



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

20 November 2017

Nomor : 2030/ORI-SRT/XI/2017
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan
Publik dan Kompetensi Penyelenggara sesuai
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik

Kepada Yth.
Walikota Jambi
di
Jambi

Dengan hormat,

Bersama ini mengingatkan bahwa guna mempercepat 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 ketidakjelasan proses dan prosedur, ketidakpastian jangka waktu pelayanan, dan khususnya mengenai ketidakpastian hukum perizinan 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 Kota Jambi, dari **53 produk layanan administrasi diperoleh nilai 85.22 dan masuk dalam Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi** 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 50-80, 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.

Sejak tahun 2016, Ombudsman RI juga melakukan penilaian terhadap kompetensi penyelenggaraan dalam standar pelayanan publik yang merupakan survei ikutan (*omnibus survey*) dilakukan satu paket dengan Survei Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik. Survei ikutan tersebut mencoba menggali lebih dalam secara substansial terhadap implementasi standar pelayanan sehingga mendapatkan gambaran penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih komprehensif dan tidak hanya terpaku pada pemenuhan aspek ketampakan fisik standar pelayanan.

Berdasarkan hasil penilaian kompetensi penyelenggaraan standar Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi **memperoleh nilai 61.43 dan masuk dalam kategori Sedang.**

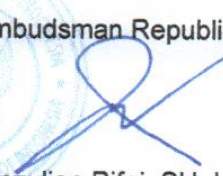
Mutu nilai kategori tinggi diperoleh dari rentang nilai 75,01 – 100, untuk kategori sedang dari rentang nilai 50,01 – 75,00 dan untuk kategori rendah $\leq 50,00$. Akumulasi nilai tersebut didapat dari 3 dimensi (dimensi Pemahaman Standar Layanan, dimensi Tindakan/Sikap Standar Layanan, dan dimensi Sumber Daya) yang ditanyakan kepada penyelenggara layanan dengan melampirkan bukti tertentu pada setiap variabel pertanyaannya.

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. 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.
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 terpadu satu pintu 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, SH, LL.M, Ph.D

Tembusan Yth.:

1. Presiden Republik Indonesia;
2. Ketua DPR RI;
3. Ketua Komisi II DPR RI;
4. Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jambi

No.	Nama Unit Layanan	Produk Layanan	Nilai
		32. Izin usaha perawatan tubuh	98.00
		33. Tanda Daftar Perusahaan Bentuk Lainnya	98.00
		34. Izin usaha tata rias pengantin	98.00
		35. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan	98.00
		36. Izin usaha pangkas rambut	98.00
5.	Dinas Pendidikan	37. Pelayanan Legalisir Ijazah	83.00
		38. Kenaikan Pangkat Tenaga Terdidik	43.50
		39. Mutasi Siswa	70.50
6.	Dinas Perhubungan	40. Permohonan Uji Berkala Pertama	84.00
		41. Permohonan Uji Berkala	84.00
		42. Permohonan Mutasi Masuk	84.00
7.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	43. Izin Pemakaian Toko/Los/dan Petak	16.50
8.	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	44. Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH)	59.50
		45. Izin Usaha Penggilingan Padi	17.50
9.	Dinas Sosial	46. Rekomendasi BPJS	62.50
		47. Rekomendasi Pengangkatan Anak	36.50
		48. Pembuatan Tanda Daftar LKS	60.50
		49. Izin pengumpulan uang/sumbangan	60.50
10.	Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UMKM	50. AK-1 / Kartu Pencari Kerja	83.00
		51. Rekomendasi Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja	53.00
		52. Izin Usaha Simpan Pinjam	83.00
		53. Penerbitan Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi	83.00
Nilai Rata-Rata			85.22
Zona Kepatuhan			Hijau

Keterangan Kategorisasi Penilaian Pemerintah Daerah :

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

Nilai Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tahun 2017

Kategorisasi : Pemerintah Daerah
Pemerintah Daerah : Kota Jambi
Periode Observasi : Mei – Juli 2017

