14	Kuning	C	Kualitas Sedang
340	Kabupaten Rote Ndao	64,07	Kuning	C	Kualitas Sedang
341	Kabupaten Enrekang	63,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
342	Kabupaten Lampung Timur	63,78	Kuning	C	Kualitas Sedang
343	Kabupaten Alor	63,76	Kuning	C	Kualitas Sedang
344	Kabupaten Barito Selatan	63,73	Kuning	C	Kualitas Sedang
345	Kabupaten Konawe Utara	63,41	Kuning	C	Kualitas Sedang
346	Kabupaten Buton Tengah	62,78	Kuning	C	Kualitas Sedang
347	Kabupaten Melawi	62,72	Kuning	C	Kualitas Sedang
348	Kabupaten Mahakam Ulu	62,27	Kuning	C	Kualitas Sedang
349	Kabupaten Lembata	62,07	Kuning	C	Kualitas Sedang
350	Kabupaten Pesisir Barat	61,91	Kuning	C	Kualitas Sedang
351	Kabupaten Tapanuli Tengah	61,28	Kuning	C	Kualitas Sedang
352	Kabupaten Wakatobi	61,23	Kuning	C	Kualitas Sedang
353	Kabupaten Sidenreng Rappang	61,10	Kuning	C	Kualitas Sedang

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
354	Kabupaten Kolaka Utara	61,07	Kuning	C	Kualitas Sedang
355	Kabupaten Yahukimo	60,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
356	Kabupaten Morowali	60,90	Kuning	C	Kualitas Sedang
357	Kabupaten Maluku Tenggara	60,80	Kuning	C	Kualitas Sedang
358	Kabupaten Timor Tengah Selatan	60,51	Kuning	C	Kualitas Sedang
359	Kabupaten Buton Utara	60,28	Kuning	C	Kualitas Sedang
360	Kabupaten Konawe Kepulauan	59,69	Kuning	C	Kualitas Sedang
361	Kabupaten Barito Timur	59,54	Kuning	C	Kualitas Sedang
362	Kabupaten Flores Timur	59,50	Kuning	C	Kualitas Sedang
363	Kabupaten Tulang Bawang Barat	59,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
364	Kabupaten Morowali Utara	58,70	Kuning	C	Kualitas Sedang
365	Kabupaten Sikka	58,69	Kuning	C	Kualitas Sedang
366	Kabupaten Bombana	58,58	Kuning	C	Kualitas Sedang
367	Kabupaten Sorong Selatan	57,97	Kuning	C	Kualitas Sedang
368	Kabupaten Buol	57,37	Kuning	C	Kualitas Sedang
369	Kabupaten Banggai Kepulauan	57,33	Kuning	C	Kualitas Sedang

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
370	Kabupaten Pulau Taliabu	57,31	Kuning	C	Kualitas Sedang
371	Kabupaten Jayapura	56,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
372	Kabupaten Ngada	55,97	Kuning	C	Kualitas Sedang
373	Kabupaten Buton Selatan	55,92	Kuning	C	Kualitas Sedang
374	Kabupaten Parigi Moutong	55,86	Kuning	C	Kualitas Sedang
375	Kabupaten Buru	54,99	Kuning	C	Kualitas Sedang
376	Kabupaten Konawe Selatan	54,97	Kuning	C	Kualitas Sedang
377	Kabupaten Sumba Timur	54,19	Kuning	C	Kualitas Sedang
378	Kabupaten Mimika	54,11	Kuning	C	vKualitas Sedang
379	Kabupaten Tambrauw	52,98	Merah	D	Kualitas Rendah
380	Kabupaten Toli-toli	52,17	Merah	D	Kualitas Rendah
381	Kabupaten Nagekeo	52,14	Merah	D	Kualitas Rendah
382	Kabupaten Malaka	51,77	Merah	D	Kualitas Rendah
383	Kabupaten Merauke	50,89	Merah	D	Kualitas Rendah
384	Kabupaten Buton	49,86	Merah	D	Kualitas Rendah
385	Kabupaten Kepulauan Tanimbar	49,50	Merah	D	Kualitas Rendah
386	Kabupaten Sumba Barat	48,57	Merah	D	Kualitas Rendah
387	Kabupaten Konawe	48,55	Merah	D	Kualitas Rendah
388	Kabupaten Sigi	47,70	Merah	D	Kualitas Rendah

