



PENILAIAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2017

Jakarta, 9 Januari 2018



Surat Ketua Ombudsman Nomor 1988/ORI-SRT/XI/2017 :

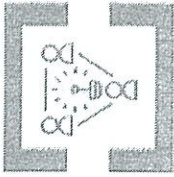
Hasil Penilaian 2017:

4 produk layanan administrasi Kementerian Keuangan , diperoleh nilai rata-rata **75.25** dan masuk dalam zona **Kuning** dengan predikat kepatuhan sedang.

No	Unit Layanan	Produk Layanan	Nilai
1	Direktorat Jenderal Kekayaan Negara	Izin Operasional Balai Lelang	34.50
2	Pelayanan Terpadu Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan	Perizinan Profesi Akuntansi Perizinan Penilai, Aktuaris, dan Profesi Keuangan Lainnya	97.00 85.00
3	Sekretariat Pengadilhan Pajak	Layanan Administrasi Persiapan Berkas Banding dan/atau Gugatan	84.50
Nilai Rata-Rata			75.25
Zona Kepatuhan			Kuning



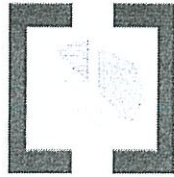
Metode Penilaian Kepatuhan



Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Teknik pengambilan sampel pada penilaian kepatuhan menggunakan teknik *cluster sampling* yaitu teknik pemilihan sampel dari kelompok (*clusters*).



Metode observasi yaitu dengan cara mengamati ketampakan fisik (*tangibles*) dari ketersediaan komponen standar pelayanan di unit pelayanan publik di Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan dengan cara memberikan tanda *check list* (✓) di dalam formulir observasi secara sistematis, serta mengambil bukti foto dari ketersediaan komponen dimaksud.



Observasi dilakukan secara mendadak, yaitu tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada UPP/SKPD tentang waktu pelaksanaan observasi.

Periode pengambilan data dilakukan secara serentak (Mei-Juli 2017)



Variabel dan Indikator Penilaian Ombudsman

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Bobot**
1	Standar Pelayanan	Persyaratan	6
		Sistem mekanisme dan prosedur Produk Pelayanan	6
		Jangka Waktu Penyelesaian Biaya/ Tarif	12
2	Maklumat Pelayanan	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	12
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau NonElektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)	12
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Ketersediaan ruang tunggu	3
		Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2
		Ketersediaan loket/meja pelayanan	3
5	Pelayanan Khusus	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berdasarkan kebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2
		Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berdasarkan kebutuhan khusus	5
6	Pengelolaan Pengaduan	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Teipon/Fax/Email, dll)	2
		Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3
		Ketersediaan Pejabat /Petugas Pengelola Pengaduan	5

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Bobot
1	Penilaian Kinerja	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	3
2	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2
3	Attribut	Ketersediaan Motto Pelayanan	2.5
		Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card	2.5
		a) Pelayanan Terpadu Tingkat Kementerian Lembaga	10
		b) Pelayanan Terpadu Tingkat Direktorat Jenderal/Deputi	7
	** Pelayanan Terpadu (Jawaban Pilihan harus satu yang dipilih)	c) Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat/Direktur/Eselon III	5
		d) Bukan Pelayanan Terpadu	0

Nilai	Tingkat Kepuasan	Zona***	Entitas
0 - 55	RENDAH	MERAH	Kementerian & Lembaga
56 - 88	SEDANG	KUNING	
89 - 110	TINGGI	HIJAU	
0 - 50	RENDAH	MERAH	Pemerintah Daerah
51 - 80	SEDANG	KUNING	
81 - 100	TINGGI	HIJAU	

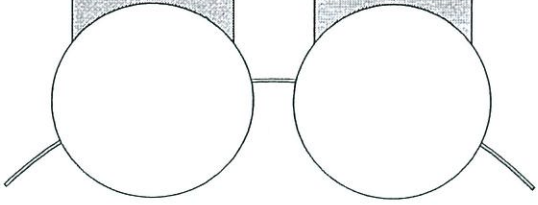
Keterangan
*) Bobot didapatkan melalui survei pendahuluan kepada 100 pengguna layanan
**) Variabel yang khusus digunakan pada entitas Kementerian/ Lembaga
***) Berbasis pada kurva normal



SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN KEUANGAN

PRiME
professional · responsive · innovative · modern · enthusiastic

Implementasi UU 25 Tahun 2009 di Kemenkeu:



PMK Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan,
Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di
Lingkungan Kemenkeu

SE-5/MK.1/2015 tentang Percepatan Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik



SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN KEUANGAN

PRiME
professional · responsive · innovative · modern · enthusiastic

Terima kasih...



Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia

Kantor Ombudsman RI	:	Ombudsman Republik Indonesia (Jakarta)	
Status Penilaian	:	FINAL	
Bidang Pelayanan	:		
Produk Pelayanan	:	Layanan administrasi persiapan berkas banding dan/atau gugatan	
Nama Unit Pelayanan	:	Sekretariat Pengadilhan Pajak	
Alamat	:	Sekretariat Pengadilhan Pajak Gedung A Jalan Hayam Wuruk Nomor 7 Jakarta Pusat 10120	
Direktorat/Biro/Bagian	:	Bagian Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK)	
Ditjen/Sekjen/Deputi	:	Sekretariat Pengadilhan Pajak	
Nama Kementerian/Lembaga	:	Kementerian Keuangan	
Tanggal Observasi	:	23/05/2017	
Standar Pelayanan Publik			
Persyaratan		Ya	6.0
Sistem, Mekanisme dan Prosedur		Ya	6.0
Jangka Waktu Penyelesaian		Ya	12.0
Biaya/Tarif		Ya	12.0
Produk Pelayanan		Ya	6.0
Maklumat Layanan		Tidak	0.0
Ketersediaan Maklumat Layanan		Ya	12.0
Sistem Informasi Pelayanan Publik			
Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)		Ya	12.0
Sarana dan Prasarana, Fasilitas			
Ketersediaan ruang tunggu		Ya	3.0
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan		Ya	2.0
Ketersediaan loket/meja pelayanan		Ya	3.0
Pelayanan Khusus			
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan membutuhkan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)		Tidak	0.0
Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan membutuhkan khusus		Tidak	0.0
Pengelolaan Pengaduan			
Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Teipon/Fax/Email, dll)		Ya	5.0
Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan		Ya	3.0
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan		Ya	5.0
Penilaian Kinerja			
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan		Tidak	0.0
Visi, Misi dan Moto Pelayanan			
Ketersediaan Motto Pelayanan		Tidak	0.0
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan		Tidak	0.0
Atribut			
Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card		Ya	2.5
Pelayanan Terpadu			
Bukan Pelayanan Terpadu		Tidak	0.0
Pelayanan Terpadu Tingkat Kementerian/Lembaga		Tidak	0.0
Pelayanan Terpadu Tingkat Direktorat Jenderal/Deputi		Ya	7.0

Nilai Kepatuhan:84.5 kuning