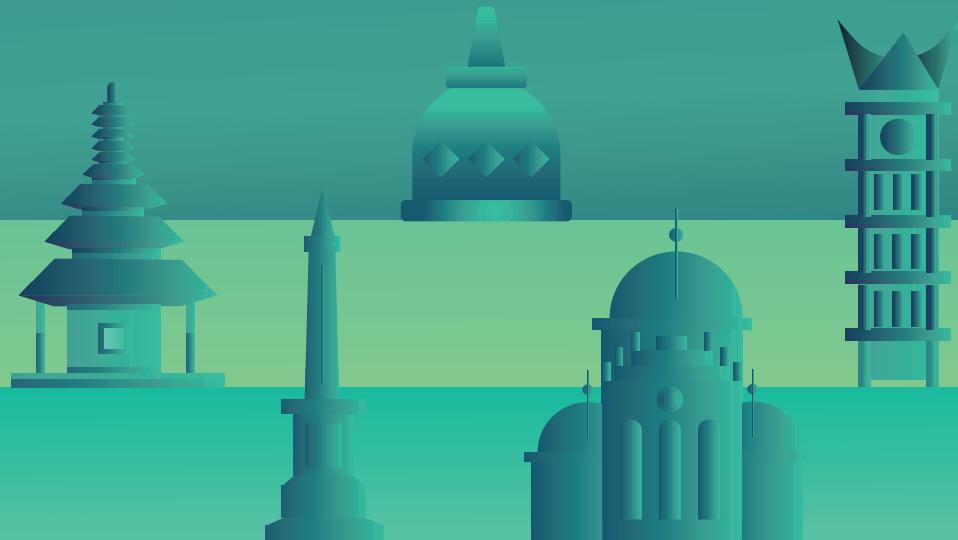


RINGKASAN EKSEKUTIF

HASIL PENILAIAN KEPATUHAN

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

Tahun 2019



HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TAHUN 2019 TERHADAP STANDAR PELAYANAN SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Pengantar Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengamanatkan kepada Ombudsman RI 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 amanat Undang-Undang, Ombudsman RI berkomitmen untuk bekerja secara maksimal mendorong Pemerintah selalu hadir dalam membangun tata kelola Pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya. Disamping itu, Ombudsman RI memperkuat dan membangun transparansi serta akuntabilitas kinerja Pemerintah. Pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi.

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan tersebut, sejak tahun 2013 Ombudsman RI melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Salah satu pokok pikiran dalam Peraturan Presiden tersebut menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN. Selain itu, kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan ini bertujuan untuk proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN).

Fokus penilaian dan 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, dalam Pasal 54 terdapat sanksi seperti sanksi pembebasan dari jabatan sampai dengan sanksi pembebasan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri bagi pelaksana.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Hal ini dapat kita perhatikan melalui indikator-indikator kasat mata. Sebagai contoh, apabila tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Dengan abainya menampilkan persyaratan mengakibatkan kebingungan pada pengguna layanan. Standar biaya yang tidak diinformasikan menjadikan praktik pungutan liar, calo, dan suap menjadi lumrah pada suatu kantor pelayanan.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif. Perilaku itu tidak hanya dilakukan oleh sumber daya manusia aparatur pemerintah secara individu, namun cenderung terjadi secara sistematis dalam instansi 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 dilakukan dengan berpedoman pada Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.



Dalam penilaian dan pemeriksaan ini, Ombudsman RI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik, seperti ada atau tidaknya persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan sebagainya tanpa bertanya terlebih dahulu kepada petugas layanan. Penilaian dan pemeriksaan ini tidak menilai bagaimana ketentuan standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan melainkan hanya fokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Media standar pelayanan yang disediakan oleh setiap unit layanan beragam bentuknya, seperti *standing banner*, brosur, *booklet*, *pamflet*, *leaflet*, media elektronik (*website*, aplikasi, media sosial) dan sebagainya. Penilaian ini hanya berfokus pada atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpasang, terpublikasikan, dan terlihat di ruang pelayanan dan media lainnya, hal ini memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mengetahui standar pelayanan.

Penilaian yang berbasis fakta dengan metodologi pengumpulan data yang kredibel ini bertujuan untuk mengingatkan penyelenggara negara tentang kewajiban mereka untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Dokumen hasil penilaian ini memaparkan hasil-hasil penilaian dan pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan pada entitas Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah pada tahun 2019. Penilaian ini menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning, dan zona hijau).

Penilaian pada tingkat Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah dilakukan dengan mengambil sampel produk layanan dengan jumlah yang berbeda-beda. Dengan demikian, hasil penilaian kepatuhan yang diberikan kepada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah **tidak dapat saling diperbandingkan satu sama lain**, meskipun entitas berada pada predikat kepatuhan yang sama.

Penilaian kepatuhan terhadap Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dan Pemerintah Kabupaten di tahun 2019 ini menggunakan skema: tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau dalam tahun sebelumnya. Dengan demikian, jumlah penyelenggara di level Pusat (Kementerian dan Lembaga) secara signifikan 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 pada 4 Kementerian, 3 Lembaga, 6 Provinsi, 36 Pemerintah Kota dan 215 Pemerintah Kabupaten. Penilaian dilakukan selama periode Juli-Agustus 2019 dimana pengambilan data bagi Kementerian dan Lembaga dilaksanakan oleh Kantor Pusat serta pengambilan data bagi Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota, dan Instansi Vertikal dilaksanakan oleh Kantor-Kantor Perwakilan.

