OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

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

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

Ringkasan Eksekutif

PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2022

www.ombudsman.go.id

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar pelayanan. Standar tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolok ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Di sana diuji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sejak tahun 2015, Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penilaian dilakukan terhadap kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan. Sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, kegiatan penilaian dilakukan sebagai wujud fungsi pencegahan maladministrasi.

Penilaian kepatuhan yang selama ini dilakukan hanya melihat pemenuhan standar pelayanan secara *tangible* (ketampakan fisik) pada unit penyelenggara layanan. Pada tahun 2021 dilakukan penilaian pada 24 Kementerian, 16 Lembaga dan 548 Pemerintah Daerah (Provinsi, Kota dan Kabupaten). Hasil penilaian digolongkan dalam tiga Kategori; Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau), Tingkat Kepatuhan Sedang (Zona Kuning), dan Tingkat Kepatuhan Rendah (Zona Merah).

Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, pada tahun 2022 Ombudsman melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun ini, penilaian diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan. Semua komponen tersebut, menjadi bagian dari Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022. Dengan demikian, penilaian ini diharapkan dapat menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik yang dicermati dalam dimensi input dan proses *(service manufacturing)* hingga output dan dampak *(impactful public service)*.

Bagi Ombudsman RI sendiri, perbaikan konsep penilaian tersebut juga diharapkan dapat memperkuat pengawasan Ombudsman untuk mencegah maladministrasi. Profil yang lengkap dan gambaran situasi yang lebih detil tentu penting dalam mengembangkan intervensi program lebih lanjut, baik pada sisi pencegahan (kerja pendampingan) maupun antisipasi bagi pelaksnaaan fungsi pemeriksaan terhadap laporan masyarakat.



Metodologi

- Wawancara kepada penyelenggara layanan
- Wawancara masyarakat
- Observasi ketampakan fisik (tangible)
- Pembuktian dokumen pendukung

Waktu Penilaian

Minggu ke 2 bulan Agustus - Minggu ke 2 bulan November

Lokus Penilaian

- 25 Kementerian
- 14 Lembaga
- 34 Pemerintahan Provinsi
- 98 Pemerintahan Kota
- 415 Pemerintahan Kabupaten

Maksud dan Tujuan Penilaian



Mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan.

Mengidentifikasi tingkat kompetensi penyelenggara pelayanan publik, mengidentifikasi kecukupan pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan, mengidentifikasi pemenuhan komponen standar pelayanan publik, dan mengidentifikasi pengelolaan pengaduan dalam instansi penyelenggara pelayanan publik.

Metodologi

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tehnik survei melalui pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (*tangible*) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan.

Waktu dan Lokus Penilaian

Waktu penilaian dilakukan pada minggu ke 2 bulan Agustus sampai minggu ke 2 bulan November. Adapun lokus penilaian kepatuhan tahun 2022 di batasi pada:

a. 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota dan 415 Pemerintah Kabupaten yang menyelenggarakan produk administratif.
b. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada Kota dan Kabupaten yang menyelenggarakan produk jasa.
c. Penilaian instansi vertikal dilakukan pada unit pelayanan Kepolisian Resort (Polres) dan Kantor Pertanahan.



Dasar Hukum

1. **Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008** tentang Ombudsman Republik Indonesia
2. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009** tentang Pelayanan Publik
3. **Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020** tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020 – 2024
4. **Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012** tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. **Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016** Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik

Dimensi Penilaian



1. Dimensi Input

- Variabel kompetensi
- Variabel sarana prasarana

2. Dimensi Proses

- Standar pelayanan publik

3. Dimensi Output

- Penilaian persepsi maladministrasi

4. Dimensi Pengaduan

- Pengelolaan pengaduan

Definisi dan Dimensi

Dalam penilaian ini segenap dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan.

Adapun dimensi penilaian sebagai berikut:

1. Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan;

   a. Pada variabel kompetensi diukur pengetahuan pejabat dan petugas layanan mengenai komponen standar pelayanan, tugas dan kewenangan jabatan, bentuk-bentuk maladministrasi dan pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan
   b. Pada variabel sarana prasarana diukur pemenuhan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan, frekuensi pengawasan internal, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta sarana prasarana dan fasilitas begi pengguna layanan dan pengguna dengan perlakuan khusus.

2. Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan publik;
   Pada variabel standar pelayanan diukur pemenuhan informasi standar pelayanan seperti persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, maklumat pelayanan, visi misi pelayanan, moto pelayanan, atribut dan pelayanan terpadu.

3. Dimensi Output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi;
   Pada variabel penilaian persepsi maladministrasi diukur persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman pribadi mengenai transparansi standar pelayanan di suatu unit layanan setelah selesai mengakses suatu layanan.

4. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan.
   Pada variabel pengelolaan pengaduan diukur kewajiban pengelolaan pengaduan, pemenuhan sarana pengaduan, pembinaan terhadap pengelola pengaduan, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan dan informasi jangka waktu penyelesaian pengaduan.

Kategori Penilaian



Hasil Penilaian Tingkat Kementerian

Penilaian dilakukan pada 541 unit layanan dan 941 produk layanan dengan hasil sebagai berikut:

No	Kementerian	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
1.	Kementerian Keuangan	95,83	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2.	Kementerian Pertanian	94,25	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3.	Kementerian Komunikasi dan Informatika	92,70	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4.	Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	92,24	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5.	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	91,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6.	Kementerian Agama	90,28	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7.	Kementerian Kesehatan	89,89	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8.	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	89,88	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9.	Kementerian Kelautan dan Perikanan	89,37	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
10.	Kementerian Dalam Negeri	88,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
11.	Kementerian Perindustrian	88,25	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
12.	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	88,13	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
13.	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	86,20	Hijau	B	Kualitas Tinggi
14.	Kementerian Investasi/BKPM	86,13	Hijau	B	Kualitas Tinggi
15.	Kementerian Ketenagakerjaan	83,56	Hijau	B	Kualitas Tinggi
16.	Kementerian Sekertariat Negara	83,04	Hijau	B	Kualitas Tinggi
17.	Kementerian Perdagangan	81,89	Hijau	B	Kualitas Tinggi
18.	Kementerian Perhubungan	81,21	Hijau	B	Kualitas Tinggi
19.	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	79,91	Hijau	B	Kualitas Tinggi
20.	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	79,79	Hijau	B	Kualitas Tinggi
21.	Kementerian Luar Negeri	78,92	Hijau	B	Kualitas Tinggi
22.	Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN	77,42	Kuning	C	Kualitas Sedang
23.	Kementerian Pertahanan	76,22	Kuning	C	Kualitas Sedang
24.	Kementerian Sosial	73,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
25.	Kementerian Pemuda dan Olahraga	59,67	Kuning	C	Kualitas Sedang

Hasil Penilaian Tingkat Lembaga

Penilaian dilakukan pada 524 unit layanan dan 87 produk layanan dengan hasil sebagai berikut:

No	Lembaga	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
1.	Badan Pengawas Obat dan Makanan	90,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2.	Perpustakaan Nasional Indonesia	89,16	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3.	Lembaga Sensor Film	88,41	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4.	Badan Pusat Statistik	87,84	Hijau	B	Kualitas Tinggi
5.	Konsil Kedokteran Indonesia	84,21	Hijau	B	Kualitas Tinggi
6.	Badan Narkotika Nasional	83,54	Hijau	B	Kualitas Tinggi
7.	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	81,32	Hijau	B	Kualitas Tinggi
8.	Badan Pengawas Tenaga Nuklir	79,70	Hijau	B	Kualitas Tinggi
9.	Badan Riset dan Inovasi Nasional	79,01	Hijau	B	Kualitas Tinggi
10.	Kepolisian Negara Republik Indonesia	75,60	Kuning	C	Kualitas Sedang
11.	Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia	72,66	Kuning	C	Kualitas Sedang
12.	Badan Amil Zakat Nasional	70,88	Kuning	C	Kualitas Sedang
13.	Badan Nasional Sertifikasi Profesi	64,27	Kuning	C	Kualitas Sedang
14.	Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	63,24	Kuning	C	Kualitas Sedang

