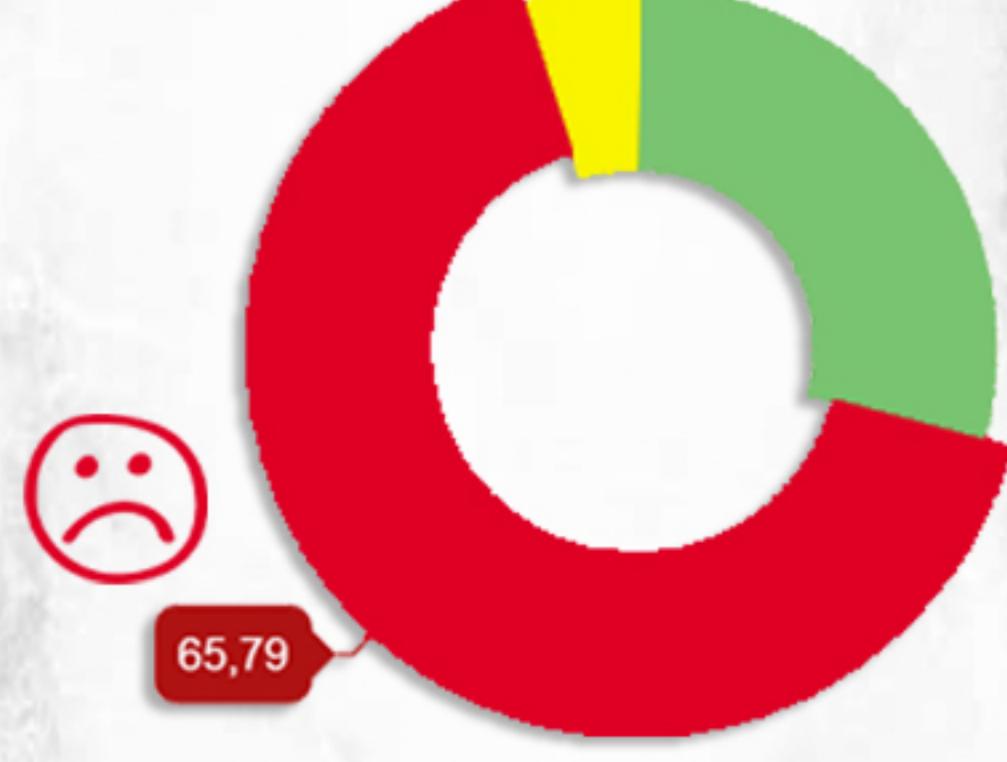


UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

EVALUASI TERHADAP IMPLEMENTASI UU NO.25 TAHUN
2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Hadirnya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ternyata belum menghadirkan pelayanan publik yang layak, berkualitas, dan prima.



Survey Ombudsman tahun 2015 tentang tingkat Kepatuhan Penyelenggara Kepatuhan Publik pada level Kabupaten/Kota menunjukkan masih ada **65,79%** yang memiliki tingkat kepatuhan yang rendah.

Padahal salah satu upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik pada level pemerintah kabupaten/kota sudah dilakukan penataan daerah.

TERLALU BANYAK INSTITUSI
yang menyelenggarakan survey,
sehingga menghabiskan waktu

belum ada Perpres mengenai
MEKANISME GANTI RUGI

penyelenggara pelayanan
belum mematuhi **STANDAR**
PELAYANAN PUBLIK

KENDALANYA?



belum berorientasi pada
KEPUASAN MASYARAKAT

implementasi masih bergantung pada:
KEPEMIMPINAN, ANGGARAN, &
KEPEDULIAN MASYARAKAT



REKOMENDASI

- 1 segera mensahkan Perpres mengenai **MEKANISME GANTI RUGI**
- 2 MENINGKATKAN KEWENANGAN **PENGAWASAN** oleh DPR, DPRD Provinsi, & DPRD Kab/Kota
- 3 mendorong **PELAYANAN PUBLIK BERBASIS MOBILE**
- 4 menunjuk KemenPAN&RB sebagai lembaga yang **MENSINERGIKAN SURVEY** terkait pelayanan publik
- 5 menyelesaikan praktik pungli & pelayanan berbelit melalui **SISTEM PENGANGGARAN**