Kepatuhan di Kementerian

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan pada 4 (empat) Kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 50% atau 2 Kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Dan 50% sisanya atau 2 Kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang. Tidak ada Kementerian masuk dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Berikut ini adalah daftar nilai dan zonasi Penilaian Kepatuhan:



Grafik 1. Zonasi Kepatuhan Kementerian Tahun 2019

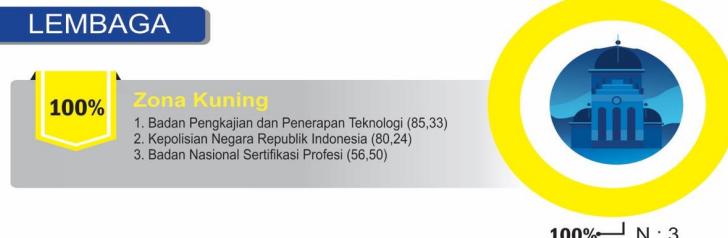


Di lingkungan Kementerian, dari 591 produk layanan yang dinilai, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, yaitu indikator yang berkaitan dengan hak pengguna layanan berkebutuhan khusus; disabilitas, ibu menyusui, manula, dan lain sebagainya. Komponen tersebut adalah ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus yang hanya terpenuhi sebesar 23,14% atau hanya 137 produk layanan. Selain itu, sebanyak 75% atau 444 produk layanan belum mempublikasikan tata cara dan mekanisme pengaduan. Ini menjadi kontradiktif dengan semangat pengelolaan pengaduan yang wajibkan seluruh unit layanan untuk mempublikasikan sarana pengaduan dan bagaimana cara mengadu terkait pelayanan publik. Sejalan dengan hal tersebut, pejabat pengelola pengaduan pada level ini hanya terpenuhi sebanyak 43,58% atau 258 produk.

Kepatuhan di Lembaga

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 3 (tiga) Lembaga menunjukkan seluruhnya memiliki predikat kepatuhan sedang (Zona Kuning).

Grafik 2. Zonasi Kepatuhan Lembaga Tahun 2019



Hasil penilaian terhadap 1.186 produk layanan pada entitas Lembaga memperlihatkan adanya ketiadaan indikator pelayanan bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan indikator informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan serta pejabat pengelola pengaduan.



Sebanyak 67,79% atau 804 produk layanan di 3 Lembaga belum mampu memberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Selanjutnya, sebanyak 65,01% atau 771 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 58,26% atau 691 produk layanan yang tidak menyediakan pejabat/petugas pengelola pengaduan.

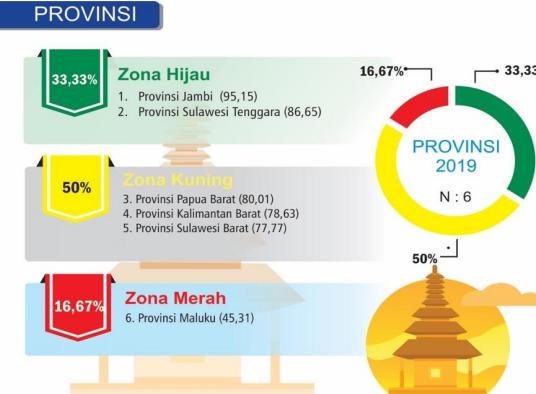
Berdasarkan hasil penilaian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Masih rendahnya tingkat keberpihakan atau kepedulian penyelenggara pelayanan publik terhadap hak aksesibilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, dan anak-anak). Kondisi tersebut menunjukkan masih kurangnya perhatian dalam pemenuhan standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus meskipun telah banyak kebijakan yang mewajibkannya. Salah satu kebijakan yang mewajibkan pemenuhan standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus adalah Undang-Undang Nomor 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.
2. Rendahnya ketersediaan informasi dan tata cara penyampaian pengaduan. Aduan, kritik, dan saran dari pengguna layanan adalah masukan yang tidak ternilai harganya untuk perbaikan pelayanan publik di unit-unit pelayanan publik. Kewajiban atas pemenuhan indikator ini secara tegas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Kepatuhan di Pemerintah Provinsi

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 6 (enam) Pemerintah Provinsi menunjukkan bahwa sebanyak 2 (dua) atau 33,33% Pemerintah Provinsi masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. 3 (tiga) atau 50% Pemerintah Provinsi masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 1 (satu) atau 16,67% Pemerintah Provinsi masuk dalam Zona Merah atau memiliki predikat kepatuhan rendah.

Grafik 3. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Provinsi Tahun 2019



Di tingkat Pemerintah Provinsi, jumlah produk layanan yang telah dinilai dan diperiksa sejumla 339 produk layanan. Diketahui bahwa beberapa komponen standar pelayanan publik



yang paling sering dilanggar terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan tentang alur dan mekanisme mengenai perizinan dan non-perizinan yang pengguna layanan akses. Sebanyak 203 produk layanan atau 59,88% tidak memenuhi kewajiban untuk mempublikasikan indikator sistem, mekanisme dan prosedur.