Hasil Penilaian Tingkat Pemerintah Provinsi

Penilaian dilakukan pada 117 unit layanan dan 119 produk layanan dengan hasil sebagai berikut:

No	Provinsi	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
1.	Sulawesi Utara	98,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2.	Bali	94,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3.	Jawa Tengah	93,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4.	DI Yogyakarta	91,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5.	Sumatera Utara	90,54	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6.	Riau	90,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7.	Jambi	89,62	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8.	Jawa Barat	88,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9.	Kepulauan Riau	85,97	Hijau	B	Kualitas Tinggi
10.	Kalimantan Barat	84,19	Hijau	B	Kualitas Tinggi
11.	Sumatera Barat	82,60	Hijau	B	Kualitas Tinggi
12.	DKI Jakarta	81,86	Hijau	B	Kualitas Tinggi
13.	Sumatera Selatan	81,70	Hijau	B	Kualitas Tinggi
14.	Kalimantan Utara	81,59	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Provinsi	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
15.	Nusa Tenggara Timur	80,93	Hijau	B	Kualitas Tinggi
16.	Nusa Tenggara Barat	80,71	Hijau	B	Kualitas Tinggi
17.	Bengkulu	80,20	Hijau	B	Kualitas Tinggi
18.	Jawa Timur	79,35	Hijau	B	Kualitas Tinggi
19.	Aceh	79,10	Hijau	B	Kualitas Tinggi
20.	Kalimantan Tengah	77,58	Kuning	C	Kualitas Sedang
21.	Kalimantan Timur	77,23	Kuning	C	Kualitas Sedang
22.	Sulawesi Tengah	75,74	Kuning	C	Kualitas Sedang
23.	Kepulauan Bangka Belitung	75,48	Kuning	C	Kualitas Sedang
24.	Gorontalo	72,65	Kuning	C	Kualitas Sedang
25.	Kalimantan Selatan	69,38	Kuning	C	Kualitas Sedang
26.	Banten	67,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
27.	Lampung	67,11	Kuning	C	Kualitas Sedang
28.	Sulawesi Barat	63,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
29.	Sulawesi Selatan	61,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
30.	Maluku	61,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
31.	Maluku Utara	56,26	Kuning	C	Kualitas Sedang
32.	Sulawesi Tenggara	55,01	Kuning	C	Kualitas Sedang
33.	Papua Barat	40,04	Merah	D	Kualitas Rendah
34.	Papua	32,45	Merah	D	Kualitas Rendah



Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, pada tahun 2021 masuk ke dalam zona kuning dengan nilai 79,21 namun di tahun 2022 masuk ke dalam zona hijau dengan nilai 98,15, hal ini dikarenakan Kepala Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara memiliki komitmen untuk berubah dan melakukan pemenuhan standar pelayanan di setiap unit layanan.

Sebagaimana misi ke-5 dari Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sulawesi Utara yakni "Pemerintahan yang baik dan bersih didukung oleh sinergitas antar daerah" melalui strategi mendorong inovasi pelayanan publik pada setiap perangkat daerah, dengan arah kebijakan di tahun 2023 mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik, sebagaimana dijabarkan dalam RPJMD Tahun 2021-2026, sehingga Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara memberikan perhatian khusus dalam peningakatan pelayanan publik.

Berbagai inovasi juga dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, diantaranya:

1. DPMPTSP -KIPER, dimana dokumen perizinan diantar melalui kurir;
2. Dinas Kesehatan (SOSIALITA - Solid dan Sinergi Menanggulangi Kebutaan)

dan (MAPALUS LAWAN COVID 19 - Manajemen Terpadu Lintas Usaha Lawan Covid 19);
3. Bappenda (SI BAPAK MANJA - Sistem Pembayaran Pajak di Mana Saja);
4. Disnakertrans (PERKASA - Perlindungan Pekerja Sosial Keagamaan).

Dengan komitmen yang tinggi dan berbagai usaha dalam meningkatkan pelayanan publik, maka di tahun 2022 ini Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara masuk ke dalam zona hijau dengan nilai tertinggi.

Hasil Penilaian Tingkat Pemerintah Kota

Penilaian dilakukan pada 640 unit layanan dan 191 produk layanan dengan hasil sebagai berikut:

No	Kota	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
1.	Magelang	95,10	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2.	Depok	94,74	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3.	Surakarta	94,64	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4.	Pekalongan	94,62	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5.	Denpasar	93,27	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6.	Palembang	91,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7.	Yogyakarta	90,75	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8.	Tegal	90,70	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9.	Banda Aceh	90,52	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
10.	Sorong	90,17	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
11.	Salatiga	90,09	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
12.	Pemerintah Kota Lhokseumawe	89,95	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
13.	Jambi	89,59	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
14.	Payakumbuh	89,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
15.	Padang Panjang	89,26	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
16.	Tangerang Selatan	88,83	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
17.	Tebing Tinggi	88,60	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
18.	Samarinda	88,59	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
19.	Tangerang	88,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
20.	Tanjung Pinang	88,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
21.	Pangkal Pinang	87,80	Hijau	B	Kualitas Tinggi
22.	Balikpapan	87,12	Hijau	B	Kualitas Tinggi
23.	Bogor	87,05	Hijau	B	Kualitas Tinggi
24.	Pontianak	87,03	Hijau	B	Kualitas Tinggi
25.	Lubuklinggau	86,92	Hijau	B	Kualitas Tinggi
26.	Jakarta Timur	86,31	Hijau	B	Kualitas Tinggi
27.	Sungai Penuh	86,05	Hijau	B	Kualitas Tinggi
28.	Tarakan	85,46	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Kota	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
29.	Subulussalam	85,35	B	Hijau	Kualitas Tinggi
30.	Pariaman	85,35	B	Hijau	Kualitas Tinggi
31.	Jakarta Barat	85,10	B	Hijau	Kualitas Tinggi
32.	Banjar Baru	84,74	B	Hijau	Kualitas Tinggi
33.	Semarang	83,73	B	Hijau	Kualitas Tinggi
34.	Probolinggo	83,23	B	Hijau	Kualitas Tinggi
35.	Bengkulu	83,21	B	Hijau	Kualitas Tinggi
36.	Bekasi	83,18	B	Hijau	Kualitas Tinggi
37.	Batam	83,06	B	Hijau	Kualitas Tinggi
38.	Padang	82,55	B	Hijau	Kualitas Tinggi
39.	Bima	82,11	B	Hijau	Kualitas Tinggi
40.	Jakarta Pusat	81,69	B	Hijau	Kualitas Tinggi
41.	Blitar	81,66	B	Hijau	Kualitas Tinggi
42.	Medan	81,43	B	Hijau	Kualitas Tinggi
43.	Surabaya	81,10	B	Hijau	Kualitas Tinggi
44.	Langsa	81,00	B	Hijau	Kualitas Tinggi
45.	Jakarta Selatan	80,94	B	Hijau	Kualitas Tinggi
46.	Makassar	80,10	B	Hijau	Kualitas Tinggi
47.	Sukabumi	79,54	B	Hijau	Kualitas Tinggi
48.	Solok	79,41	B	Hijau	Kualitas Tinggi
49.	Bandung	79,26	B	Hijau	Kualitas Tinggi
50.	Serang	79,24	B	Hijau	Kualitas Tinggi
51.	Kupang	79,12	B	Hijau	Kualitas Tinggi
52.	Palu	79,09	B	Hijau	Kualitas Tinggi
53.	Sawahlunto	78,64	B	Hijau	Kualitas Tinggi
54.	Cilegon	77,73	C	Kuning	Kualitas Sedang
55.	Jakarta Utara	77,69	C	Kuning	Kualitas Sedang
56.	Pasuruan	77,42	C	Kuning	Kualitas Sedang
57.	Parepare	77,36	C	Kuning	Kualitas Sedang
58.	Bukittinggi	77,33	C	Kuning	Kualitas Sedang
59.	Singkawang	75,78	C	Kuning	Kualitas Sedang
60.	Palangka Raya	75,17	C	Kuning	Kualitas Sedang
61.	Cimahi	75,10	C	Kuning	Kualitas Sedang
62.	Madiun	74,52	C	Kuning	Kualitas Sedang
63.	Cirebon	74,06	C	Kuning	Kualitas Sedang
64.	Bandar Lampung	73,89	C	Kuning	Kualitas Sedang
65.	Banjar	73,73	C	Kuning	Kualitas Sedang
66.	Pekanbaru	73,44	C	Kuning	Kualitas Sedang
67.	Batu	73,20	C	Kuning	Kualitas Sedang
68.	Jayapura	72,56	C	Kuning	Kualitas Sedang
69.	Bontang	72,33	C	Kuning	Kualitas Sedang
70.	Malang	72,28	C	Kuning	Kualitas Sedang
71.	Ambon	72,24	C	Kuning	Kualitas Sedang