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
389	Kabupaten Sumba Barat Daya	47,41	Merah	D	Kualitas Rendah
390	Kabupaten Kolaka Timur	45,60	Merah	D	Kualitas Rendah
391	Kabupaten Muna	42,72	Merah	D	Kualitas Rendah
392	Kabupaten Donggala	42,49	Merah	D	Kualitas Rendah
393	Kabupaten Asmat	42,18	Merah	D	Kualitas Rendah
394	Kabupaten Nabire	39,56	Merah	D	Kualitas Rendah
395	Kabupaten Tolikara	37,06	Merah	D	Kualitas Rendah
396	Kabupaten Manokwari Selatan	36,41	Merah	D	Kualitas Rendah
397	Kabupaten Teluk Bintuni	34,05	Merah	D	Kualitas Rendah
398	Kabupaten Teluk Wondama	33,11	Merah	D	Kualitas Rendah
399	Kabupaten Maybrat	32,23	Merah	D	Kualitas Rendah
400	Kabupaten Dogiyai	30,84	Merah	E	Kualitas Terendah
401	Kabupaten Boven Digoel	30,57	Merah	E	Kualitas Terendah
402	Kabupaten Mamberamo Tengah	30,14	Merah	E	Kualitas Terendah
403	Kabupaten Yalimo	29,79	Merah	E	Kualitas Terendah
404	Kabupaten Lanny Jaya	27,12	Merah	E	Kualitas Terendah
405	Kabupaten Puncak Jaya	26,97	Merah	E	Kualitas Terendah
406	Kabupaten Pegunungan Bintang	26,69	Merah	E	Kualitas Terendah

No	Pemerintah Kabupaten	Nilai	Zona	Kategori	Opini
407	Kabupaten Mamberamo Raya	26,65	Merah	E	Kualitas Terendah
408	Kabupaten Deiyai	23,18	Merah	E	Kualitas Terendah
409	Kabupaten Supiori	22,79	Merah	E	Kualitas Terendah
410	Kabupaten Keerom	21,12	Merah	E	Kualitas Terendah
411	Kabupaten Nduga	20,23	Merah	E	Kualitas Terendah
412	Kabupaten Waropen	19,80	Merah	E	Kualitas Terendah
413	Kabupaten Sarmi	17,67	Merah	E	Kualitas Terendah
414	Kabupaten Intan Jaya	14,45	Merah	E	Kualitas Terendah
415	Kabupaten Paniai	10,22	Merah	E	Kualitas Terendah



TESTIMONI



Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Belajar dari hasil penilaian kepatuhan tahun 2022 lalu, dimana Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang memperoleh zona kuning dengan nilai 75.48 menjadi semangat tersendiri dari Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk lebih mempersiapkan diri dalam menghadapi penilaian Kepatuhan Ombudsman RI pada Tahun 2023. Pemerintah Provinsi Bangka Belitung melalui pejabat tertinggi beserta seluruh jajarannya menjadi jauh lebih bersemangat meminta pendampingan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Hal yang pertama kali dilakukan adalah komunikasi aktif bersama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui forum-forum resmi yang dihadiri langsung oleh Pj Gubernur dan pejabat utama di lingkungan Pemerintah Provinsi Bangka Belitung yang membahas khusus terkait pelayanan publik secara umum dan strategi melaksanakan penilaian kepatuhan Ombudsman RI. Hal tersebut diikuti oleh organisasi perangkat daerahnya dengan konsolidasi rutin internal, pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh Biro Organisasi, kemudian diwujudkan dengan meminta pendampingan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui diskusi, pengecekan langsung ke lapangan, evaluasi dokumen, dan beberapa hal lainnya.

Strategi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang menempatkan Kantor Dinas Sosial (sebagai organisasi perangkat daerah yang memperoleh zona merah pada tahun 2022) sebagai pusat kegiatan pertemuan dan pendampingan bersama Ombudsman Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan organisasi perangkat daerah lainnya yang dinilai membuahkan hasil yang positif. Dinas Sosial menjadi lebih aktif memenuhi standar pelayanan publik, menambah sarana prasarana pelayanan publik, meningkatkan kompetensi petugas secara rutin, dan mengelola pengaduan dengan baik sesuai peraturan yang berlaku.

Semangat Dinas Sosial yang sebelumnya memperoleh nilai terendah terlihat sangat serius terhadap penilaian Ombudsman ternyata memacu semangat organisasi perangkat daerah lainnya untuk menjadi lebih baik dalam penilaian Ombudsman.