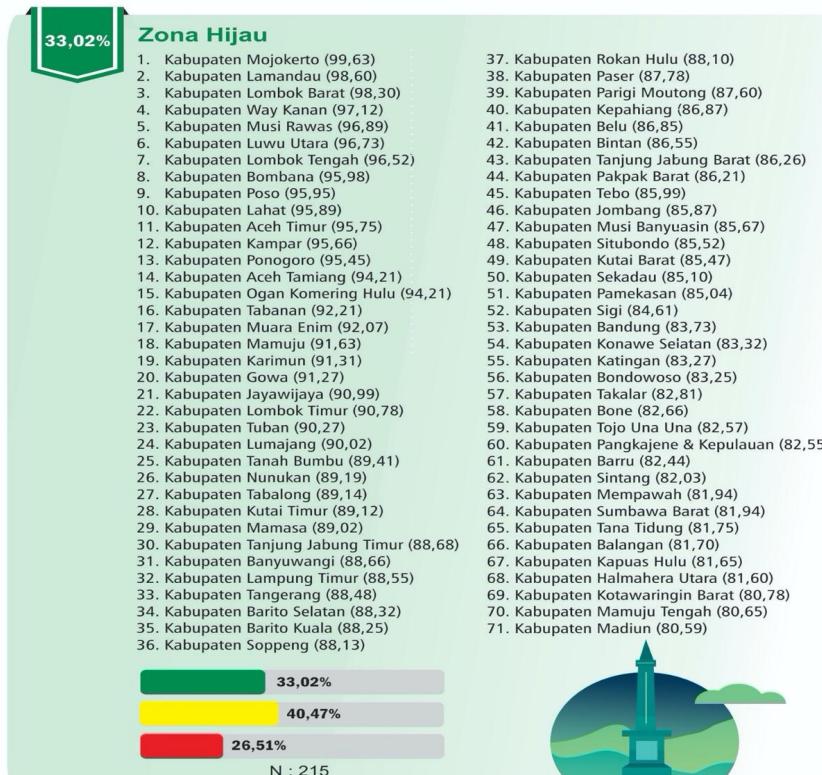
Selanjutnya, sebanyak 133 produk layanan atau 39,23% pada 6 (enam) Pemerintah Provinsi tidak memiliki indikator persyaratan yang merupakan indikator dasar penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat administratif. Dokumen yang menjadi syarat merupakan penerjemahan dari indikator ini.

Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus juga menjadi perhatian dalam lingkup penilaian di Pemerintah Provinsi ini, akses prioritas bagi masyarakat 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. Sebanyak 35,4% atau 120 dari total produk pelayanan tidak memenuhi indikator ini.

Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten

Grafik 4. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tahun 2019

KABUPATEN



Jumlah Pemerintah Kabupaten yang dinilai pada Tahun 2019 ini mengalami kenaikan yang signifikan dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya seiring dengan skema Zona Hijau yang sudah tidak dinilai lagi. Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 215 Pemerintah Kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 26,51% atau 57 Pemerintah Kabupaten masuk dalam Zona Merah dengan predikat kepatuhan rendah. 40,47% atau 87 Pemerintah Kabupaten masuk dalam Zona Kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 33,02% atau 71 Pemerintah Kabupaten masuk dalam Zona Hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

KABUPATEN

40,47%

Zona Kuning

- 72. Kabupaten Sukamara (80,13)
- 73. Kabupaten Kerinci (80,03)
- 74. Kabupaten Banyuasin (80,03)
- 75. Kabupaten Merangin (79,66)
- 76. Kabupaten Dharmasraya (79,62)
- 77. Kabupaten Jember (79,11)
- 78. Kabupaten Lamongan (79,11)
- 79. Kabupaten Lampung Tengah (78,84)
- 80. Kabupaten Sidoarjo (78,64)
- 81. Kabupaten Cilacap (78,48)
- 82. Kabupaten Hulu Sungai Utara (78,15)
- 83. Kabupaten Malinau (77,63)
- 84. Kabupaten Kebumen (77,34)
- 85. Kabupaten Empat Lawang (77,31)
- 86. Kabupaten Klaten (77,20)
- 87. Kabupaten Bengkulu Selatan (76,61)
- 88. Kabupaten Landak (76,17)
- 89. Kabupaten Barito Utara (75,96)
- 90. Kabupaten Pandeglang (75,87)
- 91. Kabupaten Majene (75,66)
- 92. Kabupaten Lampung Utara (75,55)
- 93. Kabupaten Gresik (74,45)
- 94. Kabupaten Bengkalis (74,30)
- 95. Kabupaten Bulukumba (73,39)
- 96. Kabupaten Melawi (72,95)
- 97. Kabupaten Merauke (72,85)
- 98. Kabupaten Bogor (72,26)
- 99. Kabupaten Belitung (72,11)
- 100. Kabupaten Jepara (71,84)
- 101. Kabupaten Gorontalo Utara (71,51)
- 102. Kabupaten Fak Fak (71,41)
- 103. Kabupaten Penajam Paser Utara (71,38)
- 104. Kabupaten Bandung Barat (71,09)
- 105. Kabupaten Kepulauan Yapen (70,83)
- 106. Kabupaten Kendal (70,66)
- 107. Kabupaten Sumenep (70,03)
- 108. Kabupaten Cianjur (69,79)
- 109. Kabupaten Maluku Tenggara (69,78)
- 110. Kabupaten Pati (69,60)
- 111. Kabupaten Gorontalo (69,52)
- 112. Kabupaten Minahasa Tenggara (68,79)
- 113. Kabupaten Manggarai Barat (68,45)
- 114. Kabupaten Mahakam ulu (68,36)
- 115. Kabupaten Bangka Barat (68,36)