No	Kota	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
72.	Padangsidimpuan	70,38	C	Kuning	Kualitas Sedang
73.	Banjarmasin	69,63	C	Kuning	Kualitas Sedang
74.	Bitung	68,36	C	Kuning	Kualitas Sedang
75.	Sabang	67,53	C	Kuning	Kualitas Sedang
76.	Gorontalo	67,50	C	Kuning	Kualitas Sedang
77.	Tidore Kepulauan	67,19	C	Kuning	Kualitas Sedang
78.	Prabumulih	66,63	C	Kuning	Kualitas Sedang
79.	Tomohon	66,01	C	Kuning	Kualitas Sedang
80.	Dumai	65,67	C	Kuning	Kualitas Sedang
81.	Kediri	65,22	C	Kuning	Kualitas Sedang
82.	Mataram	64,68	C	Kuning	Kualitas Sedang
83.	Pagar Alam	64,64	C	Kuning	Kualitas Sedang
84.	Tasikmalaya	63,94	C	Kuning	Kualitas Sedang
85.	Mojokerto	63,37	C	Kuning	Kualitas Sedang
86.	Gunungsitoli	63,07	C	Kuning	Kualitas Sedang
87.	Metro	61,73	C	Kuning	Kualitas Sedang
88.	Palopo	61,20	C	Kuning	Kualitas Sedang
89.	Manado	60,54	C	Kuning	Kualitas Sedang
90.	Ternate	59,55	C	Kuning	Kualitas Sedang
91.	Kendari	58,99	C	Kuning	Kualitas Sedang
92.	Pematangsiantar	58,46	C	Kuning	Kualitas Sedang
93.	Baubau	58,03	C	Kuning	Kualitas Sedang
94.	Kotamobagu	56,26	C	Kuning	Kualitas Sedang
95.	Tual	54,84	C	Kuning	Kualitas Sedang
96.	Sibolga	51,15	D	Merah	Kualitas Rendah
97.	Tanjung Balai	50,20	D	Merah	Kualitas Rendah
98.	Binjai	45,16	D	Merah	Kualitas Rendah



Kota Magelang di tahun 2021 masuk ke dalam zona kuning dengan nilai 61,24 namun di tahun 2022 mengalami peningkatan nilai yaitu 95,10 dan masuk ke dalam zona hijau. Hal ini disebabkan oleh usaha Kepala Daerah Kota Magelang dalam memberikan penekanan kepada para Kepala Organisasi Perangkat Daerah untuk memenuhi standar pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Terdapat 3 (tiga) aspek penting yang menjadi kunci keberhasilannya, yaitu; i) komitmen dan dorongan Kepala Daerah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, ii) bagian organisasi Setda berperan aktif mendorong Organisasi Perangkat Daerah untuk pemenuhan standar pelayanan publik dan iii) agen perubahan Reformasi Birokrasi pada masing-masing dinas berperan aktif dalam

pemenuhan standar pelayanan publik. Inovasi yang sangat menonjol adalah layanan Si Bulan (Aksi Ibu Pulang Bawa Akta Kelahiran), dimana seorang ibu sehabis melahirkan otomatis akan mendapatkan Akta Kelahiran, hal ini dimaksud untuk mempercepat layanan adminduk untuk warga.

Hasil Penilaian Tingkat Pemerintah Kabupaten

Penilaian dilakukan pada 2719 unit layanan dan 322 produk layanan dengan hasil sebagai berikut:

No	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
1.	Grobogan	98,02	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2.	Badung	97,53	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3.	Banyumas	95,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4.	Klungkung	94,00	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5.	Buleleng	93,80	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6.	Bangli	93,55	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7.	Kendal	93,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8.	Tabanan	93,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9.	Kudus	92,87	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
10.	Tebo	92,50	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
11.	Fakfak	92,29	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
12.	Tegal	92,05	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
13.	Batang Hari	92,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
14.	Deli Serdang	91,99	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
15.	Cilacap	91,88	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
16.	Jembrana	91,70	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
17.	Bengkalis	91,60	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
18.	Sleman	91,57	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
19.	Bantul	91,43	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
20.	Sragen	91,38	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
21.	Pemalang	91,32	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
22.	Bangka	91,00	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
23.	Karimun	90,92	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
24.	Rembang	90,86	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
25.	Blora	90,84	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
26.	Natuna	90,64	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
27.	Karangasem	90,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
28.	Siak	90,36	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
29.	Brebes	90,32	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
30.	Wonosobo	90,25	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
31.	Musi Rawas	90,24	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
32.	Sukoharjo	90,19	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
33.	Kebumen	90,04	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
34.	Humbang Hasundutan	89,80	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
35.	Gianyar	89,77	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
36.	Muara Enim	89,63	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
37.	Demak	89,39	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
38.	Manokwari	89,30	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
39.	Serdang Bedagai	89,21	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
40.	Ogan Komering Ulu Timur	89,09	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
41.	Kaur	89,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
42.	Gunung Kidul	88,97	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
43.	Jepara	88,79	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
44.	Solok	88,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
45.	Dharmasraya	88,67	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
46.	Kulon Progo	88,61	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
47.	Tangerang	88,54	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
48.	Ogan Ilir	88,40	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
49.	Semarang	88,27	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
50.	Banjarnegara	88,20	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
51.	Tanah Datar	88,11	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
52.	Boyolali	88,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
53.	Langkat	87,80	Hijau	B	Kualitas Tinggi
54.	Aceh Selatan	87,74	Hijau	B	Kualitas Tinggi
55.	Tanjung Jabung Timur	87,43	Hijau	B	Kualitas Tinggi
56.	Kerinci	87,31	Hijau	B	Kualitas Tinggi
57.	Lingga	87,27	Hijau	B	Kualitas Tinggi
58.	Tapanuli Selatan	87,20	Hijau	B	Kualitas Tinggi
59.	Batu Bara	86,62	Hijau	B	Kualitas Tinggi
60.	Tanah Laut	86,61	Hijau	B	Kualitas Tinggi
61.	Banggai	86,11	Hijau	B	Kualitas Tinggi
62.	Magelang	85,98	Hijau	B	Kualitas Tinggi
63.	Kepahiang	85,97	Hijau	B	Kualitas Tinggi
64.	Aceh Barat Daya	85,85	Hijau	B	Kualitas Tinggi
65.	Mamuju Tengah	85,55	Hijau	B	Kualitas Tinggi
66.	Sanggau	85,52	Hijau	B	Kualitas Tinggi
67.	Seluma	85,51	Hijau	B	Kualitas Tinggi
68.	Aceh Singkil	85,37	Hijau	B	Kualitas Tinggi
69.	Ngawi	85,36	Hijau	B	Kualitas Tinggi
70.	Nias	85,05	Hijau	B	Kualitas Tinggi
71.	Klaten	85,00	Hijau	B	Kualitas Tinggi
72.	Aceh Barat	84,92	Hijau	B	Kualitas Tinggi
73.	Pakpak Bharat	84,68	Hijau	B	Kualitas Tinggi
74.	Tanah Bumbu	84,57	Hijau	B	Kualitas Tinggi
75.	Temanggung	84,56	Hijau	B	Kualitas Tinggi
76.	Bengkulu Selatan	84,48	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
77.	Sidoarjo	84,46	Hijau	B	Kualitas Tinggi
78.	Sarolangun	84,38	Hijau	B	Kualitas Tinggi
79.	Rokan Hilir	84,35	Hijau	B	Kualitas Tinggi
80.	Belitung	84,32	Hijau	B	Kualitas Tinggi
81.	Pinrang	84,28	Hijau	B	Kualitas Tinggi
82.	Aceh Timur	84,26	Hijau	B	Kualitas Tinggi
83.	Lebong	84,23	Hijau	B	Kualitas Tinggi
84.	Agam	84,16	Hijau	B	Kualitas Tinggi
85.	Kediri	84,15	Hijau	B	Kualitas Tinggi
86.	Pandeglang	83,91	Hijau	B	Kualitas Tinggi
87.	Bener Meriah	83,90	Hijau	B	Kualitas Tinggi
88.	Majene	83,90	Hijau	B	Kualitas Tinggi
89.	Nagan Raya	83,75	Hijau	B	Kualitas Tinggi
90.	Simalungun	83,70	Hijau	B	Kualitas Tinggi
91.	Pasaman	83,64	Hijau	B	Kualitas Tinggi
92.	Dairi	83,54	Hijau	B	Kualitas Tinggi
93.	Musi Rawas Utara	83,45	Hijau	B	Kualitas Tinggi
94.	Kepulauan Anambas	83,42	Hijau	B	Kualitas Tinggi
95.	Mamasa	83,37	Hijau	B	Kualitas Tinggi
96.	Pati	83,37	Hijau	B	Kualitas Tinggi
97.	Malinau	83,35	Hijau	B	Kualitas Tinggi
98.	Bireuen	83,27	Hijau	B	Kualitas Tinggi
99.	Padang Lawas Utara	83,15	Hijau	B	Kualitas Tinggi
100.	Purbalingga	83,10	Hijau	B	Kualitas Tinggi
101.	Rejang Lebong	83,05	Hijau	B	Kualitas Tinggi
102.	Bulungan	82,99	Hijau	B	Kualitas Tinggi
103.	Rokan Hulu	82,88	Hijau	B	Kualitas Tinggi
104.	Kutai Kartanegara	82,84	Hijau	B	Kualitas Tinggi
105.	Cianjur	82,83	Hijau	B	Kualitas Tinggi
106.	Bangka Selatan	82,60	Hijau	B	Kualitas Tinggi
107.	Empat Lawang	82,46	Hijau	B	Kualitas Tinggi
108.	Bintan	82,36	Hijau	B	Kualitas Tinggi
109.	Probolinggo	82,33	Hijau	B	Kualitas Tinggi
110.	Wonogiri	82,18	Hijau	B	Kualitas Tinggi
111.	Muaro Jambi	82,17	Hijau	B	Kualitas Tinggi
112.	Kampar	82,07	Hijau	B	Kualitas Tinggi
113.	Aceh Utara	82,02	Hijau	B	Kualitas Tinggi
114.	Banyuwangi	82,01	Hijau	B	Kualitas Tinggi
115.	Musi Banyuasin	81,95	Hijau	B	Kualitas Tinggi
116.	Nunukan	81,88	Hijau	B	Kualitas Tinggi
117.	Bangka Barat	81,51	Hijau	B	Kualitas Tinggi
118.	Sijunjung	81,33	Hijau	B	Kualitas Tinggi
119.	Tuban	81,33	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
120.	Batang	81,26	Hijau	B	Kualitas Tinggi
121.	Jember	81,08	Hijau	B	Kualitas Tinggi
122.	Kubu Raya	81,02	Hijau	B	Kualitas Tinggi
123.	Lombok Barat	81,02	Hijau	B	Kualitas Tinggi
124.	Ponorogo	80,95	Hijau	B	Kualitas Tinggi
125.	Lima Puluh Kota	80,87	Hijau	B	Kualitas Tinggi
126.	Karanganyar	80,80	Hijau	B	Kualitas Tinggi
127.	Balangan	80,78	Hijau	B	Kualitas Tinggi
128.	Pesisir Selatan	80,71	Hijau	B	Kualitas Tinggi
129.	Soppeng	80,64	Hijau	B	Kualitas Tinggi
130.	Aceh Tenggara	80,58	Hijau	B	Kualitas Tinggi
131.	Ciamis	80,47	Hijau	B	Kualitas Tinggi
132.	Aceh Tamiang	80,46	Hijau	B	Kualitas Tinggi
133.	Bungo	80,41	Hijau	B	Kualitas Tinggi
134.	Kepulauan Mentawai	80,40	Hijau	B	Kualitas Tinggi
135.	Mamuju	80,33	Hijau	B	Kualitas Tinggi
136.	Lombok Tengah	80,32	Hijau	B	Kualitas Tinggi
137.	Kotawaringin Timur	80,27	Hijau	B	Kualitas Tinggi
138.	Bangka Tengah	80,27	Hijau	B	Kualitas Tinggi
139.	Landak	80,25	Hijau	B	Kualitas Tinggi
140.	Lumajang	80,15	Hijau	B	Kualitas Tinggi
141.	Aceh Tengah	80,11	Hijau	B	Kualitas Tinggi
142.	Ogan Komering Ulu Selatan	80,09	Hijau	B	Kualitas Tinggi
143.	Gayo Lues	80,06	Hijau	B	Kualitas Tinggi
144.	Ketapang	80,05	Hijau	B	Kualitas Tinggi
145.	Tapanuli Utara	79,85	Hijau	B	Kualitas Tinggi
146.	Tanjung Jabung Barat	79,80	Hijau	B	Kualitas Tinggi
147.	Gowa	79,62	Hijau	B	Kualitas Tinggi
148.	Banyu Asin	79,60	Hijau	B	Kualitas Tinggi
149.	Sumedang	79,57	Hijau	B	Kualitas Tinggi
150.	Bogor	79,53	Hijau	B	Kualitas Tinggi
151.	Tabalong	79,36	Hijau	B	Kualitas Tinggi
152.	Kepulauan Yapen	79,27	Hijau	B	Kualitas Tinggi
153.	Serang	79,01	Hijau	B	Kualitas Tinggi
154.	Polewali Mandar	78,97	Hijau	B	Kualitas Tinggi
155.	Poso	78,97	Hijau	B	Kualitas Tinggi
156.	Pidie	78,95	Hijau	B	Kualitas Tinggi
157.	Pasuruan	78,83	Hijau	B	Kualitas Tinggi
158.	Jayawijaya	78,83	Hijau	B	Kualitas Tinggi
159.	Kepulauan Meranti	78,82	Hijau	B	Kualitas Tinggi
160.	Labuhan Batu Utara	78,78	Hijau	B	Kualitas Tinggi
161.	Belitung Timur	78,73	Hijau	B	Kualitas Tinggi
162.	Ogan Komering Ulu	78,60	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
163.	Bengkulu Utara	78,56	B	Kualitas Tinggi	Hijau
164.	Pekalongan	78,51	B	Kualitas Tinggi	Hijau
165.	Ogan Komering Ilir	78,49	B	Kualitas Tinggi	Hijau
166.	Trenggalek	78,49	B	Kualitas Tinggi	Hijau
167.	Penukal Abab Lematang Ilir	78,46	B	Kualitas Tinggi	Hijau
168.	Solok Selatan	78,34	B	Kualitas Tinggi	Hijau
169.	Padang Pariaman	78,20	B	Kualitas Tinggi	Hijau
170.	Pidie Jaya	78,10	B	Kualitas Tinggi	Hijau
171.	Tulang Bawang	77,87	C	Kualitas Sedang	Kuning
172.	Kepulauan Selayar	77,67	C	Kualitas Sedang	Kuning
173.	Magetan	77,67	C	Kualitas Sedang	Kuning
174.	Pangkajene Dan Kepulauan	77,43	C	Kualitas Sedang	Kuning
175.	Pasangkayu	76,84	C	Kualitas Sedang	Kuning
176.	Pangandaran	76,53	C	Kualitas Sedang	Kuning
177.	Lampung Utara	76,50	C	Kualitas Sedang	Kuning
178.	Pamekasan	76,39	C	Kualitas Sedang	Kuning
179.	Aceh Besar	76,37	C	Kualitas Sedang	Kuning
180.	Pelalawan	76,36	C	Kualitas Sedang	Kuning
181.	Boalemo	76,31	C	Kualitas Sedang	Kuning
182.	Sambas	76,22	C	Kualitas Sedang	Kuning
183.	Manggarai Timur	76,09	C	Kualitas Sedang	Kuning
184.	Lamongan	76,00	C	Kualitas Sedang	Kuning
185.	Kepulauan Seribu	75,72	C	Kualitas Sedang	Kuning
186.	Manggarai	75,59	C	Kualitas Sedang	Kuning
187.	Hulu Sungai Selatan	75,30	C	Kualitas Sedang	Kuning
188.	Tana Tidung	75,16	C	Kualitas Sedang	Kuning
189.	Samosir	75,14	C	Kualitas Sedang	Kuning
190.	Malang	74,98	C	Kualitas Sedang	Kuning
191.	Sekadau	74,87	C	Kualitas Sedang	Kuning
192.	Bone	74,84	C	Kualitas Sedang	Kuning
193.	Luwu Utara	74,78	C	Kualitas Sedang	Kuning
194.	Kuantan Singingi	74,67	C	Kualitas Sedang	Kuning
195.	Kapuas Hulu	74,61	C	Kualitas Sedang	Kuning
196.	Hulu Sungai Tengah	74,36	C	Kualitas Sedang	Kuning
197.	Mojokerto	74,36	C	Kualitas Sedang	Kuning
198.	Way Kanan	74,35	C	Kualitas Sedang	Kuning
199.	Tulungagung	74,28	C	Kualitas Sedang	Kuning
200.	Purworejo	74,15	C	Kualitas Sedang	Kuning
201.	Biak Numfor	74,13	C	Kualitas Sedang	Kuning
202.	Sumbawa Barat	74,08	C	Kualitas Sedang	Kuning
203.	Pohuwato	73,96	C	Kualitas Sedang	Kuning
204.	Kupang	73,91	C	Kualitas Sedang	Kuning
205.	Merangin	73,88	C	Kualitas Sedang	Kuning

