



# OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik

## LAPORAN HASIL KAJIAN OMBUDSMAN

LAPORAN HASIL KOMPETENSI PENYELENGGARA LAYANAN  
TERHADAP IMPLEMENTASI KOMPONEN STANDAR PELAYANAN  
SESUAI UNTANG-UNDANG 25/2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK

2017



## • TIM PENYUSUN

### PENGARAH:

Prof. Amzulian Rifai, SH., LLM., Ph.D  
Prof. Drs. Adrianus Meliala, M.Si., M.Sc., Ph.D

### PENYELIA:

M. Arief Wibowo

### TIM PENULIS:

Hendi Renaldo  
Diani Indah Rachmitasari

### GRAFIK/TABEL:

Nurul Imam Perkasa

### TATA LETAK:

Rizki

## • TIM PENELITI

Pusat	Herru Kriswahyu Ibnu Firdaus Zayyad	Indah Fajarwati
Provinsi Aceh	Taqwaddin	Andi Syahputra
Provinsi Sumatera Utara	Abyadi Siregar	Ricky Nelson H.
Provinsi Sumatera Barat	Yunafri	Adel Wahidi
Provinsi Sumatera Selatan	Indra Zuardi	Rahmah Awaliah
Provinsi Riau	Ahmad Fitri	Ricki Musliadi
Provinsi Kep. Riau	Yusron Roni	Achmad Irham Syatria P
Provinsi Lampung	Nur Rakhman Yusuf	Atika Mutiara Oktakevina
Provinsi DI Yogyakarta	Budhi Masthuri	Dahlena
Provinsi Jawa Barat	Haneda Sri Lastoto	Kartika Purwaningtyas
Provinsi Jawa Tengah	Sabarudin Hulu	Tri Lindawati
Provinsi Jawa Timur	Agus Widiyarta	Achmad Khoirudin
Provinsi Kalimantan Barat	Agus Priyadi	Irma Syarifah
Provinsi Kalimantan Tengah	Thoeseng T.T. Asang	Ary Andriyan
Provinsi Kalimantan Selatan	Noorhalis Majid	Muhammad Firhansyah
Provinsi Kalimantan Timur	Syarifah Rodiah	Dwi Farisa Putra Wibowo
Provinsi Kalimantan Utara	Ibramsyah Amirudin	Syahruddin
Provinsi Bali	Umar Ibnu Alkhatab	Ni Nyoman Sri Widhiyanti
Provinsi Nusa Tenggara Barat	Adhar Hakim	M. Rosyid Rido

Provinsi Nusa Tenggara Timur	Darius Beda Daton	Yosua Pepris Karbeka
Provinsi Sulawesi Utara	Helda R. Tirajoh	Nancy Tindige
Provinsi Sulawesi Tengah	H. Sofyan Farid Lembah	M. Rus'an Yasin
Provinsi Sulawesi Tenggara	Aksah	Ahmad Rustan
Provinsi Sulawesi Selatan	Subhan	Ridwan
Provinsi Maluku	Hasan Slamet	Yuni Astuty Soulissa
Provinsi Papua	Iwanggin Sabar Olif	Fernandes J Pratama Bonay
Provinsi Banten	Bambang P. Sumo	Harri Widiarsa
Provinsi Jambi	M. Taufik Yasak	Indra
Provinsi Bangka Belitung	Jumli Jamaluddin	Prana Susiko
Provinsi Gorontalo	Alim S. Niode	Hasrul Eka Putra
Provinsi Papua Barat	Norbertus	Yules M. Rumbewas
Provinsi Bengkulu	Herdi Puryanto	Irsan Hidayat
Provinsi Sulawesi Barat	Lukman Umar	Bob Jafar
Provinsi Maluku Utara	Sofyan Ali	Muhammad Iradat

## • KATA PENGANTAR

**S**ENANTIASA mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik dan menjamin penyediaannya agar sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik tentu merupakan cita-cita mulia yang menjadi tanggungjawab pemerintah sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Suatu upaya yang juga harus disertai i'tikad untuk membangun kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia, sesuai amanat yang tertera dalam Undang-Undang 37 Tahun 2008, memiliki fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan begitu, lembaga negara yang bersifat independen ini mendapatkan mandat untuk menjaga institusi pemerintahan, terutama lembaga penyedia pelayanan publik, agar senantiasa mematuhi ketentuan mengenai pelayanan publik, khususnya sesuai UU 25/2009.

Salah satu amanat yang tertuang dalam UU Pelayanan Publik adalah mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan standar pelayanan dan menginformasikannya kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Untuk aspek ini, Ombudsman telah melakukan penelitian mengenai kepatuhan penyelenggara dalam mengimplementasikan kewajibannya memenuhi standar pelayanan publik.

Namun sejak pertama kali penelitian tersebut dilaksanakan pada 2013, dalam pengamatan empiris, UU 25/2009 tidak hanya mewajibkan penyediaan dan penginformasian standar pelayanan. Undang-Undang tersebut juga mengamanatkan kepada penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat, melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan dan melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan serta menerpadukan layanan publik.

Menyadari hal tersebut, Ombudsman menganggap perlu menyelenggarakan suatu penelitian yang tidak hanya menggambarkan kepatuhan terhadap ketersediaan dan penginformasian standar layanan tetapi juga menggambarkan tindakan penyelenggara dalam merespons berbagai amanat dari undang-undang tersebut.

Atas dasar itu, Laporan Hasil Penelitian ini disusun. Laporan ini merupakan penilaian kompetensi penyelenggara layanan terhadap implementasi standar pelayanan publik sesuai UU 25/2009. Penelitian ini memiliki tiga dimensi, yakni dimensi pemahaman standar layanan, dimensi tindakan terhadap standar pelayanan, dan dimensi sumber daya dalam mendukung pelaksanaan standar layanan. Kami berharap, laporan hasil penelitian ini bisa menjadi bahan rekomendasi bagi masing-masing unit layanan dalam melakukan perbaikan.

**Tim Penyusun**

# DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
<b>BAB I GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	2
C. Metodologi Penilaian .....	2
1. Pendekatan Penelitian .....	2
2. Metode Pengambilan Data .....	2
3. Dimensi dan Indikator Penelitian .....	3
4. Lokasi Penelitian .....	4
5. Pengolahan Data .....	6
<b>BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN DIMENSI PENGETAHUAN .....</b>	<b>8</b>
A. Pemahaman tentang Komponen Standar Layanan .....	8
B. Pengetahuan Maladministrasi .....	9
C. Pengetahuan terkait Stakeholder Pengawas Pelayanan .....	11
D. Zonasi Dimensi Pengetahuan .....	12
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN DIMENSI TINDAKAN .....</b>	<b>15</b>
A. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	15
B. Publikasi Survei Kepuasan Masyarakat .....	16
C. Pelibatan Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan .....	17
D. Kelengkapan Evaluasi Pengaduan .....	18
E. Integrasi dengan Sistem LAPOR! .....	19
F. Zonasi Dimensi Tindakan .....	21
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN DIMENSI SUMBER DAYA .....</b>	<b>23</b>
A. Pemenuhan Jumlah Petugas Administrasi dan Petugas Teknis .....	23
B. Kemandirian Pengelolaan Petugas Teknis .....	25
C. Pemenuhan Peralatan dan Sarana Penunjang .....	26
D. Zonasi Hasil Dimensi Sumber Daya .....	27
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>30</b>
A. Hasil Kompetensi Penyelenggaraan Standar Pelayanan .....	30
B. Rincian Kompetensi Penyelenggaraan Standar Pelayanan Per-Entitas .....	31

## BAB I **GAMBARAN UMUM**

### A. LATAR BELAKANG

**U**NDANG-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan kepada penyelenggara layanan untuk menerapkan standar layanan disamping mengakomodasi hak dan kewajiban pemangku kepentingan pelayanan publik. Dalam penilaian kepatuhan yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI sejak 2013 aspek penyelenggara layanan yang dicermati berfokus pada ketersediaan standar layanan yang diinformasikan di tiap-tiap unit penyelenggara layanan.

Dalam pengamatan empiris, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sejatinya tidak hanya mewajibkan penyediaan dan penginformasian standar pelayanan seperti penilaian kepatuhan yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI. Undang-Undang tersebut juga mengamanatkan kepada penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat, melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan dan melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan serta menerpadukan layanan publik.

Menyadari undang-undang tersebut memiliki berbagai macam amanat yang harus dilaksanakan dalam dimensi pelayanan publik, sehingga untuk melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif diperlukan lebih banyak data dan informasi. Dari penjelasan tersebut penelitian yang dihasilkan sebagianya tidak hanya menggambarkan kepatuhan terhadap ketersediaan dan penginformasian standar layanan seperti yang diteliti oleh Ombudsman RI pada periode sebelumnya tetapi juga menggambarkan tindakan penyelenggara dalam merespon berbagai amanat dari undang-undang tersebut.

Pelaksanaan penilaian ini dilaksanakan bersamaan dengan penilaian kepatuhan terhadap standar layanan yang secara reguler tiap tahun dilakukan Ombudsman RI. Lokus yang diamati merupakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Alasan dipilihnya DPMPTSP sebagai lokus penelitian karena wajah pelayanan administratif terutama perizinan dan non-perizinan terletak pada OPD (organisasi perangkat daerah) tersebut dari sekian beragamnya OPD yang ada dalam satu wilayah pemerintahan. Selain itu, kewajiban untuk menerpadukan layanan dan pelimpahan wewenang terutama dalam hal pelayanan terkait perizinan menjadi dasar penguatan dipilihnya lokus tersebut.

Fokus unit yang diteliti pada penelitian ini terletak pada Pemerintah Daerah yang terdiri dari Provinsi, Kabupaten dan Kota. Dipilihnya wilayah Pemerintahan tersebut diharapkan bisa menjadi tambahan data dalam melihat proses desentralisasi yang terjadi.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN**

Maksud pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mendapatkan data primer dari penyelenggara layanan mengenai implementasi atau penerapan standar pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada tingkat Pemerintah Daerah.

Tujuan dari Penelitian ini ialah :

1. Memetakan tingkat kompetensi secara kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu (DPMPTSP) dalam penyelenggaraan standar layanan
2. Menyampaikan nilai dan tingkat kompetensi dimaksud kepada masing-masing penanggungjawab unit layanan
3. Sebagai bahan rekomendasi bagi masing-masing unit layanan dalam melakukan perbaikan
4. Mengumumkan nilai dan tingkat kompetensi kelembagaan DPMPTSP kepada masyarakat luas.

## **C. METODOLOGI PENILAIAN**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei, dimana informasi dikumpulkan dari sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi dan dalam survei informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data sehingga diperoleh generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam.

### **2. Metode pengambilan data**

2.1 Pengumpulan data dalam Penilaian Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggunakan metode wawancara. Wawancara dalam konteks penelitian ini yakni wawancara berdasarkan instrumen penilaian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan, namun jawaban tersebut tidak diberitahukan kepada responden dikarenakan pilihan jawaban yang tersedia menjadi pilihan pewawancara untuk menginterpretasikan jawaban responden. Responden hanya diajukan berupa pertanyaan dan tidak untuk memilih jawaban sehingga responden menjawab sesuai dengan tingkat pengetahuan yang ia ketahui serta tindakan yang ia lakukan.

2.2 Responden dalam Penilaian Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

- a. Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas;
- b. Kepala Bidang atau Kepala seksi Penyelenggaraan Layanan Perizinan dan

- atau non-perizinan dan atau staf;
- c. Kepala Bidang atau Kepala Seksi atau staff Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; dan
- d. Petugas Administrasi DPMPTSP (*Front line*).