- 116. Kabupaten Tulang Bawang Barat (68,36)
- 117. Kabupaten Rokan Hilir (68,13)
- 118. Kabupaten Manokwari (67,03)
- 119. Kabupaten Natuna (66,90)
- 120. Kabupaten Pekalongan (66,85)
- 121. Kabupaten Pangandaran (66,69)
- 122. Kabupaten Lebak (66,20)
- 123. Kabupaten Boalemo (65,45)
- 124. Kabupaten Aceh Selatan (65,09)
- 125. Kabupaten Kaur (64,52)
- 126. Kabupaten Toba Samosir (63,88)
- 127. Kabupaten Bima (63,67)
- 128. Kabupaten Pasangkayu (63,28)
- 129. Kabupaten Bengkayang (61,18)
- 130. Kabupaten Murung Raya (61,11)
- 131. Kabupaten Jayapura (61,01)
- 132. Kabupaten Tapanuli Utara (61,00)
- 133. Kabupaten Aceh Jaya (60,84)
- 134. Kabupaten Maluku Tengah (60,66)
- 135. Kabupaten Dompu (60,49)
- 136. Kabupaten Timor Tengah Utara (60,45)
- 137. Kabupaten Keerom (59,89)
- 138. Kabupaten Alor (59,35)
- 139. Kabupaten Pulau Morotai (59,25)
- 141. Kabupaten Bolaang Mongondow (57,38)
- 142. Kabupaten Kotaka Utara (57,11)
- 143. Kabupaten Tulang Bawang (56,63)
- 144. Kabupaten Sukoharjo (56,41)
- 145. Kabupaten Seram Bagian Barat (56,07)
- 146. Kabupaten Lima Puluh Kota (55,25)
- 147. Kabupaten Karanganyar (55,16)
- 148. Kabupaten Sarolangun (54,32)
- 149. Kabupaten Kepulauan Meranti (54,14)
- 150. Kabupaten Tapin (53,22)
- 151. Kabupaten Lampung Barat (53,07)
- 152. Kabupaten Kayong Utara (52,93)
- 153. Kabupaten Bengkulu Tengah (52,92)
- 154. Kabupaten Bekasi (52,53)
- 155. Kabupaten Kuningan (51,75)
- 156. Kabupaten Sikka (51,41)
- 157. Kabupaten Nagan Raya (51,25)
- 158. Kabupaten Rembang (51,20)



KABUPATEN

26,51%

Zona Merah

- 159.Kabupaten Buton Utara (50,39)
- 160.Kabupaten Buru (50,04)
- 161.Kabupaten Wonosobo (49,46)
- 162.Kabupaten Kepulauan Anambas (49,36)
- 163.Kabupaten Mesuji (48,95)
- 164.Kabupaten Solok Selatan (48,17)
- 165.Kabupaten Lingga (48,13)
- 166.Kabupaten Karo (47,20)
- 167.Kabupaten Seluma (46,92)
- 168.Kabupaten Sumedang (46,77)
- 169.Kabupaten Ketapang (46,02)
- 170.Kabupaten Banjarnegara (46,02)
- 171.Kabupaten Manggarai (45,91)
- 172.Kabupaten Rejang Lebong (45,41)
- 173.Kabupaten Halmahera Tengah (44,79)
- 174.Kabupaten Halmahera Timur (44,59)
- 175.Kabupaten Kolaka (43,60)
- 176.Kabupaten Solok (43,50)
- 177.Kabupaten Asahan (42,83)
- 178.Kabupaten Pulang Pisau (42,78)
- 179.Kabupaten Muna (42,43)
- 180.Kabupaten Toli Toli (41,97)
- 181.Kabupaten Minika (41,29)
- 182.Kabupaten Kupang (40,55)
- 183.Kabupaten Purwakarta (40,47)
- 184.Kabupaten Sumba Barat Daya (39,68)
- 185.Kabupaten Halmahera Selatan (39,59)
- 186.Kabupaten Flores Timur (39,52)
- 187.Kabupaten Jeneponto (39,32)

- 188.Kabupaten Donggala (38,36)
- 189.Kabupaten Bireuen (35,89)
- 190.Kabupaten Konawe (35,49)
- 191.Kabupaten Labuhanbatu (35,39)
- 192.Kabupaten Minahasa Selatan (31,14)
- 193.Kabupaten Sarmi (30,63)
- 194.Kabupaten Halmahera Barat (29,63)
- 195.Kabupaten Biak Numfor (29,07)
- 196.Kabupaten Pesisir Barat (26,59)
- 197.Kabupaten Minahasa Utara(26,30)
- 198.Kabupaten Kepulauan Mentawai (25,18)
- 199.Kabupaten Kepulauan Sula (24,85)
- 200.Kabupaten Aceh Tenggara (24,67)
- 201.Kabupaten Kaimana(24,32)
- 202.Kabupaten Sumba Timur (24,19)
- 203.Kabupaten Supiori (23,72)
- 204.Kepulauan Tanimbar (23,10)
- 205.Kabupaten Ende (23,08)
- 206.Kabupaten Bolaang Mongondow Timur (20,54)
- 207.Kabupaten Barito Timur (19,59)
- 208.Kabupaten Gayo Lues (19,25)
- 209.Kabupaten Nias Selatan (16,82)
- 210.Kabupaten Nabire (16,16)
- 211.Kabupaten Seram Bagian Timur (13,48)
- 212.Kabupaten Sumba Barat (13,01)
- 213.Kabupaten Boven Digul (12,05)
- 214.Kabupaten Kepulauan Aru (11,48)
- 215.Kabupaten Simalungun (9,25)