No.	Nama Unit Layanan	Produk Layanan	Nilai
1.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	98.00
		2. Kartu Keluarga (KK)	98.00
		3. Akta Kematian	98.00
		4. Akta Kelahiran	98.00
		5. Akta Perkawinan	98.00
2.	Dinas Kesehatan	6. Rekomendasi Izin Apotek	90.50
		7. Izin Praktik Dokter	59.50
3.	Dinas Lingkungan Hidup	8. Izin Lingkungan	88.00
		9. Izin Penyimpanan Sementara Bahan Berbahaya Beracun (B3)	78.00
4.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	10. Izin Prinsip Penanaman Modal	98.00
		11. Izin Trayek	98.00
		12. Izin Usaha Angkutan	98.00
		13. Penerbitan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	98.00
		14. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	98.00
		15. Izin Gangguan (HO)	98.00
		16. Penerbitan Izin Reklame	98.00
		17. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	98.00
		18. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	98.00
		19. Izin Usaha Penggabungan Penanaman Modal	98.00
		20. Izin Apotek	98.00
		21. Izin Toko Obat	98.00
		22. Izin Rumah Sakit	98.00
		23. Izin Pelatihan Penyelenggara Lembaga Swasta	98.00
		24. Izin Pendirian Lembaga Pendidikan PAUD	98.00
		25. Surat Izin Usaha Perdagangan	98.00
		26. Izin Usaha Industri	98.00
		27. Surat Izin Tanda Daftar Industri	98.00
		28. Tanda Daftar Gudang	98.00
		29. Tanda Daftar Usaha Pariwisata	98.00
		30. Izin Usaha Toko Swalayan	98.00
		31. Izin usaha salon	98.00



Kuesioner “Penyelenggara PTSP Kota”

Kantor Ombudsman

KANTOR OMBUDSMAN RI	Kantor Perwakilan Jambi
KELOMPOK INSTANSI	Kota
PROVINSI	JAMBI
KABUPATEN/ KOTA	KOTA JAMBI
NAMA PTSP	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi
ALAMAT	Jl.H Zainir Haviz Kota Baru-Jambi
NO. TELP/ FAX	0741-444855

Pemahaman Standar Layanan

01. Pemahaman komponen standar layanan	Paham
02. Pemahaman tahapan standar layanan	Cukup paham
03. Pemahaman makna maladministrasi	Cukup paham
04. Pengetahuan bentuk-bentuk maladministrasi	Cukup paham
05. Pengetahuan terkait stakeholder pengawas standar layanan	Cukup paham
06. Pengetahuan tujuan survey kepatuhan standar pelayanan publik	Cukup paham
07. Pemahaman fungsi dan kedudukan Ombudsman Republik Indonesia	Paham

Tindakan / Sikap / Skill Terkait Standar Layanan

08. Pelaksanaan Survey kepuasan masyarakat	Melaksanakan 1 tahun sekali
09. Kegiatan publikasi survey kepuasan masyarakat	Mempublikasikan hasil survey beserta metode penghitungannya
10. Pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik	Kurang Melibatkan
11. Kelengkapan evaluasi pengelolaan pengaduan	Kurang Lengkap
12. Integrasi kepada sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional	Tidak terintegrasi
13. Pemberian reward and punishment kepada pelaksana layanan	Pernah memberikan reward atau punishment
14. Pembuatan laporan mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana serta fasilitas pelayanan publik	Tidak membuat laporan

Sumber Daya

15. Kuantitas petugas administrasi layanan	Memadai
16. Kuantitas petugas teknis layanan	Cukup Memadai
17. Kemandirian pengelolaan pegawai administrasi dan pegawai teknis	Setengah mandiri
18. Dukungan peralatan utama dalam menjalankan proses layanan	Cukup Memadai
19. Dukungan sarana dan prasarana penunjang dalam menjalankan proses layanan	Memadai
20. Kecukupan alokasi anggaran dalam menjalankan proses layanan	Cukup Memadai
21. Kecukupan alokasi anggaran dalam peningkatan kapasitas pelaksana layanan	Cukup Memadai

KATEGORI

- 1 - 50 RENDAH
51 - 75 SEDANG
76 - 100 TINGGI

61.43
SEDANG



PEMERINTAH KOTA JAMBI



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAMBI

MEMBERIKAN
PREDIKAT KEPATUHAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
SESUAI DENGAN SURAT OMBUDSMAN RI NOMOR : 2030/ORI-SRT/XI/2017 TANGGAL 20 NOVEMBER 2017