No	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
206.	Gunung Mas	73,87	Kuning	C	Kualitas Sedang
207.	Indragiri Hilir	73,64	Kuning	C	Kualitas Sedang
208.	Indragiri Hulu	73,61	Kuning	C	Kualitas Sedang
209.	Madiun	73,50	Kuning	C	Kualitas Sedang
210.	Lampung Selatan	73,49	Kuning	C	Kualitas Sedang
211.	Seruyan	73,39	Kuning	C	Kualitas Sedang
212.	Banggai Laut	73,11	Kuning	C	Kualitas Sedang
213.	Wajo	73,06	Kuning	C	Kualitas Sedang
214.	Kapuas	73,06	Kuning	C	Kualitas Sedang
215.	Sintang	73,06	Kuning	C	Kualitas Sedang
216.	Bekasi	73,02	Kuning	C	Kualitas Sedang
217.	Pringsewu	73,02	Kuning	C	Kualitas Sedang
218.	Sampang	72,81	Kuning	C	Kualitas Sedang
219.	Garut	72,67	Kuning	C	Kualitas Sedang
220.	Belu	72,43	Kuning	C	Kualitas Sedang
221.	Luwu Timur	72,25	Kuning	C	Kualitas Sedang
222.	Nias Selatan	72,23	Kuning	C	Kualitas Sedang
223.	Lahat	72,12	Kuning	C	Kualitas Sedang
224.	Timor Tengah Utara	72,01	Kuning	C	Kualitas Sedang
225.	Jombang	71,86	Kuning	C	Kualitas Sedang
226.	Murung Raya	71,66	Kuning	C	Kualitas Sedang
227.	Mempawah	71,46	Kuning	C	Kualitas Sedang
228.	Cirebon	71,43	Kuning	C	Kualitas Sedang
229.	Bojonegoro	71,21	Kuning	C	Kualitas Sedang
230.	Seram Bagian Timur	71,13	Kuning	C	Kualitas Sedang
231.	Kotawaringin Barat	70,91	Kuning	C	Kualitas Sedang
232.	Kepulauan Talaud	70,76	Kuning	C	Kualitas Sedang
233.	Majalengka	70,68	Kuning	C	Kualitas Sedang
234.	Toba Samosir	70,65	Kuning	C	Kualitas Sedang
235.	Subang	70,64	Kuning	C	Kualitas Sedang
236.	Ende	70,61	Kuning	C	Kualitas Sedang
237.	Asahan	70,55	Kuning	C	Kualitas Sedang
238.	Berau	70,54	Kuning	C	Kualitas Sedang
239.	Gorontalo Utara	70,51	Kuning	C	Kualitas Sedang
240.	Manggarai Barat	70,50	Kuning	C	Kualitas Sedang
241.	Kayong Utara	70,43	Kuning	C	Kualitas Sedang
242.	Mesuji	70,42	Kuning	C	Kualitas Sedang
243.	Buru Selatan	70,38	Kuning	C	Kualitas Sedang
244.	Maros	70,37	Kuning	C	Kualitas Sedang
245.	Purwakarta	69,98	Kuning	C	Kualitas Sedang
246.	Kutai Barat	69,80	Kuning	C	Kualitas Sedang
247.	Sukamara	69,59	Kuning	C	Kualitas Sedang
248.	Indramayu	69,39	Kuning	C	Kualitas Sedang

