



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

**LAPORAN HASIL INISIATIF
OMBUDSMAN**

**KEPATUHAN PENYELENGGARA TERHADAP
PEMENUHAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN
SESUAI UNTANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

2017





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN HASIL INISIATIF OMBUDSMAN

KEPATUHAN PENYELENGGARA TERHADAP
PEMENUHAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN
SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK

2017



• TIM PENYUSUN

PENGARAH:

Prof. Amzulian Rifai, SH., LL.M., Ph.D

Prof. Drs. Adrianus Meliala, M.Si., M.Sc., Ph.D

KETUA:

M. Arief Wibowo

TIM PENULIS:

Herru Kriswahyu

Hendi Renaldo

Diani Indah Rachmitasari

Indah Fajarwati

Oktaviyani Daswati

Olvi Lusianti Dewi

GRAFIK/TABEL:

Nurul Imam Perkasa

Lugas Prastowo

TATA LETAK:

Rizki

• TIM PENELITI

Provinsi Aceh	Taqwaddin	Andi Syahputra
Provinsi Sumatera Utara	Abyadi Siregar	Ricky Nelson H.
Provinsi Sumatera Barat	Yunafrin	Adel Wahidi
Provinsi Sumatera Selatan	Indra Zuardi	Rahmah Awaliah
Provinsi Riau	Ahmad Fitri	Ricki Musliadi
Provinsi Kep. Riau	Yusron Roni	Achmad Irham Syatria Perdana
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

PUJI syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, Ombudsman Republik Indonesia telah menyelesaikan Laporan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik Tahun 2017.

Sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang melaksanakan fungsi pengawasan pelayanan publik bagi semua penyelenggara pelayanan publik di Republik ini. Untuk itu, dalam rangka meningkatkan tata kelola pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan Survei Kepatuhan yang berkelanjutan sejak tahun 2013. Survei Kepatuhan juga dalam rangka melaksanakan RPJMN sebagai bagian upaya untuk mempercepat kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Survei Kepatuhan merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan meminimalisir perilaku maladministrasi penyelenggara layanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara layanan berkewajiban mencantumkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan, sehingga penyelenggara layanan dan masyarakat terikat untuk menaatinya. Dengan standar pelayanan maka masyarakat mengetahui besaran biaya, waktu layanan, dan persyaratan layanan sehingga terjadi kepastian dan transparansi layanan. Pemenuhan standar merupakan kewajiban setiap penyelenggara layanan, sedangkan Ombudsman Republik Indonesia mengukur tingkat kepatuhan.

Pengalaman menunjukkan, peningkatan kepatuhan tidak sulit. Beberapa penyelenggara layanan dalam waktu cepat dapat meningkatkan nilai, namun terdapat penyelenggara yang lambat meningkatkan nilai kepatuhannya. Ternyata yang diperlukan adalah komitmen Pimpinan sebagai pemberi contoh. Peran Pimpinan juga penting sebagai penunjuk arah dan penentu kebijakan. Selain itu, diperlukan perubahan *mindset* Aparatur Sipil Negara bahwa dirinya berkewajiban menyediakan layanan bukan untuk dilayani. Dengan peningkatan nilai kepatuhan secara bertahap diharapkan terjadi percepatan dan pemerataan peningkatan kualitas layanan publik di seluruh Indonesia.

Terlepas dari berbagai kekurangan yang masih perlu diperbaiki, kami berharap Laporan ini dapat digunakan oleh Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap pemenuhan Standar Pelayanan Publik serta oleh Pemerintah Republik Indonesia dalam menetapkan arah kebijakan bagi perbaikan kualitas pelayanan publik Indonesia.

Jakarta, 4 Desember 2017

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR SINGKATAN	xv
RINGKASAN EKSEKUTIF	xvi

BAB I GAMBARAN UMUM PENILAIAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK	1
A. Latar Belakang Penilaian	2
B. Tujuan Penilaian	4
C. Kerangka Umum Metodologi Penilaian	4
D. Lokasi Penilaian	8
E. Rangkaian Waktu Pelaksanaan	10
BAB II POTRET KEPATUHAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK	13
A. Hasil Penilaian Kepatuhan Kementerian	15
1. Kementerian Agama	16
2. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN	16
3. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	19
4. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	19
5. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	19
6. Kementerian Kelautan dan Perikanan	20
7. Kementerian Ketenagakerjaan	21
8. Kementerian Keuangan	22
9. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	22
10. Kementerian Luar Negeri	23
11. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	23
12. Kementerian Pertahanan	24
13. Kementerian Sekretariat Negara	24
14. Kementerian Sosial	24
B. Hasil Penilaian Kepatuhan Lembaga	26
1. Badan Narkotika Nasional	28
2. Badan Nasional Sertifikasi Profesi	28
3. Badan Pengawas Tenaga Nuklir	28
4. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi	29
5. Kepolisian Negara Republik Indonesia	30
6. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	31
C. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Provinsi	32
1. Pemerintah Provinsi Aceh	33
2. Pemerintah Provinsi Banten	34
3. Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	35
4. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	36
5. Pemerintah Provinsi Gorontalo	37
6. Pemerintah Provinsi Jambi	38
7. Pemerintah Provinsi Jawa Barat	39
8. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat	41
9. Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara	42
10. Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	43
11. Pemerintah Provinsi Maluku	44
12. Pemerintah Provinsi Maluku Utara	45
13. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat	46
14. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur	47

15. Pemerintah Provinsi Papua	47
16. Pemerintah Provinsi Papua Barat	48
17. Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat	49
18. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan	50
19. Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah	51
20. Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara	51
21. Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	52
22. Pemerintah Provinsi Sumatera Utara	53
 D. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Kabupaten	55
1. Pemerintah Kabupaten Aceh Barat	58
2. Pemerintah Kabupaten Bandung	58
3. Pemerintah Kabupaten Bangka	58
4. Pemerintah Kabupaten Bangka Barat	60
5. Pemerintah Kabupaten Bangli	60
6. Pemerintah Kabupaten Banjar	60
7. Pemerintah Kabupaten Bantaeng	62
8. Pemerintah Kabupaten Bantul	62
9. Pemerintah Kabupaten Banyumas	62
10. Pemerintah Kabupaten Barito Selatan	64
11. Pemerintah Kabupaten Batang	64
12. Pemerintah Kabupaten Bekasi	64
13. Pemerintah Kabupaten Belitung	66
14. Pemerintah Kabupaten Belitung Timur	66
15. Pemerintah Kabupaten Belu	66
16. Pemerintah Kabupaten Bengkulu Selatan	68
17. Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara	68
18. Pemerintah Kabupaten Berau	68
19. Pemerintah Kabupaten Biak Numfor	70
20. Pemerintah Kabupaten Bintan	70
21. Pemerintah Kabupaten Boalemo	70
22. Pemerintah Kabupaten Bogor	72
23. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro	72
24. Pemerintah Kabupaten Bombana	72
25. Pemerintah Kabupaten Bone	74
26. Pemerintah Kabupaten Bone Bolango	74
27. Pemerintah Kabupaten Buleleng	74
28. Pemerintah Kabupaten Bulungan	76
29. Pemerintah Kabupaten Buru	76
30. Pemerintah Kabupaten Ciamis	76
31. Pemerintah Kabupaten Deli Serdang	78
32. Pemerintah Kabupaten Donggala	78
33. Pemerintah Kabupaten Garut	78
34. Pemerintah Kabupaten Gorontalo	80
35. Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	80
36. Pemerintah Kabupaten Gunung Mas	80
37. Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah	82
38. Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara	82
39. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah	82
40. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir	84
41. Pemerintah Kabupaten Jayapura	84
42. Pemerintah Kabupaten Jembrana	84
43. Pemerintah Kabupaten Karimun	86
44. Pemerintah Kabupaten Kediri	86
45. Pemerintah Kabupaten Keerom	86
46. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen	88
47. Pemerintah Kabupaten Kerinci	88
48. Pemerintah Kabupaten Klungkung	88
49. Pemerintah Kabupaten Konawe	90
50. Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan	90

51. Pemerintah Kabupaten Kotabaru	90
52. Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur	92
53. Pemerintah Kabupaten Kudus	92
54. Pemerintah Kabupaten Kulonprogo	92
55. Pemerintah Kabupaten Kupang	94
56. Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara	94
57. Pemerintah Kabupaten Lahat	94
58. Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan	96
59. Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah	96
60. Pemerintah Kabupaten Lampung Timur	96
61. Pemerintah Kabupaten Langkat	98
62. Pemerintah Kabupaten Lebong	98
63. Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah	98
64. Pemerintah Kabupaten Lombok Timur	100
65. Pemerintah Kabupaten Lombok Utara	100
66. Pemerintah Kabupaten Lumajang	100
67. Pemerintah Kabupaten Majalengka	102
68. Pemerintah Kabupaten Majene	102
69. Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah	102
70. Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara	104
71. Pemerintah Kabupaten Mamuju	104
72. Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara	104
73. Pemerintah Kabupaten Manokwari	106
74. Pemerintah Kabupaten Mempawah	106
75. Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara	106
76. Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi	108
77. Pemerintah Kabupaten Mukomuko	108
78. Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir	108
79. Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu	110
80. Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman	110
81. Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong	110
82. Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat	112
83. Pemerintah Kabupaten Pelalawan	112
84. Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara	112
85. Pemerintah Kabupaten Pesawaran	114
86. Pemerintah Kabupaten Pidie	114
87. Pemerintah Kabupaten Pinrang	114
88. Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar	116
89. Pemerintah Kabupaten Pringsewu	116
90. Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau	116
91. Pemerintah Kabupaten Sambas	118
92. Pemerintah Kabupaten Sanggau	118
93. Pemerintah Kabupaten Sekadau	118
94. Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai	120
95. Pemerintah Kabupaten Siak	120
96. Pemerintah Kabupaten Sigi	120
97. Pemerintah Kabupaten Sintang	122
98. Pemerintah Kabupaten Sleman	122
99. Pemerintah Kabupaten Tabalong	122
100. Pemerintah Kabupaten Tabanan	124
101. Pemerintah Kabupaten Tanah Datar	124
102. Pemerintah Kabupaten Tangerang	124
103. Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	126
104. Pemerintah Kabupaten Tapin	126
105. Pemerintah Kabupaten Temanggung	126
106. Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara	128
107. Pemerintah Kabupaten Tulungagung	129
 E. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Kota	
1. Pemerintah Kota Ambon	130
	132

2. Pemerintah Kota Balikpapan	132
3. Pemerintah Kota Banda Aceh	134
4. Pemerintah Kota Banjarbaru	134
5. Pemerintah Kota Batam	134
6. Pemerintah Kota Bengkulu	136
7. Pemerintah Kota Binjai	136
8. Pemerintah Kota Bitung	136
9. Pemerintah Kota Blitar	138
10. Pemerintah Kota Bogor	138
11. Pemerintah Kota Cilegon	138
12. Pemerintah Kota Dumai	140
13. Pemerintah Kota Gorontalo	140
14. Pemerintah Kota Jambi	140
15. Pemerintah Kota Jayapura	142
16. Pemerintah Kota Kendari	142
17. Pemerintah Kota Pemerintah Kotamobago	142
18. Pemerintah Kota Kupang	144
19. Pemerintah Kota Lhokseumawe	144
20. Pemerintah Kota Lubuklinggau	144
21. Pemerintah Kota Makassar	146
22. Pemerintah Kota Malang	146
23. Pemerintah Kota Manado	146
24. Pemerintah Kota Mataram	148
25. Pemerintah Kota Palangka Raya	148
26. Pemerintah Kota Palembang	148
27. Pemerintah Kota Palopo	150
28. Pemerintah Kota Palu	150
29. Pemerintah Kota Pangkalpinang	150
30. Pemerintah Kota Payakumbuh	152
31. Pemerintah Kota Pekanbaru	152
32. Pemerintah Kota Pematangsiantar	152
33. Pemerintah Kota Prabumulih	154
34. Pemerintah Kota Salatiga	154
35. Pemerintah Kota Samarinda	154
36. Pemerintah Kota Sawahlunto	156
37. Pemerintah Kota Serang	156
38. Pemerintah Kota Sorong	156
39. Pemerintah Kota Sukabumi	158
40. Pemerintah Kota Surakarta	158
41. Pemerintah Kota Tangerang	158
42. Pemerintah Kota Tangerang Selatan	160
43. Pemerintah Kota Tanjung Pinang	160
44. Pemerintah Kota Ternate	160
45. Pemerintah Kota Tidore Kepulauan	162
BAB III ANALISIS PERBANDINGAN HASIL PENILAIAN KEPATUHAN ANTAR WAKTU	163
A. Lingkup Kementerian	165
B. Lingkup Lembaga	167
C. Lingkup Provinsi	169
D. Lingkup Kabupaten	171
E. Lingkup Kota	172
BAB IV KESIMPULAN DAN OPSI KEBIJAKAN	175
A. Kesimpulan	176
B. Opsi Kebijakan	177

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 1.1	Daftar Sampel Penilaian di Instansi Vertikal	5
2.	Tabel 1.2	Daftar Sampel Penilaian pada Pemerintah Daerah Berdasarkan Kewenangan/Bidang	5
3.	Tabel 1.3	Variabel, Indikator dan Bobot Penilaian Kepatuhan di Kementerian dan Lembaga	6
4.	Tabel 1.4	Variabel, Indikator dan Bobot Penilaian Kepatuhan di Pemerintah Daerah	7
5.	Tabel 1.5	Rangkaian Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penilaian	10

DAFTAR GRAFIK

1.	Grafik 1.1	Sasaran RPJMN Tahun 2015 -2019 Tingkat Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	3
2.	Grafik 1.2	Tahapan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	3
3.	Grafik 2.1	Ketersediaan Variabel dan Indikator Entitas Kementerian	15
4.	Grafik 2.2	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Agama	17
5.	Grafik 2.3	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional	18
6.	Grafik 2.4	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia	19
7.	Grafik 2.5	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia	20
8.	Grafik 2.6	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia	21
9.	Grafik 2.7	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia	21
10.	Grafik 2.8	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Keuangan Republik Indonesia	22
11.	Grafik 2.9	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia	22
12.	Grafik 2.10	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia	23
13.	Grafik 2.11	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Perkerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia	24
14.	Grafik 2.12	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia	25
15.	Grafik 2.13	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Sosial Republik Indonesia	25
16.	Grafik 2.14	Ketersediaan Variabel dan Indikator Entitas Lembaga	28
17.	Grafik 2.15	Indikator dan Variabel Kepatuhan Badan Pengawas Tenaga Nuklir	29
18.	Grafik 2.16	Indikator dan Variabel Kepatuhan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi	29
19.	Grafik 2.17	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kepolisian Negara Republik Indonesia	31
20.	Grafik 2.18	Indikator dan Variabel Kepatuhan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	31
21.	Grafik 2.19	Ketersediaan Variabel dan Indikator Entitas Pemerintah Provinsi	33
22.	Grafik 2.20	Indikator Standar Pelayanan Publik di Tingkat Pemprov Aceh	34
23.	Grafik 2.21	Indikator Standar Pelayanan Publik di Tingkat Pemprov Banten	34
24.	Grafik 2.22	Indikator Standar Pelayanan Publik di Tingkat Pemprov D.I Yogyakarta	35
25.	Grafik 2.23	Indikator Standar Pelayanan Publik di Tingkat Pemprov DKI Jakarta	37
26.	Grafik 2.24	Indikator Standar Pelayanan Publik di Tingkat Pemprov Gorontalo	38
27.	Grafik 2.25	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Jambi	39
28.	Grafik 2.26	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Jawa Barat	40
29.	Grafik 2.27	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Kalimantan Barat	41
30.	Grafik 2.28	Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Kalimantan Utara	42
31.	Grafik 2.29	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Kepulauan Riau	43
32.	Grafik 2.30	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Maluku	44
33.	Grafik 2.31	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Maluku Utara	45
34.	Grafik 2.32	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Nusa Tenggara Barat	46
35.	Grafik 2.33	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Nusa Tenggara Timur	47
36.	Grafik 2.34	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Papua	48
37.	Grafik 2.35	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Papua Barat	49
38.	Grafik 2.36	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sulawesi Barat	49
39.	Grafik 2.37	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sulawesi Selatan	50

40.	Grafik 2.38	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sulawesi Tengah	51
41.	Grafik 2.39	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sulawesi Tenggara	52
42.	Grafik 2.40	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sulawesi Utara	53
43.	Grafik 2.41	Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sumatera Utara	54
44.	Grafik 2.42	Indikator dan Variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten secara keseluruhan	57
45.	Grafik 2.43	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat	58
46.	Grafik 2.44	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bandung	59
47.	Grafik 2.45	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bangka Barat	59
48.	Grafik 2.46	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bangka	60
49.	Grafik 2.47	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bangli	61
50.	Grafik 2.48	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Banjar	61
51.	Grafik 2.49	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bantaeng	62
52.	Grafik 2.50	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bantul	63
53.	Grafik 2.51	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Banyumas	63
54.	Grafik 2.52	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Barito Selatan	64
55.	Grafik 2.53	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Batang	65
56.	Grafik 2.54	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bekasi	65
57.	Grafik 2.55	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur	66
58.	Grafik 2.56	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Belitung	67
59.	Grafik 2.57	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Belu	67
60.	Grafik 2.58	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Begkulu Selatan	68
61.	Grafik 2.59	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara	69
62.	Grafik 2.60	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Berau	69
63.	Grafik 2.61	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Biak Numfor	70
64.	Grafik 2.62	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bintan	71
65.	Grafik 2.63	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Boalemo	71
66.	Grafik 2.64	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bogor	72
67.	Grafik 2.65	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro	73
68.	Grafik 2.66	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bombana	73
69.	Grafik 2.67	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango	74
70.	Grafik 2.68	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bone	75
71.	Grafik 2.69	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Buleleng	75
72.	Grafik 2.70	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bulungan	76
73.	Grafik 2.71	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Buru	77
74.	Grafik 2.72	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Ciamis	77
75.	Grafik 2.73	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang	78
76.	Grafik 2.74	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Donggala	79
77.	Grafik 2.75	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Garut	79
78.	Grafik 2.76	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gorontalo	80
79.	Grafik 2.77	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul	81
80.	Grafik 2.78	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas	81
81.	Grafik 2.79	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah	82
82.	Grafik 2.80	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara	83
83.	Grafik 2.81	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah	83
84.	Grafik 2.82	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir	84
85.	Grafik 2.83	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Jayapura	85

86.	Grafik 2.84	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Jembrana	85
87.	Grafik 2.85	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Karimun	86
88.	Grafik 2.86	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kediri	87
89.	Grafik 2.87	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Keerom	87
90.	Grafik 2.88	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen	88
91.	Grafik 2.89	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kerinci	89
92.	Grafik 2.90	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Klungkung	89
93.	Grafik 2.91	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan	90
94.	Grafik 2.92	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Konawe	91
95.	Grafik 2.93	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kotabaru	91
96.	Grafik 2.94	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur	92
97.	Grafik 2.95	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kudus	93
98.	Grafik 2.96	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kulonprogo	93
99.	Grafik 2.97	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kupang	94
100.	Grafik 2.98	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara	95
101.	Grafik 2.99	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lahat	95
102.	Grafik 2.100	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah	96
103.	Grafik 2.101	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan	97
104.	Grafik 2.102	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lampung Timur	97
105.	Grafik 2.103	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Langkat	98
106.	Grafik 2.104	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lebong	99
107.	Grafik 2.105	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah	99
108.	Grafik 2.106	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lombok Timur	100
109.	Grafik 2.107	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lombok Utara	101
110.	Grafik 2.108	Indikator dan Variabel Kepatuhan Kabupaten Pemerintah Lumajang	101
111.	Grafik 2.109	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Majalengka	102
112.	Grafik 2.110	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Majene	103
113.	Grafik 2.111	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah	103
114.	Grafik 2.112	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara	104
115.	Grafik 2.113	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mamuju	105
116.	Grafik 2.114	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara	105
117.	Grafik 2.115	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Manokwari	106
118.	Grafik 2.116	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mempawah	107
119.	Grafik 2.117	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara	107
120.	Grafik 2.118	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi	108
121.	Grafik 2.119	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mukomuko	109
122.	Grafik 2.120	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu	109
123.	Grafik 2.121	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir	110
124.	Grafik 2.122	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman	111
125.	Grafik 2.123	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong	111
126.	Grafik 2.124	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat	112
127.	Grafik 2.125	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pelalawan	113
128.	Grafik 2.126	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara	113
129.	Grafik 2.127	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pesawaran	114
130.	Grafik 2.128	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pidie	115
131.	Grafik 2.129	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pinrang	115

132.	Grafik 2.130	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar	116
133.	Grafik 2.131	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pringsewu	117
134.	Grafik 2.132	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau	117
135.	Grafik 2.133	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sambas	118
136.	Grafik 2.134	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sangau	119
137.	Grafik 2.135	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sekadau	119
138.	Grafik 2.136	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai	120
139.	Grafik 2.137	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Siak	121
140.	Grafik 2.138	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sigi	121
141.	Grafik 2.139	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sintang	122
142.	Grafik 2.140	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sleman	123
143.	Grafik 2.141	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tabalong	123
144.	Grafik 2.142	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tabanan	124
145.	Grafik 2.143	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar	125
146.	Grafik 2.144	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tangerang	125
147.	Grafik 2.145	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	126
148.	Grafik 2.146	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tapin	127
149.	Grafik 2.147	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Temanggung	127
150.	Grafik 2.148	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Timur Tengah Utara	128
151.	Grafik 2.149	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tulungagung	129
152.	Grafik 2.150	Indikator dan Variabel di tingkat Pemerintah Kota Secara Keseluruhan	132
153.	Grafik 2.151	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Ambon	133
154.	Grafik 2.152	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Balikpapan	133
155.	Grafik 2.153	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Banda Aceh	134
156.	Grafik 2.154	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Banjarbaru	135
157.	Grafik 2.155	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Batam	135
158.	Grafik 2.156	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bengkulu	136
159.	Grafik 2.157	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Binjai	137
160.	Grafik 2.158	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bitung	137
161.	Grafik 2.159	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Blitar	138
162.	Grafik 2.160	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bogor	139
163.	Grafik 2.161	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Cilegon	139
164.	Grafik 2.162	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Dumai	140
165.	Grafik 2.163	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Gorontalo	141
166.	Grafik 2.164	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Jambi	141
167.	Grafik 2.165	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Jayapura	142
168.	Grafik 2.166	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kendari	143
169.	Grafik 2.167	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kotamobagu	143
170.	Grafik 2.168	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kupang	144
171.	Grafik 2.169	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Lhokseumawe	145
172.	Grafik 2.170	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Lubuk Linggau	145
173.	Grafik 2.171	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar	146
174.	Grafik 2.172	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Malang	147
175.	Grafik 2.173	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Manado	147
176.	Grafik 2.174	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Mataram	148
177.	Grafik 2.175	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palangkaraya	149

178.	Grafik 2.176	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palembang	149
179.	Grafik 2.177	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palopo	150
180.	Grafik 2.178	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palu	151
181.	Grafik 2.179	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pangkalpinang	151
182.	Grafik 2.180	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Payakumbuh	152
183.	Grafik 2.181	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pekanbaru	153
184.	Grafik 2.182	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pematangsiantar	153
185.	Grafik 2.183	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Prabumulih	154
186.	Grafik 2.184	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Salatiga	155
187.	Grafik 2.185	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Samarinda	155
188.	Grafik 2.186	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Sawahlunto	156
189.	Grafik 2.187	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Serang	157
190.	Grafik 2.188	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Sorong	157
191.	Grafik 2.189	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Sukabumi	158
192.	Grafik 2.190	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Serang	159
193.	Grafik 2.191	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tangerang Selatan	159
194.	Grafik 2.192	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tangerang	160
195.	Grafik 2.193	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tanjung Pinang	161
196.	Grafik 2.194	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Ternate	161
197.	Grafik 2.195	Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tidore Kepulauan	162
198.	Grafik 3.1	Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2015 - 2017	165
199.	Grafik 3.2	Perbandingan Indikator Kepatuhan Kementerian Tahun 2015-2017	166
200.	Grafik 3.3	Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2015 - 2017	167
201.	Grafik 3.4	Perbandingan Indikator Kepatuhan Lembaga Tahun 2015 - 2017	167
202.	Grafik 3.5	Perbandingan Zonasi Provinsi Tahun 2015 - 2017	169
203.	Grafik 3.6	Perbandingan Indikator Kepatuhan Provinsi Tahun 2015 - 2017	170
204.	Grafik 3.7	Perbandingan Zonasi Pemerintah Kabupaten Tahun 2015-2017	171
205.	Grafik 3.8	Perbandingan Zonasi Pemerintah Kota Tahun 2015-2017	172
206.	Grafik 3.9	Perbandingan Indikator Kepatuhan Pemerintah Kabupaten/Kota Tahun 2015-2017	173

• DAFTAR SINGKATAN

1. APBD = Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
2. APBN = Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
3. ATR/BPN = Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
4. BHMN = Badan Hukum Milik Negara
5. BUMD = Badan Usaha Milik Daerah
6. BUMN = Badan Usaha Milik Negara
7. DPMPTSP = Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
8. INTELKAM = Intelejen Bidang Keamanan
9. KAK = Kerangka Acuan Kerja
10. K/L = Kementerian/Lembaga
11. OPD = Organisasi Perangkat Daerah
12. ORI = Ombudsman Republik Indonesia
13. PDB = Produk Domestik Bruto
14. Pemda = Pemerintah Daerah
15. Pemkab = Pemerintah Kabupaten
16. Pemkot = Pemerintah Kota
17. POLRES = Kepolisian Resort
18. PTSP = Pelayanan Terpadu Satu Pintu
19. RBN = Reformasi Birokrasi Nasional
20. RPJMN = Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional
21. SATLAK = Satuan Pelaksana
22. SIM = Surat Izin Mengemudi
23. SKM = Survei Kepuasan Masyarakat
24. SKPD = Satuan Kerja Perangkat Daerah
25. UMKM = Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
26. UPP = Unit Pelayanan Publik
27. UPTD = Unit Pelaksana Teknis Daerah
28. UU = Undang-Undang

HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN DAN KOMPETENSI PENYELENGGARA PELAYANAN SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Pengantar Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

UNDANG-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengamanatkan kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) untuk berperan sebagai Lembaga pengawas eksternal pelayanan publik baik yang dilakukan oleh Pemerintah termasuk BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya atau sebagian dananya berasal dari APBN atau APBD. Berdasarkan wewenang, tugas, fungsi, dan peran ORI, maka ORI berkomitmen untuk bekerja secara maksimal mendorong Pemerintah agar selalu hadir dalam membangun tata kelola Pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja Pemerintah, serta pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan sebagai hak yang harus dipenuhi kepada masyarakat.

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan tersebut, sejak 2013 ORI melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Selain itu, kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan ini bertujuan untuk proses

penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Peraturan Presiden tersebut salah satunya menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN.

Fokus pemeriksaan tersebut dipilih karena standar pelayanan publik menjadi ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Bahkan terdengar sanksi yang tercantum dalam Pasal 54 UU Pelayanan Publik, mulai dari sanksi pembebasan dari jabatan, sampai dengan sanksi pembebasan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri bagi pelaksana, dan penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi kewajiban menyediakan standar pelayanan publik yang layak.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini dapat kita perhatikan melalui indikator-indikator kasat mata misalnya, dengan tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang, maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Untuk standar biaya yang tidak dipampang, maka praktik pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah secara individu, namun juga secara sistematis

melembaga terjadi dalam instansi pelayanan publik karena pengabaian yang dilakukan oleh pimpinan instansi pelayanan publik terhadap ketentuan standar pelayanan publik. Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan Pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik.

Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik yang ORI lakukan berpedoman kepada Pasal 8 UU No 37 Tahun 2008. Dalam penelitian kepatuhan, ORI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik. Misalnya, ada atau tidak persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan lain-lain. ORI tidak menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, sebagaimana telah dilakukan oleh Lembaga lain. Survei Kepatuhan ini berfokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Atribut standar pelayanan yang disediakan oleh setiap unit layanan beragam bentuknya, seperti *standing banner*, brosur, booklet, pamphlet, media elektronik, dan sebagainya. Penilaian ORI hanya berfokus pada atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpasang dan terlihat di ruang pelayanan, hal ini memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mendapatkan standar pelayanan.

Penilaian kepatuhan ini bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis fakta (*evidence based policy*) dan metodologi pengumpulan data yang kredibel (*public service*). Dokumen ini memaparkan hasil-hasil penilaian dan pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah pada tahun 2017. Penilaian menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning dan zona hijau).

Namun, penilaian ORI tersebut pada

dasarnya baik di tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dengan mengambil sampel produk layanan yang berbeda-beda jumlahnya. Dengan demikian, hasil penilaian kepatuhan yang diberikan ORI kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah **tidak dapat saling dibandingkan satu sama lain**, baik yang mendapatkan predikat rendah (zona merah), sedang (zona kuning) maupun tinggi (zona hijau).

Pada pendekatan penilaian kepatuhan terhadap Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dan Kabupaten di tahun 2017 ini menggunakan skema tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau di tahun sebelumnya. Dengan demikian, secara signifikan jumlah penyelenggara di

level Pusat (Kementerian dan Lembaga) berkurang drastis dibandingkan jumlah penyelenggara di level Daerah (Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota) hal ini juga tidak terlepas dari banyaknya jumlah Pemerintah Daerah yang belum dijadikan sampel penilaian.

Penilaian Kepatuhan dilakukan secara serentak di tahun 2017 ini pada 22 Kementerian, 6 Lembaga, 22 Provinsi, 45 Pemerintah Kota dan 107 Pemerintah Kabupaten pada periode Mei-Juli 2017 yang dilaksanakan oleh Tim Pusat (Kementerian dan Lembaga, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta) dan Tim Perwakilan Ombudsman RI di 33 Kantor Perwakilan Ombudsman RI (Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota, dan Instansi Vertikal), dengan hasil sebagai berikut:

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

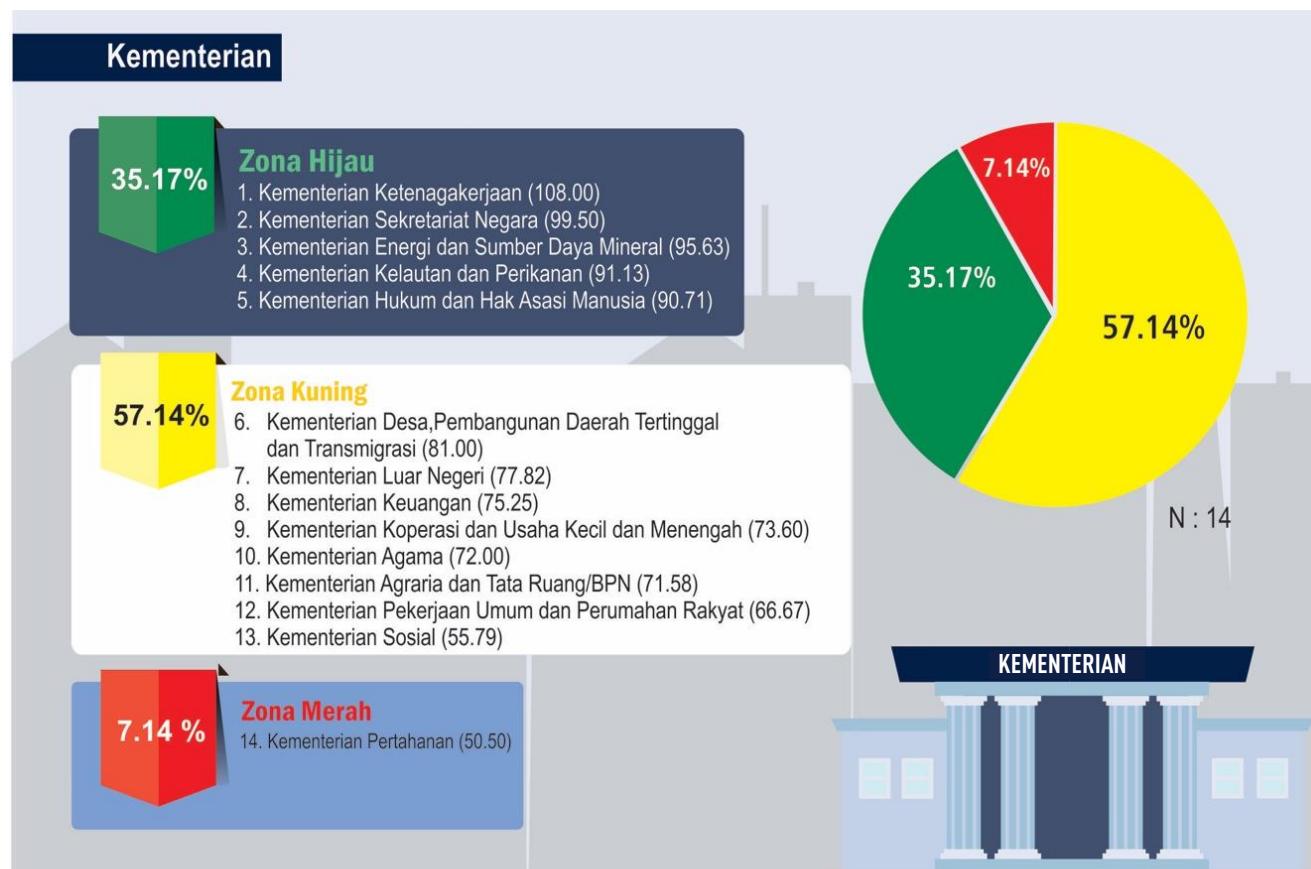
KEPATUHAN DI KEMENTERIAN

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 14 Kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 35,71%

atau 5 Kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 57,14% atau 8 Kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 7,14% atau 1

Kementerian masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Di bawah ini adalah daftar nilai dan zonasi Penilaian Kepatuhan:

Grafik 1. Zonasi Kepatuhan Kementerian Tahun 2017



Di lingkungan Kementerian, dari 481 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, seperti ketersediaan maklumat layanan atau berupa janji kepada pengguna layanan untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan bersedia untuk dikenakan sanksi jika melanggar janji tersebut, jumlah 59,04% atau 284 produk layanan di level Kementerian menjadi indikasi kuat bahwa penyelenggara tidak mau berjanji kepada pengguna layanan dengan tidak membuat maklumat layanan di unit masing-masing penyelenggara layanannya. Selain itu indikator yang

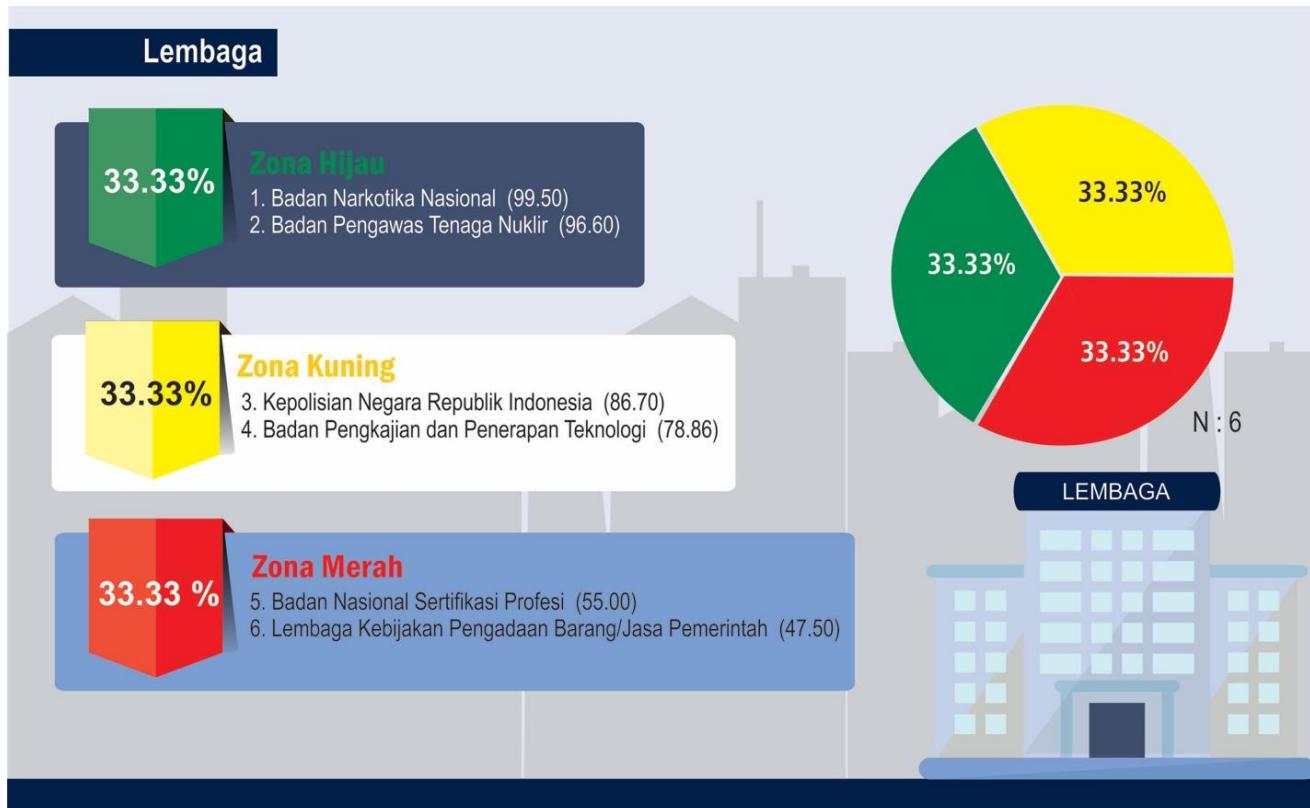
juga menjadi perhatian adalah yang berkaitan dengan hak pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti kaum disabilitas, ibu menyusui, manula, dan lain sebagainya. Indikator tersebut adalah ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, yang hanya terpenuhi sebesar 21,81% atau hanya 105 produk layanan. Selain itu, sebanyak 48,65% atau 234 produk layanan belum mempublikasikan tata cara dan mekanisme pengaduan. Ini menjadi kontradiktif dengan semangat pengelolaan pengaduan yang wajibkan seluruh unit layanan untuk mempublikasikan sarana pengaduan dan bagaimana cara mengadu terkait pengaduan pelayanan

publik. Selanjutnya, 52,39% atau 252 produk layanan belum menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

KEPATUHAN DI LEMBAGA

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 6 Lembaga menunjukkan bahwa sebanyak 13,33% atau 2 Lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 20% atau 3 Lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 66,67% atau 10 Lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 2. Zonasi Kepatuhan Lembaga Tahun 2017



Hasil penilaian pada 318 produk layanan di entitas Lembaga memperlihatkan adanya temuan menarik terkait ketidakaan indikator pelayanan pada pengguna layanan berkebutuhan khusus dan indikator informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sebanyak 84,59% atau 269 produk layanan di 6 Lembaga belum mampu memberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Sedangkan indikator ketersediaan

sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui dll) masih sebanyak 53,14% atau 169 produk layanan di Lembaga yang belum memenuhi indikator tersebut.

Selanjutnya, sebanyak 72,96% atau 232 produk layanan belum mampu mempublikasikan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan oleh suatu unit pelayanan publik. Berkaitan

dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 46,54% atau 148 produk layanan yang tidak menyediakan pejabat/petugas pengelola pengaduan.

Berdasarkan hasil penilaian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Masih rendahnya tingkat keberpihakan atau kedulian penyelenggara pelayanan publik terhadap hak aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang

disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak). Kondisi tersebut menunjukkan masih kurangnya perhatian dalam pemenuhan standar pelayanan terkait dengan masyarakat berkebutuhan khusus, padahal kebijakan-kebijakan yang mewajibkan cukup banyak.

Salah satu kebijakan yang mewajibkan pemenuhan standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus adalah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut, secara eksplisit dijelaskan bahwa salah satu asas dalam pelayanan publik adalah

fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Asas tersebut mencerminkan upaya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

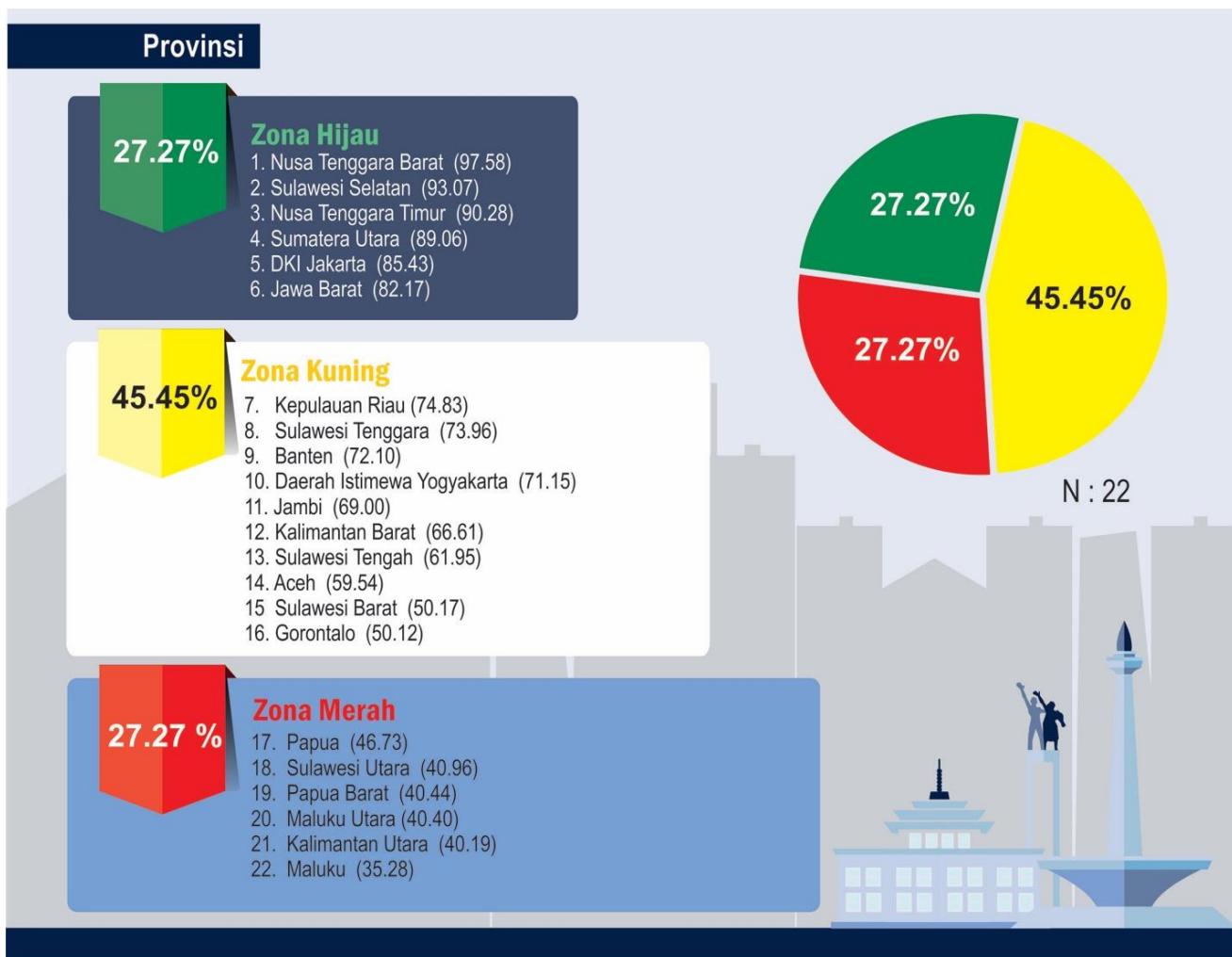
Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

KEPATUHAN DI PEMERINTAH PROVINSI

- Rendahnya ketersediaan informasi dan tata cara penyampaian pengaduan. Aduan, kritik dan saran dari pengguna layanan adalah masukan yang tidak ternilai harganya untuk perbaikan pelayanan publik di Unit Pelayanan Publik. Kewajiban atas pemenuhan indikator ini secara tegas tertuang dalam UU 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden 76

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 22 Pemerintah Provinsi (pemprov) menunjukkan bahwa sebanyak 27,27% atau 6 pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 45,45% atau 10 pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 27,27% atau 6 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

Grafik 3. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Provinsi Tahun 2017



Tingkat kepatuhan tinggi di tingkat Pemerintah Provinsi pada tahun 2017 yang mencapai 27,27% ini masih jauh dari capaian target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, karena

target capaian tahun 2017 adalah sebesar 85%.

Di tingkat Pemerintah Provinsi, ORI telah meneliti 2984 produk layanan. Ternyata, diketahui bahwa beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama

yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan tentang pemberian masukan/pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebanyak 72,32% atau 2158 produk layanan pada 22 Pemerintah Provinsi

belum tersedia pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, yaitu berupa akses prioritas bagi mereka yang berkebutuhan khusus, akses yang tidak harus diselenggarakan oleh unit khusus (bisa digabung/menempel dengan unit lainnya) dengan mengutamakan prinsip pengguna berkebutuhan khusus dilayani terlebih dahulu dibandingkan dengan pengguna lainnya.

Indikator informasi dan tatacara penyampaian pengaduan menempati posisi kedua dari sisi yang tidak terpenuhi di level Pemerintah Provinsi ini, dengan angka 1392 produk layanan atau 46,65% atau 1392 produk layanan tidak dipublikasikan mengenai bagaimana

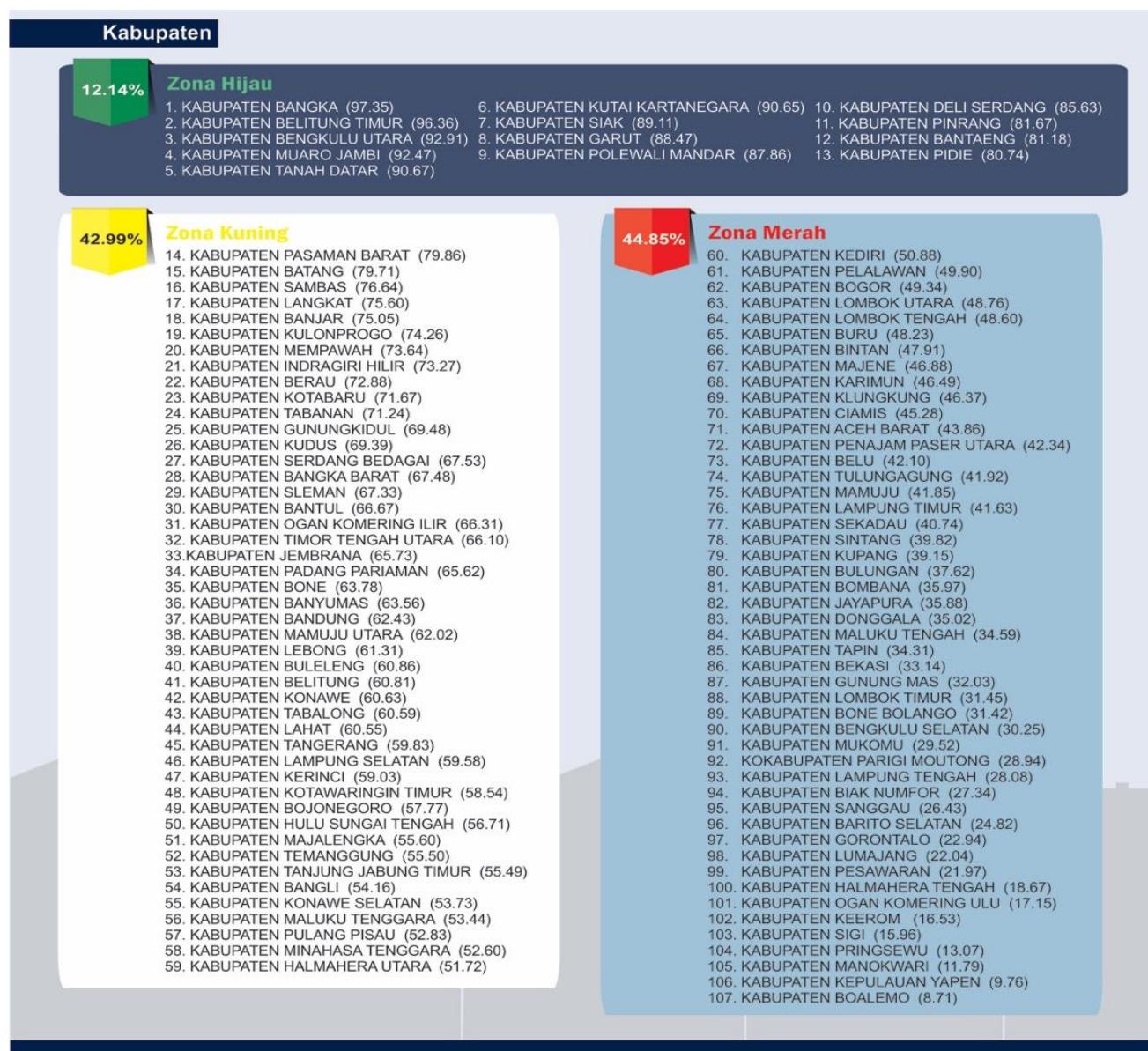
pengguna layanan harus mengadu jika ditemui pelayanan yang dianggap tidak pas oleh pengguna layanan.

Hal menarik lainnya yang terdapat di Pemerintah Provinsi adalah sebanyak 1233 produk layanan atau 41,32% tidak mempublikasikan biaya/tarif layanan mereka, bahkan jika tidak berbiaya maka harus dicantumkan kata-kata "Gratis". Indikator ini dianggap sangat penting untuk meminimalisasi terjadinya pungutan diluar ketentuan yang berlaku, pengguna layanan diberikan hak pengetahuan berapa biaya yang harus mereka keluarkan untuk menghindari pemberian-pemberian diluar ketentuan tersebut.

KEPATUHAN DI PEMERINTAH KABUPATEN

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 107 Pemerintah Kabupaten (Pemkab) menunjukkan bahwa sebanyak 44,86% atau 48 Pemkab masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 42,99% atau 46 Pemkab masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 12,15% atau 13 Pemkab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 4. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tahun 2017



Di lingkungan Pemkab, Ombudsman Republik Indonesia meneliti 6.147 produk layanan yang tersebar di 107 Pemerintah Kabupaten. Beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak, serta hak pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan melalui alat pengukuran kepuasan pelanggan.

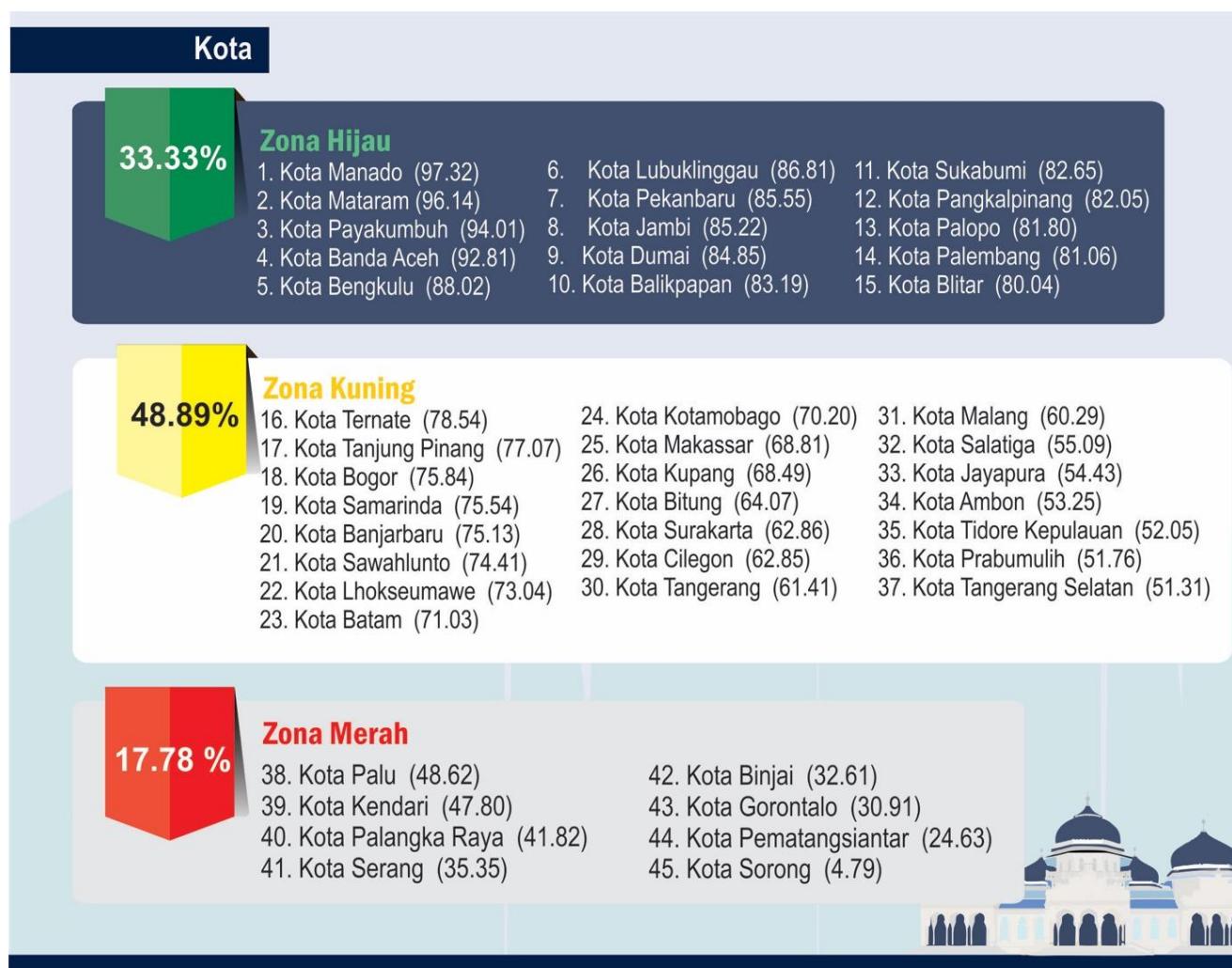
Sebanyak 86,33% atau 4.258 produk layanan di 107 pemkab belum mampu

menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, dan 69,27% atau 4.258 produk layanan tidak menyediakan sarana kebutuhan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan lain-lain). Terkait sarana pengukuran kepuasan pelanggan, terdapat 3.611 atau 58,74% produk layanan yang tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

KEPATUHAN DI PEMERINTAH KOTA

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 45 Pemerintah Kota (Pemkot) menunjukkan bahwa sebanyak 17,78% atau 8 Pemkot masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 48,89% atau 22 pemkot masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 15% atau 15 pemkot masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 5. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota



Di lingkungan pemkot, ORI telah meneliti 2.520 produk layanan, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas) dan sarana untuk pengguna berkebutuhan

khusus, serta informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sebanyak 75,95% atau 1914 produk layanan di 45 Pemkot belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas), dan 51,39% atau 1295 produk layanan belum mampu menyediakan sarana khusus

bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, ruang bermain anak, dll). Selain itu, berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 1337 atau 53,06% produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Perbandingan Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik antara Tahun 2017 dengan Tahun 2016

1. Kementerian

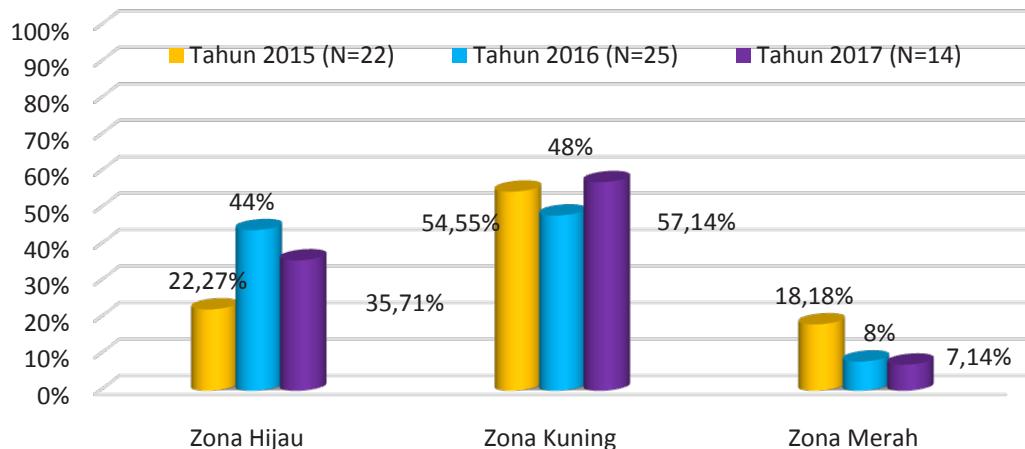
Pada tahun 2017, penilaian kepatuhan di tingkat Kementerian menunjukkan peningkatan hasil kepatuhan yang cukup signifikan pada 14 Kementerian yang dijadikan objek penilaian yang mana ke-14 Kementerian tersebut

merupakan Kementerian yang tidak masuk dalam zona hijau di tahun 2016, kemudian dari ke-14 Kementerian tersebut 5 diantaranya atau 35,71% tidak lagi dijadikan objek penilaian di tahun 2018 dikarenakan sudah masuk dalam zona hijau, sisanya 9 Kementerian akan kembali dilakukan penilaian Kepatuhan di tahun 2018 karena kembali masuk ke dalam non-zona hijau. Penurunan zona merah juga terjadi di tahun 2017

ini, dimana pada tahun 2016 ada 2 Kementerian yang masuk ke dalam zona merah, tetapi pada tahun 2017 ini hanya 1 Kementerian yang masih masuk di zona merah.