KEPADA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA JAMBI

"PREDIKAT KEPATUHAN TINGGI DALAM ZONA HIJAU PENILAIAN UNTUK TAHUN 2017"
DENGAN NILAI RATA-RATA : 83

WALIKOTA JAMBI

DR. H. SYARIF FASHA, ME

MENGETAHUI,
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAMBI



H.M. TAUFIK YASAK, SH, MM
Kepala Perwakilan



PEMERINTAH KOTA JAMBI



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAMBI

MEMBERIKAN
PREDIKAT KEPATUHAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
SESUAI DENGAN SURAT OMBUDSMAN RI NOMOR : 2030/ORI-SRT/XI/2017 TANGGAL 20 NOVEMBER 2017

KEPADA

DINAS KESEHATAN KOTA JAMBI

**“PREDIKAT KEPATUHAN SEDANG DALAM ZONA HIJAU PENILAIAN UNTUK TAHUN 2017
DENGAN NILAI RATA-RATA : 75**

WALIKOTA JAMBI

D. H. SYARIF FASHA, ME

MENGETAHUI
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAMBI



H.M. TALUPEK YASAK, SH, MI



PEMERINTAH KOTA JAMBI



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI

MEMBERIKAN
PREDIKAT KEPATUHAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
SESUAI DENGAN SURAT OMBUDSMAN RI NOMOR : 2030/ORI-SRT/XI/2017 TANGGAL 20 NOVEMBER

KEPADA

DINAS PENDIDIKAN KOTA JAMBI

**"PREDIKAT KEPATUHAN SEDANG DALAM ZONA HIJAU PENILAIAN UNTUK TAHUN :
DENGAN NILAI RATA-RATA : 66**

WALIKOTA JAMBI

DRA. H. SYARIF FASHA, ME

MENGETAHUI,
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA



H.M. TAUFIK YASAK, SH,
Kepala Perwakilan



PEMERINTAH KOTA JAMBI



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAMBI

MEMBERIKAN
PREDIKAT KEPATUHAN

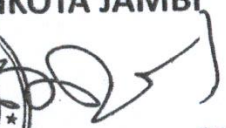
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
SESUAI DENGAN URAT OMBUDSMAN RI NOMOR : 2030/ORI-SRT/XI/2017 TANGGAL 20 NOVEMBER 201

KEPADA

DINAS TENAGA KERJA, KOPERASI DAN UMKM KOTA JAMBI

"PREDIKAT KEPATUHAN SEDANG DALAM ZONA HIJAU PENILAIAN UNTUK TAHUN 201
DENGAN NILAI RATA-RATA : 75.5

WALIKOTA JAMBI

H. H. SYARIF FASHA, ME

MENGETAHUI,
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAMBI



H.M. TAUFIK YASAK, SH, MM
Kepala Perwakilan



PEMERINTAH KOTA JAMBI



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA

MEMBERIKAN
PREDIKAT KEPATUHAN

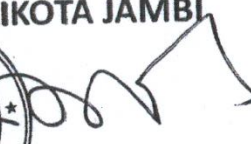
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
SESUAI DENGAN SURAT OMBUDSMAN RI NOMOR : 2030/ORI-SRT/XI/2017 TANGGAL 20 NOVEMBER :

KEPADA

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA JAMBI

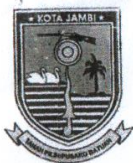
“PREDIKAT KEPATUHAN TINGGI DALAM ZONA HIJAU PENILAIAN UNTUK TAHUN 20
DENGAN NILAI RATA - RATA : 98

WALIKOTA JAMBI

DR. H. SYARIF FASHA, ME

MENGETAHUI,
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA



H.M. LAUFIK YASAK, SH, M
Kepala Perwakilan



PEMERINTAH KOTA JAMBI



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAMBI

MEMBERIKAN
PREDIKAT KEPATUHAN

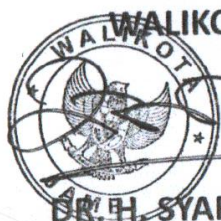
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
SESUAI DENGAN SURAT OMBUDSMAN RI NOMOR : 2030/ORI-SRT/XI/2017 TANGGAL 20 NOVEMBER 2017

KEPADA

DINAS PERHUBUNGAN KOTA JAMBI

**“PREDIKAT KEPATUHAN TINGGI DALAM ZONA HIJAU PENILAIAN UNTUK TAHUN 2017
DENGAN NILAI RATA-RATA : 84**



WALIKOTA JAMBI

DR. H. SYARIF FASHA, ME

MENGETAHUI,
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAMBI



H.M. TAUFIK YASAK, SH, MM
Kepala Perwakilan