No	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
249.	Muna Barat	69,27	Kuning	C	Kualitas Sedang
250.	Gorontalo	69,20	Kuning	C	Kualitas Sedang
251.	Toraja Utara	68,93	Kuning	C	Kualitas Sedang
252.	Bandung Barat	68,92	Kuning	C	Kualitas Sedang
253.	Lombok Timur	68,82	Kuning	C	Kualitas Sedang
254.	Lebak	68,39	Kuning	C	Kualitas Sedang
255.	Padang Lawas	68,26	Kuning	C	Kualitas Sedang
256.	Karawang	68,20	Kuning	C	Kualitas Sedang
257.	Tapin	67,95	Kuning	C	Kualitas Sedang
258.	Barito Utara	67,80	Kuning	C	Kualitas Sedang
259.	Paser	67,77	Kuning	C	Kualitas Sedang
260.	Sukabumi	67,59	Kuning	C	Kualitas Sedang
261.	Halmahera Utara	67,46	Kuning	C	Kualitas Sedang
262.	Barito Selatan	67,45	Kuning	C	Kualitas Sedang
263.	Parigi Moutong	67,42	Kuning	C	Kualitas Sedang
264.	Sumbawa	67,24	Kuning	C	Kualitas Sedang
265.	Karo	67,15	Kuning	C	Kualitas Sedang
266.	Situbondo	66,70	Kuning	C	Kualitas Sedang
267.	Dompu	66,32	Kuning	C	Kualitas Sedang
268.	Buton Utara	66,28	Kuning	C	Kualitas Sedang
269.	Nganjuk	65,67	Kuning	C	Kualitas Sedang
270.	Kepulauan Sula	65,63	Kuning	C	Kualitas Sedang
271.	Pasaman Barat	65,59	Kuning	C	Kualitas Sedang
272.	Bombana	65,54	Kuning	C	Kualitas Sedang
273.	Sumenep	65,54	Kuning	C	Kualitas Sedang
274.	Bandung	65,52	Kuning	C	Kualitas Sedang
275.	Barito Kuala	65,50	Kuning	C	Kualitas Sedang
276.	Bengkulu Tengah	64,89	Kuning	C	Kualitas Sedang
277.	Kolaka	64,62	Kuning	C	Kualitas Sedang
278.	Kuningan	64,60	Kuning	C	Kualitas Sedang
279.	Pesawaran	64,52	Kuning	C	Kualitas Sedang
280.	Lampung Timur	64,39	Kuning	C	Kualitas Sedang
281.	Pacitan	64,38	Kuning	C	Kualitas Sedang
282.	Bolaang Mongondow Timur	64,34	Kuning	C	Kualitas Sedang
283.	Buol	64,29	Kuning	C	Kualitas Sedang
284.	Lampung Tengah	64,22	Kuning	C	Kualitas Sedang
285.	Lampung Barat	64,04	Kuning	C	Kualitas Sedang
286.	Tanggamus	63,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
287.	Blitar	63,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
288.	Minahasa Selatan	63,78	Kuning	C	Kualitas Sedang
289.	Katingan	63,56	Kuning	C	Kualitas Sedang
290.	Bone Bolango	62,93	Kuning	C	Kualitas Sedang
291.	Tojo Una-una	62,90	Kuning	C	Kualitas Sedang

No	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
292.	Bulukumba	62,85	Kuning	C	Kualitas Sedang
293.	Hulu Sungai Utara	62,71	Kuning	C	Kualitas Sedang
294.	Maluku Tenggara	62,56	Kuning	C	Kualitas Sedang
295.	Kolaka Utara	62,50	Kuning	C	Kualitas Sedang
296.	Bondowoso	62,50	Kuning	C	Kualitas Sedang
297.	Maluku Tengah	62,26	Kuning	C	Kualitas Sedang
298.	Tapanuli Tengah	62,24	Kuning	C	Kualitas Sedang
299.	Minahasa Tenggara	62,21	Kuning	C	Kualitas Sedang
300.	Morowali Utara	62,02	Kuning	C	Kualitas Sedang
301.	Morowali	61,95	Kuning	C	Kualitas Sedang
302.	Konawe Kepulauan	61,87	Kuning	C	Kualitas Sedang
303.	Toli-toli	61,66	Kuning	C	Kualitas Sedang
304.	Bangkalan	61,53	Kuning	C	Kualitas Sedang
305.	Konawe Selatan	61,36	Kuning	C	Kualitas Sedang
306.	Banjar	61,25	Kuning	C	Kualitas Sedang
307.	Mandailing Natal	61,25	Kuning	C	Kualitas Sedang
308.	Bantaeng	61,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
309.	Lamandau	61,12	Kuning	C	Kualitas Sedang
310.	Sigi	61,10	Kuning	C	Kualitas Sedang
311.	Tasikmalaya	61,00	Kuning	C	Kualitas Sedang
312.	Lombok Utara	60,98	Kuning	C	Kualitas Sedang
313.	Bengkayang	60,93	Kuning	C	Kualitas Sedang
314.	Bolaang Mongondow Selatan	60,93	Kuning	C	Kualitas Sedang
315.	Sinjai	60,66	Kuning	C	Kualitas Sedang
316.	Pulang Pisau	60,38	Kuning	C	Kualitas Sedang
317.	Mukomuko	60,35	Kuning	C	Kualitas Sedang
318.	Timor Tengah Selatan	60,29	Kuning	C	Kualitas Sedang
319.	Labuhan Batu	59,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
320.	Sumba Timur	59,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
321.	Enrekang	59,91	Kuning	C	Kualitas Sedang
322.	Tulang Bawang Barat	59,82	Kuning	C	Kualitas Sedang
323.	Sidenreng Rappang	59,62	Kuning	C	Kualitas Sedang
324.	Seram Bagian Barat	59,42	Kuning	C	Kualitas Sedang
325.	Flores Timur	59,29	Kuning	C	Kualitas Sedang
326.	Sorong	59,11	Kuning	C	Kualitas Sedang
327.	Tana Toraja	59,06	Kuning	C	Kualitas Sedang
328.	Banggai Kepulauan	58,96	Kuning	C	Kualitas Sedang
329.	Melawi	58,85	Kuning	C	Kualitas Sedang
330.	Aceh Jaya	58,80	Kuning	C	Kualitas Sedang
331.	Barru	58,71	Kuning	C	Kualitas Sedang
332.	Sumba Barat Daya	58,68	Kuning	C	Kualitas Sedang
333.	Kutai Timur	58,66	Kuning	C	Kualitas Sedang
334.	Nias Barat	58,22	Kuning	C	Kualitas Sedang

No	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
335.	Sikka	57,96	Kuning	C	Kualitas Sedang
336.	Buton	57,89	Kuning	C	Kualitas Sedang
337.	Gresik	57,65	Kuning	C	Kualitas Sedang
338.	Kotabaru	57,43	Kuning	C	Kualitas Sedang
339.	Bima	57,22	Kuning	C	Kualitas Sedang
340.	Simeulue	57,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
341.	Mahakam Ulu	57,02	Kuning	C	Kualitas Sedang
342.	Minahasa	56,95	Kuning	C	Kualitas Sedang
343.	Halmahera Selatan	56,79	Kuning	C	Kualitas Sedang
344.	Takalar	56,75	Kuning	C	Kualitas Sedang
345.	Wakatobi	56,45	Kuning	C	Kualitas Sedang
346.	Buton Selatan	56,31	Kuning	C	Kualitas Sedang
347.	Kepulauan Sangihe	55,88	Kuning	C	Kualitas Sedang
348.	Rote Ndao	55,72	Kuning	C	Kualitas Sedang
349.	Konawe	55,60	Kuning	C	Kualitas Sedang
350.	Jeneponto	55,46	Kuning	C	Kualitas Sedang
351.	Penajam Paser Utara	55,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
352.	Buru	54,71	Kuning	C	Kualitas Sedang
353.	Pesisir Barat	54,30	Kuning	C	Kualitas Sedang
354.	Donggala	54,12	Kuning	C	Kualitas Sedang
355.	Sumba Tengah	54,09	Kuning	C	Kualitas Sedang
356.	Malaka	54,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
357.	Minahasa Utara	53,60	Merah	D	Kualitas Rendah
358.	Bolaang Mongondow	53,32	Merah	D	Kualitas Rendah
359.	Pulau Morotai	53,16	Merah	D	Kualitas Rendah
360.	Lembata	52,77	Merah	D	Kualitas Rendah
361.	Labuhanbatu Selatan	52,68	Merah	D	Kualitas Rendah
362.	Halmahera Tengah	52,62	Merah	D	Kualitas Rendah
363.	Sumba Barat	52,46	Merah	D	Kualitas Rendah
364.	Nagekeo	51,93	Merah	D	Kualitas Rendah
365.	Kaimana	51,50	Merah	D	Kualitas Rendah
366.	Ngada	51,43	Merah	D	Kualitas Rendah
367.	Halmahera Barat	51,21	Merah	D	Kualitas Rendah
368.	Barito Timur	51,16	Merah	D	Kualitas Rendah
369.	Kolaka Timur	51,09	Merah	D	Kualitas Rendah
370.	Halmahera Timur	51,04	Merah	D	Kualitas Rendah
371.	Buton Tengah	51,03	Merah	D	Kualitas Rendah
372.	Alor	50,63	Merah	D	Kualitas Rendah
373.	Kepulauan Siau Tagulandang Biaro	50,32	Merah	D	Kualitas Rendah
374.	Kepulauan Aru	49,75	Merah	D	Kualitas Rendah
375.	Tambrauw	49,52	Merah	D	Kualitas Rendah
376.	Nias Utara	49,34	Merah	D	Kualitas Rendah
377.	Muna	48,47	Merah	D	Kualitas Rendah