**TABEL 1.1 SEBARAN RESPONDEN**

	Jumlah Entitas	SKPD	Responden Penyelenggara
Provinsi	22	22	66
Kota	44	44	132
Kabupaten	106	106	318
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>172</b>	<b>516</b>

3. Dimensi dan indikator Penelitian

Penilaian Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan survei ikutan (*Omnibus Survei*) yang dilakukan satu paket dengan survei Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik. Penilaian Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan gabungan dari dua teori Kompetensi milik Lyne Spencer dan Teori Kapasitas milik Paul B. Horton. Dari kedua teori tersebut diperoleh Dimensi beserta indikator seperti dijabarkan dalam tabel di bawah ini :

**TABEL 1.2 DIMENSI DAN INDIKATOR**

NO	DIMENSI	INDIKATOR
1	Pemahaman Standar Layanan	Pengetahuan tentang Standar Layanan Pengetahuan tentang Survei Kepatuhan Pengetahuan terkait Ombudsman RI
2	Tindakan Terkait Standar Layanan	Pelibatan Masyarakat dalam Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Evaluasi Kinerja Pelaksana Pengelolaan Sarana dan Prasarana
3	Sumber Daya	Kapasitas Pelaksana Sarana/Infrastruktur Finansial

Selain teori keilmuan, ketentuan variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini juga bersumber dari peraturan perundangan berupa:

- a) Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b) Peraturan Presiden 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- c) Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Layanan;
- d) Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
- e) Permendagri Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/ Kota.

#### 4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian Kompetensi Penyelenggaraan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada Pemerintah tingkat Provinsi, Kabupaten, dan Kota dengan rincian sebagai berikut:

4.1 Pemerintah Provinsi sebanyak 22 terdiri dari:

- |                               |                         |                       |
|-------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. Aceh                       | 8. Kalimantan Barat     | 15. Papua             |
| 2. Banten                     | 9. Kalimantan Utara     | 16. Papua Barat       |
| 3. Daerah Istimewa Yogyakarta | 10. Kepulauan Riau      | 17. Sulawesi Barat    |
| 4. Dki Jakarta                | 11. Maluku              | 18. Sulawesi Selatan  |
| 5. Gorontalo                  | 12. Maluku Utara        | 19. Sulawesi Tengah   |
| 6. Jambi                      | 13. Nusa Tenggara Barat | 20. Sulawesi Tenggara |
| 7. Jawa Barat                 | 14. Nusa Tenggara Timur | 21. Sulawesi Utara    |
|                               |                         | 22. Sumatera Utara    |

4.2. Pemerintah Kota sebanyak 44 terdiri dari:

- |                    |                        |                            |
|--------------------|------------------------|----------------------------|
| 1. Kota Ambon      | 16. Kota Kendari       | 31. Kota Pematangsiantar   |
| 2. Kota Balikpapan | 17. Kota Kotamobago    | 32. Kota Prabumulih        |
| 3. Kota Banda Aceh | 18. Kota Kupang        | 33. Kota Salatiga          |
| 4. Kota Banjarbaru | 19. Kota Lhokseumawe   | 34. Kota Samarinda         |
| 5. Kota Batam      | 20. Kota Lubuklinggau  | 35. Kota Sawahlunto        |
| 6. Kota Bengkulu   | 21. Kota Makassar      | 36. Kota Serang            |
| 7. Kota Binjai     | 22. Kota Malang        | 37. Kota Sorong            |
| 8. Kota Bitung     | 23. Kota Manado        | 38. Kota Sukabumi          |
| 9. Kota Blitar     | 24. Kota Mataram       | 39. Kota Surakarta         |
| 10. Kota Bogor     | 25. Kota Palangka Raya | 40. Kota Tangerang         |
| 11. Kota Cilegon   | 26. Kota Palembang     | 41. Kota Tangerang Selatan |
| 12. Kota Dumai     | 27. Kota Palopo        | 42. Kota Tanjung Pinang    |
| 13. Kota Gorontalo | 28. Kota Palu          | 43. Kota Ternate           |
| 14. Kota Jambi     | 29. Kota Pangkalpinang | 44. Kota Tidore Kepulauan  |
| 15. Kota Jayapura  | 30. Kota Pekanbaru     |                            |

4.3 Pemerintah Kabupaten sebanyak 106 terdiri dari:

1. Kabupaten Aceh Barat
2. Kabupaten Bandung
3. Kabupaten Bangka
4. Kabupaten Bangka Barat
5. Kabupaten Bangli
6. Kabupaten Banjar
7. Kabupaten Bantaeng
8. Kabupaten Bantul
9. Kabupaten Banyumas
10. Kabupaten Barito Selatan
11. Kabupaten Batang
12. Kabupaten Bekasi
13. Kabupaten Belitung
14. Kabupaten Belitung Timur
15. Kabupaten Belu
16. Kabupaten Bengkulu Selatan
17. Kabupaten Bengkulu Utara
18. Kabupaten Berau
19. Kabupaten Biak Numfor
20. Kabupaten Bintan
21. Kabupaten Boalemo
22. Kabupaten Bogor
23. Kabupaten Bojonegoro
24. Kabupaten Bombana
25. Kabupaten Bone
26. Kabupaten Bone Bolango
27. Kabupaten Buleleng
28. Kabupaten Bulungan
29. Kabupaten Buru
30. Kabupaten Ciamis
31. Kabupaten Deli Serdang
32. Kabupaten Donggala
33. Kabupaten Garut
34. Kabupaten Gorontalo
35. Kabupaten Gunung Mas
36. Kabupaten Gunungkidul
37. Kabupaten Halmahera Tengah
38. Kabupaten Halmahera Utara
39. Kabupaten Hulu Sungai Tengah
40. Kabupaten Indragiri Hilir
41. Kabupaten Jayapura
42. Kabupaten Jembrana
43. Kabupaten Karimun
44. Kabupaten Kediri
45. Kabupaten Keerom
46. Kabupaten Kepulauan Yapen
47. Kabupaten Kerinci
48. Kabupaten Klungkung
49. Kabupaten Konawe
50. Kabupaten Konawe Selatan
51. Kabupaten Kotabaru
52. Kabupaten Kotawaringin Timur
53. Kabupaten Kudus
54. Kabupaten Kulonprogo
55. Kabupaten Kupang
56. Kabupaten Kutai Kartanegara
57. Kabupaten Lahat
58. Kabupaten Lampung Selatan
59. Kabupaten Lampung Tengah
60. Kabupaten Lampung Timur
61. Kabupaten Lebong
62. Kabupaten Lombok Tengah
63. Kabupaten Lombok Timur
64. Kabupaten Lombok Utara
65. Kabupaten Lumajang
66. Kabupaten Majalengka
67. Kabupaten Majene
68. Kabupaten Maluku Tengah
69. Kabupaten Maluku Tenggara
70. Kabupaten Mamuju
71. Kabupaten Mamuju Utara
72. Kabupaten Manokwari
73. Kabupaten Mempawah
74. Kabupaten Minahasa Tenggara
75. Kabupaten Muaro Jambi
76. Kabupaten Mukomuko
77. Kabupaten Ogan Komering Ilir
78. Kabupaten Ogan Komering Ulu
79. Kabupaten Padang Pariaman
80. Kabupaten Parigi Moutong

81. Kabupaten Pasaman Barat  
 82. Kabupaten Pelalawan  
 83. Kabupaten Penajam Paser Utara  
 84. Kabupaten Pesawaran  
 85. Kabupaten Pidie  
 86. Kabupaten Pinrang  
 87. Kabupaten Polewali Mandar  
 88. Kabupaten Pringsewu  
 89. Kabupaten Pulang Pisau  
 90. Kabupaten Sambas  
 91. Kabupaten Sanggau  
 92. Kabupaten Sekadau  
 93. Kabupaten Serdang Bedagai  
 94. Kabupaten Siak
95. Kabupaten Sigi  
 96. Kabupaten Sintang  
 97. Kabupaten Sleman  
 98. Kabupaten Tabalong  
 99. Kabupaten Tabanan  
 100. Kabupaten Tanah Datar  
 101. Kabupaten Tangerang  
 102. Kabupaten Tanjung Jabung  
 Timur  
 103. Kabupaten Tapin  
 104. Kabupaten Temanggung  
 105. Kabupaten Timor Tengah Utara  
 106. Kabupaten Tulung Agung

## 5. Pengolahan Data

5.1 Sebelum data diolah, terlebih dahulu dilakukan *cleaning data* lalu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas data menggunakan SPSS seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

RELIABILITY STATISTICS

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,815	,814	21

ANOVA WITH FRIEDMAN'S TEST

	Sum of Squares	df	Mean Square	Friedman's Chi-Square	Sig
Between People	423,677	171	2,478		
Within People	415,645a	20	20,782	719,639	,000
Between Items					
Residual	1571,212	3420	,459		
Total	1986,857	3440	,578		
Total	2410,535	3611	,668		

Grand Mean = 1.8220

a. Kendall's coefficient of concordance W = .172.

5.2. Output pengolahan data penilaian ini terbagi menjadi dua bentuk yakni klasifikasi interval bertingkat dan persentase frekuensi per-butir soal. Penghitungan untuk nilai Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara keseluruhan dengan rumus:

$$\text{Nilai Kompetensi Penyelenggara} = \frac{N-21}{42} \times 90 + 10$$

- $N$  = Jumlah nilai keseluruhan dimensi
- 10 adalah Nilai konstan kompetensi penyelenggara layanan

Mutu nilai kompetensi penyelenggara standar layanan

Nilai Interval Kompetensi	Keterangan
$\leq 50$	Kompetensi Rendah
50,01 - 75,00	Kompetensi Sedang
75,01 - 100	Kompetensi Tinggi

## BAB II • HASIL DAN PEMBAHASAN DIMENSI PENGETAHUAN

**P**ENELITIAN kompetensi Penyelenggaraan standar pelayanan memiliki tiga dimensi yang dipilih yakni dimensi pemahaman standar layanan, dimensi tindakan terhadap standar pelayanan, dan yang terakhir yakni dimensi sumber daya dalam mendukung pelaksanaan standar layanan. Pada bagian ini akan diulaskan dimensi tentang pemahaman terkait standar pelayanan.

Dimensi pemahaman standar layanan mengarah pada aspek kognitif individu yang notabene merupakan pegawai atau pelaksana layanan, dalam hal ini merupakan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP), baik itu di tingkat Pemerintah Provinsi, Kabupaten, dan Kota. Pemahaman terhadap standar layanan merupakan salah satu aspek terpenting demi berjalannya suatu layanan yang prima. Pemahaman terhadap konsep standar pelayanan serta memahami jenis aktor-aktor pemangku kepentingan yang berhubungan dengan penyusunan serta pelaksanaan standar layanan juga menjadi kunci baiknya kualitas layanan yang ingin diselenggarakan.

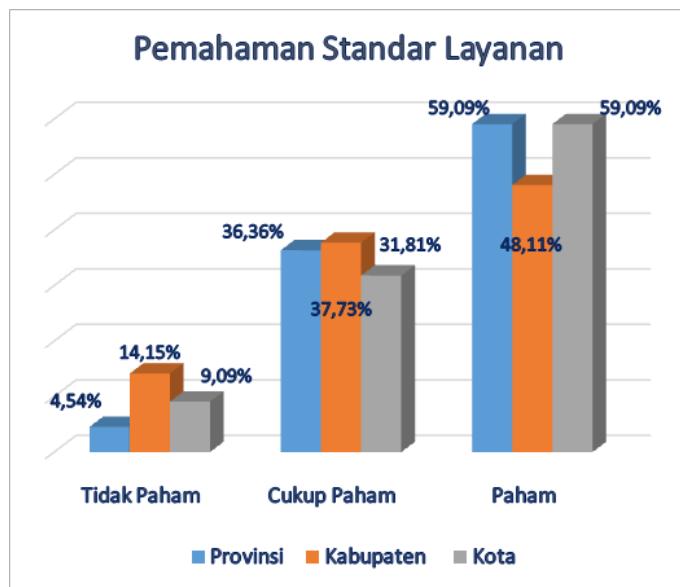
### A. PEMAHAMAN TENTANG KOMPONEN STANDAR LAYANAN

Pada tingkat unit layanan, level pelaksana yang merupakan operasional lapangan yang bekerja dengan rutinitas yang bersifat formalisme menjadi elemen penentu yang signifikan dalam menggambarkan kualitas suatu unit layanan. Hal tersebut dirasa logis karena pelaksana tersebutlah yang berinteraksi secara intensif kepada pengguna layanan, maka konsep-konsep suatu standar layanan maupun hak dan kewajiban apapun yang harus diberikan serta dilaksanakan menjadi modal penting dalam melakukan kegiatan pelayanan.