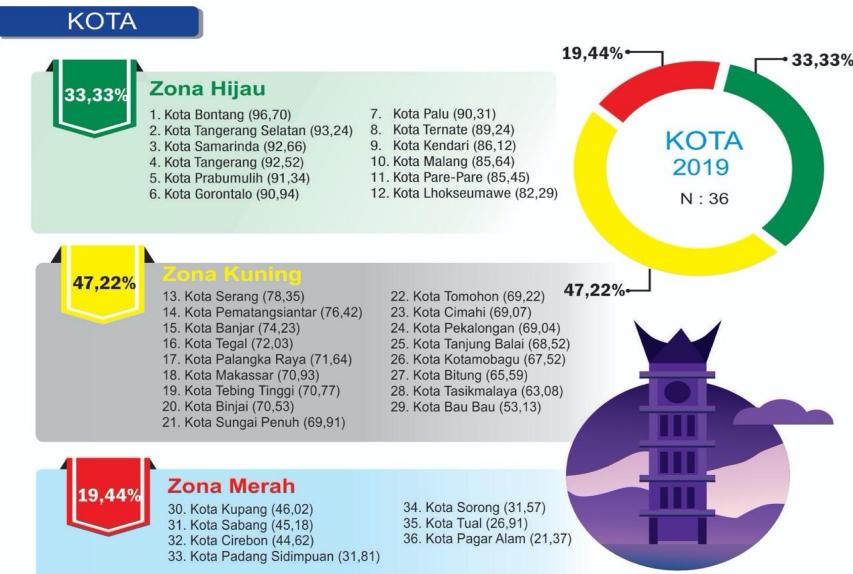
Di lingkungan Pemerintah Kabupaten, Ombudsman RI menilai 15.629 produk layanan yang tersebar di 215 Pemerintah Kabupaten. Beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama adalah yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak serta hak pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan melalui alat pengukuran kepuasan pelanggan.

Sebanyak 55,09% atau 8.610 produk layanan di 107 Pemerintah Kabupaten belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan 52,58% atau 8.218 produk layanan tidak menyediakan informasi dan prosedur pengaduan. Ketersediaan informasi pelayanan publik yang terdiri dari sistem informasi pelayanan publik elektronik atau non-elektronik perlu diberi perhatian dimana sebanyak 7.031 (44,99%) produk pelayanan tidak mempublikasikannya.



Kepatuhan di Pemerintah Kota

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 36 Pemerintah Kota menunjukkan bahwa sebanyak 19,44% atau 7 Pemerintah Kota masuk dalam Zona Merah dengan predikat kepatuhan rendah. 47,22% atau 17 Pemerintah Kota masuk dalam Zona Kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 33,33% atau 12 Pemerintah Kota masuk dalam Zona Hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.



Grafik 5. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota

Di lingkungan Pemerintah Kota, diambil sejumlah 2.222 sebagai sampel. 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 informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan serta jangka waktu penyelesaian.

Sebanyak 56,12% atau 1.247 produk layanan pada 36 Pemerintah Kota belum menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas). Berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 1.059 atau 47,66% produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan. Untuk jangka waktu penyelesaian, indikator yang menunjukkan kejelasan waktu proses pelayanan dari awal sampai dengan selesai hanya terdapat 57,88% atau 1.286 produk layanan pada Pemerintah Kota.

Perbandingan Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik antar Tahun

1. Kementerian

Untuk menentukan jumlah populasi dari entitas Kementerian yang melakukan pelayanan publik langsung kepada pengguna layanan dimana pelayanan tersebut merupakan pelayanan administratif bukanlah suatu hal yang mudah. Ketiadaan literatur tunggal dan rumitnya proses pencarian merupakan hambatan tersendiri untuk menentukan sampel yang cocok pada entitas ini.

Dimulai pada tahun 2015, Penilaian Kepatuhan masuk dalam RPJMN 2015-2019 yang secara otomatis juga merupakan target prioritas nasional untuk mencapai level tertentu dalam kurun waktu 5 tahun. Jumlah Kementerian yang menjadi sampel penilaian pada tahun 2015 adalah sebanyak 22 Kementerian dengan hasil merata pada Zona Kuning atau predikat kepatuhan sedang.

Pada tahun 2016, jumlah penerima predikat kepatuhan tinggi mengalami kenaikan yang signifikan yakni 11 Kementerian masuk dalam Zona Hijau. Tahun 2017 Ombudsman RI menggunakan skema berupa Kementerian yang telah berada pada Zona Hijau tidak lagi dinilai sehingga hanya 14 Kementerian yang dinilai.

Kecenderungan positif mulai terlihat pada tahun 2018 ketika tidak ada lagi entitas Kementerian yang masuk dalam Zona Merah atau predikat kepatuhan rendah. Jumlah penerima predikat kepatuhan tinggi atau Zona Hijau lebih tinggi dari penerima predikat kepatuhan sedang atau Zona Kuning. Pada Tahun 2019, walaupun tidak ada juga yang masuk dalam Zona Merah, jumlah penerima predikat tinggi belum dapat dikatakan mengalami peningkatan dibanding tahun sebelumnya karena hanya 2 (dua) Kementerian yang masuk Zona Hijau (50%).

Grafik 6. Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2015 - 2019



Dari total 25 Kementerian yang dinilai selama kurun waktu 5 Tahun, pada akhirnya hanya menyisakan 2 (dua) Kementerian yang tidak masuk dalam Zona Hijau atau predikat kepatuhan tinggi, yakni Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan Kementerian Sosial. Kedua Kementerian tersebut memang tidak masuk dalam Zona Merah atau predikat kepatuhan rendah tetapi tidak juga beranjak dari predikat kepatuhan sedang atau Zona Kuning. Salah satu faktor yang menyebabkannya adalah ketidakseragaman implementasi standar pelayanan publik pada tiap Kantor Pertanahan yang tersebar pada Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia.