No	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
378.	Bolaang Mongondow Utara	48,45	Merah	D	Kualitas Rendah
379.	Raja Ampat	47,66	Merah	D	Kualitas Rendah
380.	Luwu	47,43	Merah	D	Kualitas Rendah
381.	Konawe Utara	46,81	Merah	D	Kualitas Rendah
382.	Pulau Taliabu	46,10	Merah	D	Kualitas Rendah
383.	Merauke	45,10	Merah	D	Kualitas Rendah
384.	Sorong Selatan	45,08	Merah	D	Kualitas Rendah
385.	Jayapura	44,94	Merah	D	Kualitas Rendah
386.	Sabu Raijua	44,46	Merah	D	Kualitas Rendah
387.	Kepulauan Tanimbar	42,96	Merah	D	Kualitas Rendah
388.	Teluk Bintuni	41,42	Merah	D	Kualitas Rendah
389.	Maluku Barat Daya	40,25	Merah	D	Kualitas Rendah
390.	Teluk Wondama	35,17	Merah	D	Kualitas Rendah
391.	Supiori	34,40	Merah	D	Kualitas Rendah
392.	Maybrat	31,65	Merah	E	Kualitas Terendah
393.	Manokwari Selatan	30,81	Merah	E	Kualitas Terendah
394.	Boven Digoel	28,16	Merah	E	Kualitas Terendah
395.	Pegunungan Arfak	27,53	Merah	E	Kualitas Terendah
396.	Lanny Jaya	27,39	Merah	E	Kualitas Terendah
397.	Puncak Jaya	27,08	Merah	E	Kualitas Terendah
398.	Mimika	25,98	Merah	E	Kualitas Terendah
399.	Nabire	23,82	Merah	E	Kualitas Terendah
400.	Tolikara	22,54	Merah	E	Kualitas Terendah
401.	Keerom	21,90	Merah	E	Kualitas Terendah
402.	Mamberamo Raya	21,37	Merah	E	Kualitas Terendah
403.	Paniai	21,31	Merah	E	Kualitas Terendah
404.	Mappi	21,14	Merah	E	Kualitas Terendah
405.	Intan Jaya	19,82	Merah	E	Kualitas Terendah
406.	Mamberamo Tengah	19,64	Merah	E	Kualitas Terendah
407.	Asmat	17,39	Merah	E	Kualitas Terendah
408.	Waropen	16,94	Merah	E	Kualitas Terendah
409.	Pegunungan Bintang	13,79	Merah	E	Kualitas Terendah
410.	Sarmi	12,87	Merah	E	Kualitas Terendah
411.	Yalimo	12,04	Merah	E	Kualitas Terendah
412.	Yahukimo	11,29	Merah	E	Kualitas Terendah
413.	Deiyai	7,87	Merah	E	Kualitas Terendah
414.	Dogiyai	7,77	Merah	E	Kualitas Terendah
415.	Nduga	5,98	Merah	E	Kualitas Terendah

Pada tahun 2021 hasil penilaian Ombudsman pada Kabupaten Grobogan memperoleh nilai 71,23 masuk kepada zona kuning, namun di tahun 2022 Kabupaten Grobogan memperoleh nilai yang sangat baik yaitu 98,02 dan masuk ke dalam zona hijau. Peningkatan nilai tersebut, tidak terlepas dari usaha Kepala Daerah



dengan melakukan koordinasi kepada semua jajaran Organisasi Perangkat Daerah dengan melakukan kegiatan penyusunan standar pelayanan publik melalui rapat koordinasi perangkat daerah dan melakukan kunjungan lapangan ke perangkat daerah serta melakukan ekspose terkait perbaikan standar pelayanan.

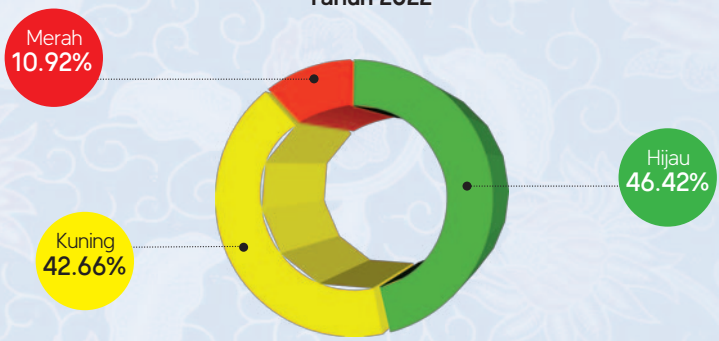
Bercermin dari hasil 2021, Pemerintah Kabupaten memiliki semangat untuk perbaikan dengan 3 (tiga) kunci utama yaitu (i) komitmen Kepala Daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, (ii) Peran pimpinan dalam memfasilitasi dan mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam tertib penyusunan standar pelayanan dan SOP, (iii) Komitmen Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk memberikan pelayanan yg terbaik kepada masyarakat.

Inovasi unggulan yang telah dilakukan untuk pelayanan ke masyarakat adalah:
1. Mencari kekasihku (menikah atau cerai KK dan KTP seketika itu ku miliki)
2. Pos Pakde (Pos Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa / Kelurahan)
3. Beramal (Berikan Akta kematian dan Akta kelahiran)
4. Jempol Premium (Jemput Bola Layanan Perizinan Usaha Mikro)

Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2022

Jumlah Hasil Kepatuhan 2022	Total	%
Hijau	272	46.42
Kuning	250	42.66
Merah	64	10.92
Grand Total	586	100.00

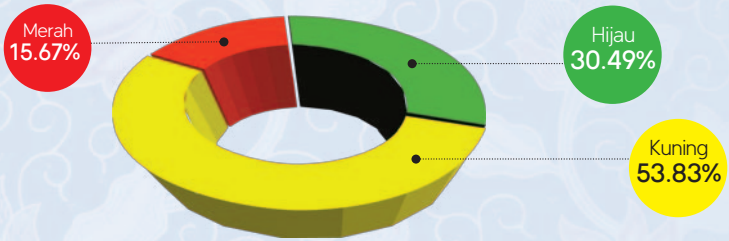
Zona Kepatuhan Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah Tahun 2022



Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2021

Jumlah Hasil Kepatuhan 2021	Total	%
Hijau	179	30.49
Kuning	316	53.83
Merah	92	15.67
Grand Total	**587**	**100.00**

Zona Kepatuhan Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah Tahun 2021



Dari perbandingan hasil penilaian tahun 2021 dan tahun 2022 bahwa di tahun 2022 Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang masuk ke dalam zona hijau lebih banyak dibanding tahun 2021 dengan konsep yang lebih disempurnakan jumlah zona hijau tidak mengalami penurunan. Hal ini dapat disebabkan bahwa Pejabat pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah memiliki komitmen dan keinginan untuk berubah sehingga pelayanan publik di setiap unit layanannya dilakukan peningkatan kualitas dengan memenuhi, memahami standar pelayanan dan menjalankan pengelolaan pengaduan dengan baik.

