



## OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 2588/ORI-SRT/XII/2018  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan  
Publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun  
2009 tentang Pelayanan Publik di Tahun 2018

05 Desember 2018

Yth. Bupati Kolaka  
Di Kolaka

Dengan hormat,

Bersama ini mengingatkan bahwa guna percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dan sebagai pelaksanaan Peraturan Presiden RI Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019, Ombudsman RI mendorong penyelenggara pelayanan publik mematuhi amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, Ombudsman RI melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan publik. Hasil penilaian diharapkan menjadi acuan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penilaian Kepatuhan dilaksanakan secara berkelanjutan setiap tahun sejak tahun 2015. Hasil penilaian menunjukkan masih rendahnya kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap implementasi standar pelayanan publik dalam berbagai bentuk yaitu ketidakjelasan proses dan prosedur, ketidakpastian jangka waktu pelayanan, dan khususnya mengenai ketidakpastian hukum perijinan investasi. Kondisi tersebut, dapat berdampak pada pelayanan publik yang buruk, potensi mengakibatkan perilaku koruptif, dan menurunnya kewibawaan pemerintah.

Berdasarkan Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang dilakukan terhadap produk pelayanan administrasi di **Pemerintah Kabupaten Kolaka, dari 55 produk layanan administrasi diperoleh nilai 26,61 dan masuk dalam Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah** sebagaimana rincian terlampir.

Predikat Kepatuhan Tinggi atau Zona Hijau diperoleh dari rentang nilai 81-100, Predikat Kepatuhan Sedang atau Zona Kuning diperoleh dari rentang nilai 51-80, dan Predikat Kepatuhan Rendah atau Zona Merah diperoleh dari rentang nilai 0-50. Akumulasi nilai tersebut diperoleh dari bobot nilai per-variabel pertanyaan yang dilihat dari sisi ketampakan fisik pada penyelenggara layanan administratif baik tingkat Pusat maupun Daerah.

Hasil ini perlu disikapi secara positif dengan upaya perbaikan dan komitmen Pimpinan. Terhadap hasil penilaian tersebut, Ombudsman RI menyarankan agar:

1. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi. Hal ini penting sebagai bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen pimpinan unit memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Memberi 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.
3. Menyelenggarakan program secara sistematis dan mandiri untuk mempercepat implementasi standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kewajiban penyelenggara layanan dalam mempublikasikan standar pelayanan publik diawali dengan penyusunan yang melibatkan partisipasi publik, penetapan dan implementasi standar pelayanan. Sekiranya diperlukan, Ombudsman RI bersedia membantu dan/atau memfasilitasinya.
4. Menunjuk pejabat yang kompeten untuk memantau konsistensi dan 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.
5. Mempercepat perbaikan dan peningkatan tata kelola pelayanan yang terintegrasi dengan menerapkan asas pendelegasian wewenang atas produk layanan, dukungan manajemen sumber daya manusia yang profesional, serta pemenuhan sarana dan prasarana dalam menjalankan proses pelayanan.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.



Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

Prof. Amzulian Rifai, S.H, LL.M., Ph.D.

Tembusan :

1. Presiden Republik Indonesia;
2. Ketua DPR RI; dan
3. Ketua Komisi II DPR RI;

**Nilai Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Terhadap Standar Pelayanan Publik  
Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2018**

Kategorisasi : Pemerintah Daerah  
 Pemerintah Daerah : Kabupaten Kolaka  
 Periode Observasi : Mei – Juni 2018

No	Nama Unit Layanan	Produk Layanan	Nilai
1.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	1. Akta Kematian	28.50
		2. Akta Kelahiran	28.50
		3. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	22.50
		4. Kartu Keluarga (KK)	22.50
		5. Akta Perkawinan	28.50
2.	Dinas Koperasi dan UKM	6. Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi	14.00
		7. Izin Usaha Simpan Pinjam	8.00
3.	Dinas Lingkungan Hidup	8. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup	10.00
		9. Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3)	10.00
		10. Izin Pembuangan Limbah Cair (SIPLC)	10.00
		11. Rekomendasi AMDAL	10.00
		12. Rekomendasi UKL/UPL	10.00
4.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	13. Izin Apotik	38.50
		14. Izin Praktik Dokter	38.50
		15. Izin Toko Obat	38.50
		16. Izin Praktik Bidan	38.50
		17. Izin Klinik	38.50
		18. Tanda Daftar Usaha Pariwisata Hotel	38.50
		19. Izin Rumah Makan	38.50
		20. Izin Usaha Salon	38.50
		21. Izin Usaha Agen Travel	38.50
		22. Surat Izin Usaha Kafe	38.50
		23. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	38.50
		24. Izin Pemasangan Reklame	38.50
		25. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	44.50
		26. Izin Lokasi	38.50
		27. Izin Prinsip Penanaman Modal	38.50
28. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	38.50		
29. Izin Usaha Penanaman Modal	38.50		
30. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Merger)	38.50		
31. Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	38.50		

No	Nama Unit Layanan	Produk Layanan	Nilai
		32. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	44.50
		33. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	44.50
		34. Tanda Daftar Gudang	56.50
		35. Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)	44.50
		36. Izin Trayek	38.50
		37. Izin Usaha Industri	38.50
		38. Izin Tanda Daftar Industri	44.50
		5.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
40. Izin Pendirian dan Operasional PAUD, Kursus/ LPK/ Non Formal	6.00		
41. Izin Operasional Kursus-Kursus dan Lembaga Pendidikan	6.00		
42. Izin Pendirian Sekolah Swasta (TK, SD, SMP)	6.00		
6.	Dinas Perhubungan	43. Izin Usaha Angkutan Umum	10.00
		44. Izin Penyelenggaraan dan Pembangunan Fasilitas Parkir	10.00
		45. Pengujian Kendaraan Bermotor	7.00
7.	Dinas Sosial	46. Rekomendasi BPJS	12.50
		47. Rekomendasi Pengangkatan Anak	12.50
		48. Izin Operasional Panti Sosial	12.50
		49. Izin Mengadopsi Anak	12.50
		50. Izin Undian Gratis Berhadiah	12.50
8.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	51. Pembuatan AK-1 / Kartu Pencari Kerja	48.50
		52. Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA)	12.50
		53. Perpanjangan AK-1 / Kartu Pencari Kerja	12.50
		54. Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja	12.50
		55. Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta	12.50
<b>Nilai Rata-Rata</b>			<b>26.61</b>
<b>Zona Kepatuhan</b>			<b>Merah</b>

Keterangan Kategorisasi Penilaian Pemerintah Daerah :

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0 - 50	Rendah	Merah
51 - 80	Sedang	Kuning
81 - 100	Tinggi	Hijau