2. Lembaga

Penilaian Kepatuhan Ombudsman RI untuk kategori Lembaga setiap tahunnya mengalami penurunan kuantitas. Hal tersebut disebabkan karena sejak tahun 2017 Lembaga yang sudah masuk ke dalam Zona Hijau tidak lagi diambil sebagai objek penilaian. Pada tahun 2019, Lembaga yang masih dijadikan sampel penilaian berjumlah 3 (tiga) Lembaga, yakni Badan Nasional Sertifikasi Profesi, Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi dan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah sudah tidak diambil lagi di tahun 2019 oleh karena pada tahun 2018 telah berada pada Zona Hijau.

Grafik 7. Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2015 – 2019



Perolehan predikat dengan Zona Kuning untuk kategori Lembaga tampak dominan di tahun 2015, 2018, dan tahun 2019 sedangkan pada tahun 2016 perolehan predikat didominasi Zona Hijau dan pada tahun 2017 zona kepatuhan kategori Lembaga relatif berada pada tingkat yang sama. Pada tahun 2019, seluruh Lembaga yang dimilai masuk ke dalam Zona Kuning. Hal ini menunjukkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi mengalami stagnansi Zona sejak tahun 2018 hingga tahun 2019. Sebaliknya, Badan Nasional Sertifikasi Profesi mengalami peningkatan Zona, dari sebelumnya di tahun 2018 masuk ke dalam Zona Merah kemudian pada tahun 2019 masuk ke dalam Zona Kuning.

3. Pemerintah Provinsi

Survei Kepatuhan Ombudsman RI untuk kategori Pemerintah Provinsi pada tahun 2015 dan 2016 dilaksanakan pada seluruh Pemerintah Provinsi di Indonesia. Namun sejak tahun 2017, Pemerintah Provinsi yang telah mendapatkan Zona Hijau pada tahun sebelumnya tidak dinilai kembali. Hal ini menyebabkan penurunan jumlah entitas Pemerintah Provinsi yang menjadi objek penilaian.

Hasil penilaian kepatuhan kategori Pemerintah Provinsi dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 didominasi dengan Zona Kuning. Peningkatan jumlah Provinsi yang berada pada Zona Hijau signifikan terjadi ditahun 2018 yakni sebesar 62,50%. Akan tetapi pada tahun 2019, Pemerintah Provinsi yang mendapatkan Zona Hijau kembali mengalami penurunan dan prosentasenya hanya sebesar 33,33%.

Pemerintah Provinsi yang berada dalam Zona Hijau pada tahun 2019 adalah Pemerintah Provinsi Jambi (nilai 95,15) dan Provinsi Sulawesi Tenggara (nilai 86,65). Penurunan hasil

penilaian kepatuhan terdapat pada Pemerintah Provinsi Maluku, dimana pada tahun 2018 Provinsi Maluku berada di Zona Kuning (nilai 51,48) dan pada tahun 2019 berada pada Zona Merah (niliai 45,31). Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat relatif stagnan di tahun 2018, yakni berada pada zona kuning (nilai 78,63). Kenaikan cukup signifikan lain ditunjukkan oleh Pemerintah Provinsi Papua Barat yang berada di Zona Kuning (nilai 80,01), lebih baik bila dibandingkan dengan tahun 2017 yang berada dalam Zona Merah (nilai 39,25).

Grafik 8. Perbandingan Zonasi Pemerintah Provinsi Tahun 2015 - 2019



4. Pemerintah Kabupaten

Penilaian kepatuhan Ombudsman RI untuk kategori Pemerintah Kabupaten setiap tahun selalu bertambah kuantitasnya. Pada tahun 2019, jumlah Pemerintah Kabupaten yang dinilai adalah sebanyak 215. Dari jumlah tersebut, 63 Pemerintah Kabupaten tidak dinilai kembali karena telah berada pada Zona Hijau pada tahun 2018. Ombudsman RI menambahkan 82 Kabupaten baru yang dinilai di tahun 2019. Penambahan Kabupaten baru ditujukan untuk pemenuhan populasi penilaian kabupaten di Indonesia.

Struktur zonasi pada tahun 2019 ini, Zona Hijau lebih banyak dibandingkan dengan Zona merah dengan rasio 33,02% berbanding 26,51% sedangkan Zona Kuning masih mendominasi untuk perolehan terbanyak dengan persentase 40,47%. Perolehan predikat dengan Zona Kuning untuk kategori Pemerintah Kabupaten hampir selalu mendominasi untuk persentase tertinggi yakni di tahun 2016, 2018 dan 2019, sedangkan untuk tahun 2015 dan 2017 yang mendominasi adalah Zona Merah.

Grafik 9. Perbandingan Zonasi Pemerintah Kabupaten Tahun 2015-2019



Komitmen dan kesungguhan Pemerintah Daerah, dalam hal ini Pemerintah Kabupaten menjadi kunci utama dalam meraih Zona Hijau kepatuhan standar pelayanan. Pada tahun 2019, kelimabelas Kabupaten yang baru dinilai langsung meraih Zona Hijau. Meskipun demikian, hasil penilaian juga menunjukkan stagnansi Zona dari perbandingan tahun 2018 ke 2019 yang terdiri dari Zona Kuning sebanyak 38 Pemerintah Kabupaten dan Zona Merah sebanyak 15 Pemerintah Kabupaten.

Selain stagnansi terdapat juga peningkatan dan penurunan dari tahun 2018 ke 2019. Peningkatan terjadi untuk 16 Pemerintah Kabupaten dimana pada tahun 2018 meraih Zona Merah dan tahun 2019 meraih Zona Hijau. Penurunan Zona terjadi untuk 7 Pemerintah Kabupaten yang pada tahun 2018 meraih Zona Kuning dan tahun 2019 meraih Zona Merah. Penurunan terjadi disebabkan karena kurang tanggapnya pemerintah kabupaten dalam mengakomodasi kebijakan pelayanan publik yang baru seperti pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan, penyederhanaan perizinan melalui pelimpahan kewenangan dan perbaikan kelembagaan unit pelayanan.