Alhasil Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak hanya memperoleh nilai yang cukup baik dalam penilaian tahun 2023, akan tetapi telah melakukan perubahan dan peningkatan dalam pelayanan kepada masyarakat.



Pemerintah Kota Bontang

Pemerintah Kota Bontang melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bontang memberikan respon sangat baik untuk berkomunikasi diawal yaitu di bulan desember 2022 dengan Ombudsman dengan melakukan evaluasi atas hasil penilaian kepatuhan tahun 2022. Dari hasil komunikasi dan koordinasi tersebut, Ombudsman dan Pemerintah Kota Bontang bersepakat untuk menyusun kegiatan bersama yakni ekspose hasil kepatuhan standar pelayanan tahun 2022 yang dihadiri oleh Organisasi Perangkat Daerah yang dinilai oleh Ombudsman. Selain itu, kegiatan tersebut sekaligus menjadi ajang kegiatan pendampingan dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Bontang.

Di sisi lain, Pemerintah Kota Bontang mempunyai perhatian yang sangat besar dalam peningkatan pelayanan publik, hal ini ditandai dengan meminta adanya perjanjian kerjasama dalam rangka peningkatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Bontang.

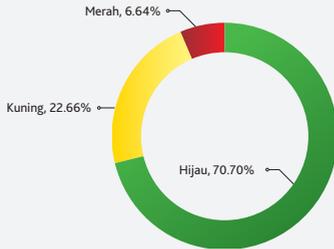


Pemerintah Kabupaten Nganjuk

Salah satu faktor utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Nganjuk telah membangun Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nganjuk yang mengintegrasikan semua pelayanan publik didalam satu gedung. Meningkatnya kualitas kepatuhan tinggi yang diraih oleh Pemerintah Kabupaten Nganjuk tidak terlepas dari peran pejabat tinggi Kabupaten Nganjuk yang terus menerus dan konsisten serta berkomitmen mengevaluasi dan monitoring kepada seluruh jajarannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat di Kabupaten Nganjuk.

Pada awal tahun 2023, Kabupaten Nganjuk mendapatkan nilai raport kepatuhan dari Ombudsman Tahun 2022 dengan nilai 65.67 masuk ke dalam zona kuning (kualitas sedang). Dari hasil kunjungan dan koordinasi dengan Ombudsman RI perwakilan provinsi Jawa Timur, pemerintah kabupaten Nganjuk segera menindaklanjuti dengan melakukan pembinaan dan evaluasi untuk persiapan penilaian kepatuhan tahun 2023 kepada seluruh organisasi perangkat daerahnya, Puskesmas, Kecamatan, Kelurahan dan Pemerintah Desa di Kabupaten Nganjuk untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga diharapkan pemerintah Kabupaten Nganjuk mendapatkan nilai kepatuhan zona hijau (kualitas tinggi) di tahun 2023. Hal ini membuahkan hasil dengan masuknya pemerintah kabupaten Nganjuk masuk ke dalam zona hijau.

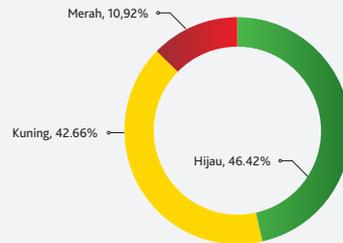
Jumlah Entitas Berdasarkan Zonasi Tahun 2023



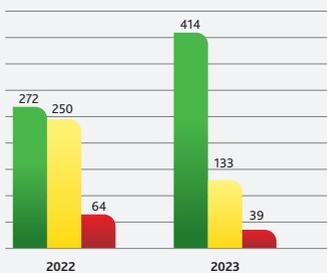
Jumlah Zona Kepatuhan 2023	Total	%
Hijau	414	70.70
Kuning	133	22.66
Merah	39	6.64
Total	586	100

Jumlah Entitas Berdasarkan Zonasi Tahun 2022

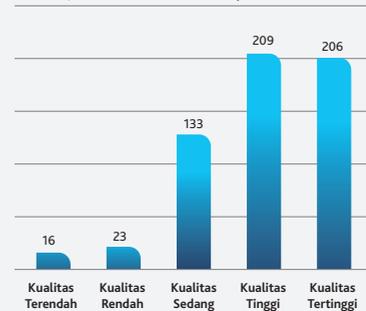
Jumlah Zona Kepatuhan 2022	Total	%
Hijau	272	46.42
Kuning	250	42.66
Merah	64	10.92
Total	586	100