Memang terjadi peningkatan objek penilaian dari tahun 2015 ke 2016, hal ini terjadi dikarenakan banyaknya Kementerian yang melaksanakan restrukturisasi dan re-organisasinya dikarenakan Pemerintahan Pusat yang baru terpilih di tahun sebelumnya.

Grafik 6. Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2015 - 2017



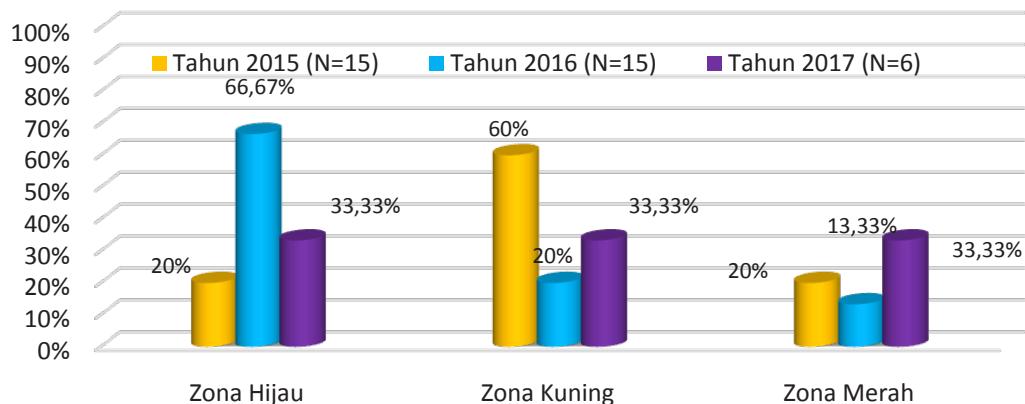
2. Lembaga

Momentum peningkatan zona hijau terjadi pada tahun 2016, dimana 10 Lembaga masuk ke dalam zona hijau dan hanya menyisakan 6 Lembaga yang masuk ke zona merah dan zona kuning. Di tahun 2017 ini, hanya 2 Lembaga dari 6 Lembaga yang masuk ke dalam zona hijau, sisanya 4

Lembaga kembali akan dinilai pada tahun 2018 karena masih belum masuk dalam zona hijau. Peningkatan nilai secara drastis terjadi di Badan Pengawas Tenaga Nuklir (Bapeten) yang mampu meroket nilainya pada 5 produk yang dinilai, dari sebelumnya di tahun 2016 masuk di zona merah (51,75) di tahun 2017

ini mampu naik ke zona hijau (96,60). Peningkatan signifikan juga terjadi di Badan Narkotika Nasional (BNN) yang sebelumnya di tahun 2016 masuk di zona kuning (57,50), tetapi pada 2017 ini berhasil masuk dalam zona hijau (99,50).

Grafik 7. Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2015 - 2017



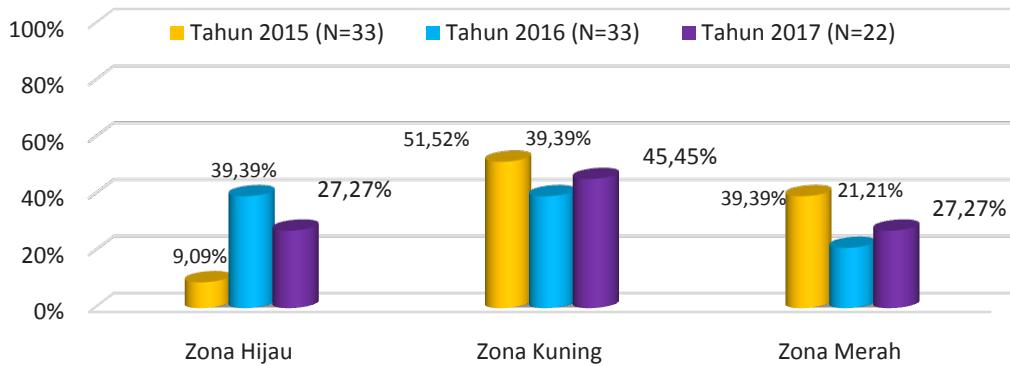
3. Pemerintah Provinsi

Pada grafik di bawah menggambarkan peningkatan zonasi penilaian kepatuhan tingkat Pemerintah Provinsi yang signifikan. Pada tahun 2015 hanya 3 Pemerintah Provinsi yang berada pada zona hijau yaitu Provinsi Jawa Timur, Provinsi Sulawesi Selatan dan Provinsi Kalimantan Barat. Pada tahun 2016, provinsi yang sebelumnya berada di zona kuning telah melakukan perbaikan-perbaikan yang dinilai cukup, sehingga mendapatkan predikat

kepatuhan tinggi atau masuk ke dalam zona hijau di tahun lalu. Pada tahun 2017, 6 Pemerintah Provinsi masuk ke dalam zona hijau, ke-6 (enam) Pemerintah Provinsi tersebut adalah Pemprov Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Selatan, Nusa Tenggara Timur, Sumatera Utara, DKI Jakarta dan Jawa Barat. Peningkatan nilai maksimal terjadi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dengan mengambil sampel sebanyak 1790 produk layanan, yang

mendistribusikan proses pelayanan administratif perizinan dan non-perizinannya secara merata dari level paling atas sampai kelurahan. Pemprov DKI Jakarta masuk ke zona hijau di tahun 2017 ini (85,43) dari tahun sebelumnya di zona kuning (74,64). Kecenderungan keenam pemerintah provinsi yang tahun ini masuk ke dalam zona hijau adalah pemerintah provinsi yang tahun sebelumnya masuk zona kuning.

Grafik 8. Perbandingan Zonasi Pemerintah Provinsi Tahun 2015 - 2017



4. Pemerintah Kabupaten

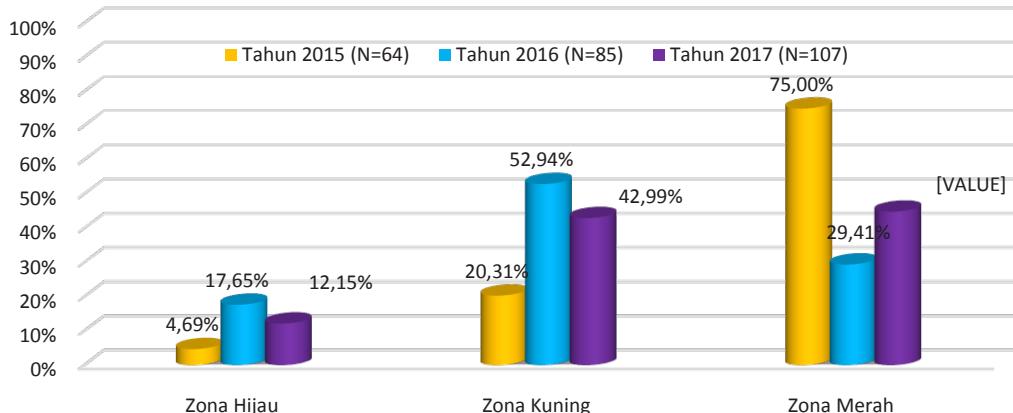
Hasil observasi kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 pada level Pemerintah Kabupaten bergerak relatif stagnan, di tahun 2016 jumlah Pemerintah Kabupaten yang masuk ke dalam zona hijau berjumlah 15 atau 17,65% dari total 85 Pemerintah Kabupaten yang menjadi objek kala itu. Pada tahun 2017 terdapat 13 Pemerintah Kabupaten

yang masuk dalam zona hijau atau 12,15% dari total 107 Kabupaten yang menjadi objek penilaian saat ini.

70 Pemerintah Kabupaten kembali menjadi objek penilaian di tahun ini, karena belum masuk ke dalam zona hijau, ditambah 37 Kabupaten baru yang dijadikan objek penilaian tahun ini. Pemerintah Kabupaten Belitung Timur (96,36), Pemerintah Kabupaten

Tanah Datar (90,67) dan Pemerintah Kabupaten Pinrang (81,67) adalah 3 kabupaten yang baru dijadikan objek penilaian tahun ini tetapi langsung masuk dalam zona hijau. Sementara, 10 Pemerintah Kabupaten lainnya yang masuk ke dalam zona hijau di tahun ini adalah Pemerintah Kabupaten yang masuk ke dalam zona kuning di tahun sebelumnya.

Grafik 9. Perbandingan Zonasi Pemerintah Kabupaten Tahun 2016 dengan Tahun 2017



5. Pemerintah Kota

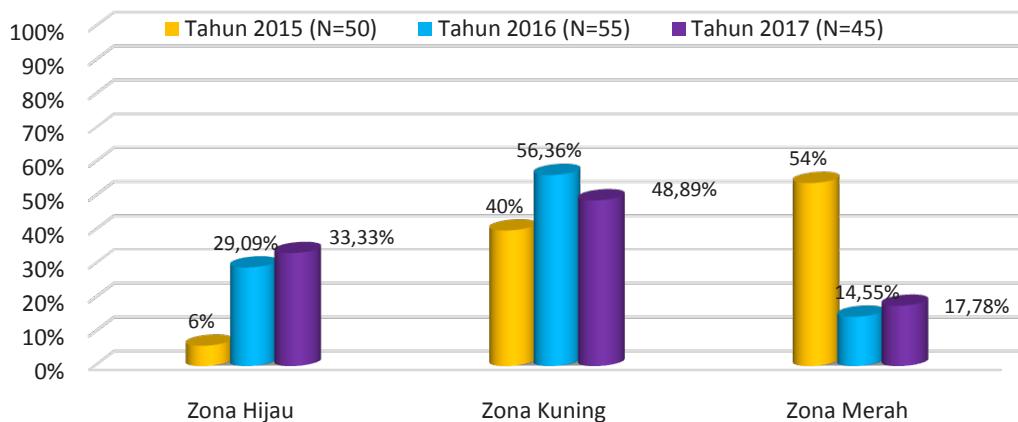
Pemerintah Kota menunjukkan perbaikan tingkat kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Perbaikan penyediaan standar pelayanan publik oleh Pemerintah Kota yang memperoleh Predikat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) dari sebelumnya berada pada tingkat 29,09% pada tahun 2016 menjadi

33,33% atau 15 Pemerintah Kota pada tahun 2017. Tetapi pada saat yang bersamaan mengalami kenaikan Pemerintah Kota yang masuk dalam zona merah di tahun ini dari yang semula 14,55% menjadi 17,78% atau 8 Pemerintah Kota di tahun ini, sisanya penurunan yang cukup signifikan pada faktor zona kuning yang menjadi anomali pada dua

zona sebelumnya.

Pemerintah Kota Payakumbuh (94,01) adalah objek penilaian baru di tahun 2017 ini yang langsung masuk ke dalam zona hijau, hal yang juga sangat positif ditunjukkan oleh Pemerintah Kota Jambi, di tahun 2016 masuk ke dalam zona merah (41,07) melonjak drastis dan masuk dalam zona hijau (85,22) di tahun 2017 ini.

Grafik 10. Perbandingan Zonasi Pemerintah Kota Tahun 2016 dengan Tahun 2017





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



BAB I

**GAMBARAN UMUM PENILAIAN KEPATUHAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

2017

A. Latar Belakang Penilaian

UNDANG-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah lebih kurang 8 (delapan) tahun diundangkan, namun beberapa survei yang dilakukan oleh beberapa lembaga menunjukkan rapor yang buruk pada pelayanan publik Indonesia. Dalam hal kemudahan berusaha (*Ease Of Doing Business 2018*) yang dilansir oleh *International Finance Corporation (IFC)* menempatkan Indonesia pada peringkat 91 dari 190 negara atau berada pada peringkat ke-6 dari 10 negara ASEAN, jauh di bawah Singapura, Malaysia, Thailand, Brunei Darussalam dan Vietnam. Sementara itu, Indeks Daya Saing Global (*Global Competitiveness Index/GCI*) tahun 2014–2015 dari *World Economic Forum* menyatakan posisi Indonesia di peringkat 37 dari 144 negara yang disurvei. WEF memprediksi kemajuan dalam daya saing ini berkontribusi untuk memastikan keberlanjutan momentum pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) negara ini yang mengesankan, namun demikian performa keseluruhan Indonesia dalam indeks ini tetap tidak berimbang. Infrastruktur dan juga konektivitas negara ini terus naik peringkat di samping kualitas tata kelola publik dan swasta, serta efisiensi pemerintah. Namun demikian, Indonesia masih lemah dalam menangani pasar tenaga kerja, teknologi, kesehatan dan permasalahan pungli/suap dalam pelayanan publik.

Kondisi tersebut di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat dengan ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, korup dan sebagainya. Kondisi ini semua tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, rendahnya partisipasi masyarakat dan belum dipenuhinya standarisasi pelayanan.

Ombudsman Republik Indonesia telah mendapatkan mandat untuk mengejar percepatan pembangunan kualitas pelayanan publik sesuai dengan UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. UU tersebut memberikan kewenangan kepada ORI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik dengan tugas mengawasi praktik-praktik

pelayanan publik kementerian, lembaga dan pemerintahan daerah. ORI tidak hanya melayani pengaduan masyarakat tentang maladministrasi tetapi juga dituntut untuk mampu menggerakkan sistem birokrasi pelayanan publik di seluruh level pemerintahan.

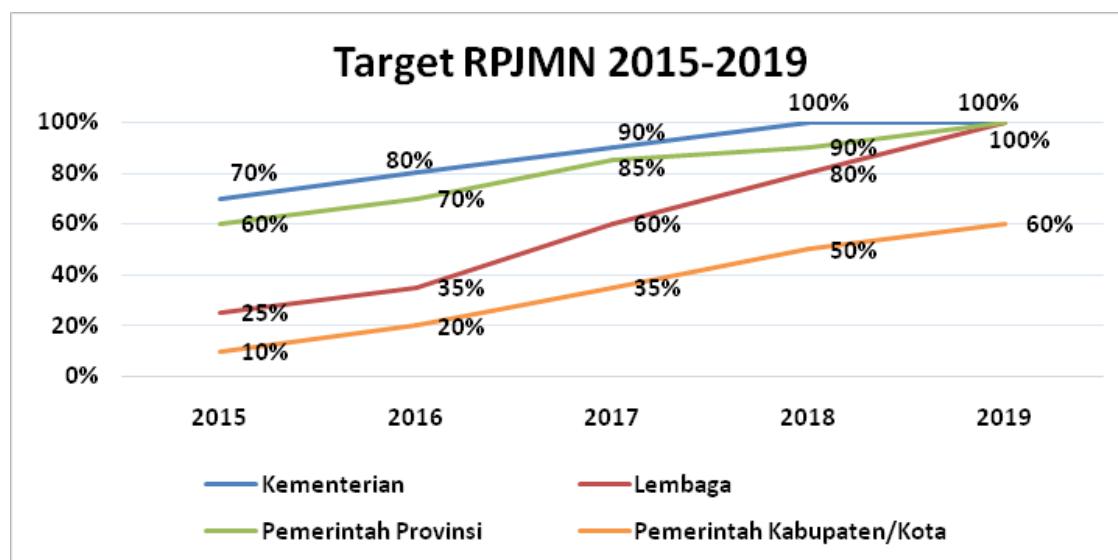
Mandat tersebut diimplementasikan dalam bentuk program untuk memastikan UU Pelayanan Publik diterapkan dan dipatuhi seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah. Salah satu program yang dimaksud adalah melakukan observasi untuk memeriksa dan menilai tingkat kepatuhan kementerian, lembaga dan pemerintah daerah dalam melaksanakan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya kewajiban penyelenggara negara memenuhi komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 15 dan Bab V.

Fokus pemeriksaan tersebut dipilih karena standar pelayanan publik menjadi ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Bahkan terdengar sanksi yang tercantum dalam Pasal 54 UU Pelayanan Publik, mulai dari sanksi pembebasan dari jabatan, sampai dengan sanksi pembebasan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri bagi pelaksana, dan penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi kewajiban menyediakan standar pelayanan publik yang layak.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini dapat kita perhatikan melalui indikator-indikator kasat mata misalnya, dengan tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang, maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Untuk standar biaya yang tidak dipampang, maka praktik pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah secara individu, namun juga secara sistematis melembaga terjadi dalam instansi pelayanan publik karena pengabaian yang dilakukan oleh pimpinan instansi

Grafik 1.1 Sasaran RPJMN Tahun 2015 – 2019
Tingkat Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



pelayanan publik terhadap ketentuan standar pelayanan publik. Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan Pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik.

Karena itu, saat ini Ombudsman RI mengharapkan perhatian pimpinan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah agar terus menerus mendorong gerakan sistematis di lingkup kewenangannya masing-masing agar terwujud peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara antara lain mendorong unit-unit pelayanan publiknya yang memiliki predikat kepatuhan rendah dan sedang untuk segera meningkatkan standar pelayanannya sebagaimana amanat UU 25 Tahun 2009, sedangkan untuk SKPD yang sudah mencapai predikat kepatuhan tinggi agar mempertahankan dan berinovasi dalam

rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bagi Unit Pelayanan Publik (UPP) di Kementerian, Lembaga serta Pemerintah Daerah yang belum diobservasi oleh Ombudsman RI agar ikut berupaya patuh memenuhi komponen standar pelayanannya karena kepatuhan untuk memenuhi komponen standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini diharapkan merupakan awal dari *political will* Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publiknya. Hal ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, yang menempatkan langkah-langkah Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi UU No 25 Tahun 2009 dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari proses penyempurnaan

dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN).

Penelitian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan tersebut dilakukan oleh Ombudsman RI dengan berpedoman pada kewenangannya yang secara tegas disebutkan dalam Pasal 8 UU No 37 Tahun 2008. Dalam penelitian kepatuhan, Ombudsman RI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik, seperti ada atau tidaknya persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan lain-lain. Ombudsman RI tidak menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, sebagaimana telah dilakukan oleh lembaga lain. Penelitian ini juga tidak untuk menilai efektivitas dan kualitas pelayanan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Grafik 1.2 Tahapan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik



B. Tujuan Penilaian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penilaian ini adalah perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan publik di Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagaimana telah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka pencapaian target RPJMN tahun 2015 – 2019.

2. Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota dalam memenuhi komponen standar pelayanan sebagaimana telah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Memberikan saran perbaikan kepada penyelenggara unit pelayanan publik dalam hal pemenuhan komponen standar pelayanan yang

masih perlu dipenuhi oleh unit pelayanan publiknya dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik kedepannya.

- c) Sebagai dasar pemberian Predikat Kepatuhan oleh Ombudsman RI sebagai bentuk apresiasi kepada unit/satuan kerja pelayanan publik yang berhasil mencapai kategori kepatuhan tinggi dalam memenuhi komponen standar pelayanan publiknya.

C. Kerangka Umum Metodologi Penilaian

1. Batasan Penilaian

Penilaian dibatasi pada produk pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Pengertian pelayanan administrasi dijelaskan dalam penjelasan pasal 5 ayat (7) pada Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yaitu tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah.

Penilaian pada Tahun 2017 ini dibatasi pada entitas yang masih masuk dalam Kepatuhan Sedang dan Rendah (non-zona Hijau) pada tahun 2016 di setiap level baik Pemerintah Pusat (Kementerian dan Lembaga) dan Pemerintah Daerah (Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota), terkecuali beberapa entitas yang produk/jenis layanannya bertambah dan belum pernah dinilai pada tahun sebelumnya (SKCK pada Kepolisian Negara Republik Indonesia) dan beberapa entitas yang mempunyai catatan internal tahun sebelumnya (Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, Pemerintah Kota Palopo dan Pemerintah Kabupaten Pinrang)

2. Metode Penilaian

Metodologi Penilaian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik metode survei, yaitu informasi dikumpulkan dari sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dan dalam survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data sehingga diperoleh generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam.

(Singarimbun dan Effendi, 1989:8).

3. Sampel Penilaian

a) Teknik Pengambil Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *Cluster Sampling* yaitu teknik pemilihan sampel dari kelompok (*clusters*) dengan jumlah unit-unit elementer yang lebih kecil. Untuk level Pemerintah Pusat, kategorisasi dilakukan berdasarkan identifikasi pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh setiap unit pelayanan publik di Kementerian dan Lembaga.

Untuk level Pemerintah Daerah, kategorisasi dilakukan berdasarkan kewenangan Pemerintahan baik yang bersifat wajib maupun pilihan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian difilterisasi menjadi beberapa kewenangan (13 kewenangan Pemerintah Provinsi dan 14 kewenangan Pemerintah Kota/Kabupaten) yang tersebar di tiap-tiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di tiap tingkatan baik tingkat Pemerintah Provinsi, Kabupaten, maupun kota untuk level Pemerintah Daerah.

Dari setiap level Pemerintah Pusat dan Daerah diatas kemudian diambil maksimal 5 (lima) produk layanan/jenis layanan pada setiap tingkatannya.

b) Data Sampel Penilaian

Sampel pada penilaian ini berdasarkan produk pelayanan administrasi yang diselenggarakan

oleh Kementerian, Lembaga untuk level Pemerintah Pusat serta 3 entitas instansi vertikal yang dijadikan sampel penilaian. Dan 13 bidang kewenangan Pemerintahan Provinsi serta 14 bidang kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota/untuk level Pemerintahan Daerah.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penilaian ini menggunakan metode Observasi, 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 secara sistematis, serta mengambil bukti foto dari ketersediaan setiap komponen dimaksud. Observasi dilakukan secara terbuka (tetapi tanpa pemberitahuan sebelumnya) oleh Tim Ombudsman bersama dengan Kepala UPP atau pejabat lain yang diberi kewenangan untuk mewakili.

5. Pembobotan dan Kategorisasi

Setiap variabel akan dinilai dan dibobot. Penentuan nilai dan bobot pada setiap variabel ditentukan dengan cara:

- a) memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebelum menentukan nilai dan bobot pengembang parameter Penilaian ini menyebarkan kuesioner kepada 100 orang untuk

Tabel 1.1 Daftar Sampel Penilaian di Instansi Vertikal

KEMENTERIAN/LEMBAGA	NAMA UNIT	NAMA PRODUK LAYANAN
Kementerian Hukum dan HAM	Kantor Imigrasi	Paspor Biasa Izin Tinggal Terbatas
Kementerian ATR/BPN	Kantor Pertanahan	Hak Milik Perorangan Pengukuran atas permintaan instansi dan/ atau masyarakat untuk mengetahui luas tanah
Kepolisian Negara Republik Indonesia	Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi	Permohonan SIM (baru) Perseorangan (SIM A & SIM C)
	Satuan Intelkam	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Tabel 1.2 Daftar Sampel Penilaian pada Pemerintah Daerah Berdasarkan Kewenangan/Bidang

NO	PEMERINTAH PROVINSI	PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA
1.	Energi dan Sumber Daya Mineral	Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil
2.	Kelautan dan Perikanan	Kesehatan
3.	Kesehatan	Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
4.	Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
5.	Pemerintahan Bidang Sosial	Pemerintahan Bidang Sosial
6.	Penanaman Modal	Penanaman Modal
7.	Pendidikan	Pendidikan
8.	Perdagangan	Perdagangan
9.	Perhubungan	Perhubungan
10.	Perindustrian	Perindustrian
11.	Pertanian	Pertanian
12.	Tenaga Kerja	Tenaga Kerja
13.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Lingkungan Hidup
14.	-	Pariwisata

mengetahui variabel apa saja yang paling dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- b) memperhatikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik yang membagi 2 (dua) komponen standar pelayanan publik menjadi service point dan manufacturing, pembobotan besar pada komponen *service point*. Komponen ini wajib dipublikasikan kepada pengguna oleh penyelenggara pelayanan publik, meliputi:

 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme dan prosedur
 - 3) Jangka Waktu Pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukkan/apresiasi. Pengelolaan pengaduan

Dari penilaian bobot tersebut ke mudian mendapatkan 3 (tiga) zonasi *traffic light* yang menggambarkan tingkat kepatuhan dalam pemenuhan komponen standar pelayanan publik

sesuai UU 25 Tahun 2009, yaitu: Hijau untuk tingkat kepatuhan tinggi, Kuning untuk tingkat kepatuhan sedang dan Merah untuk tingkat kepatuhan rendah.

6. Variabel dan Indikator Penilaian

Variabel dan Indikator Penilaian Kepatuhan mengacu pada kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mematuhi kewajibannya dalam hal mempublikasikan standar pelayanan, mempublikasikan maklumat pelayanan, menyediakan sistem informasi pelayanan publik, menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, menyediakan pelayanan khusus, menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan, menyediakan sarana dan informasi pengelolaan pengaduan dan menyelenggaran sistem pelayanan terpadu. Hal tersebut sebagaimana telah di atur dalam Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang terdiri dari :

a) Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai

pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen standar pelayanan yang digunakan sebagai indikator dalam penelitian Ombudsman RI adalah: publikasi persyaratan, publikasi sistem mekanisme dan prosedur, publikasi jangka waktu penyelesaian, publikasi biaya/tarif dan publikasi produk pelayanan

b) Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dan dipublikasikan secara jelas (Pasal 18 UU 25 Tahun 2009).

c) Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

SIPP berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pelayanan publik pada setiap tingkatan dan sekurang-kurangnya memuat informasi yang meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja.

d) Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik

secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan pengantian sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik.

Sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang digunakan sebagai indikator penelitian Ombudsman RI terdiri dari: ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan toilet untuk pengguna layanan dan ketersediaan loket/meja pelayanan.

e) Pelayanan Khusus

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan diberikan tanpa tambahan biaya. Indikator pelayanan bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus yang dinilai dalam penelitian kepatuhan adalah: ketersediaan Sarana Khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus ruang menyusui, dll) dan ketersediaan Pelayanan Khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

f) Pengelolaan Pengaduan

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan (SMS/Telp/Fax/Email), menyediakan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan, mengumumkan namadan alamat pejabat/petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

g) Penilaian Kinerja

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala atau seketika dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Salah satu cara untuk

menilai kinerja pelayanan dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun indikator yang digunakan dalam penilaian ORI adalah ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

h) Keterpaduan Pelayanan

Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun virtual, sesuai dengan standar pelayanan.