5. Pemerintah Kota

Pada tahun 2019, Penilaian Kepatuhan mengambil sampel pada 36 Pemerintah Kota. Jumlah ini meningkat dibanding tahun sebelumnya yang berjumlah 31 Pemerintah Kota. Penambahan jumlah sampel disumbang oleh 5 Pemerintah Kota yang baru pada tahun ini dijadikan sampel oleh Ombudsman RI sementara lainnya merupakan Pemerintah Kota yang sudah pernah diteliti pada tahun 2018 dan berada pada peringkat kepatuhan sedang (Zona Kuning) dan peringkat kepatuhan rendah (Zona Merah).

Dari sejumlah 98 Pemerintah Kota, Ombudsman RI mengambil sampel pada 36 pemerintah kota. Sebanyak 62 pemerintah kota lainnya tidak dipilih karena sebelumnya telah menjadi objek sampel penilaian kepatuhan atau tidak menjadi pilihan sampel pada tahun ini. Adapun Pemerintah Kota yang telah menjadi sampel sejak tahun 2015 adalah sebanyak 54 Pemerintah Kota dan terdapat 8 Pemerintah Kota yang belum pernah dijadikan sampel sama sekali.

Grafik 10. Perbandingan Zonasi Pemerintah Kota Tahun 2015-2019



Secara umum, penilaian pada Pemerintah Kota selama 5 tahun cenderung berada pada Zona Kuning. Ketika pertama kali dimulai pada tahun 2015, sebagian besar Pemerintah Kota berada pada Zona Merah. Kecenderungan ini sangat mungkin disebabkan karena pada tahun tersebut adalah tahun pertama diperkenalkannya Survei Kepatuhan. Selanjutnya, sejak tahun 2016 hingga tahun 2019 ini Pemerintah Kota cenderung berada pada Zona Kuning.

Dibandingkan dengan tahun 2018, pada tahun 2019 terdapat 1 (satu) Pemerintah Kota yang baru dinilai dan langsung masuk Zona Hijau yaitu Pemerintah Kota Parepare. Secara umum, dari 12 Pemerintah Kota yang berada pada Zona Hijau pada tahun ini, 11 diantaranya merupakan peningkatan dari Zona Kuning. Kecenderungan yang layak diapresiasi juga adalah 5 Pemerintah Kota yang mengalami peningkatan dari Zona Merah ke Zona Kuning, yaitu Pemerintah Kota Banjar, Pemerintah Kota Baubau, Pemerintah Kota Tanjung Balai, Pemerintah Kota Tasikmalaya dan Pemerintah Kota Tebing Tinggi.

Situasi yang perlu diperbaiki adalah masih terdapat 15 Pemerintah Kota berada pada Zona yang sama bahkan turun dari Zona Kuning ke Zona Merah. Selengkapnya adalah 9 Pemerintah Kota bertahan pada Zona Kuning, 4 Pemerintah Kota tetap pada Zona Merah dan 2 Pemerintah Kota turun dari Zona Kuning menjadi Zona Merah.

Temuan lain terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan di daerah

1. Pelimpahan Kewenangan Perizinan

Isu penyederhanaan pelayanan publik dalam kerangka reformasi birokrasi telah lama digulirkan selaras dengan usia orde reformasi di Indonesia. Pelayanan publik yang memusatkan kewenangan kepada Kepala Daerah mulai didistribusikan agar mereduksi sentimen patriarkis yang telah lama menjadi patologi birokrasi Indonesia. Berbagai regulasi mulai diterbitkan untuk mengimplementasikannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi salah satu dasar pendistribusian kewenangan tersebut.

Sejalan dengan penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI tentang undang-undang pelayanan publik, terdapat beberapa temuan penting yang perlu segera untuk dibenahi dalam mewujudkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, yaitu:

a. Tingginya ketidakpatuhan terhadap pelaksanaan terpadu satu pintu.

Model pelayanan terpadu satu pintu telah diamanatkan melalui Peraturan Presiden 97 tahun 2014 yang ditujukan untuk memudahkan pengguna layanan dalam melakukan pendaftaran hingga pengambilan izin. Dalam praktiknya, masih ditemukan situasi dimana pengguna layanan perlu mengurus terlebih dahulu rekomendasi teknis di Perangkat Daerah (PD) teknis kemudian ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Data yang berhasil dihimpun melalui penilaian kepatuhan menunjukkan terdapat 132 kabupaten dari 215 kabupaten yang dinilai atau sebesar 61,40% belum menerapkan keterpaduan pelayanan publik secara utuh. Pada tingkat Pemerintah Kota, dari 36 Kota yang diteliti, sebanyak 17 diantaranya atau sebesar 47,22% masih belum menerapkan keterpaduan pelayanan publiknya secara optimal.

b. Belum terwujud efektifitas dan percepatan pelayanan perizinan

Peraturan Menteri Dalam Negeri 138 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengamanatkan penempatan tenaga teknis yang berasal dari PD teknis di DPMPTSP untuk melayani rekomendasi teknis. Ketentuan ini termaktub dalam Pasal 46 dalam peraturan menteri tersebut, namun pelaksanaannya dirasa kurang optimal oleh karena tim teknis yang dibentuk berdasarkan keputusan kepala daerah tidak memiliki kewenangan untuk mengesahkan rekomendasi. Pengesahan rekomendasi masih diletakkan pada Kepala PD teknis terkait sehingga eksekusi hasil pengujian dan verifikasi lapangan tidak bisa langsung menghasilkan izin walaupun telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Pelaksanaan *Online Single Submission* (OSS)

Kemajuan arus teknologi informasi menjadi jembatan bagi percepatan pelaksanaan pelayanan publik terutama dalam bidang perizinan berusaha untuk keperluan investasi. Investasi telah dan akan menjadi tema utama kebijakan pemerintah dalam menanggulangi permasalahan sosial ekonomi di Indonesia. Keluhan investor baik dalam dan luar negeri terkait belitan pengurusan perizinan di Indonesia menjadi dasar dibentuknya program OSS. Program ini diharapkan menjadi terobosan untuk meningkatkan posisi Indonesia dalam pemeringkatan *Ease of Doing Business* (EODB).