Zona Kepatuhan Tahun 2022-2023



Jumlah Entitas Berdasarkan Opini Tahun 2023



Hasil penilaian kepatuhan tahun 2023 secara nasional menunjukkan peningkatan yang sangat baik terlihat dari meningkatnya angka pada zona hijau dan turunnya angka pada zona kuning dan merah. Peningkatan ini tidak terlepas dari komitmen dan keinginan penyelenggara pelayanan untuk berubah dalam pelayanan publik dimana diimplementasikan ke dalam pemenuhan standar pelayanan, maklumat pelayanan dan pengelolaan pengaduan. Dengan penggunaan konsep penilaian yang telah disempurnakan selama 2 tahun ini diharapkan dapat memberikan pemahaman akan pentingnya standar pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan untuk selalu melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diselenggarakan.

Terdapat 1 (satu) pemerintah daerah kabupaten yang tidak dinilai pada tahun 2023 yaitu Pemerintah Kabupaten Puncak karena merupakan daerah konflik atau rawan konflik sehingga tidak ada pelayanan kepada masyarakat.

Pada penilaian tahun ini, hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik disinergikan dengan produk pengawasan ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi. Hal ini dilakukan guna untuk pencegahan maladministrasi dan perbaikan pelayanan publik yang baik, sehingga bagi Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang masuk ke dalam zona hijau dan pernah diberikan produk ombudsman namun tidak/belum melaksanakan produk ombudsman tidak dapat menerima piagam penghargaan.

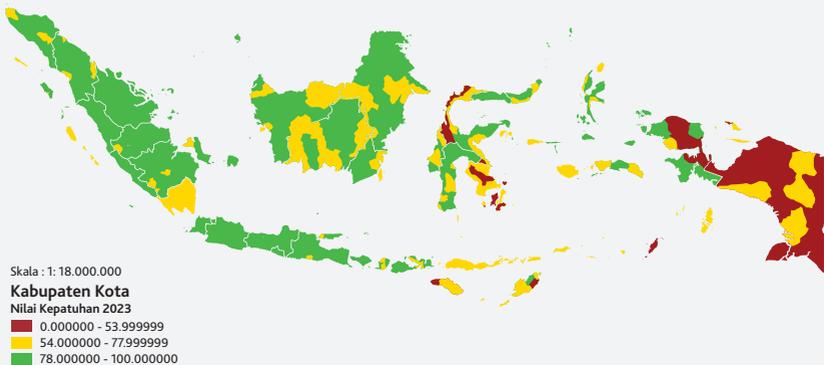


PETA SEBARAN BERDASARKAN ZONASI PADA PEMERINTAH PROVINSI DAN PEMERINTAH KOTA KABUPATEN

SEBARAN NILAI KEPATUHAN PEMERINTAH TINGKAT PROVINSI TAHUN 2023



SEBARAN NILAI KEPATUHAN PEMERINTAH TINGKAT KABUPATEN KOTA TAHUN 2023





SARAN

Atas hasil penilaian kepatuhan tahun 2023, Ombudsman Republik Indonesia memberikan saran perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi. Adapun saran Ombudsman sebagai berikut:

1. Kepada Presiden, Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Menteri Dalam Negeri, agar:
 - a. Mendorong setiap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk mengimplementasikan dan memahami standar pelayanan publik serta pemenuhan unit pengelolaan pengaduan di setiap instansi pelayanan publik.
 - b. Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Kepada Menteri, Kepala Lembaga, Gubernur, Walikota dan Bupati, agar:
 - a. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit layanan yang mendapatkan zona hijau. Apresiasi tersebut, dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi dan memahami komponen standar pelayanan serta telah membuat unit pengelola pengaduan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - b. Memberikan teguran dan mendorong implementasi, pemahaman atas komponen standar pelayanan serta pemenuhan unit pengelola pengaduan kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah dan zona kuning.

- c. Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik dimana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, guna memantau hal tersebut maka disarankan untuk menunjuk pejabat yang berwenang.
- d. Menjalankan setiap tindakan korektif yang terkandung dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan Rekomendasi maupun Saran Perbaikan dalam Laporan Hasil Analisis (LHA) yang diberikan oleh Ombudsman RI sebagai produk yang mengikat dan wajib dipatuhi.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



137



0821 3737 3737



OmbudsmanRI137



pengaduan@ombudsman.go.id



www.ombudsman.go.id