Selain kewajiban sebagaimana telah diatur dalam UU Pelayanan Publik, Ombudsman RI juga menjadikan beberapa indikator tambahan, yang dipandang perlu untuk dapat mendorong pemberian pelayanan yang berkualitas, yaitu:

i) Visi, Misi dan Moto

Visi adalah pernyataan tentang

pandangan jauh tentang organisasi yang hendak dicapai dan misi adalah pernyataan langkah-langkah untuk mencapainya. Sedangkan moto adalah pernyataan mengenai semboyan yang merupakan cerminan jiwa, semangat dan tekad yang menjadi dasar langkah dan gerak segenap aparatur pelayanan.

j) Atribut

Properti atau karakteristik yang dimiliki oleh suatu entitas, yaitu ketersediaan petugas penyelenggara layanan menggunakan ID Card.

Variabel dan indikator penilaian terbagi menjadi 2 kategorisasi, yaitu kategorisasi pelayanan langsung di kementerian/lembaga dan kategorisasi pelayanan langsung di pemerintah daerah.

a. Pelayanan langsung di Kementerian dan Lembaga

Tabel 1.3 Variabel, Indikator dan Bobot Penilaian Kepatuhan di Kementerian dan Lembaga

NO	VARIABEL	UNSUR	INDIKATOR	BOBOT
1.	Standar Pelayanan Publik	Utama	Persyaratan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Produk Pelayanan Jangka Waktu Penyelesaian Biaya/Tarif	6.0 6.0 6.0 12.0 12.0
2.	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Layanan	12.0
3.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Utama	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamphlet, website, monitor televisi, dll)	12.0
4.	Sarana dan Prasarana, Fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan Ketersediaan loket/meja pelayanan	3.0 2.0 3.0
5.	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll) Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2.0 2.0
6.	Pengelolaan Pengaduan	Utama	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telp/Fax/Email, dll) Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan	5.0 3.0 5.0
7.	Penilaian Kinerja	Utama	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2.5
8.	Visi, Misi dan Moto Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan Ketersediaan Motto Pelayanan	2.0 2.0

NO	VARIABEL	UNSUR	INDIKATOR	BOBOT
9.	Atribut	Tambahan	Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card	2.5
10.	Pelayanan Terpadu (Jawaban Pilihan, harus salah satu yang dipilih)	Utama	Pelayanan Terpadu Tingkat Kementerian/Lembaga Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat Jenderal/Deputi Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat/ Direktur/Eselon III Bukan Pelayanan Terpadu	10.0 7 5 0
TOTAL				110

Berdasarkan variabel dan indikator penilaian tersebut, akan diperoleh nilai maksimal/total sebesar 110 dan dibagi ke dalam 3 (tiga) zonasi, yaitu:

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

Pembagian zona ditentukan dengan cara :

- Nilai 50% dari total poin (110) yaitu 55, maka ditentukan bahwa nilai yang lebih rendah dari 55 dinilai tidak memenuhi kepatuhan dengan memberikan predikat kepatuhan rendah dengan simbol zona merah.
- Nilai antara 50% sampai dengan 80% dari total poin, yaitu 56 – 88, dinilai cukup memenuhi kepatuhan, dengan memberikan predikat kepatuhan sedang dengan simbol zona kuning.
- Sedangkan nilai diatas 80% dari total poin (110), yaitu 89 ke atas, dinilai telah memenuhi kepatuhan, dengan memberikan predikat kepatuhan tinggi dengan simbol zona hijau.
- Jika terdapat nilai di antara batas zonasi, maka dilakukan pembulatan nilai desimal ke bilangan bulat teratas.

b. Pelayanan langsung oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota

Tabel 1. 4 Variabel, Indikator dan Bobot Penilaian Kepatuhan di Pemerintah Daerah

NO	VARIABEL	UNSUR	INDIKATOR	BOBOT
1.	Standar Pelayanan Publik	Utama	Persyaratan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Produk Pelayanan Jangka Waktu Penyelesaian Biaya/Tarif	6.0 6.0 6.0 12.0 12.0
2.	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Layanan	12.0
3.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Utama	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamphlet, website, monitor televisi, dll)	12.0
4.	Sarana dan Prasarana, Fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan Ketersediaan loket/meja pelayanan	3.0 2.0 3.0
5.	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll) Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2.0 2.0
6.	Pengelolaan Pengaduan	Utama	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpo/Fax/Email, dll) Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan	5.0 3.0 5.0
7.	Penilaian Kinerja	Utama	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2.5
8.	Visi, Misi dan Moto Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan Ketersediaan Motto Pelayanan	2.0 2.0
9.	Atribut	Tambahan	Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card	2.5
TOTAL				100

Berdasarkan variabel dan indikator penilaian tersebut, akan diperoleh nilai maksimal/total sebesar 100 dan dibagi ke dalam 3 (tiga) kategorisasi, yaitu:

Tingkat Kepatuhan	Zona	Nilai
Rendah	Merah	0 - 50
Sedang	Kuning	51 - 80
Tinggi	Hijau	81 - 100

Pembagian zona ditentukan dengan cara :

- Nilai 50% dari total poin (100) yaitu 50, maka ditentukan bahwa nilai yang lebih rendah dari 50 dinilai tidak memenuhi kepatuhan dengan memberikan predikat kepatuhan rendah dengan simbol zona merah.
- Nilai antara 50% sampai dengan 80% dari total poin (100), yaitu 51 – 80, dinilai cukup memenuhi kepatuhan, dengan

- memberikan predikat kepatuhan sedang dengan simbol zona kuning.
- Sedangkan nilai diatas 80% dari total poin (100), yaitu 81 ke atas, dinilai telah memenuhi kepatuhan, dengan memberikan predikat kepatuhan tinggi dengan simbol zona hijau.
- Jika terdapat nilai di antara batas zonasi, maka dilakukan pembulatan nilai desimal ke bilangan bulat teratas.

7. Pemberian Penilaian Kepatuhan

Penilaian kepatuhan adalah hasil nilai rata-rata dari seluruh jumlah nilai per-produklayanan yang ada di setiap kementerian, lembaga dan pemerintah daerah. Dengan demikian maka generalisasi dan predikat kepatuhan diberikan kepada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah.

D. Lokasi Penilaian

1. Kementerian

Penilaian dilakukan di 14 (empat belas) Kementerian, yaitu:

- 1) Kementerian Agama Republik Indonesia
- 2) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN Republik Indonesia
- 3) Kementerian Desa,Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia
- 4) Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia
- 5) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
- 6) Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia
- 7) Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia
- 8) Kementerian Keuangan Republik Indonesia
- 9) Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia
- 10) Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia
- 11) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia
- 12) Kementerian Pertahanan Republik Indonesia
- 13) Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia
- 14) Kementerian Sosial Republik Indonesia

2. Lembaga

Penilaian dilakukan di 6 (enam) Lembaga, yaitu:

- 1) Badan Narkotika Nasional
- 2) Badan Nasional Sertifikasi Profesi
- 3) Badan Pengawas Tenaga Nuklir
- 4) Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi
- 5) Kepolisian Negara Republik Indonesia
- 6) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

3. Pemerintah Provinsi

Penilaian dilakukan di 22 (dua puluh dua) Pemerintah Provinsi, yaitu:

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

4. Pemerintah Kabupaten

Penilaian dilakukan di 107 (seratus tujuh) Pemerintah Kabupaten, yaitu:

- 1 Kab. Aceh Barat
- 2 Kab. Bandung
- 3 Kab. Bangka
- 4 Kab. Bangka Barat
- 5 Kab. Bangli
- 6 Kab. Banjar
- 7 Kab. Bantaeng
- 8 Kab. Bantul
- 9 Kab. Banyumas
- 10 Kab. Barito Selatan
- 11 Kab. Batang
- 12 Kab. Bekasi
- 13 Kab. Belitung
- 14 Kab. Belitung Timur
- 15 Kab. Belu
- 16 Kab. Bengkulu Selatan
- 17 Kab. Bengkulu Utara

18 Kab. Berau

19 Kab. Biak Numfor

20 Kab. Bintan

21 Kab. Boalemo

22 Kab. Bogor

23 Kab. Bojonegoro

24 Kab. Bombana

25 Kab. Bone

26 Kab. Bone Bolango

27 Kab. Buleleng

28 Kab. Bulungan

29 Kab. Buru

30 Kab. Ciamis

31 Kab. Deli Serdang

32 Kab. Donggala

33 Kab. Garut

34 Kab. Gorontalo

35 Kab. Gunung Mas

36 Kab. Gunungkidul

37 Kab. Halmahera Tengah

38 Kab. Halmahera Utara

39 Kab. Hulu Sungai Tengah

40 Kab. Indragiri Hilir

41 Kab. Jayapura

42 Kab. Jembrana

43 Kab. Karimun

44 Kab. Kediri

45 Kab. Keerom

46 Kab. Kepulauan Yapen

47 Kab. Kerinci

48 Kab. Klungkung

49 Kab. Konawe

50 Kab. Konawe Selatan

51 Kab. Kotabaru

52 Kab. Kotawaringin Timur

53 Kab. Kudus

54 Kab. Kulonprogo

55 Kab. Kupang

56 Kab. Kutai Kartanegara

57 Kab. Lahat

58 Kab. Lampung Selatan

59 Kab. Lampung Tengah

60 Kab. Lampung Timur

61 Kab. Langkat

62 Kab. Lebong

63 Kab. Lombok Tengah

- | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 64 Kab. Lombok Timur | 95 Kab. Siak | 15 Kota Jayapura |
| 65 Kab. Lombok Utara | 96 Kab. Sigi | 16 Kota Kendari |
| 66 Kab. Lumajang | 97 Kab. Sintang | 17 Kota Kotamobago |
| 67 Kab. Majalengka | 98 Kab. Sleman | 18 Kota Kupang |
| 68 Kab. Majene | 99 Kab. Tabalong | 19 Kota Lhokseumawe |
| 69 Kab. Maluku Tengah | 100 Kab. Tabanan | 20 Kota Lubuklinggau |
| 70 Kab. Maluku Tenggara | 101 Kab. Tanah Datar | 21 Kota Makassar |
| 71 Kab. Mamuju | 102 Kab. Tangerang | 22 Kota Malang |
| 72 Kab. Mamuju Utara | 103 Kab. Tanjung Jabung Timur | 23 Kota Manado |
| 73 Kab. Manokwari | 104 Kab. Tapin | 24 Kota Mataram |
| 74 Kab. Mempawah | 105 Kab. Temanggung | 25 Kota Palangka Raya |
| 75 Kab. Minahasa Tenggara | 106 Kab. Timor Tengah Utara | 26 Kota Palembang |
| 76 Kab. Muaro Jambi | 107 Kab. Tulungagung | 27 Kota Palopo |
| 77 Kab. Mukomuko | | 28 Kota Palu |
| 78 Kab. Ogan Komering Ilir | | 29 Kota Pangkalpinang |
| 79 Kab. Ogan Komering Ulu | | 30 Kota Payakumbuh |
| 80 Kab. Padang Pariaman | | 31 Kota Pekanbaru |
| 81 Kab. Parigi Moutong | | 32 Kota Pematangsiantar |
| 82 Kab. Pasaman Barat | | 33 Kota Prabumulih |
| 83 Kab. Pelalawan | | 34 Kota Salatiga |
| 84 Kab. Penajam Paser Utara | | 35 Kota Samarinda |
| 85 Kab. Pesawaran | | 36 Kota Sawahlunto |
| 86 Kab. Pidie | | 37 Kota Serang |
| 87 Kab. Pinrang | | 38 Kota Sorong |
| 88 Kab. Polewali Mandar | | 39 Kota Sukabumi |
| 89 Kab. Pringsewu | | 40 Kota Surakarta |
| 90 Kab. Pulang Pisau | | 41 Kota Tangerang |
| 91 Kab. Sambas | | 42 Kota Tangerang Selatan |
| 92 Kab. Sanggau | | 43 Kota Tanjung Pinang |
| 93 Kab. Sekadau | | 44 Kota Ternate |
| 94 Kab. Serdang Bedagai | | 45 Kota Tidore Kepulauan |

5. Pemerintah Kota

Penilaian dilakukan di 45 (empat puluh lima) Pemerintah Kota, yaitu:

- 1 Kota Ambon
- 2 Kota Balikpapan
- 3 Kota Banda Aceh
- 4 Kota Banjarbaru
- 5 Kota Batam
- 6 Kota Bengkulu
- 7 Kota Binjai
- 8 Kota Bitung
- 9 Kota Blitar
- 10 Kota Bogor
- 11 Kota Cilegon
- 12 Kota Dumai
- 13 Kota Gorontalo
- 14 Kota Jambi

E. Rangkaian Waktu Pelaksanaan

Tabel 1.5 Rangkaian Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penilaian

No	Kegiatan	PIC	Februari				Maret					1
			1	2	3	4	1	2	3	4	5	
1	Review Instrumen Penilaian	Pusat										
2	Revisi Anggaran	Pusat										
3	Persiapan Administratif:											
	1. Penyusunan KAK	Pusat										
	2. Penyusunan Tim	Pusat										
	3. Penyusunan surat pemberitahuan pelaksanaan Kepatuhan tahun 2017	Pusat										
	4. Penyusunan PO dan SK (Juknis)	Pusat										
4	Pemetaan produk layanan di K/L/Pemda (update data)	Pusat & Perwakilan										
5	Pengembangan ASIK	Pusat										
6	Pengadaan Barang/Jasa Pihak 3 untuk di pusat (enumerator)	Pusat										
7	Pendampingan	Pusat & Perwakilan										
8	Workshop Awal Penilaian	Pusat & Perwakilan										
9	Penyamaan Persepsi ORI dengan Pihak 3 di pusat	Pusat & Pihak 3										
10	Pengambilan data lapangan di daerah	Perwakilan										
11	Entry data ke ASIK oleh Perwakilan	Perwakilan										
12	Verifikasi data oleh Perwakilan	Perwakilan										
13	Pengambilan data lapangan di pusat	Pusat										
14	Entry data ke ASIK pusat	Pusat										
15	Penjaminan Mutu ke daerah	Pusat										
16	Penjaminan Mutu di Jakarta	Pusat										
17	Finalisasi Data di ASIK	Pusat										
18	Pengolahan Data											
	1. Cleaning data ASIK	Pusat										
	2. Analisa Data											
19	Persiapan Workshop Hasil Kepatuhan	Pusat										
20	Workshop Hasil Kepatuhan oleh Perwakilan											
21	Perbaikan data pasca workshop	Pusat & Perwakilan										
22	Penyusunan Laporan Hasil Penilaian	Pusat										
23	Persiapan rapor K/L/ Pemda	Pusat										
24	Persiapan surat K/L/ Pemda	Pusat										
25	Penyampaian/Publikasi	Pusat										



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



BAB II

POTRET KEPATUHAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

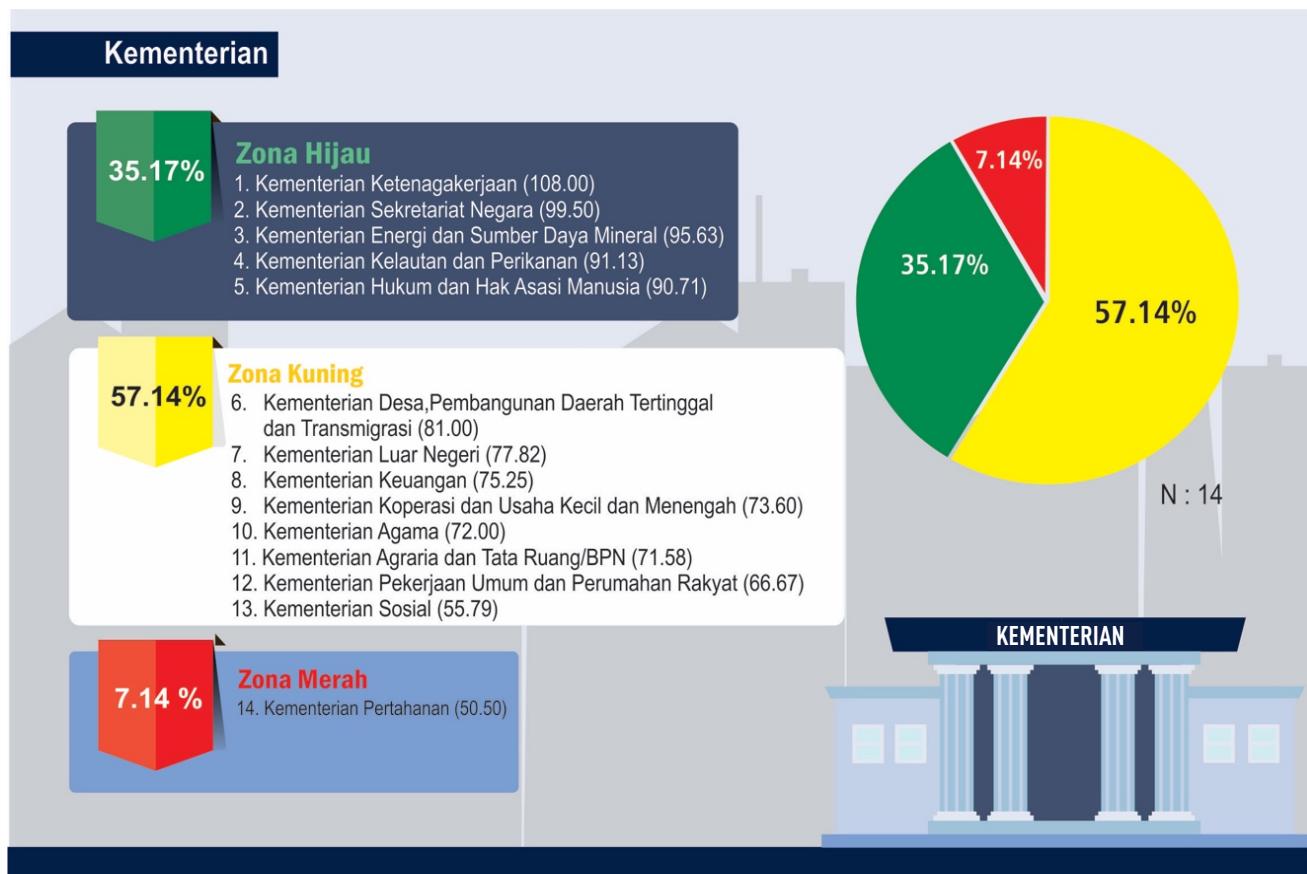
2017

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Kementerian

PADA tahun 2017, Ombudsman RI telah melakukan penilaian terhadap 481 produk layanan di Unit Pelayanan Publik (UPP) pada 14 Kementerian.

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan pada 14 Kementerian menunjukkan bahwa

sebanyak 35,71% atau 5 Kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 57,14% atau 8 Kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 7,14% atau 1 Kementerian masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

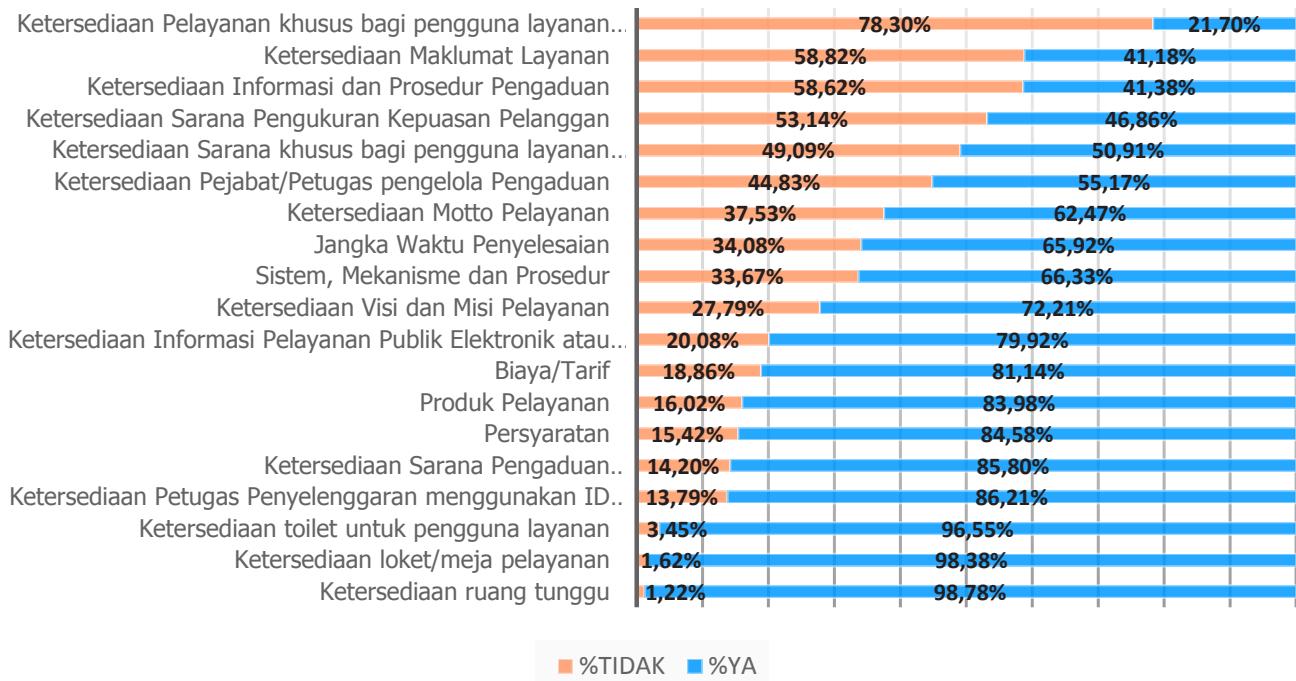


Pada penilaian tingkat kepatuhan dalam pemenuhan komponen standar pelayanan di tingkat Kementerian ini, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, seperti ketersediaan fasilitas pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus seperti kaum

disabilitas, ibu menyusui, manula, dan lain sebagainya, kewajiban penyelenggara layanan dalam hal menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat, dan ketersediaan unit layanan terhadap indikator ketersediaan informasi mengenai prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan.

Rincian hasil penilaian kepatuhan terhadap variabel dan indikator disajikan dalam Grafik 2.1 sebagai berikut:

Grafik 2.1 Ketersediaan Variabel dan Indikator Entitas Kementerian
Kementerian



Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan terhadap variabel dan Indikator di tingkat Kementerian ditemukan bahwa:

1. Untuk variabel standar pelayanan:
 - a. Sebesar 84,58% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator persyaratan sudah tinggi.
 - b. Sebesar 66,33% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian telah mempublikasikan sistem, mekanisme dan prosedur. Sistem, mekanisme prosedur secara tegas menggambarkan tata cara/alur yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan. Bagan Alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk *flowchart* yang dipampang di ruang layanan.
 - c. Untuk indikator produk layanan di tingkat Kementerian, sebesar 83,98% sudah mempublikasikan produk layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator produk layanan sudah tinggi.
 - d. Adanya kejelasan biaya/tarif pelayanan memberi ketenangan bagi pengguna

layanan. Sebesar 81,14% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan biaya/tarif layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Kementerian terhadap indikator biaya/tarif layanan sudah tinggi.

- e. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Hasil penilaian kepatuhan di Kementerian terhadap indikator jangka waktu penyelesaian menemukan bahwa sebesar 65,92% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan jangka waktu penyelesaian. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator jangka waktu penyelesaian sedang.

2. Indikator penilaian kepatuhan lainnya yaitu Maklumat Layanan. Kementerian yang sudah memampang maklumat layanan yaitu sebesar 41,18% di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penilaian. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel Maklumat Pelayanan pada tingkat yang rendah. Maklumat pelayanan bernama lain janji layanan isinya adalah kesanggupan dan janji

dalam menyelenggarakan pelayanan. Indikator ini wajib dipublikasikan secara jelas.

3. Sebesar 79,92% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan Sistem Informasi Pelayanan Publik, baik secara elektronik maupun non elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel Sistem Informasi Pelayanan Publik masih sedang. Indikator ini diperlukan sebagai media sosialisasi kepada khalayak ihwal kegiatan pelayanan apa saja yang tersedia di Unit Pelayanan Publik (UPP) tersebut.
4. Sebuah unit pelayanan yang berkualitas perlu ditopang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Untuk variabel sarana, prasarana dan fasilitas di Kementerian, prosentase kepatuhan terhadap variabel ini adalah sebagai berikut:
 - a. Sebesar 98,78% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan ruang tunggu. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator ruang tunggu sudah tinggi.
 - b. Sebesar 96,55% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan toilet untuk pengguna

- layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator toilet untuk pengguna layanan tinggi.
- c. Sebesar 98,38% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan untuk loket/meja layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel loket/meja layanan untuk pengguna layanan tinggi.
5. Pelayanan Publik merupakan hak seluruh penduduk di Indonesia tanpa terkecuali, termasuk kelompok rentan (penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak). Maka dari itu, pelayanan publik yang pro terhadap kelompok rentan harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan. Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan Kementerian pada variabel pelayanan berkebutuhan khusus yaitu sebagai berikut :
- a. Sebesar 50,91% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian saja yang menyediakan sarana khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Kementerian terhadap indikator sarana khusus masih rendah.
 - b. Hanya sebesar 21,70% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan pelayanan khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Kementerian terhadap indikator pelayanan khusus masih terlalu rendah.
6. Salah satu kewajiban penyelenggara layanan yaitu menerima dan menindaklanjuti keluhan/laporan terkait pelayanan publik dari pengguna layanan. Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan terhadap variabel ini, hasilnya adalah :
- a. Sebesar 85,80% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan sarana-sarana pengaduan (SMS/Telpon, Fax/email, dll). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator sarana pengaduan sudah tinggi.
 - b. Sebesar 41,38% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah

menyediakan ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel dan tatacara penyampaian pengaduan yang masih rendah.

c. Sebesar 55,17% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menunjuk pejabat/petugas pengelola pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator pejabat/petugas pengelola pengaduan sedang.

7. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja penyelenggara layanan, hasil Penilaian Kepatuhan Kementerian terhadap ketersediaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebesar 46,86% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan SKM. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator SKM pada tingkat rendah.

8. Untuk variabel visi, misi dan moto pelayanan :

- a. Kepatuhan Kementerian dalam mempublikasikan visi dan misi kepada pengguna layanan masih berada di tingkat sedang yaitu sebesar 72,21% dari produk Layanan di Unit Pelayanan Publik (UPP) yang menjadi sampel.
- b. Sebesar 62,47% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik (UPP) pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan moto layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator moto layanan sedang.

9. Kewajiban penyelenggara layanan yang tidak kalah penting adalah penggunaan atribut layanan/*ID Card*. Hasil Penilaian Kepatuhan Kementerian menunjukkan sebesar 86,21% produk layanan di UPP yang menjadi sampel penelitian dilayani oleh petugas sudah menggunakan atribut/*ID Card*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator atribut layanan juga masih pada tingkat sedang.