Pada penelitian kompetensi penyelenggaraan terhadap standar pelayanan, salah satu indikator yang dinilai yakni pemahaman pelaksana layanan terhadap komponen-komponen standar layanan. Komponen standar layanan merupakan *item* utama yang wajib diketahui oleh setiap pelaksana layanan baik apapun bentuk pelayanannya.

Dalam komponen standar pelayanan komponen berupa persyaratan, jangka waktu layanan, biaya layanan, serta pengetahuan terkait produk layanan apa saja yang diselenggarakan di unit layanan tersebut haruslah dipahami secara cepat dan spontan sehingga memudahkan pengguna layanan. Sejatinya komponen tersebut telah termaktub dalam Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berikut merupakan hasil survei terkait indikator pemahaman standar layanan pada DPMPTSP pada Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota:

GRAFIK 2.1 PEMAHAMAN KOMPONEN STANDAR LAYANAN



Pada grafik tersebut dapat dilihat pemahaman pelaksana layanan terhadap komponen standar layanan cukup positif. Hasil tersebut merata pada setiap tingkatan pemerintahan baik provinsi, kabupaten maupun kota. Tidak lebih dari 15% saja pelaksana yang tidak mengetahui apa itu komponen standar layanan. Meskipun begitu, ketidakpahaman tersebut harus menjadi evaluasi bagi peningkatan pelayanan. Persentase tertinggi terkait pemahaman komponen standar layanan terletak pada Pemerintah Provinsi dan Kota dengan memiliki persentase yang sama yakni 59,09%.

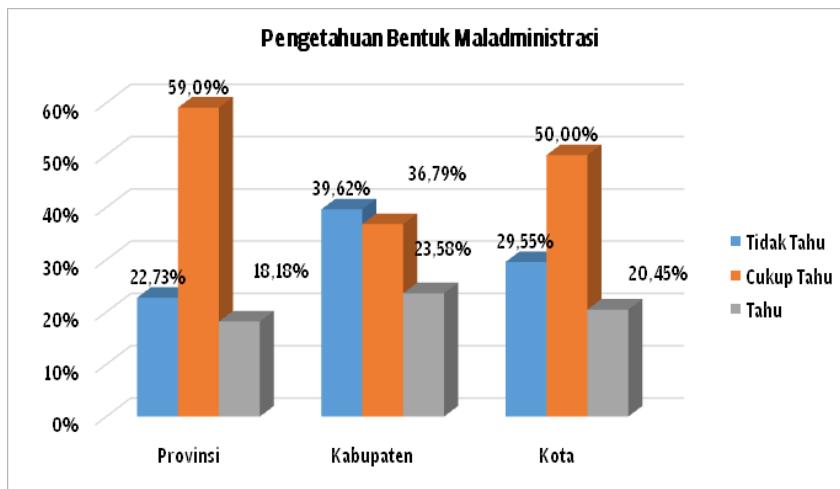
## B. PENGETAHUAN MALADMINISTRASI

Indikator selanjutnya yang dipotret melalui penelitian ini ialah pengetahuan terkait maladministrasi. Kosakata maladministrasi masih sangat jarang didengar dan dipahami oleh kebanyakan masyarakat bahkan oleh pelaksana layanan itu sendiri. Masyarakat luas pada umumnya lebih familiar dengan istilah korupsi yang penyebarannya diksinya dirasa sangat masif melalui media dewasa ini.

Konsep maladministrasi sangat penting dipahami oleh setiap pelaksana layanan baik pada tingkatan pimpinan sampai kepada staf pelaksana layanan. Proses pelayanan berjenjang dan membutuhkan banyak koordinasi serta persetujuan lebih dari satu unit layanan sangat dimungkinkan terjadinya praktik-praktik maladministrasi.

Maladministrasi merupakan *term negative* yang wajib dihindari oleh setiap pelaksana layanan pada level apapun, sehingga kualitas layanan dapat berjalan dengan baik. Untuk menghindari praktik maladministrasi maka sudah sepatutnya pelaksana harus mengetahui bentuk-bentuk maladministrasi.

GRAFIK 2.2 PENGETAHUAN BENTUK MALADMINISTRASI



Dalam gambar grafik tersebut ketidaktahuan pelaksana layanan terkait bentuk maladministrasi cukup tinggi pada level Kabupaten yakni hampir menyentuh angka 40% atau sebanyak 42 DPMPTSP. Disisi lain pada level yang sama pengetahuan pelaksana terhadap bentuk maladministrasi cukup positif yakni sebesar 23,58% atau sebanyak 25 DPMPTSP.

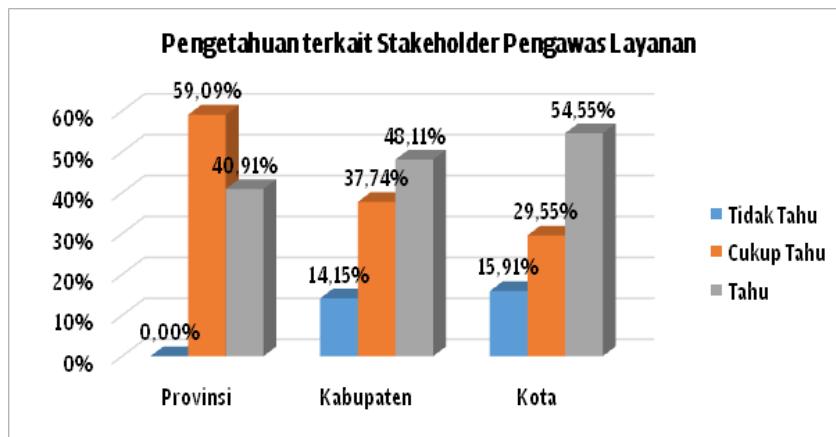
Bentuk-bentuk maladministrasi tidak sama dengan bentuk-bentuk korupsi. Maladministrasi mempunyai artian yang lebih luas dikarenakan spektrum dimensi yang luas dimulai dari penyimpangan kode etik perilaku pelayanan maupun penyimpangan terkait standar pelayanan. Penundaan berlarut, konflik kepentingan, pungutan liar, hingga ketidakramahan yang berujung tindakan yang tidak patut terhadap pengguna layanan merupakan bentuk maladministrasi yang banyak ditemui dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## C. PENGETAHUAN TERKAIT STAKEHOLDER PENGAWAS PELAYANAN

Pelaksanaan kegiatan pelayanan akan berjalan dengan baik apabila ada mekanisme yang saling menjaga keberlangsungan penjaminan kualitas pelayanan secara konsisten. Untuk menjaga keberlangsungan tersebut dibutuhkan aktor-aktor lain yang saling terintegrasi secara baik. Pengetahuan pelaksana terkait siapa saja aktor yang berhubungan dengan hal tersebut sangat diperlukan. Aktor tersebut sangatlah penting sebagai pengawas kualitas pelayanan.

Selain mengetahui aktor atau bisa disebut juga para pemangku kepentingan dalam hal pengawasan pelayanan publik, diperlukan juga untuk mengetahui batasan kewenangan masing-masing aktor tersebut. Manfaat dari mengetahui hal tersebut selain dapat mengantisipasi tindakan-tindakan melampaui wewenang dalam pengawasan oleh masing-masing aktor tersebut juga dapat membantu pelaksana layanan dalam hal berkoordinasi dan berkonsultasi dalam peningkatan kualitas dan keberlangsungan layanan. Hasil survei terkait pengetahuan tersebut ditunjukkan dengan grafik berikut:

GRAFIK 2.2 PENGETAHUAN BENTUK MALADMINISTRASI



Grafik menunjukkan hasil yang sangat positif terkait pengetahuan para pelaksana layanan tentang siapa saja pemangku kepentingan yang berkaitan dengan pengawasan standar pelayanan. Pada level Provinsi dari 22 DPMPTSP yang disurvei sampel pegawai yang diwawancara dapat mengetahui aktor-aktor pengawas standar pelayanan. Sedikitnya masih ada 15% pelaksana atau sebanyak 7 DPMPTSP di tingkat kota yang masih belum mengetahui aktor-aktor pengawas standar pelayanan.

Aktor lain pengawas pelayanan seperti inspektorat, masyarakat pengguna layanan itu sendiri, parlemen, hingga Ombudsman RI adalah elemen yang harus bersinergi secara positif. Para pelaksana lapangan diharapkan memandang aktor lain tersebut bukan untuk mencari-cari kesalahan pelaksana layanan bahkan ancaman namun harus dianggap sebagai mitra dalam meningkatkan kualitas layanan.

## D. ZONASI DIMENSI PENGETAHUAN

Berikut disajikan daftar zona dan pemeringkatan pada masing-masing level pemerintahan untuk penilaian dimensi tersebut:

**TABEL 2.1 DAFTAR ZONASI DPMPTSP PROVINSI  
DIMENSI PENGETAHUAN**

- 1. Sulawesi Selatan
- 2. Sulawesi Tengah
- 3. Kalimantan Barat
- 4. Gorontalo
- 5. Nusa Tenggara Timur
- 6. Jawa Barat
- 7. Sulawesi Utara
- 8. Kepulauan Riau
- 9. Papua Barat

- 10. DKI Jakarta
- 11. Sulawesi Tenggara
- 12. Maluku Utara
- 13. Jambi
- 14. Banten
- 15. Nusa Tenggara Barat
- 16. Papua
- 17. Kalimantan Utara
- 18. Sumatera Utara
- 19. Aceh
- 20. DI Yogyakarta
- 21. Maluku Utara

- 22. Sulawesi Barat

Hasil dari indikator-indikator yang disajikan pada pembahasan diatas merupakan kumpulan indikator yang tergabung pada dimensi pertama yakni dimensi pemahaman terhadap standar pelayanan. Untuk dimensi ini dari 22 DPMPTSP tingkat provinsi, 106 DPMPTSP tingkat kabupaten, dan 44 DPMPTSP tingkat kota yang menjadi objek penelitian.