Pada penilaian tahun 2022 terdapat 4 (empat) Lembaga yang tidak dinilai pada tahun 2022 karena telah bergabung menjadi BRIN yaitu:



Lembaga
Badan Standardisasi Nasional
Badan Tenaga Nuklir Nasional
Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia
Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi



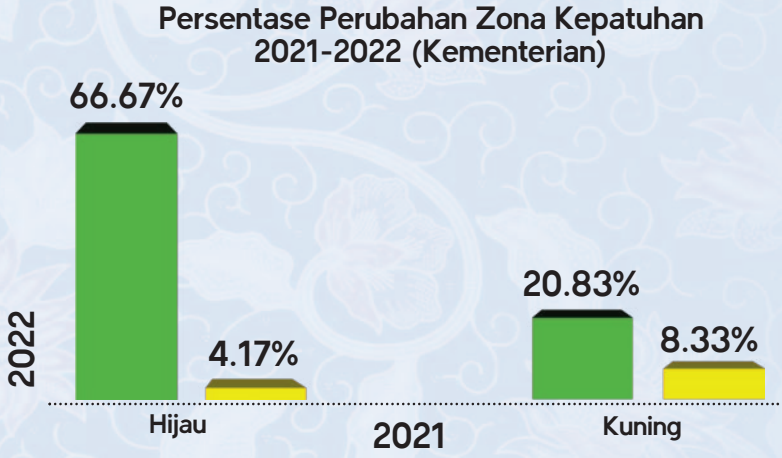
Terdapat 4 (empat) Kementerian/Lembaga baru yang dinilai pada tahun 2022 yaitu:

Kementerian/Lembaga
Kementerian Pemuda dan Olahraga
Lembaga Sensor Film
Badan Riset dan Inovasi Nasional
Badan Amil Zakat Nasional

Terdapat 1 (satu) pemerintah daerah yang tidak dinilai pada tahun 2022 yaitu Pemerintah Kabupaten Puncak (Provinsi Papua) karena merupakan daerah konflik atau rawan konflik sehingga tidak ada pelayanan kepada masyarakat.

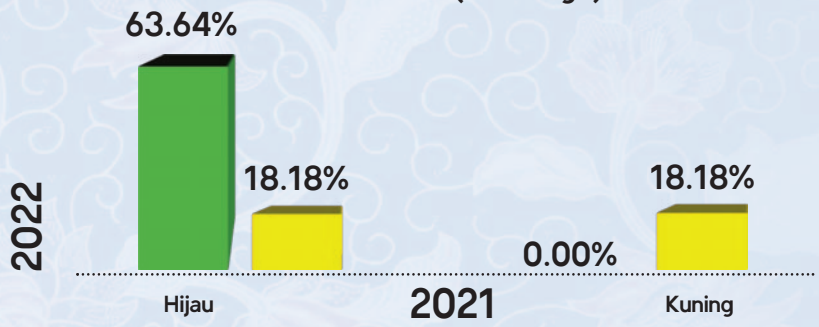
Secara rinci perubahan hasil kepatuhan dari tahun 2021 dan 2022 di tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dapat dilihat sebagai berikut:

Zona Kepatuhan 2021	Zona Kepatuhan 2022 (Kementerian)					
	Jumlah			%		
	Hijau	Kuning	Grand Total	Hijau	Kuning	Grand Total
Hijau	16	1	17	66.67	4.17	70.83
Kuning	5	2	7	20.83	8.33	29.17
Grand Total	21	3	24	87.50	12.50	100.00



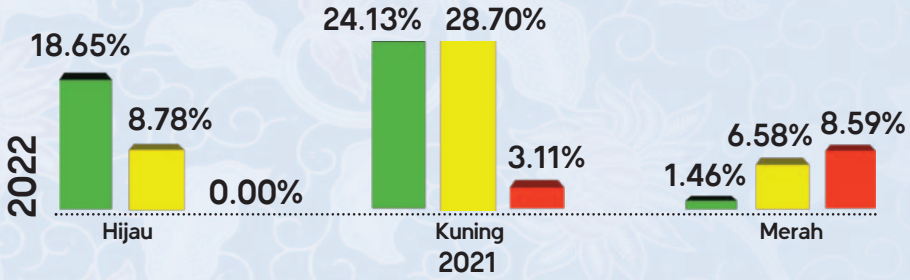
Zona Kepatuhan 2021	Zona Kepatuhan 2022 (Lembaga)					
	Jumlah			%		
	Hijau	Kuning	Grand Total	Hijau	Kuning	Grand Total
Hijau	7	2	9	63.64	18.18	81.82
Kuning		2	2	0.00	18.18	18.18
Grand Total	21	3	11	190.91	27.27	100.00

Persentase Perubahan Zona Kepatuhan 2021-2022 (Lembaga)



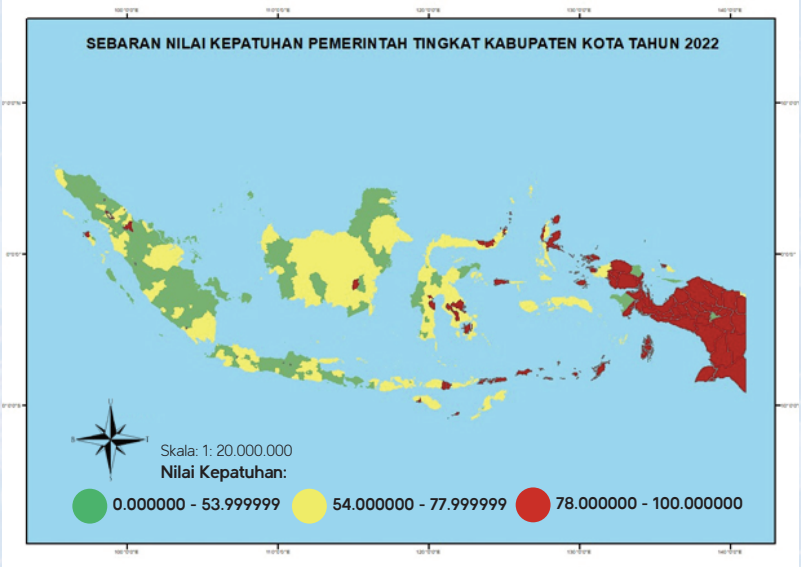
Zona Kepatuhan 2021	Zona Kepatuhan 2022 (Pemerintah Daerah)							
	Jumlah				%			
	Hijau	Kuning	Merah	Grand Total	Hijau	Kuning	Merah	Grand Total
Hijau	102	48		150	18.65	8.78	0.00	27.42
Kuning	132	157	17	306	24.13	28.70	3.11	55.94
Merah	8	36	47	91	1.46	6.58	8.59	16.64
Grand Total	242	241	64	547	44.24	44.06	11.70	100.00

Persentase Perubahan Zona Kepatuhan 2021-2022 (Pemerintah Daerah)



Peta Sebaran Berdasarkan Zonasi Pada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota Kabupaten





Saran

Atas hasil penilaian kepatuhan tahun 2022, Ombudsman Republik Indonesia memberikan saran perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi. Adapun saran Ombudsman sebagai berikut:

1. Kepada Presiden, Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Menteri Dalam Negeri, agar:

   a. Mendorong setiap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk mengimplementasikan dan memahami standar pelayanan publik serta pemenuhan unit pengelolaan pengaduan di setiap instansi pelayanan publik.

   b. Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Kepada Menteri, Kepala Lembaga, Gubernur, Walikota dan Bupati, agar:

   a. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit layanan yang mendapatkan zona hijau. Apresiasi tersebut, dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi dan memahami komponen standar pelayanan serta telah membuat unit pengelola pengaduan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

   b. Memberikan teguran dan mendorong implementasi, pemahaman atas komponen standar pelayanan serta pemenuhan unit pengelola pengaduan kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah dan zona kuning.

   c. Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik dimana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, guna memantau hal tersebut maka disarankan untuk menunjuk pejabat yang berwenang.

PENILAIAN KEPATUHAN

ACUAN UTAMA PELAYANAN PUBLIK INDONESIA