Berikut adalah beberapa Kementerian yang menjadi objek penilaian Survei Kepatuhan tahun 2017:

1. Kementerian Agama Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	72,00
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Kementerian Agama, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 8 produk pelayanan yang tersebar di 2 (dua) UPP, yaitu (1) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama dan (5) Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam. Produk pelayanannya antara lain (1) Penilaian Angka Kredit bagi Dosen PTKI, (2) Perizinan PTKI Baru, (3) Pengajuan Prodi Baru, (4) Penilaian dan Penyetaraan Ijazah Bidang Studi Islam Lulusan Perguruan Tinggi Luar Negeri, (5) Sertifikasi Dosen, (6) Legalisasi Kutipan Akta Nikah, (7) Legalisasi Surat Keterangan Status Belum Menikah, dan (8) Legalisasi Surat Keterangan Janda/Duda.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Agama disajikan dalam Grafik 2.2 sebagai berikut:

2. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia

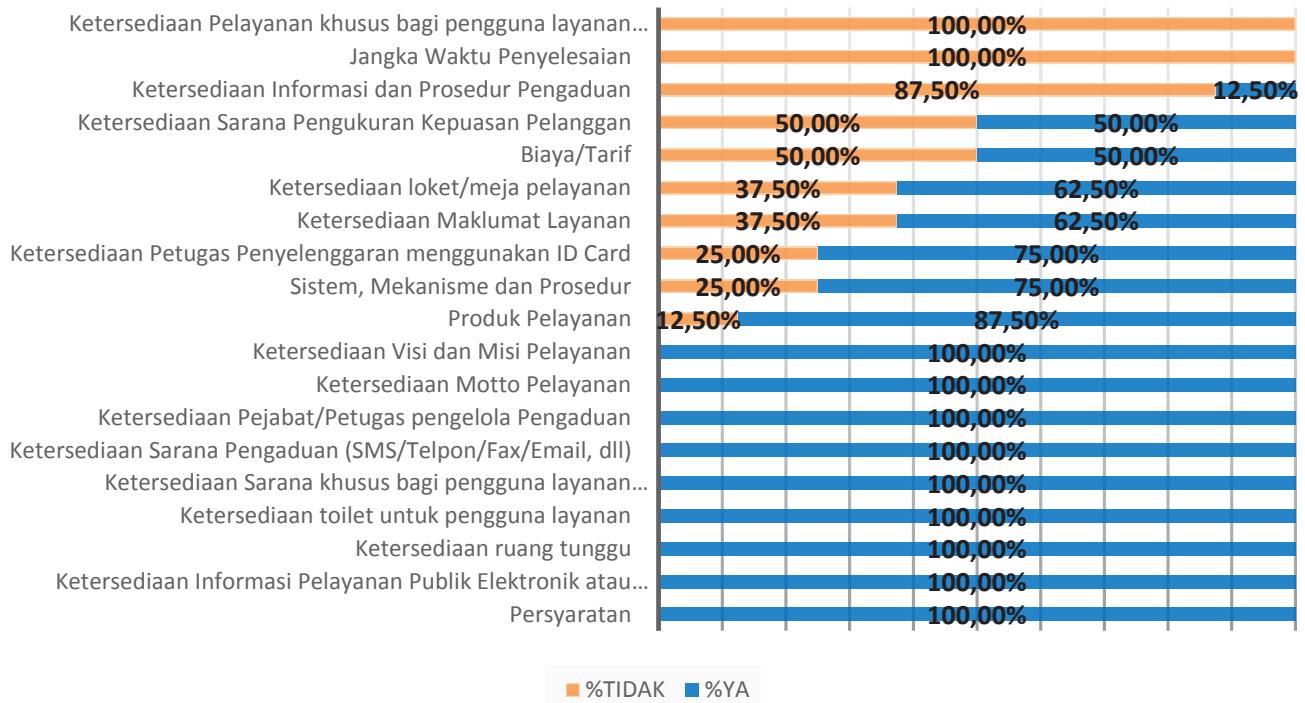
Nilai Kepatuhan :	71,58
Zona Kepatuhan :	Sedang

Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 2 produk pelayanan yang tersebar di 141 (seratus empat puluh satu) UPP, yaitu:

- 1) Kantor Pertanahan Administrasi Jakarta Utara
- 2) Kantor Pertanahan Kab. Aceh Barat
- 3) Kantor Pertanahan Kab. Bangka
- 4) Kantor Pertanahan Kab. Bangka Barat
- 5) Kantor Pertanahan Kab. Bangli
- 6) Kantor Pertanahan Kab. Banjarbaru
- 7) Kantor Pertanahan Kab. Bantaeng
- 8) Kantor Pertanahan Kab. Bantul
- 9) Kantor Pertanahan Kab. Barito Selatan
- 10) Kantor Pertanahan Kab. Belitung
- 11) Kantor Pertanahan Kab. Belitung Timur
- 12) Kantor Pertanahan Kab. Belu

Grafik 2.2 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Agama

Kementerian Agama



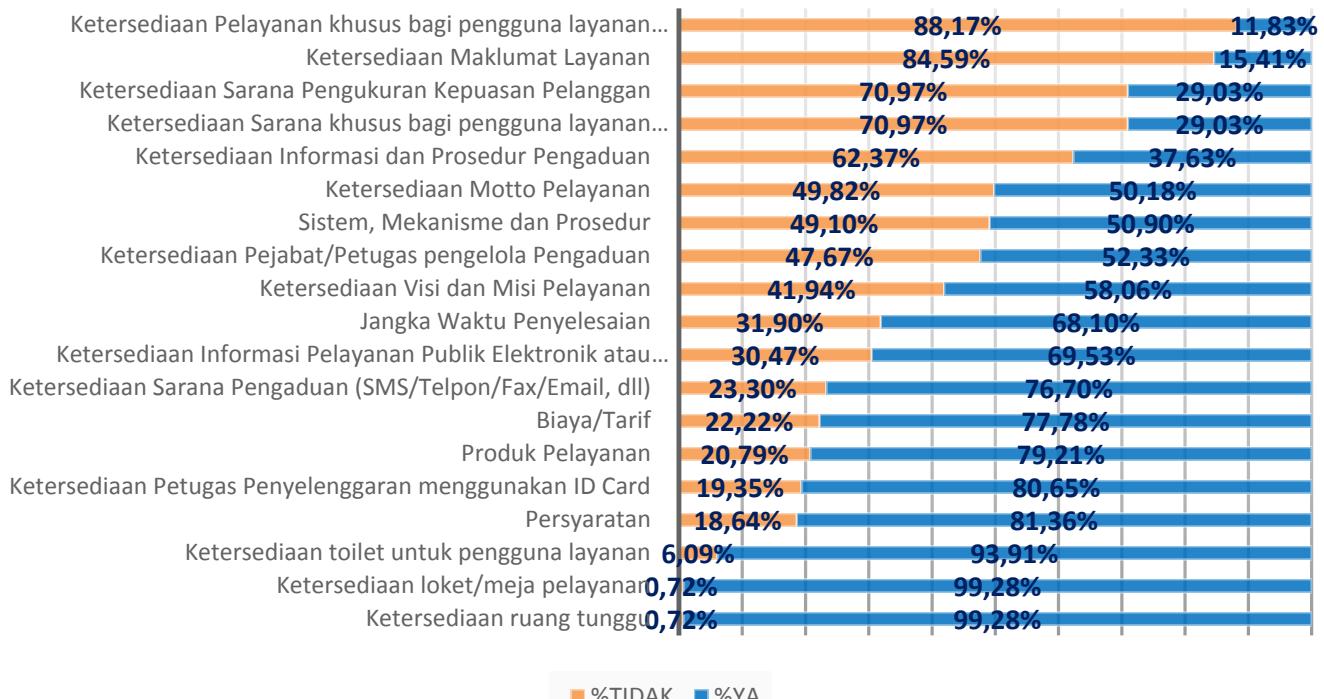
- 13) Kantor Pertanahan Kab. Bengkulu Selatan
- 14) Kantor Pertanahan Kab. Bengkulu Utara
- 15) Kantor Pertanahan Kab.Berau
- 16) Kantor Pertanahan Kab.Bintan
- 17) Kantor Pertanahan Kab. Boalemo
- 18) Kantor Pertanahan Kab.Bogor
- 19) Kantor Pertanahan Kab.Bojonegoro
- 20) Kantor Pertanahan Kab.Bombana
- 21) Kantor Pertanahan Kab. Bone
- 22) Kantor Pertanahan Kab. Bone Bolango
- 23) Kantor Pertanahan Kab.Bulungan
- 24) Kantor Pertanahan Kab.Buru
- 25) Kantor Pertanahan Kab.Deli Serdang
- 26) Kantor Pertanahan Kab. Donggala
- 27) Kantor Pertanahan Kab.Gorontalo
- 28) Kantor Pertanahan Kab.Gunung Mas
- 29) Kantor Pertanahan Kab.Gunung Kidul
- 30) Kantor Pertanahan Kab.Halmahera Tengah
- 31) Kantor Pertanahan Kab.Halmahera Utara
- 32) Kantor Pertanahan Kab.Hulu Sungai Tengah
- 33) Kantor Pertanahan Kab.Indragiri Hilir
- 34) Kantor Pertanahan Kab. Jayapura
- 35) Kantor Pertanahan Kab. Jembrana
- 36) Kantor Pertanahan Kab.Kediri
- 37) Kantor Pertanahan Kab.Keerom
- 38) Kantor Pertanahan Kab.Kepulauan Yapen
- 39) Kantor Pertanahan Kab.Klungkung
- 40) Kantor Pertanahan Kab.Konawe
- 41) Kantor Pertanahan Kab. Konawe Selatan
- 42) Kantor Pertanahan Kab. Kotabaru
- 43) Kantor Pertanahan Kab. Kulon Progo
- 44) Kantor Pertanahan Kab.Kupang
- 45) Kantor Pertanahan Kab.Lahat
- 46) Kantor Pertanahan Kab.Lampung Selatan
- 47) Kantor Pertanahan Kab. Lampung Tengah
- 48) Kantor Pertanahan Kab. Lampung Timur
- 49) Kantor Pertanahan Kab.Langkat
- 50) Kantor Pertanahan Kab.Lebung
- 51) Kantor Pertanahan Kab.Lombok Tengah
- 52) Kantor Pertanahan Kab. Lombok Timur
- 53) Kantor Pertanahan Kab. Lombok Utara
- 54) Kantor Pertanahan Kab.Lumajang
- 55) Kantor Pertanahan Kab.Maluku Tengah
- 56) Kantor Pertanahan Kab.Maluku Tenggara
- 57) Kantor Pertanahan Kab. Mamuju
- 58) Kantor Pertanahan Kab.Mamuju Utara
- 59) Kantor Pertanahan Kab.Manokwari
- 60) Kantor Pertanahan Kab. Mempawah
- 61) Kantor Pertanahan Kab. Minahasa Tenggara
- 62) Kantor Pertanahan Kab. Mukomuko
- 63) Kantor Pertanahan Kab. Ogan Komering Ilir
- 64) Kantor Pertanahan Kab. Ogan Komering Ulu
- 65) Kantor Pertanahan Kab. Padang Pariaman
- 66) Kantor Pertanahan Kab. Parigi Moutong
- 67) Kantor Pertanahan Kab. Pasaman Barat
- 68) Kantor Pertanahan Kab. Pelalawan
- 69) Kantor Pertanahan Kab. Penajam Paser Utara
- 70) Kantor Pertanahan Kab. Pesawaran
- 71) Kantor Pertanahan Kab. Pidie
- 72) Kantor Pertanahan Kab. Pinrang
- 73) Kantor Pertanahan Kab. Polewali Mandar
- 74) Kantor Pertanahan Kab. Pringsewu
- 75) Kantor Pertanahan Kab. Pulang Pisau
- 76) Kantor Pertanahan Kab. Sambas
- 77) Kantor Pertanahan Kab. Sekadau
- 78) Kantor Pertanahan Kab. Serang Bedagai
- 79) Kantor Pertanahan Kab. Siak
- 80) Kantor Pertanahan Kab. Sigi
- 81) Kantor Pertanahan Kab. Singaraja
- 82) Kantor Pertanahan Kab. Sintang
- 83) Kantor Pertanahan Kab. Sleman
- 84) Kantor Pertanahan Kab. Tabalong

- 85) Kantor Pertanahan Kab. Tabanan
 86) Kantor Pertanahan Kab. Tanah Datar
 87) Kantor Pertanahan Kab. Tangerang
 88) Kantor Pertanahan Kab. Tanjung Balai Karimun
 89) Kantor Pertanahan Kab. Tapin
 90) Kantor Pertanahan Kab. Timor Tengah Utara
 91) Kantor Pertanahan Kab. Tulung Agung
 92) Kantor Pertanahan Kota Ambon
 93) Kantor Pertanahan Kota Balikpapan
 94) Kantor Pertanahan Kota Banda Aceh
 95) Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
 96) Kantor Pertanahan Kota Batam
 97) Kantor Pertanahan Kota Bengkulu
 98) Kantor Pertanahan Kota Binjai
 99) Kantor Pertanahan Kota Bitung
 100) Kantor Pertanahan Kota Blitar
 101) Kantor Pertanahan Kota Cilegon
 102) Kantor Pertanahan Kota Dumai
 103) Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
 104) Kantor Pertanahan Kota Jayapura
 105) Kantor Pertanahan Kota Kendari
 106) Kantor Pertanahan Kota Kotamobagu
 107) Kantor Pertanahan Kota Kupang
 108) Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe
 109) Kantor Pertanahan Kota Lubuk Linggau
 110) Kantor Pertanahan Kota Makassar
 111) Kantor Pertanahan Kota Malang
 112) Kantor Pertanahan Kota Mataram
 113) Kantor Pertanahan Kota Medan
 114) Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya
 115) Kantor Pertanahan Kota Palembang
 116) Kantor Pertanahan Kota Palopo
 117) Kantor Pertanahan Kota Palu
 118) Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang
 119) Kantor Pertanahan Kota Payakumbuh
 120) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
 121) Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 122) Kantor Pertanahan Kota Pontianak
 123) Kantor Pertanahan Kota Prabumulih
 124) Kantor Pertanahan Kota Samarinda
 125) Kantor Pertanahan Kota Sawahlunto
 126) Kantor Pertanahan Kota Sorong
 127) Kantor Pertanahan Kota Tangerang
- 128) Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan
 129) Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang
 130) Kantor Pertanahan Kota Ternate
 131) Kantor Pertanahan Kota Tidore Kepulauan
 132) Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta
 133) Kantor Pertanahan Kotawaringin Timur
 134) Kantor Pertanahan Kutai Kartanegara
 135) Kantor Pertanahan Nasional Kab. Majene
 136) Kantor Pertanahan Kota Serang
 137) Kantor Pertanahan Kab. Ciamis
 138) Kantor Pertanahan Kab. Garut
 139) Kantor Pertanahan Kab. Bandung
 140) Kantor Pertanahan Kab. Majalengka
 141) Kantor Pertanahan Kota Sukabumi

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional disajikan dalam Grafik 2.3 sebagai berikut:

Grafik 2.3 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN



3. Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	81,00
Zona Kepatuhan :	Sedang

Pada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 1 produk pelayanan dari 1 (satu) UPP yaitu Izin Pelaksanaan Transmigrasi (IPT) di Direktorat Promosi dan Kemitraan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian

Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi adalah sebagai berikut: masih terdapat 4 indikator yang belum terpenuhi oleh unit pelayanan publik, yaitu Jangka Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan, serta Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Sedangkan 15 indikator lainnya sudah terpenuhi.

Penilaian yang dilakukan di Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 20 produk pelayanan yang tersebar di 3 (tiga) UPP, yaitu (1) Pelayanan Investasi Migas Terpadu, (2) Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan, dan (3) Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi (EBTKE).

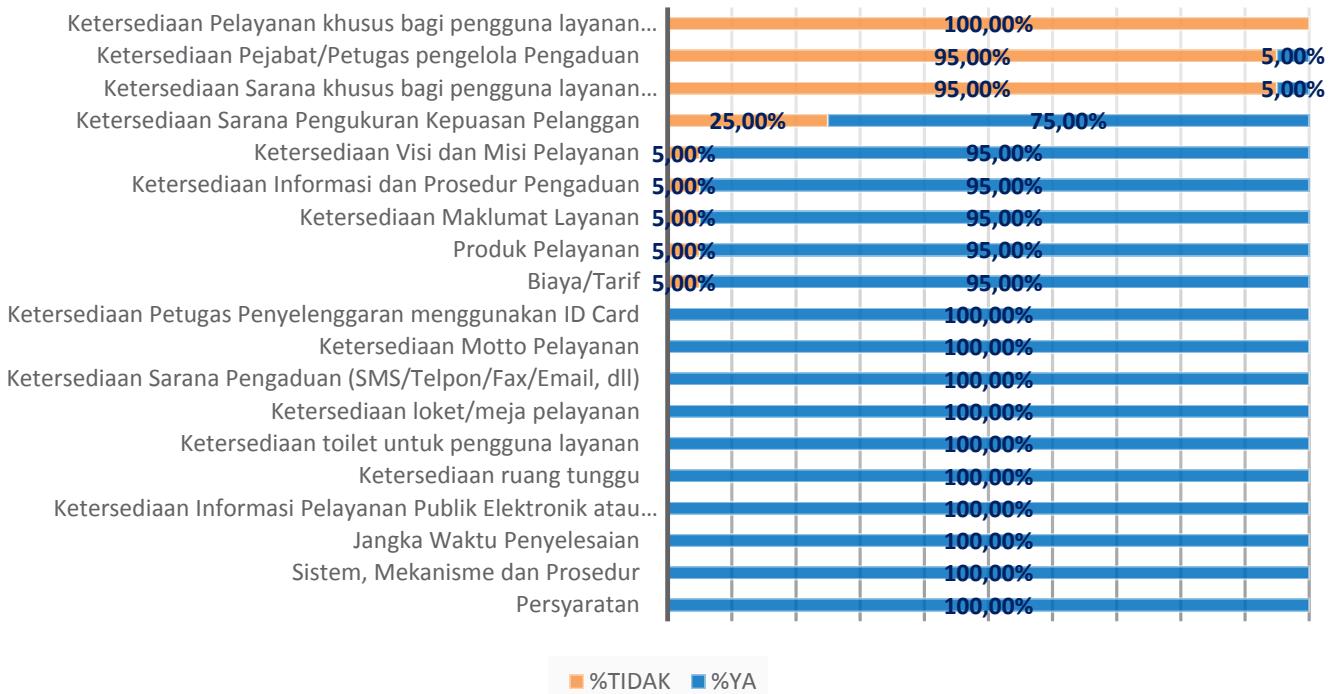
Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian ESDM disajikan dalam Grafik 2.4 sebagai berikut :

4. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	95,63
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Grafik 2.4 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia

Kementerian ESDM



5. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	90,71
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 2 produk pelayanan yang tersebar di 59 (lima puluh sembilan) UPP, yaitu:

- 1) Kantor Imigrasi Kelas I Ambon
- 2) Kantor Imigrasi Kelas I Balikpapan

- 3) Kantor Imigrasi Kelas I Banda Aceh
- 4) Kantor Imigrasi Kelas I Banjarmasin
- 5) Kantor Imigrasi Kelas I Bengkulu
- 6) Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo
- 7) Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Utara
- 8) Kantor Imigrasi Kelas I Jayapura
- 9) Kantor Imigrasi Kelas I Kendari
- 10) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam
- 11) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan
- 12) Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang
- 13) Kantor Imigrasi Kelas I Kota Palu
- 14) Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjung

- Pinang
- 15) Kantor Imigrasi Kelas I Kupang
- 16) Kantor Imigrasi Kelas I Makassar
- 17) Kantor Imigrasi Kelas I Manado
- 18) Kantor Imigrasi Kelas I Mataram
- 19) Kantor Imigrasi Kelas I Pangkalpinang
- 20) Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru
- 21) Kantor Imigrasi Kelas I Polonia
- 22) Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak
- 23) Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda
- 24) Kantor Imigrasi Kelas I Serang
- 25) Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang
- 26) Kantor Imigrasi Kelas I Ternate

- 27) Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta
 28) Kantor Imigrasi Kelas II Atambua
 29) Kantor Imigrasi Kelas II Belawan
 30) Kantor Imigrasi Kelas II Biak
 31) Kantor Imigrasi Kelas II Bitung
 32) Kantor Imigrasi Kelas II Blitar
 33) Kantor Imigrasi Kelas II Dumai
 34) Kantor Imigrasi Kelas II Sambas
 35) Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun
 36) Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilegon
 37) Kantor Imigrasi Kelas II Lhokseumawe
 38) Kantor Imigrasi Kelas II Mamuju
 39) Kantor Imigrasi Kelas II Manokwari
 40) Kantor Imigrasi Kelas II Meulaboh

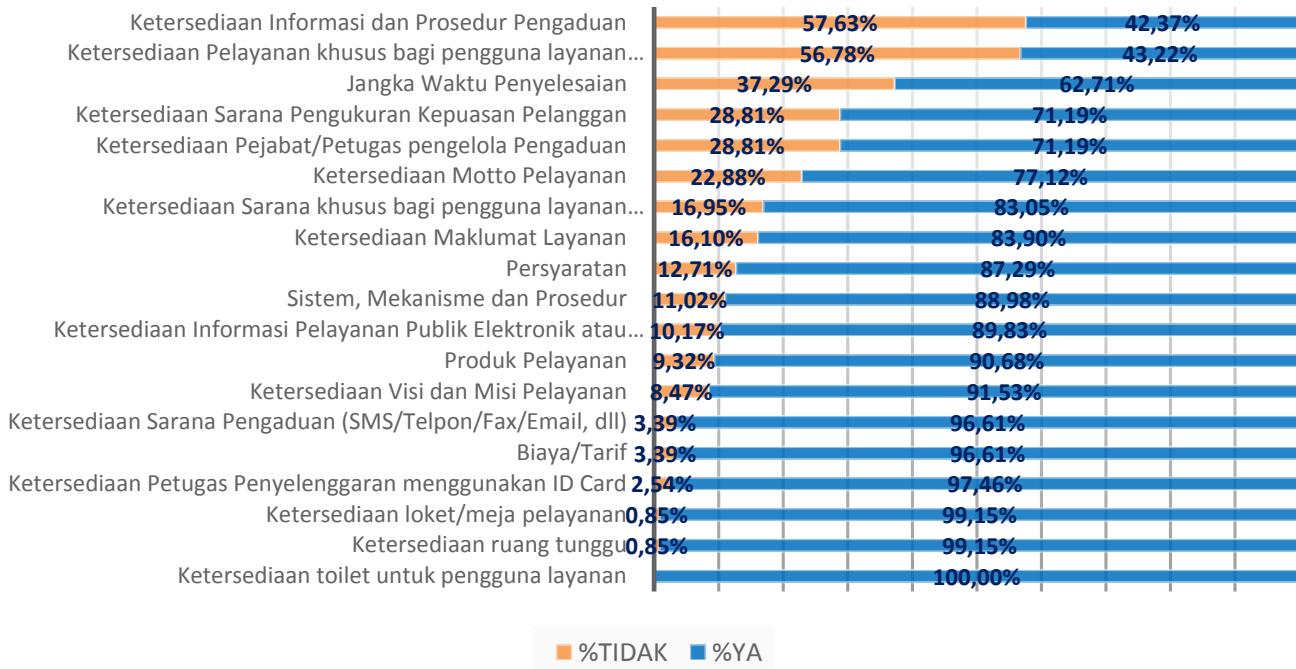
- 41) Kantor Imigrasi Kelas II Palangka Raya
 42) Kantor Imigrasi Kelas II Palembang
 43) Kantor Imigrasi Kelas II Pematang Siantar
 44) Kantor Imigrasi Kelas II Polewali Mandar
 45) Kantor Imigrasi Kelas II Sampit
 46) Kantor Imigrasi Kelas II Sanggau
 47) Kantor Imigrasi Kelas II Siak Sri Indrapura
 48) Kantor Imigrasi Kelas II Singaraja
 49) Kantor Imigrasi Kelas II Sorong
 50) Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Uban

- 51) Kantor Imigrasi Kelas II Tanjungpandan
 52) Kantor Imigrasi Kelas II Tembilahan
 53) Kantor Imigrasi Kelas II Tobelo
 54) Kantor Imigrasi Kelas II Tual
 55) Kantor Imigrasi Kelas III Kalianda
 56) Kantor Imigrasi Kelas III Kediri
 57) Kantor Imigrasi Kelas III Kotamobagu
 58) Kantor Imigrasi Kelas III Tanjung Redeb
 59) Kantor Imigrasi Kelas II Sukabumi

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia disajikan dalam Grafik 2.5 sebagai berikut:

Grafik 2.5 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

Kementerian Hukum dan HAM



6. Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan : 91,13
Zona Kepatuhan : Tinggi

Pada Kementerian Kelautan dan Perikanan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 20 produk pelayanan dari PTSP Kementerian Kelautan dan Perikanan, yaitu:

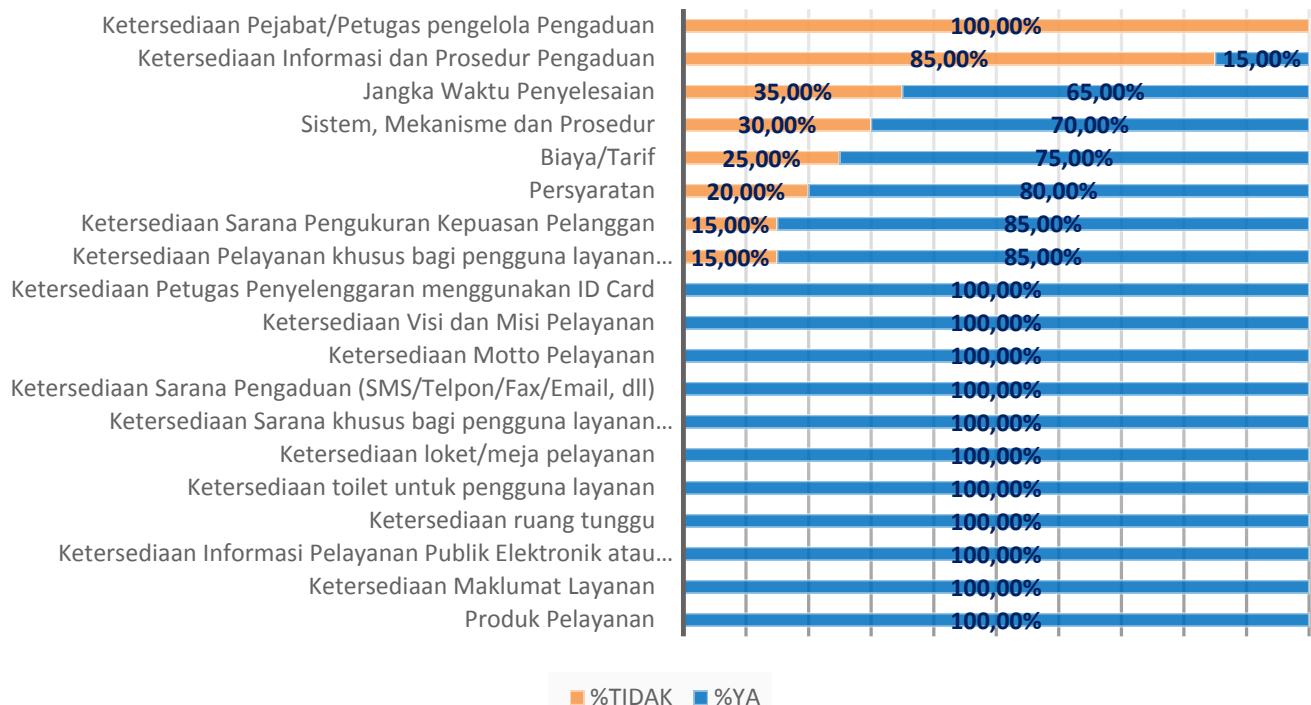
- (1) Surat Izin Penyediaan/Peredaran Obat Ikan
- (2) Izin Pemasukan Hasil Perikanan
- (3) Surat Nomor Pendaftaran Obat Ikan
- (4) Sertifikat Kelayakan Pengolahan

- (SKP)
- (5) Penerbitan Buku Kapal (BKP)
 - (6) Surat Rekomendasi Pembudidayaan Ikan Penanaman Modal
 - (7) Sertifikat Pendaftaran Pakan Ikan
 - (8) Izin Lokasi Reklamasi
 - (9) Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) Baru
 - (10) Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) Perubahan
 - (11) Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) Baru
 - (12) Surat izin Penangkapan Ikan (SIPI) Perubahan
 - (13) Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) Baru
 - (14) Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) Perubahan

- (15) Izin Pelaksanaan Reklamasi
- (16) Surat Izin Pengusahaan Pariwisata Alam Perairan (SIPPAP)
- (17) Pendaftaran Kapal ke RFMO
- (18) Surat Izin Pemasukan Ikan Hidup
- (19) Surat Rekomendasi Pengeluaran Ikan Hidup
- (20) Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) di Bidang Pembudidayaan Ikan

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Kelautan dan Perikanan disajikan dalam Grafik 2.6 sebagai berikut:

Grafik 2.6 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia



7. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan : 108,00
Zona Kepatuhan : Tinggi

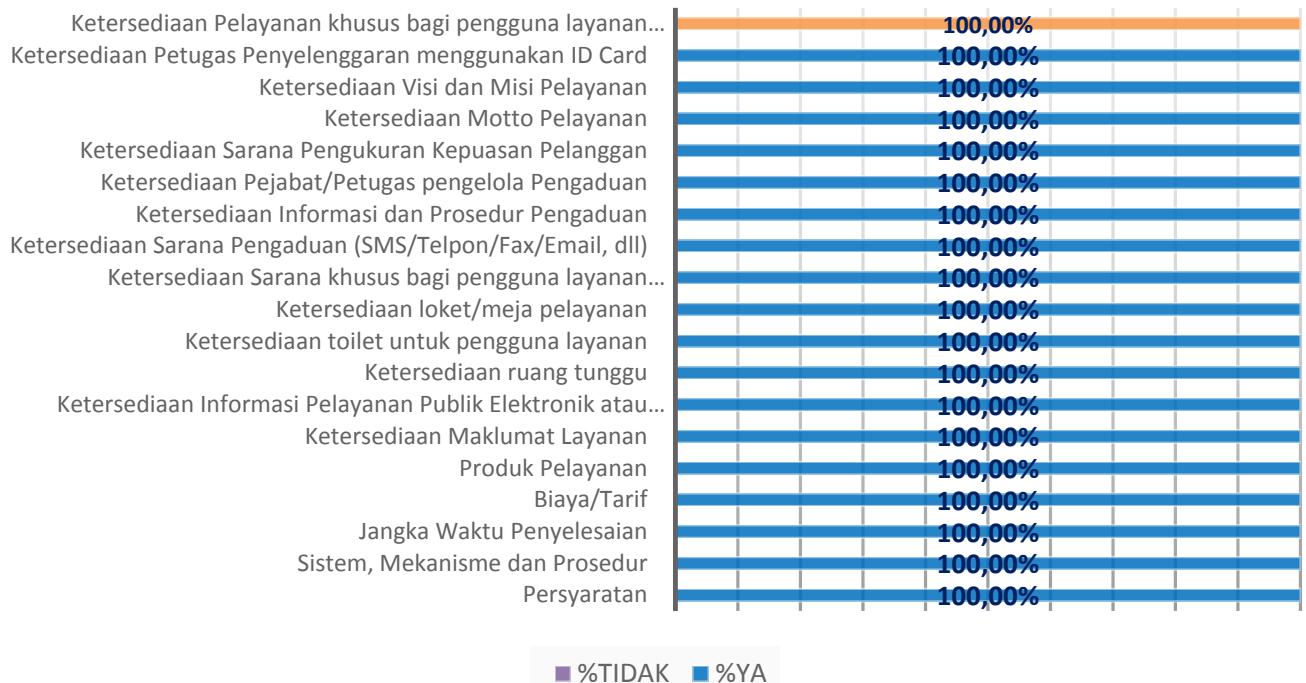
Pada Kementerian Kelautan dan Perikanan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 10 produk pelayanan dari Pelayanan Terpadu Satu

Atap (PTSA) Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, yaitu (1) Permohonan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) Baru, (2) Permohonan RPTKA Sementara, (3) Permohonan RPTKA Perpanjangan, (4) Permohonan Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA) Baru, (5) Permohonan IMTA Darurat Sementara, (6) Penerbitan Surat Persetujuan Penempatan (SPP) Antar Kerja Antar Daerah (AKAD), (7)

Permohonan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB), (8) Permohonan Baru Surat Izin Usaha (SIU) LPTKS-AKAD, (9) Perpanjangan SIU LPTKS-AKAD, dan (10) Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP).