**TABEL 2.2 DAFTAR ZONASI DPMPTSP KABUPATEN  
DIMENSI PENGETAHUAN**

- |                                  |                              |                              |
|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1. Kab.Siak                      | 42. Kab. Berau               | 82. Kab. Bintan              |
| 2. Kab. Bangka                   | 43. Kab. Manokwari           | 83. Kab. Keerom              |
| 3. Kab. Deli Serdang             | 44. Kab. Bojonegoro          | 84. Kab. Lombok Timur        |
| 4. Kab. Pinrang                  | 45. Kab. Lampung Timur       | 85. Kab. Pesawaran           |
| 5. Kab. Parigi Moutong           | 46. Kab. Hulu Sungai Tengah  | 86. Kab. Klungkung           |
| 6. Kab. Bantaeng                 | 47. Kab. Kerinci             | 87. Kab. Lebong              |
| 7. Kab. Bangka Barat             | 48. Kab. Ogan Komering Ulu   | 88. Kab. Padang Pariaman     |
| 8. Kab. Ogan Komering Ilir       | 49. Kab. Polewali Mandar     | 89. Kab. Sleman              |
| 9. Kab. Tabanan                  | 50. Kab. Buru                | 90. Kab. Jayapura            |
| 10. Kab. Bengkulu Utara          | 51. Kab. Bangli              | 91. Kab. Bekasi              |
| 11. Kab. Belitung Timur          | 52. Kab. Ciamis              | 92. Kab. Pulang Pisau        |
| 12. Kab. Karimun                 | 53. Kab. Aceh Barat          | 93. Kab. Barito Selatan      |
| 13. Kab. Lahat                   | 54. Kab. Kediri              | 94. Kab. Konawe Selatan      |
| 14. Kab. Pasaman Barat           | 55. Kab. Banyumas            | 95. Kab. Biak Numfor         |
| 15. Kab. Mempawah                | 56. Kab. Pringsewu           | 96. Kab. Minahasa Tenggara   |
| 16. Kab. Bandung                 | 57. Kab. Muaro Jambi         | 97. Kab. Halmahera Utara     |
| 17. Kab. Gunungkidul             | 58. Kab. Mukomuko            | 98. Kab. Tapin               |
| 18. Kab. Lumajang                | 59. Kab. Sambas              | 99. Kab. Lampung Tengah      |
| 19. Kab. Maluku Tengah           | 60. Kab. Temanggung          | 100. Kab. Majene             |
| 20. Kab. Sanggau                 | 61. Kab. Donggala            | 101. Kab. Tabalong           |
| 21. Kab. Batang                  | 62. Kab. Lombok Utara        | 102. Kab. Bombana            |
| 22. Kab. Bone                    | 63. Kab. Indragiri Hilir     | 103. Kab. Bengkulu Selatan   |
| 23. Kab. Pelalawan               | 64. Kab. Sigi                | 104. Kab. Bulungan           |
| 24. Kab. Garut                   | 65. Kab. Timor Tengah Utara  | 105. Kab. Boalemo            |
| 25. Kab. Lampung Selatan         | 66. Kab. Gunung Mas          | 106. Kab. Kotawaringin Timur |
| 26. Kab. Tangerang               | 67. Kab. Bantul              |                              |
| 27. Kab. Tanah Datar             | 68. Kab. Bogor               |                              |
| 28. Kab. Tulung Agung            | 69. Kab. Majalengka          |                              |
| 29. Kab. Halmahera Tengah        | 70. Kab. Penajam Paser Utara |                              |
| 30. Kab. Kotabaru                | 71. Kab. Jembrana            |                              |
| 31. Kab. Maluku Tenggara         | 72. Kab. Sekadau             |                              |
| 32. Kab. Mamuju                  | 73. Kab. Konawe              |                              |
| 33. Kab. Banjar                  | 74. Kab. Kutai Kartanegara   |                              |
| 34. Kab. Tanjung Jabung<br>Timur | 75. Kab. Kudus               |                              |
| 35. Kab. Belitung                | 76. Kab. Bone Bolango        |                              |
| 36. Kab. Buleleng                | 77. Kab. Kulonprogo          |                              |
| 37. Kab. Serdang Bedagai         | 78. Kab. Pidie               |                              |
| 38. Kab. Gorontalo               | 79. Kab. Belu                |                              |
| 39. Kab. Mamuju Utara            | 80. Kab. Kupang              |                              |
| 40. Kab. Kepulauan Yapen         | 81. Kab. Lombok Tengah       |                              |
| 41. Kab. Sintang                 |                              |                              |

**TABEL 2.3 DAFTAR ZONASI DPMPTSP KOTA  
DIMENSI PENGETAHUAN**

1. Kota Palu	21. Kota Balikpapan	35. Kota Pekanbaru
2. Kota Pangkalpinang	22. Kota Jambi	36. Kota Tangerang Selatan
3. Kota Salatiga	23. Kota Gorontalo	37. Kota Blitar
4. Kota Sawahlunto	24. Kota Kendari	38. Kota Lhokseumawe
5. Kota Palopo	25. Kota Palangka Raya	39. Kota Manado
6. Kota Bogor	26. Kota Samarinda	40. Kota Tangerang
7. Kota Prabumulih	27. Kota Jayapura	41. Kota Sukabumi
8. Kota Ambon	28. Kota Binjai	42. Kota Makassar
9. Kota Kupang	29. Kota Bitung	43. Kota Sorong
10. Kota Malang	30. Kota Pematangsiantar	44. Kota Tidore Kepulauan
11. Kota Tanjung Pinang	31. Kota Mataram	
12. Kota Bengkulu	32. Kota Kotamobago	
13. Kota Banjarbaru	33. Kota Banda Aceh	
14. Kota Dumai	34. Kota Serang	
15. Kota Palembang		
16. Kota Batam		
17. Kota Lubuklinggau		
18. Kota Cilegon		
19. Kota Surakarta		
20. Kota Ternate		

**Keterangan**



Baik



Cukup Baik



Kurang Baik

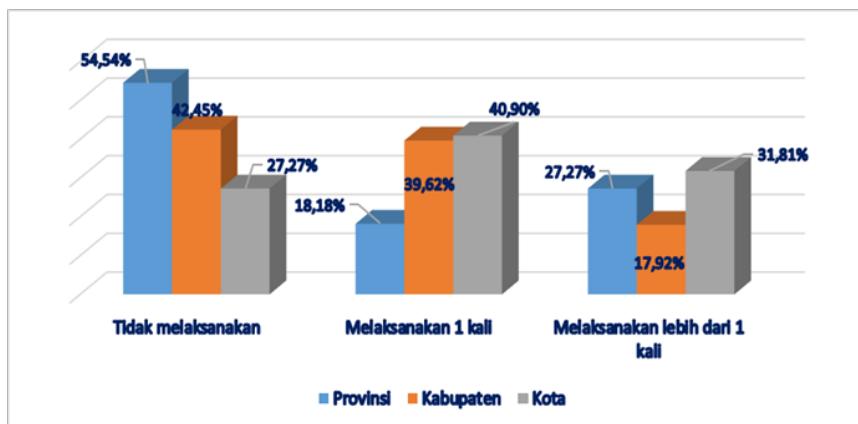
## BAB III • HASIL DAN PEMBAHASAN DIMENSI TINDAKAN

**P**ADA bagian ini akan dibahas terkait dimensi tindakan terhadap standar pelayanan. Maksud dari dimensi ini untuk melihat sejauh mana tindakan yang dilakukan terhadap berbagai macam amanat yang tertera dalam undang-undang pelayanan publik. Amanat yang dimaksud dalam penelitian ini yakni pelaksanaan survei atas kepuasan masyarakat, pengelolaan pengaduan, dan pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan.

### A. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei kepuasan masyarakat menjadi sarana evaluasi pelaksana layanan dalam menjalankan tugasnya. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat mewajibkan pelaksanaan survei tersebut minimal satu kali pertahun. Pelaksanaan tersebut tergambar dalam survei sebagai berikut:

GRAFIK 3.1 PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Data survei menunjukkan hasil yang kurang menggembirakan. Lebih dari 50% atau sebanyak 12 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang disurvei pada level Provinsi tidak melakukan survei kepuasan masyarakat.

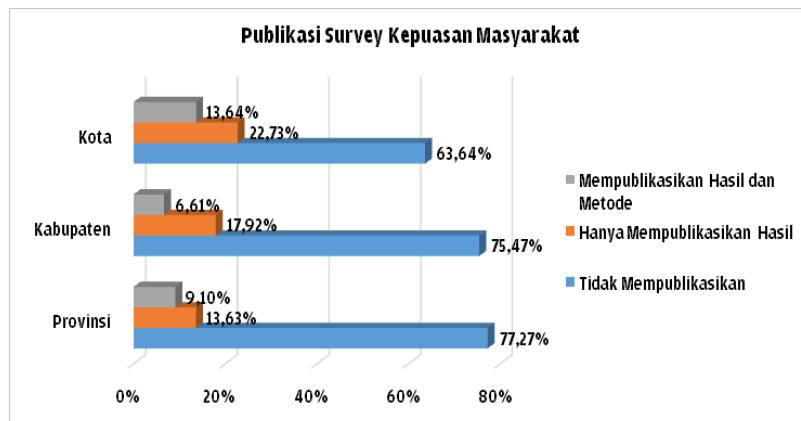
Akan tetapi, hal positif yang ditunjukkan dari hasil survei tersebut setidaknya 31,81% atau sebanyak 14 DPMPTSP pada tingkatan Kota melakukan survei kepuasan masyarakat lebih dari satu kali.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat haruslah dimaknai sebagai sarana yang objektif dalam menilai dan mengevaluasi pelaksana layanan. Instrumen yang telah disediakan seperti kuesioner kepuasan, kartu ekspresi kepuasaan hingga layar monitor *touchscreen* diharapkan dapat dimaksimalkan penggunaanya. Memaksimalkan penggunaan maksudnya secara periodik melakukan survei kepuasaan, sehingga tidak hanya memenuhi kewajiban semata dengan melakukan surveisatu kali dalam setahun.

## B. PUBLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Selain melakukan survei kepuasan masyarakat, para penyelenggara layanan diwajibkan mempublikasikan hasilnya sehingga pengguna layanan mengetahui hasil kegiatan evaluasi yang dilakukan penyelenggara layanan. Transparansi dan objektivitas sebagai kunci pelaksanaan publikasi yang menjadi tanggung jawab penyelenggara layanan. Hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan hasil sebagai berikut:

GAMBAR. 3.2 PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

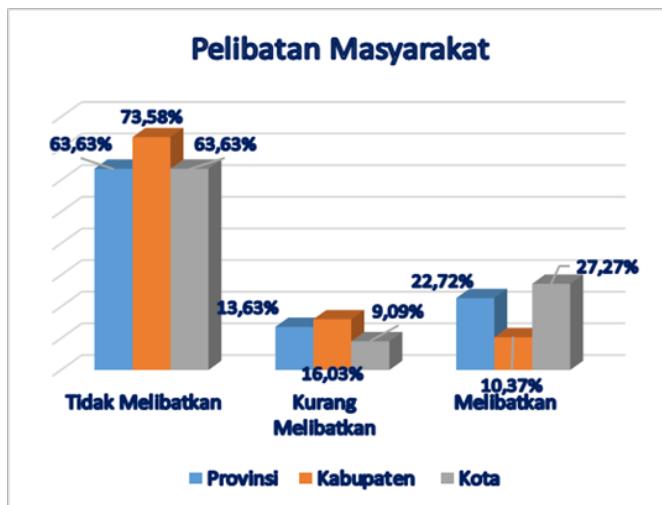


Pada ketiga level pemerintahan baik di tingkat Provinsi, Kabupaten, maupun Kota lebih dari 60% atau sebanyak 17 DPMPTSP tingkat Provinsi tidak mempublikasikan, 80 DPMPTSP tingkat Kabupaten, dan 28 DPMPTSP tingkat Kota tidak mempublikasikan hasil survei. Hal ini harus menjadi perhatian penyelenggara layanan untuk melaksanakan asas pemerintahan yang baik.

## C. PUBLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Salah satu cara melaksanakan asas partisipasi publik sebagaimana yang menjadi prinsip dalam *World Bank-Worldwide Governance Indicators* ialah prinsip “*Voice and Accountability*”<sup>1</sup> dimana setiap warga negara harus dapat berpartisipasi dalam segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini termasuk juga kebebasan dalam berekspresi warga negara atas layanan pejabat penyelenggara layanan. Pelibatan tersebut juga menunjukkan adanya pelaksanaan pemerintahan yang demokrasi. Hasil survei menunjukkan hasil sebagai berikut:

GAMBAR. 3.3 PELIBATAN MASYARAKAT



Masih banyaknya unit layanan khususnya DPMPTSP yang tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan untuk mengevaluasi kedepan pelayanan yang diberikan. Sebanyak 73,58% atau 78 DPMPTSP pada tingkat kabupaten yang tidak melakukan pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, ini berakibat pengguna layanan sangat rentan mengalami tindakan penyimpangan administrasi dari pemberi layanan, misalnya ketidakjelasan waktu dan biaya pelayanan.

<sup>1</sup> The World Bank, The Worldwide Governance Indicators (WGI) project, <http://info.worldbank.org/governance/wgi/#home>, akses 8 Januari 2018. Selain *Voice and accountability*, terdapat nilai: Political Stability and Absence of Violence, Government Effectiveness, Regulatory Quality, Rule of Law, and Control of Corruption

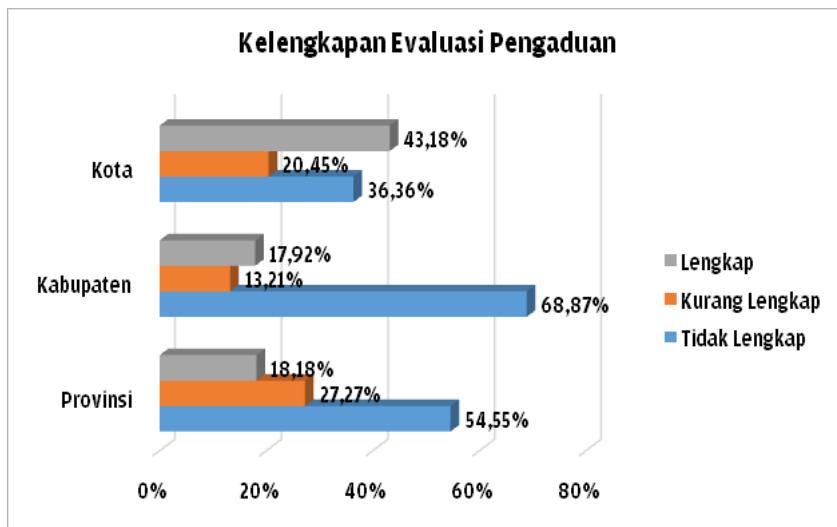
Pelibatan masyarakat penting diselenggarakan sebagai sarana mengomunikasikan kapasitas organisasi unit layanan untuk mempertemukan *supply and demand* penyelenggaraan pelayanan. Pemberian informasi peraturan perundang-undang yang menjadi dasar hukum standar pelayanan menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi kepada masyarakat pengguna layanan. Secara sederhana, masyarakat pengguna layanan hanya ingin mengetahui SOP setiap produk layanan yang jelas. Tahap selanjutnya, SOP tersebut akan diinterpretasikan oleh pengguna layanan terkait kewajarannya seperti pada item jangka waktu layanan ataupun biaya. Jika masyarakat ikut berpartisipasi dalam penyusunan standar layanan, tidak mungkin terjadi misinterpretasi atau multitafsir dalam penerimaan pelayanan.

