



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 1296/ORI-SRT/XII/2015
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Hasil Penelitian Kepatuhan atas
pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25
Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

14 Desember 2015

Kepada Yth:
Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional
di
Jakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka 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 berkepentingan mendorong penyelenggara pelayanan publik mematuhi amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, Ombudsman RI melaksanakan penelitian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan publik, partisipasi publik, inovasi pelayanan publik, penguatan kapasitas, dan efektivitas pengawasan. Hasil penelitian diharapkan menjadi acuan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penelitian Kepatuhan dilaksanakan Ombudsman RI secara berkelanjutan sejak tahun 2013. Hasil penelitian menunjukkan rendahnya kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap implementasi standar pelayanan publik dalam berbagai bentuk yaitu ketidakjelasan proses dan prosedur, ketidakpastian jangka waktu pelayanan, dan ketidakpastian hukum perijinan investasi. Kondisi tersebut, dapat berdampak pelayanan publik yang buruk, potensi mengakibatkan perilaku koruptif, dan menurunnya kewibawaan pemerintah.

Pada tahun 2015, Ombudsman RI melaksanakan penelitian terhadap produk pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang dilaksanakan pada bulan Maret – Mei 2015. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Badan Tenaga Nuklir Nasional, dari 1 produk layanan administrasi termasuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dengan rincian terlampir. Hasil ini perlu disikapi secara positif dengan upaya perbaikan dan komitmen Pimpinan.

Terhadap hasil penelitian tersebut, Ombudsman RI menyarankan agar:

1. Memberikan apresiasi (*award*) kepada Unit Pelayanan Publik (UPP) yang produk layanannya telah mendapatkan Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi.
2. Menyelenggarakan program sistematis implementasi standar pelayanan publik secara mandiri sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, namun sekiranya diperlukan, Ombudsman RI bersedia membantu dan/atau memfasilitasinya.
3. Memberikan teguran dan mendorong kepada UPP yang produk layanannya mendapatkan Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dan Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah untuk mengimplementasikan standar pelayanan publik di instansi pelayanan publik masing-masing.

Demikian kami haturkan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.


KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

DANANG GIRINDRAWARDANA *f*

Tembusan Yth.:

1. Presiden Republik Indonesia.
2. Ketua Komisi II DPR RI.
3. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
4. Arsip.

**Nilai Kepatuhan Pemerintah Pusat Dalam Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan Publik
Sesuai Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**

Kategorisasi : Kementerian/ Lembaga
 Kementerian/ Lembaga : Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN)
 Periode Observasi : Maret – Mei 2015

| No. | Unit Pelayanan Publik | Produk Layanan | Nilai |
|------------------------------------|---|--|---------------|
| 1 | Pusat Teknologi Keselamatan dan Metrologi Radiasi | 1. Sertifikasi Bebas Radiasi Komoditi Ekspor/Impor Analisis Radionuklida Iodium-131 (I- 131) | 86,00 |
| Nilai Rata – Rata | | | 86,00 |
| Zonasi Kementerian/ Lembaga | | | Kuning |

Keterangan Kategorisasi Penilaian Kementerian/ Lembaga :

| Nilai | Tingkat Kepatuhan | Zona |
|----------|-------------------|--------|
| 0 – 55 | Rendah | Merah |
| 56 – 88 | Sedang | Kuning |
| 89 – 110 | Tinggi | Hijau |