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Ketenagakerjaan disajikan dalam Grafik 2.7 sebagai berikut:

Grafik 2.7 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia



8. Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan : **75,25**

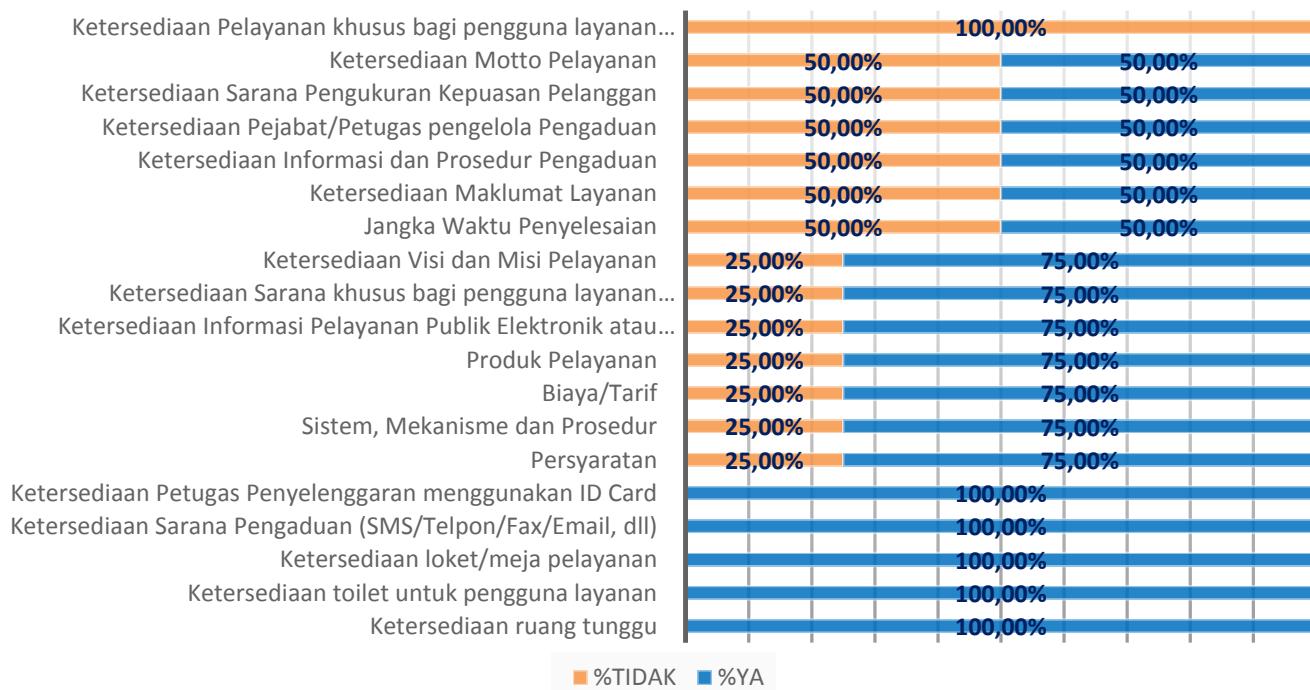
Zona Kepatuhan : **Sedang**

Penilaian yang dilakukan di Kementerian Keuangan Republik Indonesia penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 4 produk pelayanan yang tersebar di 3 (tiga) UPP, yaitu (1) Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, (2) Pelayanan

Terpadu Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan, dan (3) Sekretariat Pengadilan Pajak.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Keuangan disajikan dalam Grafik 2.8 sebagai berikut:

Grafik 2.8 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Keuangan Republik Indonesia



■ %TIDAK ■ %YA

9. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI

Nilai Kepatuhan : **73,60**

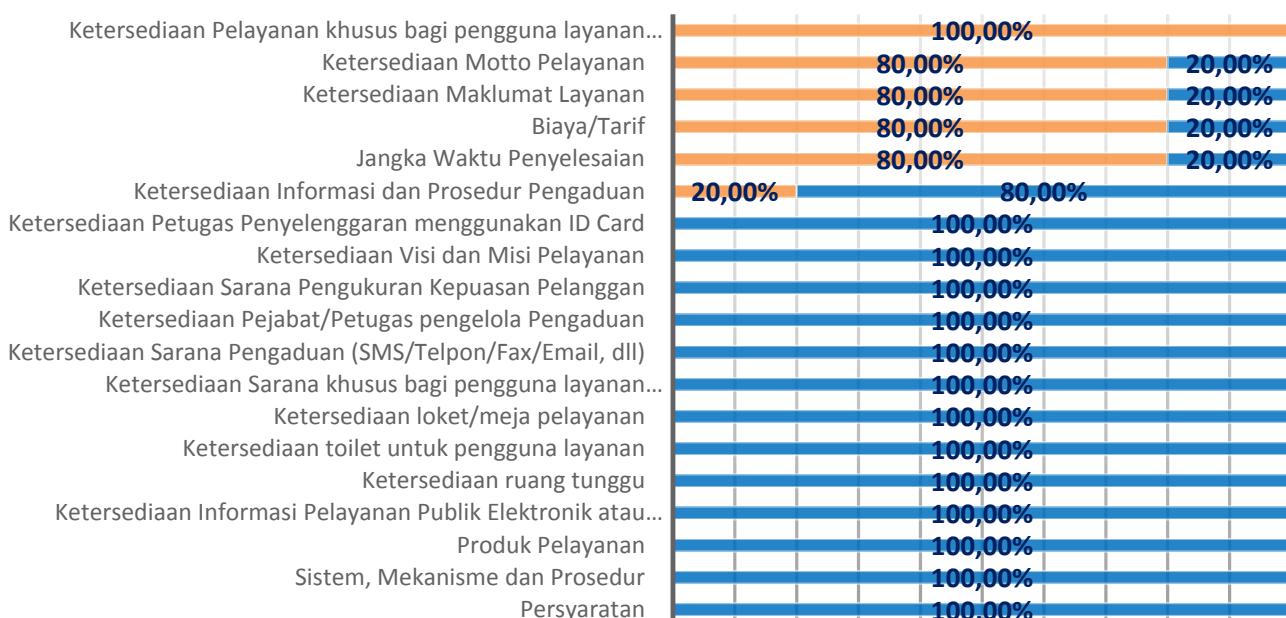
Zona Kepatuhan : **Sedang**

Penilaian yang dilakukan di Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 5 produk pelayanan yang tersebar di 2 (dua) UPP, yaitu (1) Deputi Bidang Kelembagaan

dan (2) Lembaga Layanan Pemasaran Koperasi Usaha Kecil Menengah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah disajikan dalam Grafik 2.9 sebagai berikut:

Grafik 2.9 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia



10. Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan : 79,33

Zona Kepatuhan : Sedang

Penilaian yang dilakukan di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia penilaian

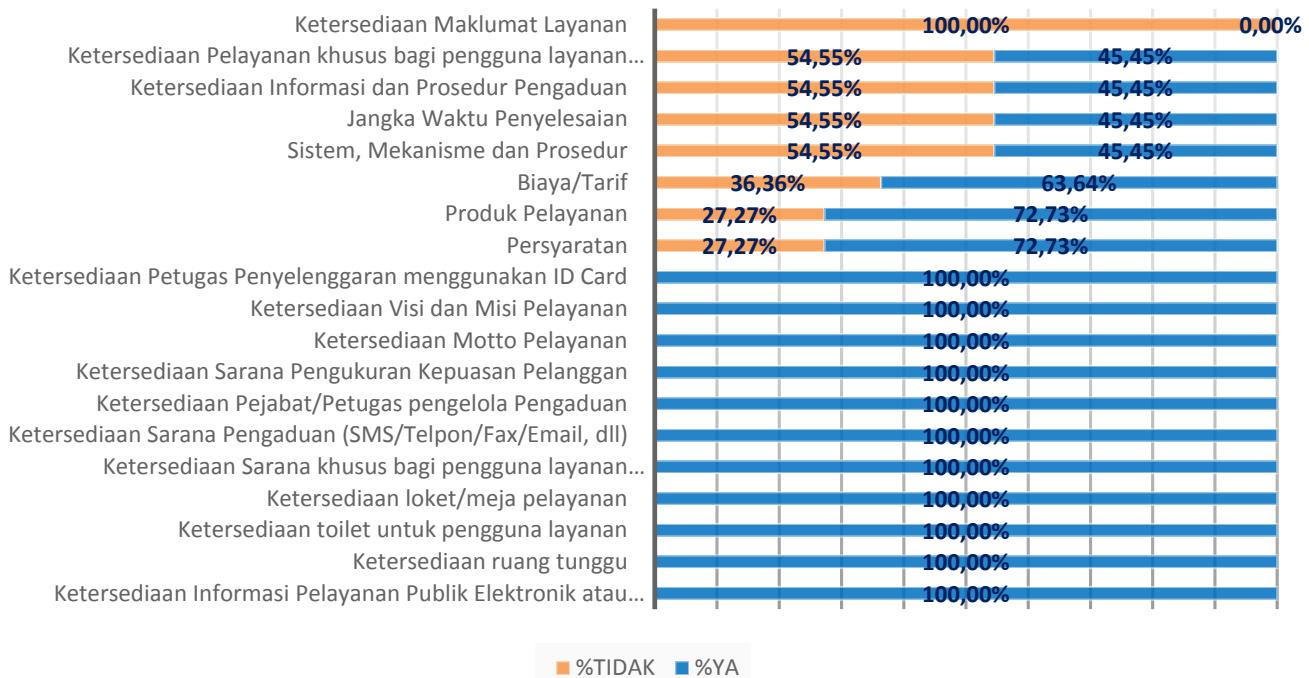
tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 9 produk pelayanan di UPP Pelayanan Terpadu Kementerian Luar Negeri, yaitu (1) Penerbitan Surat Rekomendasi untuk Pembuatan Izin Tinggal (KITAS), (2) Penerbitan ID Card Diplomatik / Dinas dan ID Pass Bandara, (3) Penerbitan ID Card bagi koresponden

Tetap, (4) Rekomendasi Bebas Bea, (5) Penerbitan Paspor Diplomatik dan Paspor Dinas Baru, (6) Exit Permit, (7) Legalisir, (8) Rekomendasi Visa, dan (9) Visa dan Izin Tinggal.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Luar Negeri disajikan dalam Grafik 2.10 sebagai berikut:

Grafik 2.10 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia

Kementerian Luar Negeri



11. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan : 66,67

Zona Kepatuhan : Sedang

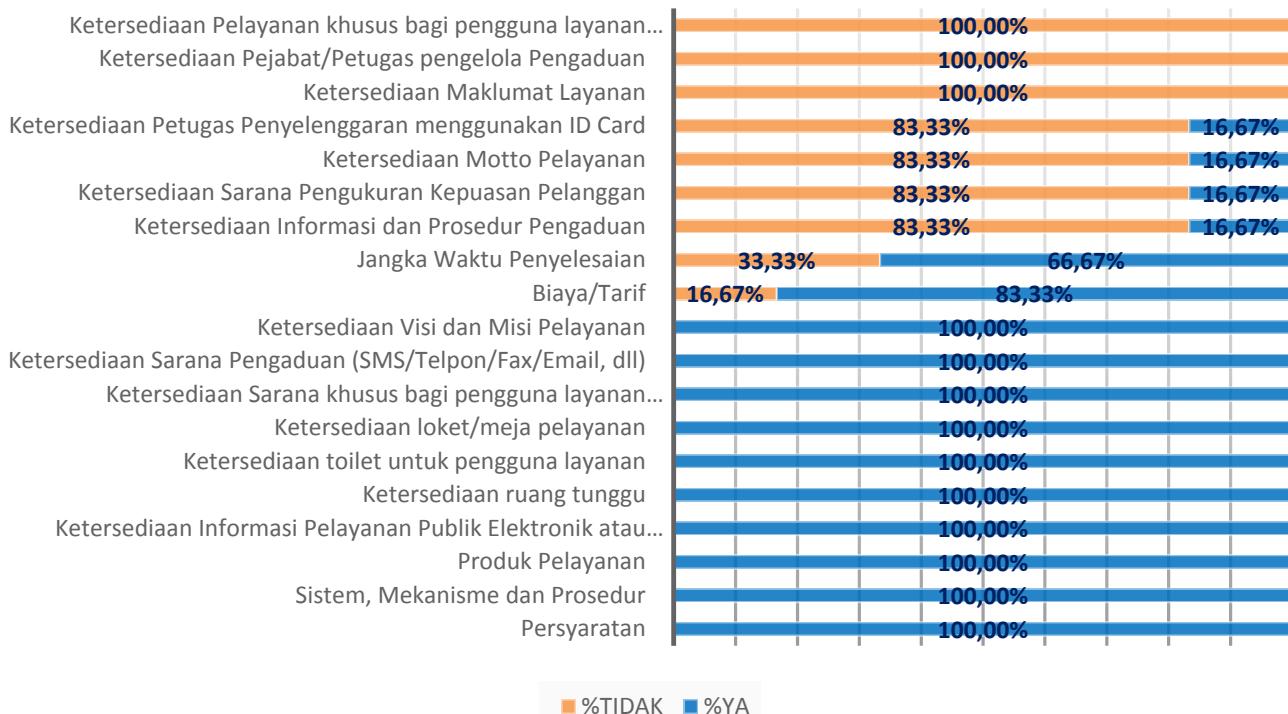
Penilaian yang dilakukan di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 6 produk pelayanan yang tersebar di 3 (tiga) UPP, yaitu (1) Unit Pelayanan Perizinan SDA, (2) Subdit Pengelolaan

Rumah Negara, dan (3) Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional IV (Banten, DKI, dan Jabar) di DKI Jakarta.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat disajikan dalam Grafik 2.11 sebagai berikut:

Grafik 2.11 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Perkerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



12. Kementerian Pertahanan Republik Indonesia

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	50,50
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Rendah

Pada Kementerian Pertahanan Republik Indonesia penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 2 produk pelayanan di UPP, yaitu (1) Penetapan Industri Pertahanan dan Izin Produksi Alpalhankam dan Ekspor Impor Alpalhankam dan (2) Penetapan sebagai badan Usaha Peledak.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Pertahanan adalah sebagai berikut: masih terdapat 8 indikator yang belum terpenuhi oleh unit pelayanan publik, yaitu: (1) Ketersediaan Maklumat Layanan; (2) Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll); (3) Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan; (4) Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan; (5) Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus; (6) Ketersediaan Sarana Pengukuran

Kepuasan Pelanggan; (7) Ketersediaan Motto Pelayanan, dan; (8) Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan.

13. Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	99,50
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Tinggi

Pada Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 2 produk pelayanan di UPP Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri, yaitu (1) Izin Perjalanan Dinas Luar Negeri dan (2) Persetujuan Pemerintah atas Penugasan Tenaga Asing dalam Rangka Kerjasama Teknik.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Sekretariat Negara disajikan dalam Grafik 2.12 sebagai berikut:

14. Kementerian Sosial Republik Indonesia

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	55,79
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Sedang

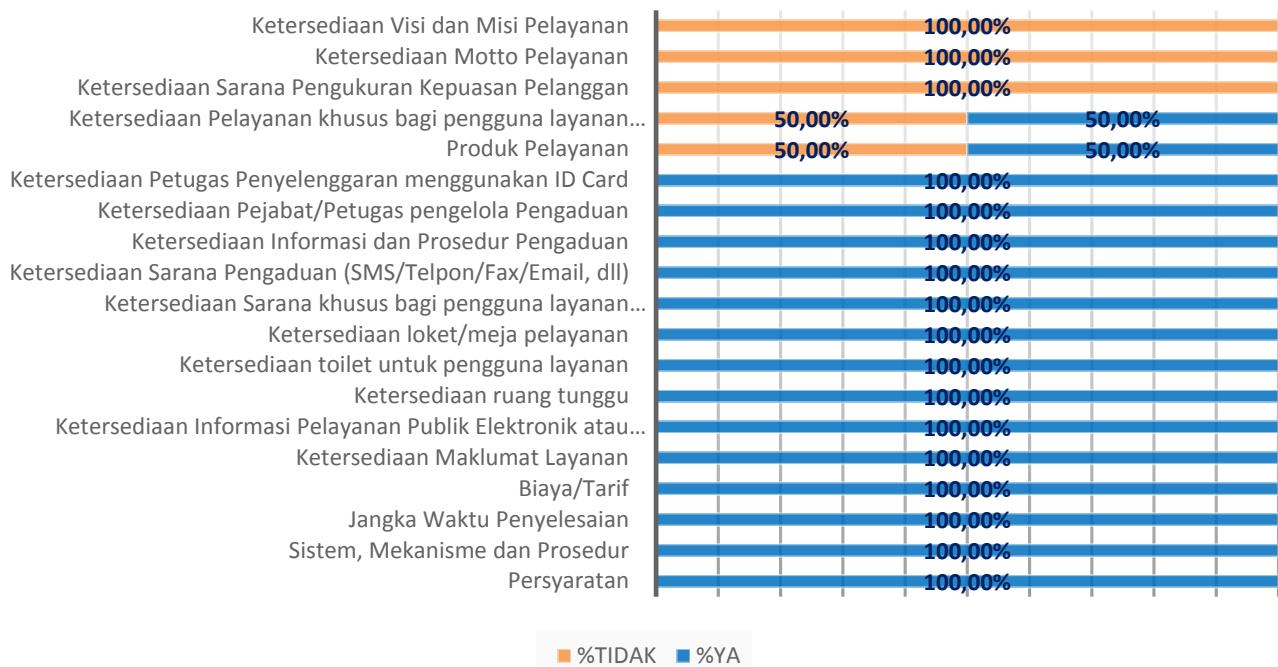
Pada Kementerian Sosial Republik

Indonesia penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 7 produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) UPP, yaitu (1) Direktorat Pengumpulan dan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial (PPSDBS), (2) Direktorat Rehabilitasi Sosial Penyalahgunaan Napza, (3) Pusat Pengembangan Profesi Pekerjaan Sosial, (4) Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak, dan (5) Direktorat Pemberdayaan Sosial Perorangan Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Sosial disajikan dalam Grafik 2.13 sebagai berikut:

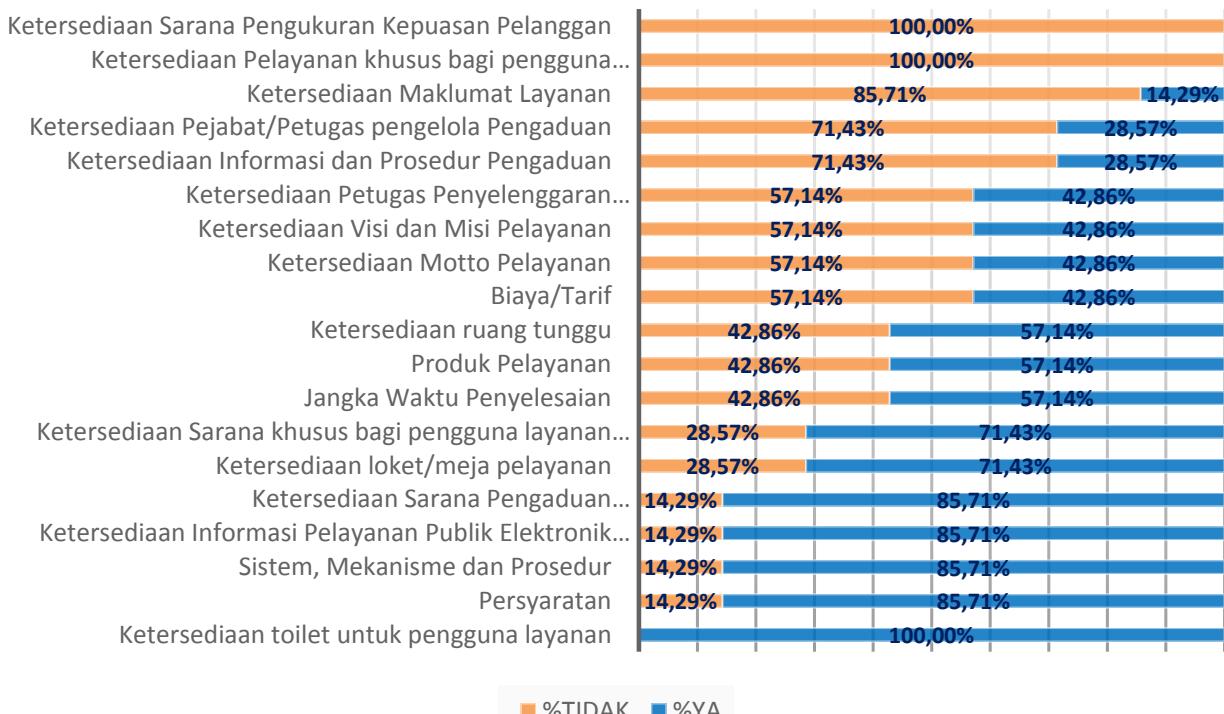
Grafik 2.12 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

Kementerian Sekretariat Negara



Grafik 2.13 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Sosial Republik Indonesia

Kementerian Sosial



B. Hasil Penilaian Kepatuhan Lembaga

OMBUDSMAN Republik Indonesia telah melakukan Survei Kepatuhan terhadap 318 produk layanan pada tingkat Lembaga, yaitu yang tersebar di 6 (enam) Lembaga. Kepatuhan Lembaga terhadap standar pelayanan publik menunjukkan angka yang belum cukup baik. Sebanyak 33% atau 2 Lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 33% atau 2 Lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan juga hanya 33% atau 2 Lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan tinggi.

Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan terhadap variabel dan Indikator di tingkat Lembaga ditemukan bahwa:

1. Untuk variabel standar pelayanan :

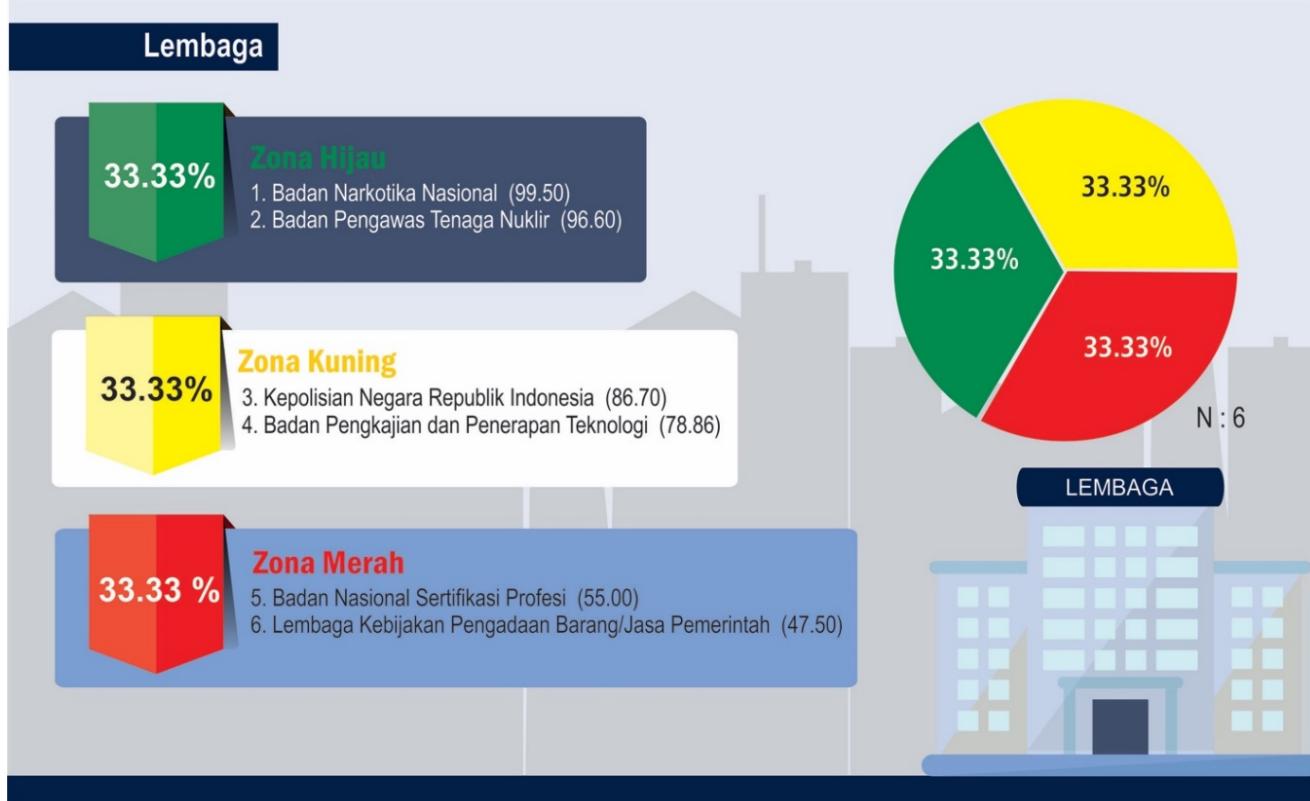
a. Sebesar 96,54% produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator persyaratan sudah tinggi. Informasi

persyaratan harus jelas dan terang terpampang di hadapan pengguna pelayanan.