Program OSS dikesalasi melalui regulasi Peraturan Pemerintah 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Penilaian kepatuhan standar pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman RI juga memantau pelaksanaan perizinan investasi yang terhubung dalam program OSS. Percepatan dan efektifitas yang diharapkan melalui program ini mengalami beberapa kendala berikut:

a. Produk pelayanan yang tidak seragam

Pada Peraturan Pemerintah 24 Tahun 2018 terdapat pemangkasan dan penggabungan izin namun dalam prakteknya banyak pemerintah daerah masih mempublikasikan produk izin mempergunakan nomenklatur lama sehingga membingungkan pengguna layanan. Beberapa Pemerintah Daerah juga belum menyesuaikan izin berusaha yang telah tergabung dalam OSS. Hal ini dibuktikan dengan perbedaan antar pemerintah daerah dalam menyusun daftar produk layanan yang dilayani di DPMPTSP baik melalui peraturan Gubernur, Bupati, dan Walikota.

Dalam pelaksanaan perizinan berusaha ditemukan DPMPTSP yang menerbitkan 2 (dua) bentuk izin yang berbeda (versi OSS dan versi DPMPTSP) untuk izin yang sama, salah satunya yaitu izin usaha jasa konstruksi (IUJK). Hal ini disebabkan karena pihak lain belum mengetahui dan mengakui keabsahan produk izin melalui OSS, sebagai contoh adalah pihak perbankan. Selain itu, beberapa pemerintah daerah masih menerbitkan izin gangguan atau surat izin tempat usaha padahal izin tersebut sudah dihapus dengan tujuan untuk mempercepat iklim investasi melalui paket kebijakan ekonomi yang telah dikeluarkan.

b. Lambannya Penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Belum rampungnya norma, standar, prosedur dan kriteria (NSPK) di beberapa kementerian dan lembaga menyebabkan pemerintah daerah tidak bisa mengakomodasi dengan cepat penyesuaian SOP untuk program OSS. Program tersebut merubah cara kerja permohonan, proses, hingga penerbitan izin berusaha sehingga penyesuaian SOP merupakan kebutuhan mendesak, hal ini diperparah dengan *manual book* yang kurang operasional sehingga pengguna layanan rawan menginput data izin yang tidak sesuai kondisi sebenarnya.

c. Sistem Teknologi Informasi Yang Belum Terintegrasi

Pelaksanaan Online single Submission menitikberatkan pada penggunaan teknologi informasi. Beberapa DPMPTSP di daerah bahkan telah memiliki sistem aplikasi tersendiri dalam pemrosesan perizinan namun hingga sekarang sistem aplikasi OSS belum bisa terintegrasi dengan sistem yang telah dibuat oleh DPMPTSP yang mengakibatkan tidak efisiennya proses tersebut. Sistem OSS juga belum terintegrasi dengan sistem teknologi perizinan sektoral yang lebih dulu ada seperti Sistem Informasi Manajemen Bangunan untuk pemrosesan izin mendirikan bangunan (IMB).

Saran Ombudsman Republik Indonesia

Melihat hasil penilaian yang telah dilakukan serta dalam rangka mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik, Ombudsman RI memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada Presiden, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan Menteri Dalam Negeri, agar:
 - a. Mendorong Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah mengimplementasikan standar pelayanan publik di instansi pelayanan publik masing-masing.
 - b. Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Kepada Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, Bupati, Walikota untuk:
 - a. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi. Apresiasi atau *award* sebagai bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen pimpinan unit memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - b. Memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah dan Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang.
 - c. Menyelenggarakan program secara sistematis dan mandiri, upaya mempercepat implementasi standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kewajiban penyelenggara layanan, khusus yang mempublikasikan standar pelayanan publik, diawali dengan penyusunan yang melibatkan partisipasi publik, penetapan dan implementasi standar pelayanan. Sekiranya diperlukan, Ombudsman RI bersedia membantu dan/atau memfasilitasinya.
 - d. Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Terdapat lebih dari 10 komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik demi terciptanya kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat. Guna memantau pemenuhan standar pelayanan publik dan untuk menjaga konsistensi peningkatannya, maka disarankan menunjuk pejabat yang kompeten.
 - e. Menyelenggarakan pelayanan secara efektif, sistematis dan terintegrasi dengan program nasional. Dalam rangka mengakselerasi program *online single submission* (OSS), Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah saling berkordinasi untuk percepatan pelimpahan perizinan, perbaikan standar operasional prosedur per-produk layanan, dan integrasi sistem teknologi informasi antar sektoral pelayanan publik.

Dibuat untuk pelayanan publik Indonesia.....



Ombudsman Republik Indonesia
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan,
Jakarta Selatan 12920.
Telp : (021) 2251 3737
Fax : (021) 5296 0907 / 5296 0908

 137  www.ombudsman.go.id



OmbudsmanRI137



0821 3737 3737