## **D. KELENGKAPAN EVALUASI PENGADUAN**

Sarana pengaduan saat ini menjadi keharusan atas ketersediaannya oleh unit layanan. Semakin banyak kanal-kanal pengaduan yang dibentuk, akan semakin baik dan memudahkan masyarakat pengguna layanan dalam mengadukan setiap permasalahan yang mereka alami. Tahapan selanjutnya yang harus disediakan yakni mengefektifkan dan mendayagunakan berbagai macam pilihan sarana pengaduan yang sudah dimiliki.

Pemanfaatan secara maksimal sarana pengaduan sangat tergantung pada keseriusan penyelenggara pelayanan dan pengelolanya. Diperlukan petugas khusus yang akan mengelola segala macam pengaduan yang masuk, dari pengaduan yang berhubungan dengan pelayanan sampai pengaduan yang tidak relevan dengan pelayanan. Dengan tersedianya seorang petugas, akan berjalan fungsi utamanya yakni menerima, mengumpulkan, dan menjawab pengaduan serta merekapitulasi pengaduan yang masuk. Hasil rekapitulasi pengaduan seharusnya menginformasikan hal-hal penting terkait pengaduan, mulai dari petugas, saran pengaduan, jangka waktu penyelesaian, alur dan proses penyelesaian pengaduan, dan komponen pengaduan lain yang harus ada dan sesuai perintah undang-undang. Hal ini menjadi indikator yang disurvei oleh Ombudsman RI. Hasil dari indikator tersebut terlihat pada gambar di bawah ini:

GAMBAR 3.4 KELENGKAPAN EVALUASI PENGADUAN



Masih dominannya angka tidak lengkap dalam evaluasi pengelolaan pengaduan seperti pada grafik diatas sangat mengkhawatirkan, karena bervariasinya permasalahan dalam pelayanan publik akan menjadi tidak terpetakan dengan jelas. Pada tingkat Kabupaten, sekitar 68,87% atau 73 DPMPTSP tidak lengkap dalam pengelolaan evaluasi pengaduan. Hal senada terjadi pula pada tingkat Provinsi dan Kota.

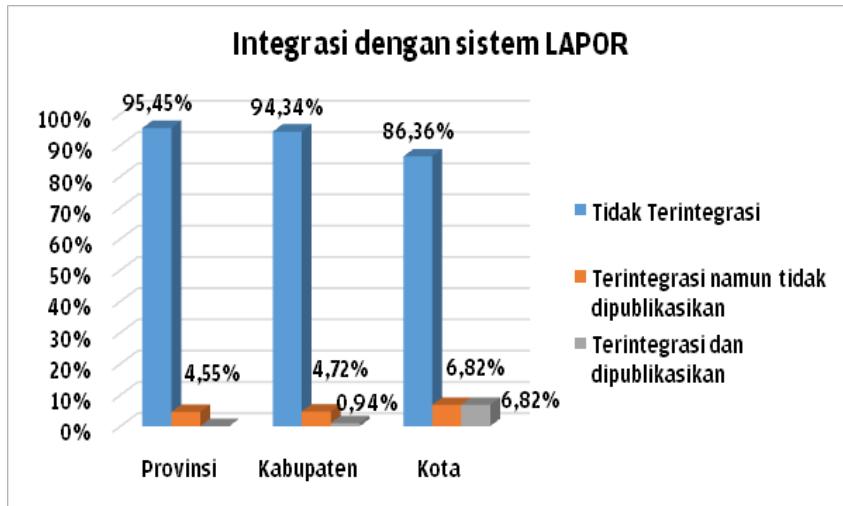
Pada dasarnya, kelengkapan dalam pengelolaan pengaduan minimal harus dapat memetakan jumlah pengaduan secara periodik, jenis pengaduan, status pengaduan dalam proses atau belum ditindaklanjuti juga penting untuk diorganisasikan dalam proses rekapan, sehingga dapat diinformasikan dengan jelas kepada pengguna layanan.

## E. INTEGRASI DENGAN SISTEM LAPOR

Makin banyaknya kanal pengaduan yang dibuat haruslah disikapi secara positif bagi pelaksana layanan maupun pengguna layanan. Kemudahan dalam proses mengadu berarti sangat dikedepankan dalam kegiatan pelayanan publik. Pada kebijakan di tingkat pusat telah dibuat suatu jalur pengaduan berupa aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) dalam mendukung kebijakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

Diharapkan dengan adanya sistem ini, pola pengaduan dapat lebih terpantau dengan jelas karena pada dasarnya sistem ini dirancang untuk menjangkau seluruh unit layanan dari berbagai macam tingkatan pemerintahan. Sehingga dalam prosesnya haruslah terintegrasi secara nirkabel pada unit layanan di masing masing pemerintahan tersebut. Dalam survei kali ini disajikan hasil persentase khususnya pada unit layanan DPMPTSP yang telah terintegrasi maupun yang belum pada sistem tersebut, seperti data di bawah ini:

GAMBAR 3.4 KELENGKAPAN EVALUASI PENGADUAN

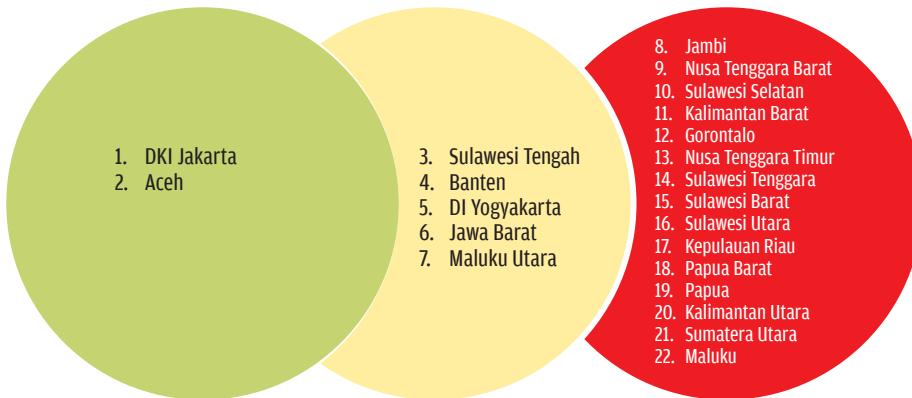


Pada grafik tersebut semua tingkatan DPMPTSP masih banyak yang belum terintegrasi dengan sistem nirkabel tersebut. secara berturut turut pada tingkat Provinsi sebanyak 21 DPMPTSP, pada tingkat Kabupaten sebanyak 100 DPMPTSP, dan pada tingkat Kota sebanyak 38 DPMPTSP. Selain melihat integrasinya penelitian ini juga melihat pada aspek publikasinya jika sudah diintegrasikan. Publikasi yang dimaksud yakni hasil-hasil rekapitulasi pengaduan yang berhasil dihimpun dalam sistem LAPOR! tersebut diinformasikan kepada masyarakat luas dengan pemanfaatan berbagai macam media informasi yang tersedia di unit layanan itu sendiri.

Hasil dari indikator-indikator yang disajikan pada pembahasan diatas merupakan kumpulan indikator yang tergabung pada dimensi kedua yakni dimensi tindakan terhadap standar pelayanan. Untuk dimensi ini, data diambil dari 22 DPMPTSP tingkat Provinsi, 106 DPMPTSP tingkat Kabupaten, dan 44 DPMPTSP tingkat Kota.

## F. ZONASI DIMENSI TINDAKAN

TABEL 3.1 DAFTAR ZONASI DPMPTSP PROVINSI DIMENSI TINDAKAN



TABEL 3.2 DAFTAR ZONASI DPMPTSP KABUPATEN DIMENSI TINDAKAN

1. Kab. Siak	20. Kab. Karimun	49. Kab. Ogan Komering Ilir	78. Kab. Jayapura
2. Kab. Mamuju	21. Kab. Lahat	50. Kab. Pasaman Barat	79. Kab. Pulang Pisau
3. Kab. Garut	22. Kab. Gunungkidul	51. Kab. Bandung	80. Kab. Tapin
4. Kab. Deli Serdang	23. Kab. Lumajang	52. Kab. Maluku Tengah	81. Kab. Majene
5. Kab. Belitung Timur	24. Kab. Bone	53. Kab. Kotabaru	82. Kab. Tabalong
6. Kab. Pelalawan	25. Kab. Belitung	54. Kab. Maluku Tenggara	83. Kab. Bombana
7. Kab. Konawe	26. Kab. Ogan Komering Ulu	55. Kab. Tanjung Jabung Timur	84. Kab. Bengkulu Selatan
8. Kab. Mempawah	27. Kab. Ciamis	56. Kab. Buleleng	85. Kab. Bantaeng
9. Kab. Kediri	28. Kab. Pringsewu	57. Kab. Sintang	86. Kab. Bengkulu Utara
10. Kab. Bantul	29. Kab. Sambas	58. Kab. Polewali Mandar	87. Kab. Tanah Datar
11. Kab. Kutai Kartanegara	30. Kab. Indragiri Hilir	59. Kab. Muaro Jambi	88. Kab. Tulung Agung
12. Kab. Kulonprogo	31. Kab. Sekadau	60. Kab. Mukomuko	89. Kab. Serdang Bedagai
13. Kab. Sleman	32. Kab. Bekasi	61. Kab. Donggala	90. Kab. Mamuju Utara
14. Kab. Bintan	33. Kab. Pinrang	62. Kab. Jembrana	91. Kab. Manokwari
15. Kab. Tabanan	34. Kab. Pari智 Moutong	63. Kab. Kudus	92. Kab. Temanggung
16. Kab. Batang	35. Kab. Sanggau	64. Kab. Pidie	93. Kab. Lombok Utara
17. Kab. Banjar	36. Kab. Lampung Selatan	65. Kab. Lombok Tengah	94. Kab. Sigi
18. Kab. Hulu Sungai Tengah	37. Kab. Tangerang	66. Kab. Kotawaringin Timur	95. Kab. Gunung Mas
19. Kab. Bogor	38. Kab. Halmahera Tengah	67. Kab. Gorontalo	96. Kab. Keerom
	39. Kab. Bojonegoro	68. Kab. Kepulauan Yapen	97. Kab. Pesawaran
	40. Kab. Lampung Timur	69. Kab. Berau	98. Kab. Padang Pariaman
	41. Kab. Bangli	70. Kab. Kerinci	99. Kab. Barito Selatan
	42. Kab. Aceh Barat	71. Kab. Buru	100. Kab. Konawe Selatan
	43. Kab. Banyumas	72. Kab. Timor Tengah Utara	101. Kab. Biak Numfor
	44. Kab. Penajam Paser Utara	73. Kab. Majalengka	102. Kab. Minahasa Tenggara
	45. Kab. Bone Bolango	74. Kab. Kupang	103. Kab. Halmahera Utara
	46. Kab. Belu	75. Kab. Lombok Timur	104. Kab. Lampung Tengah
	47. Kab. Bangka	76. Kab. Klungkung	105. Kab. Bulungan
	48. Kab. Bangka Barat	77. Kab. Lebong	106. Kab. Boalemo

**TABEL 3.3 DAFTAR ZONASI DPMPTSP KOTA DIMENSI TINDAKAN**

1. Kota Samarinda	16. Kota Malang	31. Kota Sawahlunto
2. Kota Mataram	17. Kota Banjarbaru	32. Kota Kupang
3. Kota Palu	18. Kota Lubuklinggau	35. Kota Bengkulu
4. Kota Balikpapan	19. Kota Cilegon	36. Kota Jayapura
5. Kota Pekanbaru	20. Kota Gorontalo	37. Kota Bitung
6. Kota Palembang	21. Kota Kotamobago	38. Kota Blitar
7. Kota Prabumulih	22. Kota Banda Aceh	39. Kota Tidore Kepulauan
8. Kota Palopo	23. Kota Sukabumi	40. Kota Salatiga
9. Kota Bogor	24. Kota Dumai	41. Kota Pematangsiantar
10. Kota Ambon	25. Kota Surakarta	42. Kota Binjai
11. Kota Tanjung Pinang	26. Kota Ternate	43. Kota Serang
12. Kota Jambi	27. Kota Kendari	44. Kota Manado
13. Kota Pangkalpinang	28. Kota Palangka Raya	45. Kota Makassar
14. Kota Batam	29. Kota Tangerang Selatan	46. Kota Sorong
15. Kota Lhokseumawe	30. Kota Tangerang	

**Keterangan**

 Baik

 Cukup Baik

 Kurang Baik

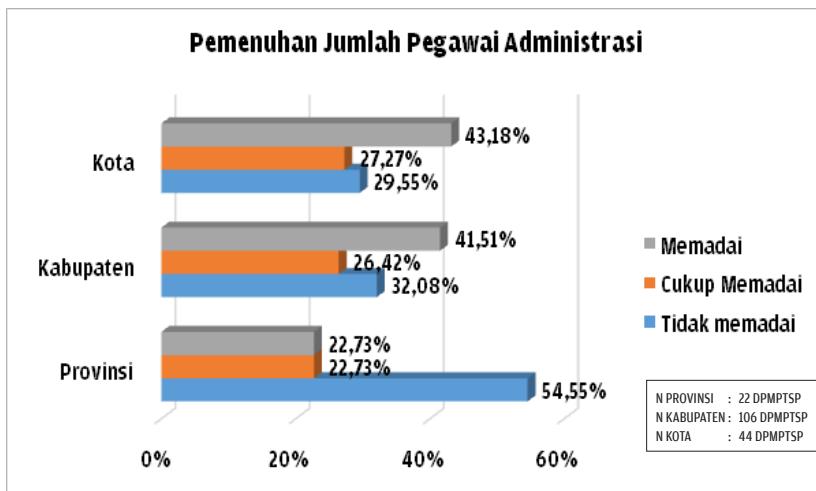
## BAB IV • HASIL DAN PEMBAHASAN DIMENSI SUMBER DAYA

### A. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

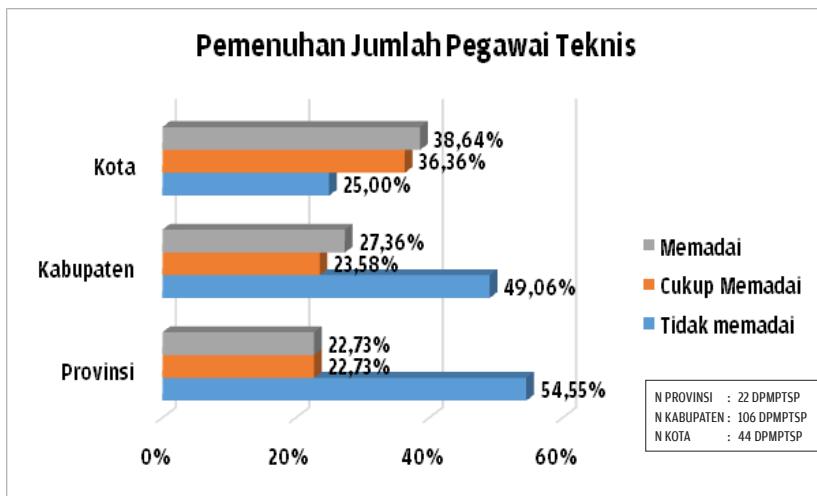
**S**ALAH satu yang menjadi faktor kelancaran dalam proses pelayanan publik terutama dalam sektor perizinan dan nonperizinan ialah besaran jumlah pegawai. Pegawai pada bagian administrasi dan bagian teknis berperan dalam proses berjalannya sistem pelayanan yang membutuhkan kordinasi di dua bagian tersebut. Pegawai administrasi pada umumnya bertugas untuk menerima pengguna layanan dalam hal permohonan izin, pegawai yang bertugas di bagian konsultasi dan informasi dapat juga digolongkan sebagai pegawai administrasi.

Pegawai di bidang teknis juga menjadi bagian yang penting dalam menyetujui layak atau tidaknya suatu izin dikeluarkan. Pengecekan dan pengujian secara teknis merupakan suatu keharusan proses yang dilalui dalam pemberian izin. Pertimbangan-pertimbangan aspek teknis sangat ditentukan oleh jumlah pegawai yang tersedia. Secara umum, komposisi petugas dibagian teknis masih sangat minim dibanding dengan petugas di bagian administrasi. Hal ini biasanya dipengaruhi oleh kompetensi dan kualifikasi yang harus dimiliki oleh pelaksana yang bertugas di bidang teknis. Untuk lebih jelasnya melihat perbandingan tersebut data hasil survei menunjukan sebagai berikut:

GRAFIK 4.1 PEMENUHAN PEGAWAI ADMINISTRASI



GRAFIK 4.2 PEMENUHAN PEGAWAI TEKNIS



Dalam data yang berhasil terkumpul, jelas tampak pada tiap tingkatan baik di DPMPTSP Provinsi, Kabupaten, maupun Kota terdapat kekurangan pegawai administratif dan pegawai teknis. Bahkan, pada DPMPTSP tingkat Provinsi baik pada pegawai administratif maupun pegawai teknisnya masih merasa tidak memadai sebesar 12 DPMPTSP atau 54,55%. Hasil cukup positif diperoleh DPMPTSP pada tingkatan Kota dan Kabupaten dalam pemenuhan pegawai teknisnya yang sudah memadai.

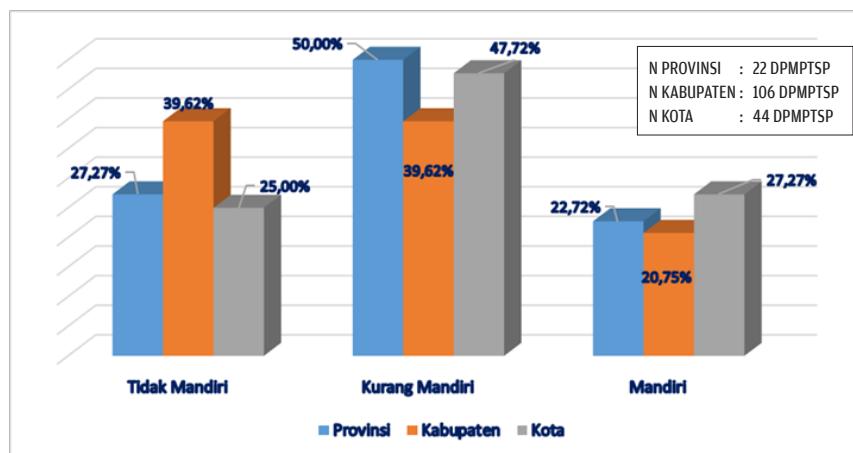
Permasalahan masih terlihat pada komposisi pegawai teknis. Pada tingkatan provinsi dan Kabupaten cukup banyak yang merasa kondisi pegawai di lingkungan kerja mereka tidak memadai. Pemenuhan pegawai teknis sangat tergantung dengan kesesuaian kualifikasi teknis, maka dari itu proses kedepan komposisi pemenuhan pegawai teknis harus lebih diprioritaskan. Proses pengintegrasian pegawai di OPD lain ke DPMPTSP sangat membantu dalam menanggulangi kekurangan pegawai teknis untuk memperlancar proses penerbitan perizinan dan non-perizinan.

## B. KEMANDIRIAN PENGELOLAAN PETUGAS TEKNIS

Kemandirian pengelolaan petugas teknis menjadi kebutuhan transformasi kepegawaian yang sangat mendesak dewasa ini. Kewajiban untuk menerpadukan layanan perizinan dan non-perizinan menuntut kecepatan proses layanan. Pada umumnya, kecepatan pelayanan tersebut dapat dipenuhi jika ketersediaan pegawai secara jumlah mumpuni. Selain itu kelancaran koordinasi baik dari segi ruang dan waktu serta komando menjadi bagian yang tidak terpisahkan.

Dari segi ruang dan waktu, jika DPMPTSP mengelola pegawai teknis secara mandiri atau dengan kata lain pegawai teknis tersebut adalah berstatus pegawai DPMPTSP bukan pegawai OPD maka pergerakan pegawai tersebut hanya berfokus di satu tempat yakni pada DPMPTSP saja. Proses komando juga lebih lancar dan terarah karena hanya berfokus pada pimpinan di DPMPTSP saja tidak pada OPD teknis. Hasil survei terkait kemandirian pengelolaan pegawai seperti tertera pada grafik dibawah ini:

GRAFIK 4.3 KEMANDIRIAN PENGELOLAAN PEGAWAI TEKNIS



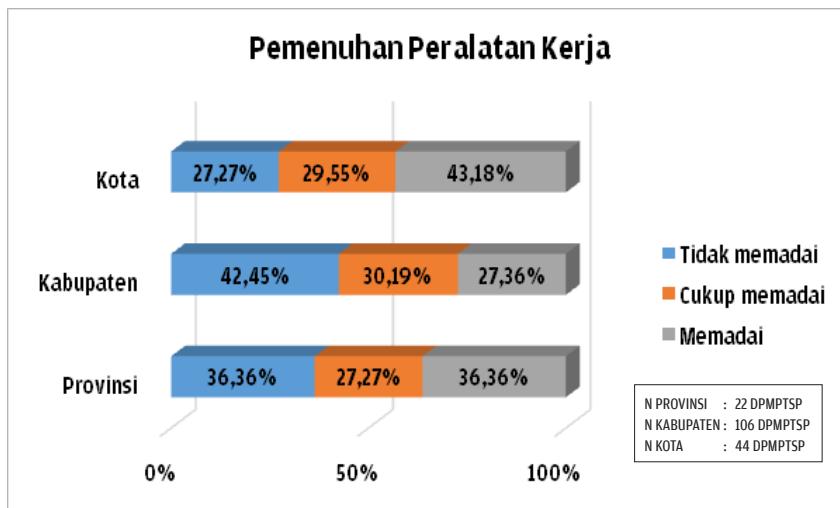
Data menunjukkan kemandirian pegawai teknis pada DPMPTSP pada setiap tingkatan baik di Provinsi, Kabupaten, maupun Kota lebih condong kepada kurang mandiri. Pengertian kurang mandiri dalam indikator ini adalah pengelolaan pegawai teknis masih bergantung pada OPD teknis yang ada dalam lingkungan pemerintahan tersebut. Status pegawai teknis yang bekerja pada DPMPTSP tersebut ada yang merupakan pegawai asli DPMPTSP dan ada yang bukan merupakan pegawai asli DPMPTSP tetapi merupakan pegawai OPD teknis yang diperbantukan pada DPMPTSP untuk memberikan pertimbangan teknis dalam proses perizinan.

## C. PEMENUHAN PERALATAN & SARANA PENUNJANG

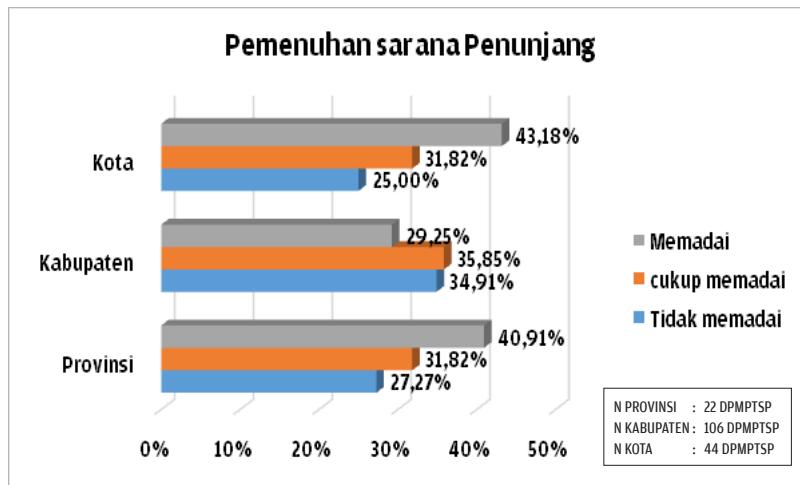
Ketersediaan pegawai haruslah juga ditunjang ketersediaan sarana dan prasarana untuk melakukan kegiatan pelayanan publik. Hal tersebut berlaku bagi segala unit pelayanan yang melakukan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Pemenuhan peralatan utama menjadi prioritas utama yang wajib dipenuhi dalam menjalankan proses layanan. Komputer, alat cetak/print, alat ukur, merupakan beberapa contoh peralatan wajib ada dalam menjalankan proses layanan.

Untuk menunjang kelancaran kegiatan pelayanan maka selain kecukupan peralatan kerja dibutuhkan pula sarana penunjang. Ketersediaan jaringan internet yang baik dan ketersediaan *Generator Sets (genset)* sebagai pengganti daya apabila aliran listrik padam dapat menjaga proses pelayanan tetap berjalan. Potret hasil pemenuhan peralatan dan sarana penunjang dalam penelitian ini terlihat pada grafik di bawah ini:

GRAFIK 4.4 PEMENUHAN PERALATAN KERJA



GRAFIK 4.5 PEMENUHAN SARANA PENUNJANG



Masih terdapatnya kekurangan atas pemenuhan sarana dan prasarana kerja perlu menjadi perhatian semua pihak tidak hanya di area eksekutif namun juga legislatif. Dukungan anggaran sangat penting untuk menyediakan sarana dan perasana kerja. Pada aspek tidak memadainya pemenuhan peralatan kerja DPMPTSP di tingkat Kabupaten menjadi yang tertinggi yakni, sebanyak 45 DPMPTSP dari 106 DPMPTSP yang diteliti atau sebanyak 42,45%. Selanjutnya pada aspek tidak memadainya pemenuhan sarana penunjang kerja DPMPTSP di tingkat Kabupaten juga menjadi yang tertinggi yakni sebanyak 37 DPMPTSP dari 106 DPMPTSP yang diteliti atau sebanyak 34,91%.

## D. ZONASI HASIL DIMENSI SUMBER DAYA

Hasil dari indikator-indikator yang disajikan pada pembahasan diatas sebagai kumpulan indikator yang tergabung pada dimensi ketiga yakni dimensi sumberdaya. Untuk dimensi data yang dihimpun terdiri dari 22 DPMPTSP tingkat Provinsi, 106 DPMPTSP tingkat Kabupaten, dan 44 DPMPTSP tingkat Kota yang menjadi objek penelitian. Berikut daftar zona dan pemeringkatan pada masing-masing level Pemerintahan untuk penilaian dimensi sumber daya:



**TABEL 4.1 DAFTAR ZONASI DPMPTSP PROVINSI DIMENSI SUMBER DAYA**



**TABEL 4.2 DAFTAR ZONASI DPMPTSP KABUPATEN DIMENSI SUMBER DAYA**

No	Nama DPMPTSP Kabupaten	No	Nama DPMPTSP Kabupaten	No	Nama DPMPTSP Kabupaten
1	Kabupaten Batang	25	Kabupaten Bone Bolango	52	Kabupaten Kutai Kartanegara
2	Kabupaten Bone	26	Kabupaten Tapin	53	Kabupaten Belu
3	Kabupaten Kotawaringin Timur	27	Kabupaten Bantaeng	54	Kabupaten Polewali Mandar
4	Kabupaten Kediri	28	Kabupaten Lampung Tengah	55	Kabupaten Muaro Jambi
5	Kabupaten Bojonegoro	29	Kabupaten Mamuju	56	Kabupaten Mukomuko
6	Kabupaten Bangka	30	Kabupaten Pelalawan	57	Kabupaten Gorontalo
7	Kabupaten Jayapura	31	Kabupaten Konawe	58	Kabupaten Buru
8	Kabupaten Sekadau	32	Kabupaten Bantul	59	Kabupaten Tabalong
9	Kabupaten Bangka Barat	33	Kabupaten Lampung Selatan	60	Kabupaten Tulung Agung
10	Kabupaten Tanjung Jabung Timur	34	Kabupaten Tangerang	61	Kabupaten Lombok Utara
11	Kabupaten Karimun	35	Kabupaten Ogan Komering Ilir	62	Kabupaten Barito Selatan
12	Kabupaten Pasaman Barat	36	Kabupaten Pidie	63	Kabupaten Konawe Selatan
13	Kabupaten Minahasa Tenggara	37	Kabupaten Kerinci	64	Kabupaten Tabanan
14	Kabupaten Sleman	38	Kabupaten Majene	65	Kabupaten Hulu Sungai Tengah
15	Kabupaten Lahat	39	Kabupaten Serdang Bedagai	66	Kabupaten Gunungkidul
16	Kabupaten Belitung Timur	40	Kabupaten Temanggung	67	Kabupaten Belitung
17	Kabupaten Bintan	41	Kabupaten Deli Serdang	68	Kabupaten Donggala
18	Kabupaten Banjar	42	Kabupaten Pringsewu	69	Kabupaten Kupang
19	Kabupaten Pinrang	43	Kabupaten Bekasi	70	Kabupaten Mamuju Utara
20	Kabupaten Lampung Timur	44	Kabupaten Parigi Moutong	71	Kabupaten Pesawaran
21	Kabupaten Kudus	45	Kabupaten Bandung	72	Kabupaten Bogor
22	Kabupaten Tanah Datar	46	Kabupaten Buleleng	73	Kabupaten Ogan Komering Ulu
23	Kabupaten Halmahera Utara	47	Kabupaten Majalengka	74	Kabupaten Sambas
24	Kabupaten Banyumas	48	Kabupaten Pulang Pisau	75	Kabupaten Penajam Paser Utara
		49	Kabupaten Keerom		
		50	Kabupaten Siak		
		51	Kabupaten Garut		

No	Nama DPMPTSP Kabupaten	No	Nama DPMPTSP Kabupaten
76	Kabupaten Maluku Tengah	86	Kabupaten Berau
77	Kabupaten Lombok Timur	87	Kabupaten Timor Tengah Utara
78	Kabupaten Bombana	88	Kabupaten Klungkung
79	Kabupaten Sigi	89	Kabupaten Lebong
80	Kabupaten Biak Numfor	90	Kabupaten Bengkulu Selatan
81	Kabupaten Mempawah	91	Kabupaten Bengkulu Utara
82	Kabupaten Kulonprogo	92	Kabupaten Padang Pariaman
83	Kabupaten Bangli	93	Kabupaten Bulungan
84	Kabupaten Jembrana	94	Kabupaten Lumajang
85	Kabupaten Kepulauan Yapen	95	Kabupaten Sanggau
		96	Kabupaten Kotabaru
		97	Kabupaten Maluku Tenggara
		98	Kabupaten Sintang
		99	Kabupaten Gunung Mas
		100	Kabupaten Boalemo
		101	Kabupaten Ciamis
		102	Kabupaten Indragiri Hilir
		103	Kabupaten Halmahera Tengah
		104	Kabupaten Aceh Barat
		105	Kabupaten Lombok Tengah
		106	Kabupaten Manokwari

**TABEL 4.3 DAFTAR ZONASI DPMPTSP KOTA DIMENSI SUMBER DAYA**

No	Nama DPMPTSP Kabupaten	No	Nama DPMPTSP Kabupaten	No	Nama DPMPTSP Kabupaten
1.	Kota Pangkalpinang	16.	Kota Jambi	35.	Kota Tanjung Pinang
2.	Kota Kotamobago	17.	Kota Salatiga	36.	Kota Kupang
3.	Kota Palopo	18.	Kota Samarinda	37.	Kota Pematangsiantar
4.	Kota Lubuklinggau	19.	Kota Surakarta	38.	Kota Sukabumi
5.	Kota Batam	20.	Kota Balikpapan	39.	Kota Bitung
6.	Kota Tangerang Selatan	21.	Kota Ambon	40.	Kota Bengkulu
7.	Kota Mataram	22.	Kota Cilegon	41.	Kota Serang
8.	Kota Pekanbaru	23.	Kota Gorontalo	42.	Kota Palangka Raya
9.	Kota Bogor	24.	Kota Ternate	43.	Kota Blitar
10.	Kota Banda Aceh	25.	Kota Kendari	44.	Kota Sorong
11.	Kota Jayapura	26.	Kota Sawahlunto		
12.	Kota Manado	27.	Kota Binjai		
13.	Kota Palu	28.	Kota Prabumulih		
14.	Kota Palembang	29.	Kota Lhokseumawe		
15.	Kota Malang	30.	Kota Banjarbaru		
		31.	Kota Dumai		
		32.	Kota Tangerang		
		33.	Kota Tidore Kepulauan		
		34.	Kota Makassar		

**Keterangan**



Baik



Cukup Baik



Kurang Baik



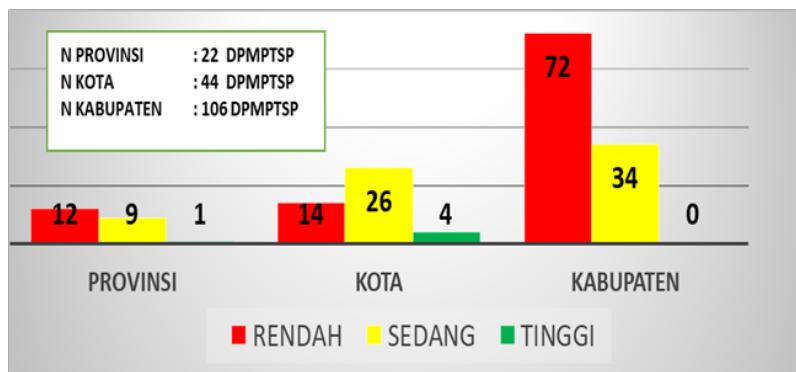
## BAB V • KESIMPULAN

### A. HASIL KOMPETENSI PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN

Penilaian kompetensi atas penyelenggaraan standar pelayanan bertujuan untuk memetakan kompetensi secara kelembagaan di suatu pemerintahan, baik itu ditingkat Pemerintah Provinsi, Kabupaten, ataupun Kota. Hasil penelitian atas kompetensi ini merujuk pada individu yang dipadukan dengan kapasitas suatu kelembagaan. Dalam menjalankan suatu amanat standar layanan yang tertera dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, aspek kompetensi dan aspek kapasitas tentunya saling berkaitan, adanya kompetensi pejabat pelayanan publik yang baik haruslah didukung oleh kapasitas kelembagaan yang baik pula.

Pada bab sebelumnya telah diuraikan pembahasan untuk masing-masing dimensi secara terpisah yang menjadi landasan penilaian dalam penelitian ini. Dalam bab ini tersaji hasil secara keseluruhan untuk ketiga dimensi tersebut. Berikut hasil secara keseluruhan:

GRAFIK 5.1 HASIL KOMPETENSI PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN



Data diatas memperlihatkan hasil mayoritas berada pada kategori kompetensi sedang bahkan lebih cenderung ke kategori rendah. Hasil yang lebih menyita perhatian ter-ter pada DPMPTSP pada level Pemerintah Kabupaten, pada level ini tidak ada yang berada pada zona hijau atau kompetensi dengan kategori tinggi. Hasil tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus dan sistematis dari pejabat publik yang berwenang untuk memperbaikinya mulai dari sisi individu hingga kelembagaan. Sinergi semua pihak sangat dibutuhkan. Hal ini menjadi sangat penting dikarenakan level Pemerintah Kabupaten secara jumlah memiliki kuantitas yang lebih besar daripada Pemerintah Provinsi dan Kota.

Dari sisi jarak dan jangkauan koordinasi dalam tata kelola, Pemerintahan Kabupaten seharusnya mendapat atensi lebih dalam hal ini. Kondisi geografis yang relatif kurang terpantau; terluar, terpinggir, atau karena berbatasan dengan negara lain, harus mendapatkan perhatian intensif dari Pemerintah Pusat, hingga sarana kelembagaan menjadikan hasil temuan ini mengonfirmasi bahwa masih ada sisi-sisi yang harus dibenahi. Hasil dari temuan ini diharapkan menjadi alat diagnosis dalam mengidentifikasi masalah yang harus dibenahi tersebut.

Sinergi dan koordinasi antar pemerintahan menjadi kunci penting. Sistem tata kelola pelayanan publik mengharuskan terjadinya hubungan respirokal antar pemerintahan tersebut. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dikenal proses pembinaan, evaluasi, dan pemantauan secara berjenjang. Pemerintah level Kabupaten dan Kota melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Gubernur atau Pemerintah Provinsi, begitu juga Gubernur melaporkan perkembangan Menteri yang membidangi aparatur negara.

Hasil perkembangan kinerja pelayanan publik diharapakan menjadi sarana komunikasi yang efektif dalam mengurai masalah sekaligus mencari solusi bersama dalam tata kelola pemerintahan dalam bingkai semangat desentralisasi yang dibangun. Lokus penelitian yang difokuskan pada DPMPTSP ini juga sejalan dengan konsep pembinaan dan pengawasan berjenjang pada proses tata kelola DPMPTSP. Hal tersebut tertuang dalam regulasi Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 100 tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota pada pasal 12.

## **B. RINCIAN KOMPETENSI PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN PER-ENTITAS**

Hasil yang disajikan pada bagian ini sebagai kumpulan indikator-indikator yang tergabung dalam tiga dimensi yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya; dimensi pemahaman standar layanan, dimensi tindakan terhadap standar layanan, dan dimensi sumberdaya.

Fokus hasil penelitian kompetensi penyelenggaraan standar pelayanan yang ditampilkan terdiri atas 22 DPMPTSP tingkat Provinsi, 106 DPMPTSP tingkat Kabupaten, dan 44 DPMPTSP tingkat Kota yang menjadi objek penelitian. Berikut ini tampilan daftar zona dan peringkat pada masing-masing level pemerintahan untuk penilaian kompetensi secara keseluruhan:

TABEL 5.1 RINCIAN DPMPTSP PEMERINTAH PROVINSI

No	Nama DPMPTSP	Nilai	No	Nama DPMPTSP	Nilai
1	Sulawesi Selatan	76,43	12	Sumatera Utara	46,43
2	Nusa Tenggara Timur	67,86	13	DI Yogyakarta	46,43
3	DKI Jakarta	65,71	14	Banten	46,43
4	Aceh	63,57	15	Nusa Tenggara Barat	44,29
5	Sulawesi Tengah	61,43	16	Kepulauan Riau	42,14
6	Sulawesi Tenggara	59,29	17	Jambi	40,00
7	Gorontalo	59,29	18	Papua	37,86
8	Jawa Barat	59,29	19	Papua Barat	35,71
9	Kalimantan Barat	57,14	20	Kalimantan Utara	31,43
10	Maluku Utara	55,00	21	Maluku	25,00
11	Sulawesi Utara	48,57	22	Sulawesi Barat	22,86

Berdasarkan tabel diatas didapat hasil untuk DPMPTSP yang berada pada pemerintahan di tingkat Provinsi yakni dengan kompetensi tinggi (zona hijau) sebanyak 1 Provinsi atau sebesar 4,55%, sementara untuk yang berada pada kompetensi sedang (zona kuning) sebanyak 9 Pemerintah Provinsi atau 41,91%, dan kompetensi rendah (zona merah) sebanyak 12 Pemerintah Provinsi atau 54,54%.

TABEL 5.2 RINCIAN DPMPTSP PEMERINTAH KABUPATEN

No	Nama DPMPTSP	Nilai	No	Nama DPMPTSP	Nilai
1	Kabupaten Batang	74,29	12	Kabupaten Pinrang	65,71
2	Kabupaten Siak	74,29	13	Kabupaten Pelalawan	65,71
3	Kabupaten Bone	72,14	14	Kabupaten Garut	63,57
4	Kabupaten Bangka	72,14	15	Kabupaten Pasaman Barat	63,57
5	Kabupaten Belitung Timur	72,14	16	Kabupaten Bojonegoro	61,43
6	Kabupaten Deli Serdang	70,00	17	Kabupaten Tanjung Jabung Timur	61,43
7	Kabupaten Kediri	67,86	18	Kabupaten Banjar	61,43
8	Kabupaten Bangka Barat	67,86	19	Kabupaten Parigi Moutong	59,29
9	Kabupaten Karimun	67,86	20	Kabupaten Ogan Komering Ilir	57,14
10	Kabupaten Mamuju	67,86	21	Kabupaten Bantaeng	57,14
11	Kabupaten Lahat	65,71	22	Kabupaten Tabanan	57,14

No	Nama DPMPTSP	Nilai	No	Nama DPMPTSP	Nilai
23	Kabupaten Sekadau	55,00	65	Kabupaten Maluku Tenggara	40,00
24	Kabupaten Lampung Selatan	55,00	66	Kabupaten Halmahera Tengah	40,00
25	Kabupaten Tangerang	55,00	67	Kabupaten Belu	37,86
26	Kabupaten Mempawah	55,00	68	Kabupaten Kepulauan Yapen	37,86
27	Kabupaten Sleman	52,86	69	Kabupaten Sintang	37,86
28	Kabupaten Lampung Timur	52,86	70	Kabupaten Minahasa Tenggara	37,86
29	Kabupaten Tanah Datar	52,86	71	Kabupaten Bekasi	37,86
30	Kabupaten Konawe	52,86	72	Kabupaten Majalengka	37,86
31	Kabupaten Bantul	52,86	73	Kabupaten Donggala	37,86
32	Kabupaten Bandung	52,86	74	Kabupaten Bangli	37,86
33	Kabupaten Gunungkidul	52,86	75	Kabupaten Lombok Utara	35,71
34	Kabupaten Bintan	50,71	76	Kabupaten Berau	35,71
35	Kabupaten Banyumas	48,57	77	Kabupaten Ciamis	35,71
36	Kabupaten Buleleng	48,57	78	Kabupaten Penajam Paser Utara	35,71
37	Kabupaten Belitung	48,57	79	Kabupaten Halmahera Utara	33,57
38	Kabupaten Jayapura	46,43	80	Kabupaten Indragiri Hilir	33,57
39	Kabupaten Serdang Bedagai	46,43	81	Kabupaten Aceh Barat	33,57
40	Kabupaten Kutai Kartanegara	46,43	82	Kabupaten Kupang	31,43
41	Kabupaten Hulu Sungai Tengah	46,43	83	Kabupaten Tapin	31,43
42	Kabupaten Lumajang	46,43	84	Kabupaten Pulang Pisau	31,43
43	Kabupaten Pringsewu	46,43	85	Kabupaten Keerom	31,43
44	Kabupaten Maluku Tengah	46,43	86	Kabupaten Sigi	31,43
45	Kabupaten Kudus	44,29	87	Kabupaten Jembrana	31,43
46	Kabupaten Gorontalo	44,29	88	Kabupaten Timor Tengah Utara	31,43
47	Kabupaten Kotawaringin Timur	44,29	89	Kabupaten Manokwari	29,29
48	Kabupaten Bone Bolango	44,29	90	Kabupaten Lampung Tengah	29,29
49	Kabupaten Kerinci	44,29	91	Kabupaten Majene	29,29
50	Kabupaten Tulung Agung	44,29	92	Kabupaten Barito Selatan	27,14
51	Kabupaten Sanggau	44,29	93	Kabupaten Konawe Selatan	27,14
52	Kabupaten Ogan Komering Ulu	42,14	94	Kabupaten Pesawaran	27,14
53	Kabupaten Bengkulu Utara	42,14	95	Kabupaten Lombok Timur	27,14
54	Kabupaten Polewali Mandar	42,14	96	Kabupaten Gunung Mas	27,14
55	Kabupaten Pidie	40,00	97	Kabupaten Tabalong	25,00
56	Kabupaten Temanggung	40,00	98	Kabupaten Klungkung	25,00
57	Kabupaten Muaro Jambi	40,00	99	Kabupaten Lebong	25,00
58	Kabupaten Mukomuko	40,00	100	Kabupaten Lombok Tengah	25,00
59	Kabupaten Buru	40,00	101	Kabupaten Padang Pariaman	22,86
60	Kabupaten Mamuju Utara	40,00	102	Kabupaten Biak Numfor	22,86
61	Kabupaten Bogor	40,00	103	Kabupaten Bombana	20,71
62	Kabupaten Sambas	40,00	104	Kabupaten Bengkulu Selatan	18,57
63	Kabupaten Kulonprogo	40,00	105	Kabupaten Bulungan	16,43
64	Kabupaten Kotabaru	40,00	106	Kabupaten Boalemo	14,29

Berdasarkan tabel diatas,tidak ada DPMPTSP pada tingkat Pemerintah Kabupaten yang masuk dalam kompetensi tinggi (zona hijau), untuk yang kompetensi sedang (zona kuning) sebanyak 34 Pemerintah Kabupaten atau 32,08%, dan yang masuk dalam kompetensi rendah (zona merah) sebanyak 72 Pemerintah Kabupaten atau 67,92%.

TABEL 5.3 RINCIAN DPMPTSP PEMERINTAH KOTA

No	Nama DPMPTSP	Nilai	No	Nama DPMPTSP	Nilai
1	Kota Palu	82,86	23	Kota Ternate	52,86
2	Kota Pangkalpinang	80,71	24	Kota Banda Aceh	52,86
3	Kota Palopo	80,71	25	Kota Jayapura	52,86
4	Kota Bogor	76,43	26	Kota Banjarbaru	52,86
5	Kota Palembang	72,14	27	Kota Kendari	50,71
6	Kota Lubuklinggau	67,86	28	Kota Kupang	50,71
7	Kota Batam	67,86	29	Kota Tangerang Selatan	50,71
8	Kota Mataram	67,86	30	Kota Dumai	50,71
9	Kota Prabumulih	67,86	31	Kota Bengkulu	44,29
10	Kota Samarinda	67,86	32	Kota Manado	40,00
11	Kota Malang	65,71	33	Kota Lhokseumawe	40,00
12	Kota Balikpapan	65,71	34	Kota Binjai	37,86
13	Kota Ambon	65,71	35	Kota Palangka Raya	35,71
14	Kota Pekanbaru	63,57	36	Kota Tangerang	33,57
15	Kota Jambi	61,43	37	Kota Pematangsiantar	33,57
16	Kota Salatiga	61,43	38	Kota Bitung	33,57
17	Kota Kotamobago	59,29	39	Kota Sukabumi	31,43
18	Kota Sawahlunto	59,29	40	Kota Makassar	27,14
19	Kota Tanjung Pinang	57,14	41	Kota Tidore Kepulauan	25,00
20	Kota Surakarta	55,00	42	Kota Serang	25,00
21	Kota Cilegon	55,00	43	Kota Blitar	22,86
22	Kota Gorontalo	52,86	44	Kota Sorong	12,14

Berdasarkan tabel diatas, hasil untuk DPMPTSP yang berada pada Pemerintah Kota dengan kompetensi tinggi (zona hijau) terdapat 4 Pemerintah Kota atau sebanyak 9,10%, untuk yang masuk dalam kompetensi sedang (zona kuning) sebanyak 26 Pemerintah Kota atau 59,09%, dan dengan yang masuk dalam kompetensi rendah (zona merah) sebanyak 14 Pemerintah Kota atau 31,81%.

## **OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan,

Jakarta Selatan 12920

Telepon: +62 21 52960894/95

Fax: +62 21-52960904/05



[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)



@OmbudsmanRI137



@ombudsmanRI137



137