



# 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

Republik Indonesia.

- (4) Pelaksana pengambil data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), ditetapkan Ketua Ombudsman Republik Indonesia.

## BAB IX

### PELAKSANAAN PENILAIAN KEPATUHAN

#### Bagian Kesatu

#### Kementerian Dan Lembaga

#### Pasal 12

Penilaian Kepatuhan terhadap layanan Kementerian dan Lembaga dilakukan terhadap Standar Pelayanan Publik dengan variabel:

- a. standar pelayanan;
- b. maklumat layanan;
- c. sistem informasi pelayanan publik;
- d. sarana, prasarana, dan fasilitas;
- e. pelayanan khusus;
- f. pengelola pengaduan;
- g. penilaian kinerja;
- h. visi, misi, dan moto pelayanan;
- i. atribut; dan
- j. pelayanan terpadu.

#### Pasal 13

Hasil penilaian Kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, dengan nilai dan kategorisasi sebagai berikut:

- a. nilai 89 (delapan puluh sembilan) sampai dengan 110 (seratus sepuluh): zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi;
- b. nilai 56 (lima puluh enam) sampai dengan 88 (delapan puluh delapan): zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang; dan
- c. Nilai nilai 0 (nol) sampai dengan 55 (lima puluh lima): zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

## Bagian Kedua

### Pemerintah Provinsi Dan Pemerintah Kabupaten/Kota

#### Pasal 14

Penilaian Kepatuhan terhadap layanan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota dilakukan terhadap Standar Pelayanan Publik dengan variabel:

- a. Standar Pelayanan;
- b. maklumat layanan;
- c. sistem informasi pelayanan publik;
- d. sarana, prasarana, dan fasilitas;
- e. pelayanan khusus;
- f. pengelola pengaduan;
- g. penilaian kinerja;
- h. visi, misi, dan moto pelayanan;
- i. atribut; dan
- j. pelayanan terpadu.

#### Pasal 15

Hasil penilaian Kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, dengan nilai dan kategorisasi sebagai berikut:

- a. nilai 81 (delapan puluh satu) sampai dengan 100 (seratus): zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.
- b. nilai 51 (lima puluh satu) sampai dengan 80 (delapan puluh): zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang.
- c. nilai 0 (nol) sampai dengan 50 (lima puluh): zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

## Bagian Ketiga

### Penilaian Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### Pasal 16

- (1) Penilaian kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan untuk mengetahui Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan kewajibannya.
- (2) Indikator penilaian kompetensi Penyelenggaraan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas:

- a. pemahaman terhadap kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia;
- b. pemahaman penyelenggara terhadap survei Kepatuhan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. survei kepuasan masyarakat;
- d. pelibatan masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- e. pengelolaan pengaduan; dan
- f. penyelenggaraan pelayanan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

## BAB X

### PENCETAKAN DAN PENYERAHAN PREDIKAT KEPATUHAN

#### Pasal 17

Sertifikat Kepatuhan dicetak oleh Ombudsman Republik Indonesia.

#### Pasal 18

- (1) Penyerahan sertifikat Kepatuhan kepada Kementerian dan Lembaga dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia.
- (2) Penyerahan sertifikat Kepatuhan kepada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di daerah.

## BAB XI

### KEPEMILIKAN DATA

#### Pasal 19

- (1) Data baku, data olahan, dan data hasil penilaian Kepatuhan merupakan milik Ombudsman Republik Indonesia.
- (2) Pihak lain dilarang mengambil, memanfaatkan, dan menyebarkan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tanpa mencantumkan referensi Ombudsman Republik Indonesia.

## BAB XII

### BIAYA

#### Pasal 20

- (1) Biaya yang diperlukan dalam penilaian Kepatuhan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Ombudsman Republik Indonesia.
- (2) Penyelenggara tidak dibebani biaya.

## BAB XIII

### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 21

Hal-hal yang belum diatur atau belum cukup diatur dalam Peraturan Ombudsman ini, akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia.

## BAB IX

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 22

Pada saat Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku, Peraturan Ombudsman Nomor 17 Tahun 2015 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 23

Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Ombudsman ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 21 April 2016

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMZULIAN RIFAI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Februari 2017

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA