



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.333, 2017

OMBUDSMAN. Standar Pelayanan Publik.
Penilaian Kepatuhan. Pencabutan.

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 22 TAHUN 2016

TENTANG

PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;

b. bahwa Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2015 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik tidak sesuai dengan perkembangan dan kondisi saat ini, sehingga perlu dicabut dan diganti;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
4. Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 3);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OMBUDSMAN TENTANG PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Ombudsman ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
2. Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman Penyelenggara Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

3. Kepatuhan adalah ketaatan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memenuhi Standar Pelayanan Publik yang efektif dan efisien.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Penilaian Kepatuhan dimaksud untuk meningkatkan Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik secara terus menerus dan berkesinambungan sebagai upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pasal 3

Penilaian Kepatuhan bertujuan untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah mal administrasi.

BAB III

ASAS

Pasal 4

Penilaian Kepatuhan dilaksanakan berdasarkan integritas, Kepatuhan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

BAB IV

RUANG LINGKUP

Pasal 5

Ruang lingkup penilaian Kepatuhan yaitu penilaian Kepatuhan penyelenggara terhadap pemenuhan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal 6

Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 terdiri atas:

- a. Kementerian dan Lembaga; dan
- b. Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

BAB V RESPONDEN

Pasal 7

Responden penilaian Kepatuhan terdiri atas:

- a. Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- b. pengguna layanan.

BAB VI KATEGORISASI PENILAIAN

Pasal 8

Nilai hasil penilaian Kepatuhan dikategorikan dalam zonasi:

- a. zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi;
- b. zona kuning dengan prediksi kepatuhan sedang; dan
- c. zona merah dengan prediksi kepatuhan rendah.

Pasal 9

Nilai hasil penilaian Kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, sebagai berikut;

- a. Kementerian dan Lembaga, ditentukan oleh nilai rata-rata terhadap seluruh produk layanan yang terdapat dalam unit pelayanan publik; dan
- b. Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota, ditentukan oleh nilai rata-rata terhadap seluruh produk layanan yang terdapat dalam Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

BAB VII PREDIKAT KEPATUHAN

Pasal 10

- (1) Hasil penilaian Kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia.
- (2) Hasil penilaian Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dalam bentuk predikat Kepatuhan.
- (3) Predikat Kepatuhan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota diberikan kepada gubernur dan bupati/walikota.
- (4) Predikat Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berlaku untuk jangka waktu 1 (satu) tahun terhitung sejak ditetapkan.
- (5) Predikat Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat dicabut dalam hal:
 - a. berdasarkan putusan rapat pleno Ombudsman, Penyelenggara Pelayanan Publik tidak lagi memenuhi kriteria;
 - b. Penyelenggara Pelayanan Publik mencabut atau tidak menyediakan/memajang kembali salah satu dan/atau beberapa komponen Standar Pelayanan Publik; dan
 - c. terdapat praktik kecurangan dalam proses penilaian nilai Kepatuhan.

BAB VIII PENGAMBILAN DATA

Pasal 11

- (1) Pengambilan data dalam penilaian Kepatuhan dilakukan oleh Insan Ombudsman.
- (2) Dalam hal tertentu, pengambilan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan oleh selain Insan Ombudsman yang ditentukan melalui seleksi.
- (3) Hal tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur lebih lanjut dengan Keputusan Ketua Ombudsman