- b. Sebesar 94,65% produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian telah mempublikasikan sistem, mekanisme dan prosedur. Sistem, mekanisme prosedur secara tegas menggambarkan tata cara/alur yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan. Bagan Alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk *flowchart* yang dipampang di ruang layanan.
- c. Untuk indikator produk layanan di tingkat Lembaga, sebesar 92,77% sudah mempublikasikan produk layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator produk layanan tinggi.
- d. Adanya kejelasan biaya/tarif pelayanan memberi ketenangan bagi pengguna layanan. Sebesar 96,86% produk layanan di UPP pada Lembaga

yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan biaya/tarif layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Lembaga terhadap indikator biaya/tarif layanan tinggi.

- e. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Hasil penilaian kepatuhan di Lembaga terhadap indikator jangka waktu penyelesaian menemukan bahwa sebesar 79,87% produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan jangkawaktu penyelesaian. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator jangka waktu penyelesaian sedang.
2. Indikator penilaian kepatuhan lainnya yaitu Maklumat Layanan. Lembaga yang sudah memampang maklumat layanan yaitu sebesar 70,75% di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel



- penilaian. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel Maklumat Pelayanan pada tingkat sedang. Maklumat pelayanan bernama lain janji layanan isinya adalah kesanggupan dan janji dalam menyelenggarakan pelayanan. Indikator ini wajib dipampang secara jelas.
3. Sebesar 74,53% produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan Sistem Informasi Pelayanan Publik, baik secara elektronik maupun non elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel Sistem Informasi Pelayanan Publik sedang. Indikator ini diperlukan sebagai media sosialisasi kepada khalayak ihwal kegiatan pelayanan apa saja yang tersedia di Unit Pelayanan Publik.
 4. Sebuah unit pelayanan yang berkualitas perlu ditopang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Untuk variabel sarana, prasarana dan fasilitas di Lembaga, prosentase kepatuhan terhadap variabel ini adalah sebagai berikut:
 - a. Sebesar 99,37% produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan ruang tunggu. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator ruang tunggu tinggi.
 - b. Sebesar 97,80 % produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan toilet untuk pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator toilet untuk pengguna layanan tinggi.
 - c. Sebesar 99,69 % produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan untuk loket/meja layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel loket/meja layanan untuk pengguna layanan tinggi.
 5. Pelayanan Publik merupakan hak seluruh penduduk di Indonesia tanpa terkecuali, termasuk kelompok rentan (penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak) . Maka dari itu, pelayanan publik yang pro terhadap kelompok rentan harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan. Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan Lembaga pada variabel pelayanan berkebutuhan khusus yaitu sebagai berikut :
 - a. Sebesar 46,86% produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian saja yang menyediakan sarana khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Lembaga terhadap indikator sarana khusus masih rendah.
 - b. Hanya sebesar 15,41% produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan pelayanan khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Lembaga terhadap indikator pelayanan khusus masih terlalu rendah.
 6. Salah satu kewajiban penyelenggara layanan yaitu menerima dan menindaklanjuti keluhan/laporan terkait pelayanan publik dari pengguna layanan. Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan terhadap variabel ini, hasilnya adalah :
 - a. Sebesar 90,88% produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan sarana-sarana pengaduan (SMS/ Telpon, Fax/email, dll). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator sarana pengaduan tinggi.
 - b. Sebesar 27,04% produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel dan tatacara penyampaian pengaduan yang masih rendah.
 - c. Sebesar 53,46% produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menunjukkan pejabat/petugas pengelola pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator pejabat/petugas pengelola pengaduan sedang.
 7. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja penyelenggara layanan, hasil Penilaian Kepatuhan Lembaga terhadap ketersediaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebesar 78,93% produk layanan di UPP pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan SKM. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator SKM pada tingkat sedang.
 8. Untuk variabel visi, misi dan moto pelayanan :
 - a. Kepatuhan Lembaga dalam mempublikasikan visi dan misi kepada pengguna layanan masih berada di tingkat sedang yaitu sebesar 68,55% dari produk Layanan di Unit Pelayanan Publik yang menjadi sampel.
 - b. Sebesar 66,04% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan moto layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator moto layanan sedang.
 9. Kewajiban penyelenggara layanan yang tidak kalah penting adalah penggunaan atribut layanan/*ID Card*. Hasil Penilaian Kepatuhan Lembaga menunjukkan sebesar 73,58% produk layanan di UPP yang menjadi sampel penelitian dilayani oleh petugas sudah menggunakan atribut/*ID Card*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator atribut layanan juga masih pada tingkat sedang.
- Rincian hasil penilaian kepatuhan terhadap variabel dan indikator disajikan dalam Grafik 2.14 sebagai berikut :

Grafik 2.14 Ketersediaan Variabel dan Indikator Entitas Lembaga

Lembaga



Berikut adalah beberapa Lembaga yang menjadi objek penilaian Survei Kepatuhan tahun 2017:

1. Badan Narkotika Nasional (BNN)

Nilai Kepatuhan :	99,50
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Badan Narkotika Nasional (BNN), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 1 (satu) produk pelayanan di 1 (satu) UPP, yaitu Layanan Pengujian Narkoba Pro Justitia di Balai Laboratorium Nasional BNN.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Badan Narkotika Nasional adalah sebagai berikut, 16 indikator pelayanan publik sudah ada, yaitu Persyaratan yang sudah dipampang, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Ketersediaan Maklumat Layanan, Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamphlet, website, monitor televisi, dll), Ketersediaan ruang tunggu, Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan, Ketersediaan loket/meja pelayanan, Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll), Ketersediaan

Sarana Pengaduan (SMS/Telpo/Fax/Email, dll), Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan, Ketersediaan Motto Pelayanan, Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan, dan Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan *ID Card*. Sedangkan ada 3 indikator lagi yang belum terpenuhi, yaitu Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan, Ketersediaan Pelayanan Khusus bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus, dan Ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pengguna layanan.

2. Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)

Nilai Kepatuhan :	55,00
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 1 (satu) produk pelayanan di 1 (satu) UPP, yaitu Penerbitan Sertifikasi Profesi di Badan Nasional Sertifikasi Profesi.

Rincian indikator dan variabel yang dinilai pada Badan Sertifikasi Profesi, menunjukkan bahwa lembaga ini belum memenuhi 10 indikator standar pelayanan publik, yaitu : Jangka Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Ketersediaan Maklumat Layanan, Ketersediaan Sarana khusus

bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll), Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan, Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan, Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Ketersediaan Motto Pelayanan, dan Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan *ID Card*.

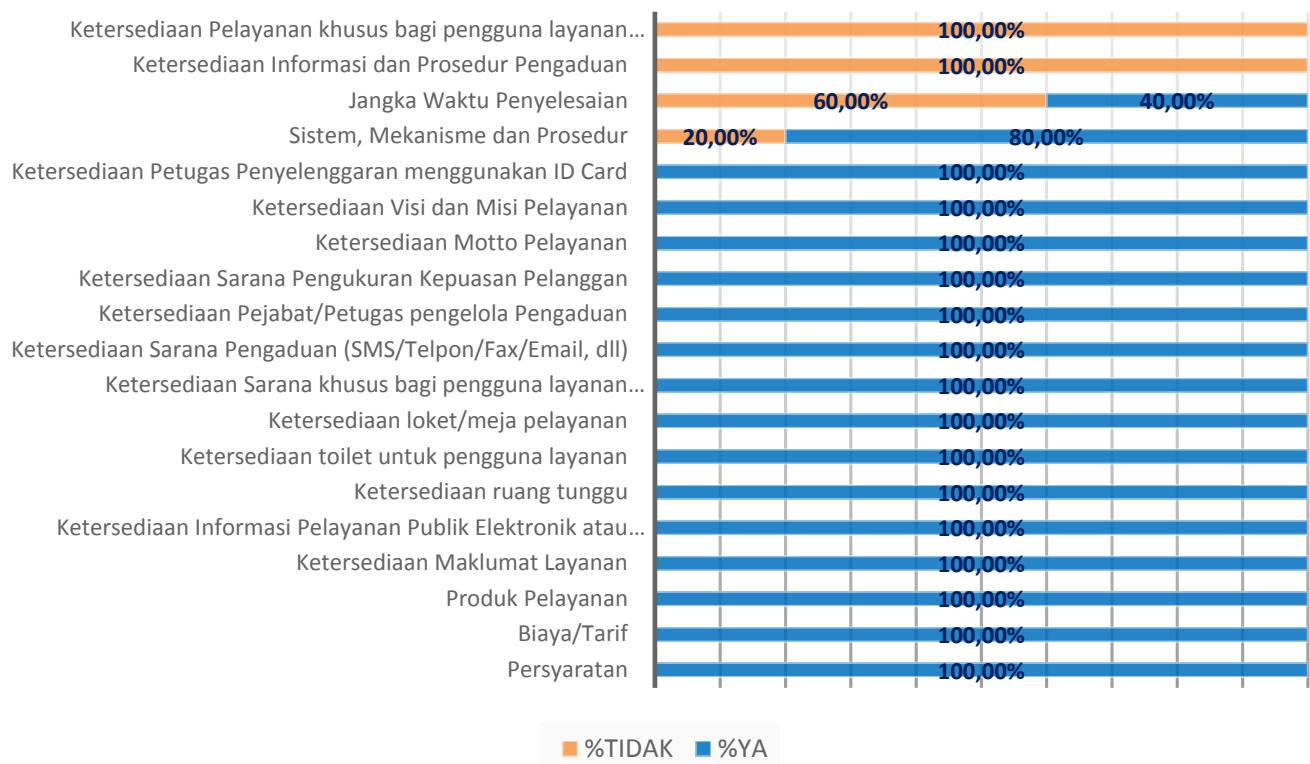
3. Badan Pengawas Tenaga Nuklir

Nilai Kepatuhan :	96,60
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Badan Pengawas Tenaga Nuklir, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 5 (lima) produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) UPP, yaitu (1) Perizinan Petugas dan Bahan Nuklir, (2) Perizinan Fasilitas Pengelolaan Limbah Radioaktif, (3) Perizinan Bahan Nuklir, (4) Izin Impor dan Pengalihan Pembangkit Radiasi Pengion untuk Keperluan Medik, dan (5) Petugas Proteksi Radiasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Badan Pengawas Tenaga Nuklir disajikan dalam Grafik 2.15 sebagai berikut:

Grafik 2.15 Indikator dan Variabel Kepatuhan Badan Pengawas Tenaga Nuklir



4. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi

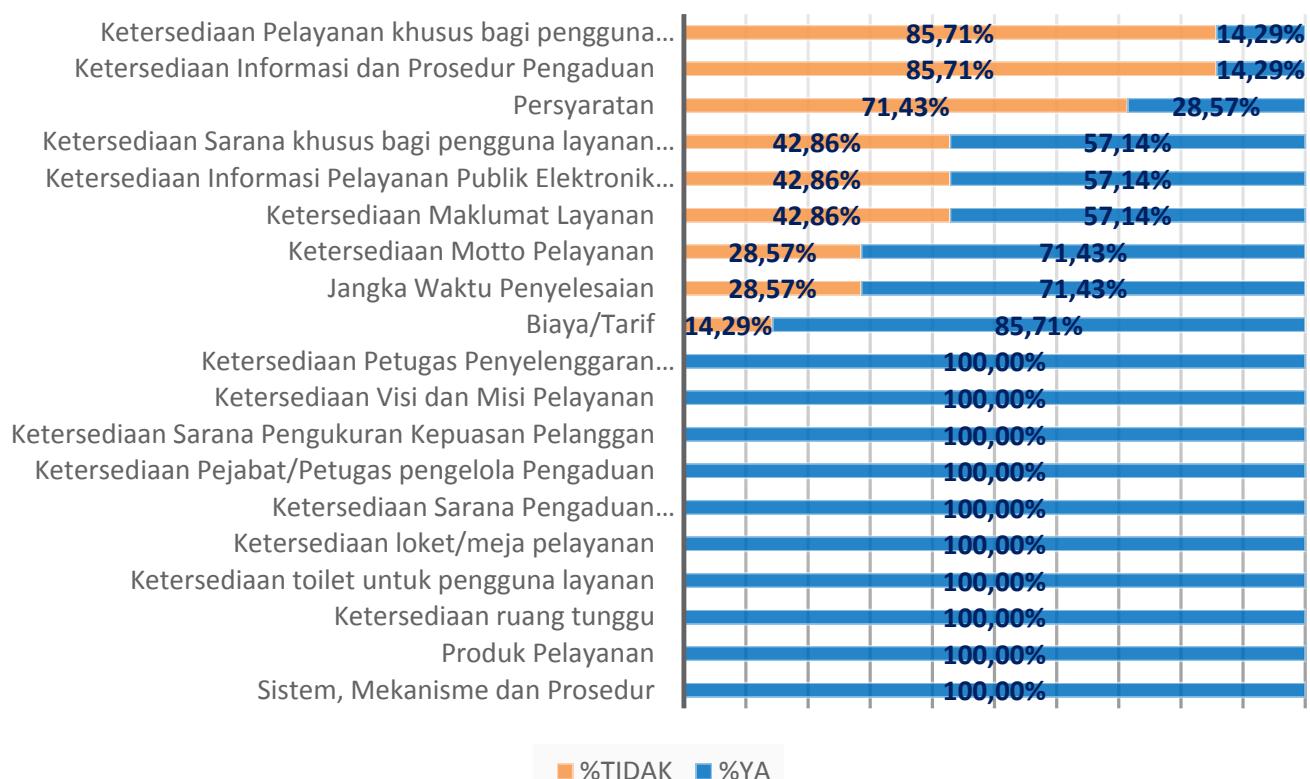
Nilai Kepatuhan : 75,66
Zona Kepatuhan : Sedang

Di Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 6 (enam) produk pelayanan di 4 (empat) UPP, yaitu (1) Balai Besar Teknologi Konversi Energi, (2) Balai Jaringan Informasi dan

komunikasi, (3) Balai Termodinamika Motor dan Propulsi, dan (4) Balai Teknologi Pengolahan Air dan Limbah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi disajikan dalam Grafik 2.16 sebagai berikut:

Grafik 2.16 Indikator dan Variabel Kepatuhan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi



5. Kepolisian Negara Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan : 86,70

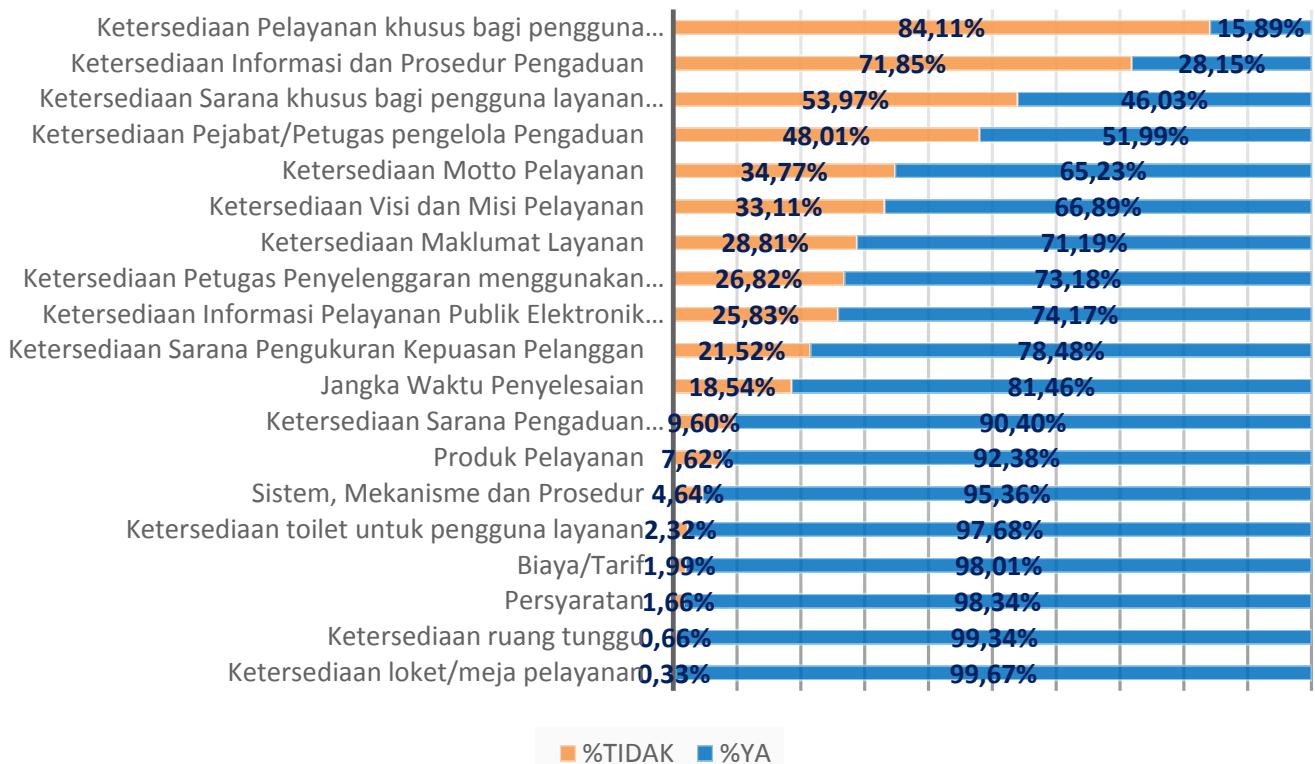
Zona Kepatuhan : Sedang

Di Kepolisian Negara Republik Indonesia, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 2 (dua) produk pelayanan di 153 (seratus lima puluh tiga) Unit Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) Polres Aceh Barat
- 2) Polres Lhokseumawe
- 3) Polres Pidie
- 4) Polresta Banda Aceh
- 5) Polres Aceh
- 6) Polres Deli Serdang
- 7) Polres Kota Binjai
- 8) Polres Kota Pematang Siantar
- 9) Polres Langkat
- 10) Polres Serdang Bedagai
- 11) Polresta Medan
- 12) Polres Kab. Padang Pariaman
- 13) Polres Tanah Datar
- 14) Polresta Kota Sawahlunto
- 15) Polresta Pasaman Barat
- 16) Polresta Payakumbuh
- 17) Polres Bintan
- 18) Polres Karimun
- 19) Polres Kota Bareleng
- 20) Polres Tanjungpinang
- 21) Polres Bengkulu
- 22) Polres Bengkulu Selatan
- 23) Polres Bengkulu Utara
- 24) Polres Lebong
- 25) Polres Mukomuko
- 26) Polres Dumai
- 27) Polres Kota Dumai
- 28) Polres Indragiri Hilir
- 29) Polres Pelalawan
- 30) Polres Siak
- 31) Polres Kota Pekanbaru
- 32) Polres Kota Palembang
- 33) Polres Kota Prabumulih
- 34) Polres Lahat
- 35) Polres Lubuklinggau
- 36) Polres Ogan Komering Ulu
- 37) Polres Ogan Komering Ilir
- 38) Polres Lampung Selatan
- 39) Polres Lampung Tengah
- 40) Polres Lampung Timur
- 41) Polres Pesawaran
- 42) Polres Bangka
- 43) Polres Belitung Timur
- 44) Polres Belitung
- 45) Polres Pangkalpinang
- 46) Polres Bangka Barat
- 47) Polres Cilegon
- 48) Polres Kab. Tangerang
- 49) Polres Metro Kota Tangerang
- 50) Polres Serang
- 51) Polres Tangerang Selatan
- 52) Polres Bantul
- 53) Polres Gunungkidul
- 54) Polres Kulon Progo
- 55) Polres Sleman
- 56) Polres Kota Yogyakarta
- 57) Polres Blitar Kota
- 58) Polres Bojonegoro
- 59) Polres Kediri
- 60) Polres Kota Malang
- 61) Polres Lumajang
- 62) Polres Tulungagung
- 63) Polres Kab. Kediri
- 64) Polres Kerinci
- 65) Polres Muaro Jambi
- 66) Polres Tanjung Jabung Timur
- 67) Polresta Jambi
- 68) Polres Ciamis
- 69) Polres Garut
- 70) Polres Majalengka
- 71) Polres Sukabumi Kota
- 72) Polres Banyumas
- 73) Polres Batang
- 74) Polres Kudus
- 75) Polres Salatiga
- 76) Polres Temanggung
- 77) Polresta Surakarta
- 78) Polres Mempawah
- 79) Polres Sambas
- 80) Polres Sanggau
- 81) Polres Sekadau
- 82) Polresta Kab. Sintang
- 83) Polresta Pontianak Kota
- 84) Polres Sintang
- 85) Polres Banjar
- 86) Polres Banjarbaru
- 87) Polres Hulu Sungai Tengah
- 88) Polres Kotabaru
- 89) Polres Tabalong
- 90) Polres Tapin
- 91) Polres Barito Selatan
- 92) Polres Gunung Mas
- 93) Polres Kotawaringin Timur
- 94) Polres Sampit
- 95) Polres Palangka Raya
- 96) Polres Pulang Pisau
- 97) Polres Berau
- 98) Polres Kab. Penajam Paser Utara
- 99) Polres Kota Balikpapan
- 100) Polres Kutai Kartanegara
- 101) Polres Samarinda
- 102) Polresta Samarinda
- 103) Polres Bulungan
- 104) Polres Bangli
- 105) Polres Buleleng
- 106) Polres Jembrana
- 107) Polres Klungkung
- 108) Polres Tabanan
- 109) Polres Lombok Tengah
- 110) Polres Lombok Timur
- 111) Polres Mataram
- 112) Polres Lombok Utara
- 113) Polres Belu
- 114) Polres Kab. Kupang
- 115) Polres Kota Kupang
- 116) Polres Timor Tengah Utara
- 117) Polres Kab. Majene
- 118) Polres Mamuju
- 119) Polres Polewali Mandar
- 120) Polres Mamuju Utara
- 121) Polres Majene
- 122) Polres Kab. Bantaeng
- 123) Polres Kab. Bone
- 124) Polres Makassar
- 125) Polres Palopo
- 126) Polres Pinrang
- 127) Polres Kab. Donggala
- 128) Polres Kota Palu
- 129) Polres Parigi Moutong
- 130) Polres Kab. Sigi
- 131) Polres Sigi
- 132) Polres Bombana
- 133) Polres Kendari
- 134) Polres Konawe
- 135) Polres Konawe Selatan
- 136) Polres Bitung
- 137) Polres Bolaang Mongondow
- 138) Polresta Manado
- 139) Polres Buru
- 140) Polres Kab. Maluku Tengah
- 141) Polres Maluku Tenggara
- 142) Polres Pulau Ambon dan Pulau-pulau Lease
- 143) Polres Halmahera Tengah
- 144) Polres Halmahera Utara
- 145) Polres Kota Tidore Kepulauan
- 146) Polres Kota Ternate
- 147) Polres Manokwari
- 148) Polres Sorong
- 149) Polres Biak Numfor
- 150) Polres Jayapura
- 151) Polres Keerom
- 152) Polres Kepulauan Yapen
- 153) Polres Kota Jayapura

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kepolisian Negara Republik Indonesia disajikan dalam Grafik 2.17 sebagai berikut:

Grafik 2.17 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kepolisian Negara Republik Indonesia



■ %TIDAK ■ %YA

6. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

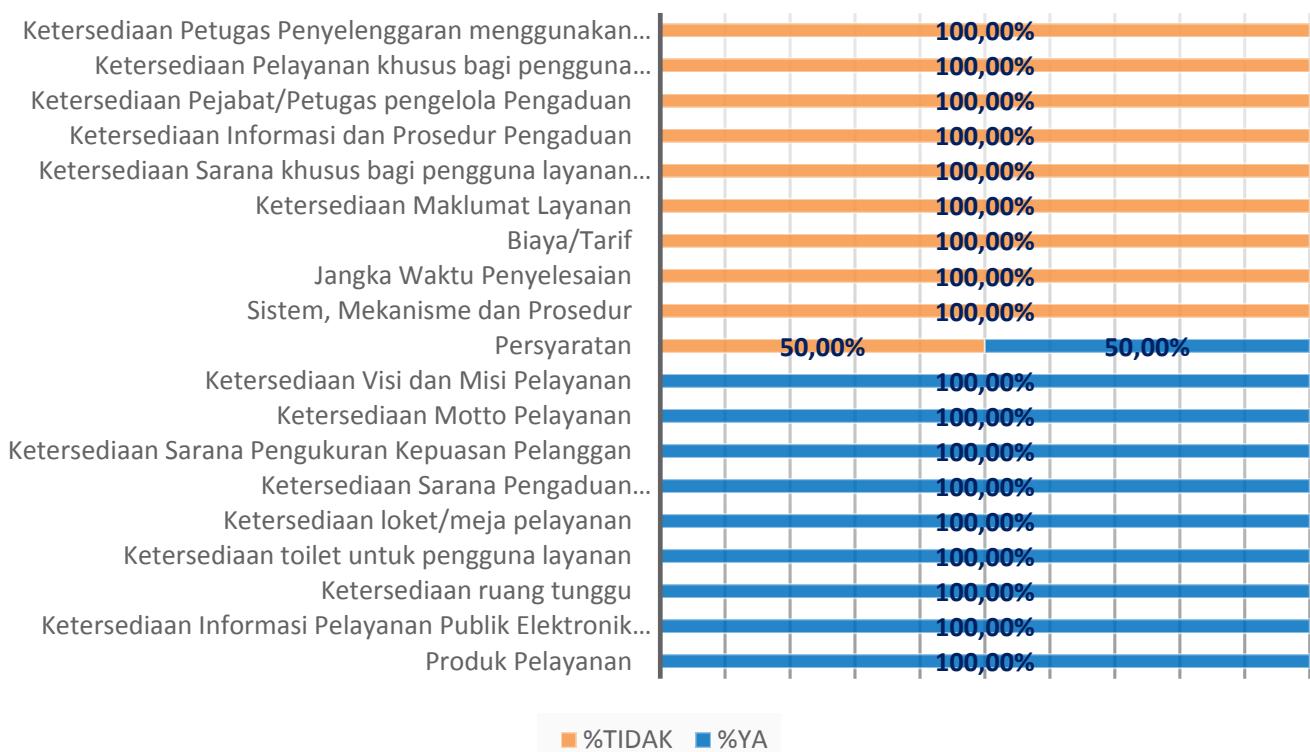
Nilai Kepatuhan : 47,50
Zona Kepatuhan : Rendah

Di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 2 (dua) produk pelayanan di 2 (dua) UPP, yaitu (1) Sertifikasi Keahlian Tingkat dasar Pengadaan Barang/Jasa

Pemerintah dan (2) Sertifikasi Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Berbasis Komputer.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah disajikan dalam Grafik 2.18 sebagai berikut:

Grafik 2.18 Indikator dan Variabel Kepatuhan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah



■ %TIDAK ■ %YA

C. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Provinsi

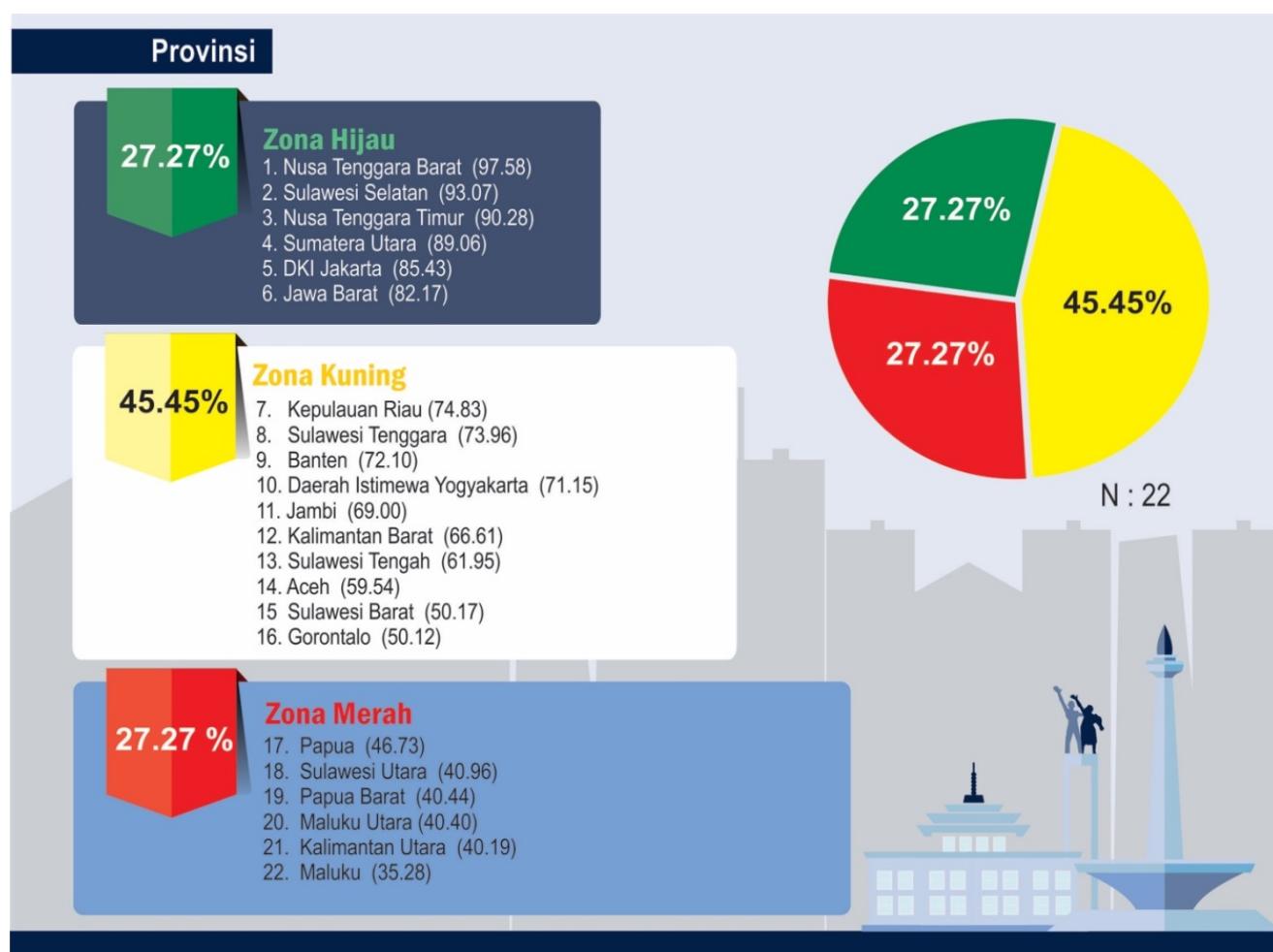
Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 22 Pemerintah Provinsi (Pemprov) menunjukkan bahwa sebanyak 27,27% atau 6 pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 45,45% atau 10 pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 27,27% atau 6 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

Tingkat kepatuhan tinggi di tingkat Pemerintah Provinsi pada tahun 2017 yang mencapai 27,27% ini masih jauh dari capaian target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, karena target capaian tahun 2017 adalah sebesar 85%. Sampai dengan tahun 2017, tingkat kepatuhan tinggi di Pemerintah Provinsi baru mencapai 56%.

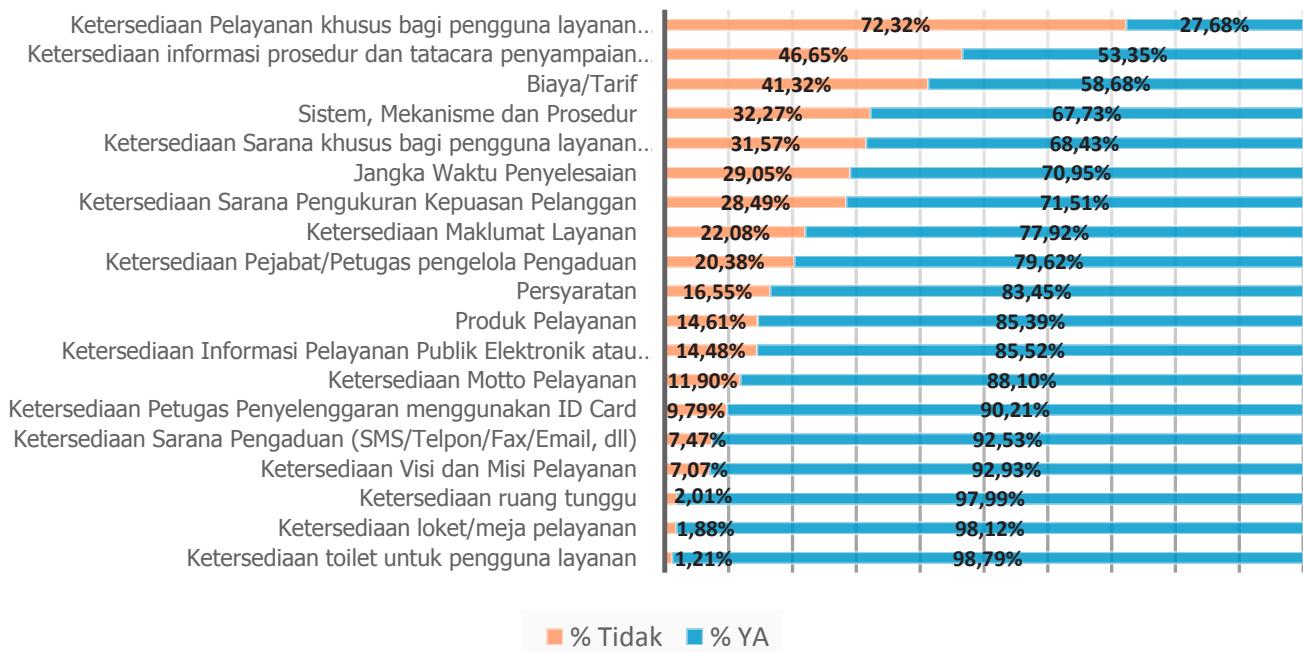
Di tingkat Pemerintah Provinsi, Ombudsman RI telah meneliti 2984

produk layanan. Ternyata, diketahui bahwa 3 indikator standar pelayanan publik yang paling banyak dilanggar berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan atas penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebanyak 72,32% atau 2158 produk layanan. Yaitu berupa akses prioritas bagi mereka yang berkebutuhan khusus atau akses yang tidak harus diselenggarakan oleh unit khusus (bisa digabung/menempel dengan unit lainnya) dengan mengutamakan prinsip pengguna berkebutuhan khusus dilayani terlebih dahulu dibandingkan dengan pengguna lainnya. Dari hasil penilaian tersebut menggambarkan bahwa Pemerintah Provinsi masih kurang peduli terhadap kaum difabel.
2. Ketersediaan informasi dan tatacara penyampaian pengaduan sebanyak 46,65% atau 1392 produk layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan penyelenggara layanan terhadap indikator tatacara penyampaian pengaduan rendah. Keadaan ini bisa dikatakan membuat pengguna layanan kesulitan dalam menyampaikan keluhan kepada penyelenggara layanan terkait jika pengguna layanan menemukan pelayanan yang dianggap tidak pas.
3. Ketersediaan biaya/tarif layanan sebanyak 41,32% atau 1233 produk layanan. Bahkan jika layanan yang diberikan tidak berbiaya maka harus dicantumkan kata-kata "Gratis". Indikator ini dianggap sangat penting untuk meminimalisasi terjadinya pungutan diluar ketentuan yang berlaku, pengguna layanan diberikan hak pengetahuan berapa biaya yang harus mereka keluarkan untuk menghindari pemberian-pemberian diluar ketentuan tersebut.



Grafik 2.19 Ketersediaan Variabel dan Indikator Entitas Pemerintah Provinsi Provinsi



Dari 2984 produk layanan, indikator standar pelayanan publik yang paling banyak dipenuhi oleh penyelenggara layanan di tingkat Pemerintah Provinsi yaitu : (1) ketersediaan toilet untuk pengguna layanan sebesar 98,79%, (2) ketersediaan loket/meja pelayanan sebesar 98,12% dan (3) ketersediaan ruang tunggu sebesar 97,99%.

Berikut adalah beberapa Pemerintah Provinsi yang menjadi objek penilaian Survei Kepatuhan tahun 2017:

1. Pemerintah Provinsi Aceh

Nilai Kepatuhan :	59,54
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Aceh, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 11 unit layanan, yakni (1) Balai Pengawasan dan Sertifikasi Benih sebanyak 2 produk layanan, (2) Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral sebanyak

2 produk layanan, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan sebanyak 2 produk layanan, (4) Dinas Kesehatan 1 produk layanan, (5) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah sebanyak 1 produk layanan, (6) Dinas Pekerjaan Umum sebanyak 2 produk layanan, (7) Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebanyak 27 produk layanan, (8) Dinas Pendidikan sebanyak 5 produk layanan, (9) Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebanyak 3 produk layanan, (10) Dinas Pertanian dan Perkebunan sebanyak 1 produk layanan, dan (11) Dinas Sosial sebanyak 1 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Aceh disajikan dalam Grafik 2.20.

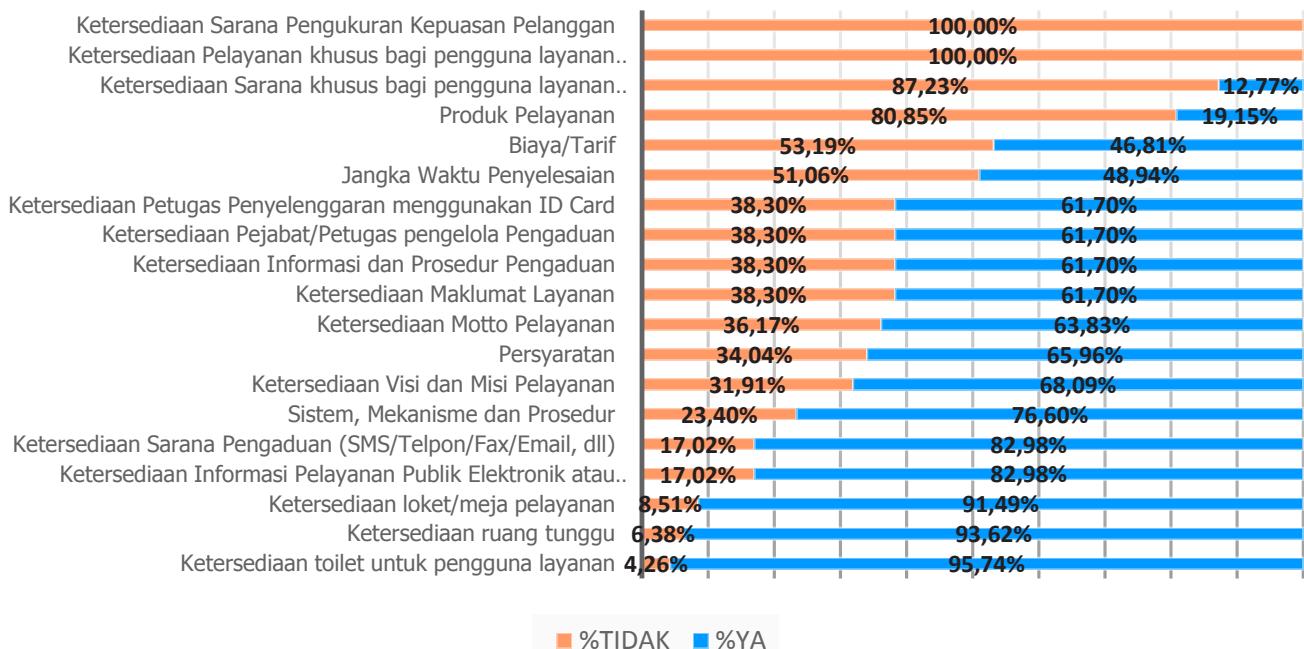
Berdasarkan data di Grafik 2.20, dapat dilihat bahwa seluruh unit layanan di Pemprov Aceh tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Selain kedua

indikator diatas, 87,23% unit layanan di Pemprov Aceh tidak menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll).

Dapat disimpulkan bahwa Pemprov Aceh dalam penyelenggaran layanannya tidak peduli atas umpan balik dari pengguna layanan atas kinerja pelaksanaan pelayanan. Padahal, saran dan masukan dari pengguna layanan ini dibutuhkan oleh unit penyelenggara layanan sebagai bahan introspeksi guna perbaikan dikemudian hari. Selain itu, pelayanan di Pemprov Aceh tidak ramah untuk kaum difabel, baik dalam pelayanannya maupun sarana dan prasaranaanya.

Sedangkan indikator standar pelayanan publik dengan presentase terbesar yang sudah dipenuhi oleh Pemprov Aceh ialah ketersediaan toilet untuk pengguna layanan sebesar 95,74%, ketersediaan ruang tunggu sebesar 93,62% dan ketersediaan loket/meja layanan sebesar 91,49%.

**Grafik 2.20 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Aceh
Provinsi Aceh**



2. Pemerintah Provinsi Banten

Nilai Kepatuhan :	72,10
Zona Kepatuhan :	Sedang

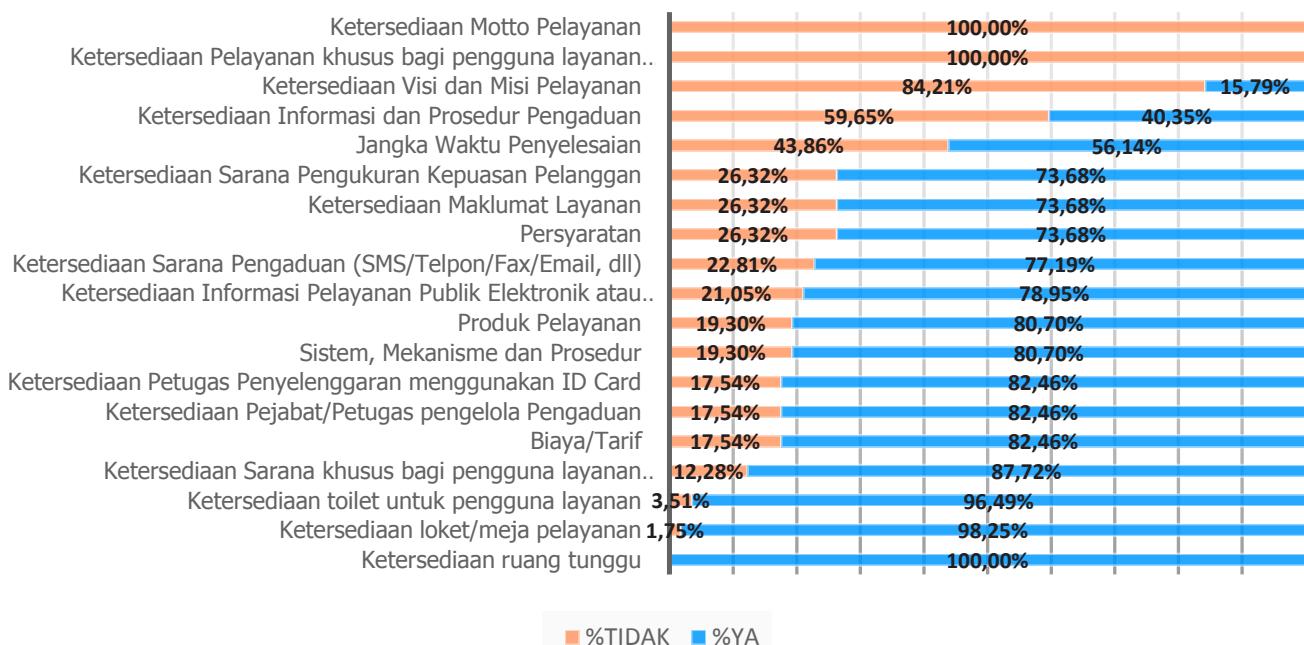
Di Pemerintah Provinsi Banten, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 7

unit layanan, yakni (1) Dinas Bina Marga dan Tata Ruang sebanyak 2 produk layanan, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 42 produk layanan, (3) Dinas Pendidikan sebanyak 4 produk layanan, (4) Dinas Perhubungan sebanyak 2 produk layanan, (5) Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebanyak 2 produk layanan, (6) Dinas

Pertanian dan Peternakan sebanyak 3 produk layanan, dan (7) Dinas Sosial sebanyak 2 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Banten disajikan dalam Grafik 2.21 sebagai berikut:

**Grafik 2.21 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Banten
Provinsi Banten**



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa seluruh unit layanan di Pemprov Banten tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan juga moto pelayanan. Selain dua indikator tersebut, 84,21% unit layanan di Pemprov Banten tidak menyediakan visi dan misi pelayanan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari Pemprov Banten belum ramah terhadap kaum rentan karena tidak adanya loket pelayanan tersediri maupun loket pelayanan prioritas bagi pengguna layanan dengan kebutuhan khusus. Kemudian, unit layanan di Pemprov Banten tidak mengerti akan tujuan atau cita-cita dari unit layanan terhadap pelayanan yang diberikan

serta alasan mendasar atas pelayanan yang diberikan.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit pelayanan di Pemprov Banten ialah ketersediaan ruang tunggu. Kemudian ketersediaan loket/meja pelayanan sebesar 98,25% dan ketersediaan toilet untuk pengguna layanan sebesar 96,49%.

3. Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Nilai Kepatuhan :	71,15
Zona Kepatuhan :	Sedang

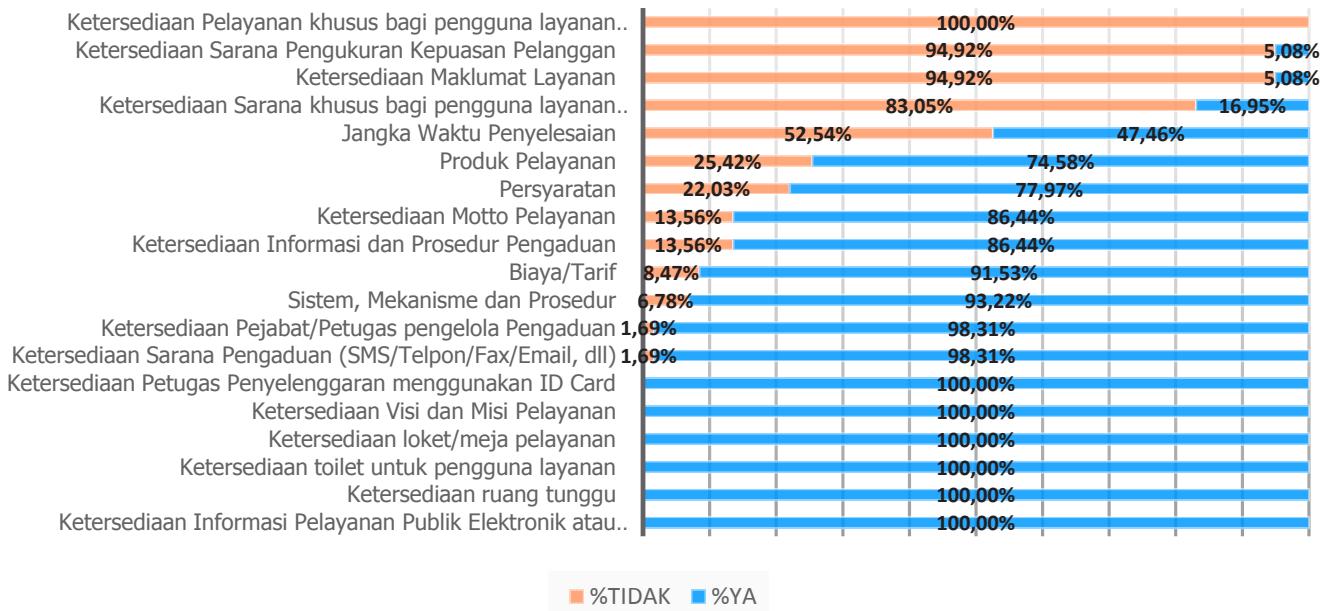
Di Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik

dilakukan terhadap 8 unit layanan, yakni (1) Dinas Kesehatan sebanyak 1 produk layanan, (2) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga sebanyak 4 produk layanan, (3) Dinas Perhubungan sebanyak 1 produk layanan, (4) Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebanyak 1 produk layanan, (5) Dinas Pertanian sebanyak 1 produk layanan, (6) Dinas Sosial sebanyak 1 produk layanan, (7) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebanyak 1 produk layanan, dan (8) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu sebanyak 48 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan dalam Grafik 2.22 sebagai berikut:

Grafik 2.22 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov D.I Yogyakarta

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa seluruh unit layanan di Pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Kemudian 94,92% unit layanan di Pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan ketersediaan maklumat layanan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari Pemprov Daerah Istimewa

Yogyakarta belum ramah terhadap kaum rentan karena tidak adanya loket pelayanan tersediri maupun loket pelayanan prioritas bagi pengguna layanan dengan kebutuhan khusus ini. Kemudian, unit layanan di Pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta pula tidak peduli atas umpan balik dari pengguna layanan atas kinerja pelaksanaan pelayanan, serta tidak memiliki kesanggupan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajibannya.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta ialah (1) ketersediaan petugas penyelenggara pelayanan, (2) ketersediaan visi dan misi pelayanan, (3) ketersediaan loket/meja pelayanan, (4) ketersediaan toilet untuk pengguna layanan, (5) ketersediaan ruang tunggu dan (6) ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau nonelektronik.

4. Provinsi DKI Jakarta

Nilai Kepatuhan : 85,43

Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 108 unit layanan, yakni (1) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta sebanyak 17 produk layanan, (2) Kantor PTSP Kab. Administrasi Kepulauan Seribu sebanyak 11 produk layanan, (3) Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebanyak 19 produk layanan, (4) Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Pusat sebanyak 14 produk layanan, (5) Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Timur sebanyak 19 produk layanan, (6) Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara sebanyak 19 produk layanan, (7) Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Selatan sebanyak 118 produk layanan, (8) Satlak PTSP Kecamatan Cakung sebanyak 20 produk layanan, (9) Satlak PTSP Kecamatan Cilincing sebanyak 19 produk layanan, (10) Satlak PTSP Kecamatan Cipayung sebanyak 21 produk layanan, (11) Satlak PTSP Kecamatan Ciracas sebanyak 20 produk layanan, (12) Satlak PTSP Kecamatan Gambir sebanyak 20 produk layanan, (13) Satlak PTSP Kecamatan Grogol Petamburan sebanyak 20 produk layanan, (14) Satlak PTSP Kecamatan Jagakarsa sebanyak 20 produk layanan, (15) Satlak PTSP Kecamatan Johar Baru sebanyak 20 produk layanan, (16) Satlak PTSP Kecamatan Kalideres sebanyak 19 produk layanan, (17) Satlak PTSP Kecamatan Kebayoran Lama sebanyak 19 produk layanan, (18) Satlak PTSP Kecamatan Kebon Jeruk sebanyak 20 produk layanan, (19) Satlak PTSP Kecamatan Kelapa Gading sebanyak 20 produk layanan, (20) Satlak PTSP Kecamatan Kemayoran sebanyak 20 produk layanan, (21) Satlak PTSP Kecamatan Kembangan sebanyak 20 produk layanan, (22) Satlak PTSP Kecamatan Koja sebanyak 20 produk layanan, (23) Satlak PTSP Kecamatan Kramatjati sebanyak 22 produk layanan, (24) Satlak PTSP Kecamatan Makasar sebanyak 20 produk layanan, (25) Satlak PTSP Kecamatan Mampang Prapatan sebanyak 20 produk layanan, (26) Satlak PTSP Kecamatan Matraman sebanyak 20 produk layanan, (27) Satlak PTSP Kecamatan Menteng sebanyak 20 produk layanan, (28) Satlak PTSP Kecamatan

Pademangan sebanyak 20 produk layanan, (29) Satlak PTSP Kecamatan Palmerah sebanyak 20 produk layanan, (30) Satlak PTSP Kecamatan Pasar Minggu sebanyak 20 produk layanan, (31) Satlak PTSP Kecamatan Pasar Rebo sebanyak 21 produk layanan, (32) Satlak PTSP Kecamatan Penjaringan sebanyak 17 produk layanan, (33) Satlak PTSP Kecamatan Senen sebanyak 20 produk layanan, (34) Satlak PTSP Kecamatan Setiabudi sebanyak 20 produk layanan, (35) Satlak PTSP Kecamatan Taman Sari sebanyak 19 produk layanan, (36) Satlak PTSP Kecamatan Tanah Abang sebanyak 20 produk layanan, (37) Satlak PTSP Kecamatan Tanjung Priok sebanyak 20 produk layanan, (38) Satlak PTSP Kecamatan Tebet sebanyak 20 produk layanan, (39) Satlak PTSP Kelurahan Bambu Apus sebanyak 15 produk layanan, (40) Satlak PTSP Kelurahan Bendungan Hilir sebanyak 15 produk layanan, (41) Satlak PTSP Kelurahan Bukit Duri sebanyak 15 produk layanan, (42) Satlak PTSP Kelurahan Ceger sebanyak 15 produk layanan, (43) Satlak PTSP Kelurahan Cibubur sebanyak 15 produk layanan, (44) Satlak PTSP Kelurahan Ciganjur sebanyak 14 produk layanan, (45) Satlak PTSP Kelurahan Cijantung sebanyak 20 produk layanan, (46) Satlak PTSP Kelurahan Cikini sebanyak 15 produk layanan, (47) Satlak PTSP Kelurahan Cililitan sebanyak 15 produk layanan, (48) Satlak PTSP Kelurahan Cilincing sebanyak 16 produk layanan, (49) Satlak PTSP Kelurahan Ciracas sebanyak 15 produk layanan, (50) Satlak PTSP Kelurahan Galur sebanyak 15 produk layanan, (51) Satlak PTSP Kelurahan Gambir sebanyak 15 produk layanan, (52) Satlak PTSP Kelurahan Grogol sebanyak 15 produk layanan, (53) Satlak PTSP Kelurahan Gunung Sahari Selatan sebanyak 15 produk layanan, (54) Satlak PTSP Kelurahan Halim Perdanakusuma sebanyak 15 produk layanan, (55) Satlak PTSP Kelurahan Joglo sebanyak 15 produk layanan, (56) Satlak PTSP Kelurahan Johar Baru sebanyak 15 produk layanan, (57) Satlak PTSP Kelurahan Kalideres sebanyak 15 produk layanan, (58) Satlak PTSP Kelurahan Kamal Muara sebanyak 15 produk layanan, (59) Satlak PTSP Kelurahan Karet Kuningan sebanyak 15 produk layanan, (60) Satlak PTSP Kelurahan Kayu Manis sebanyak 15 produk layanan, (61) Satlak PTSP Kelurahan Kebayoran Lama Utara sebanyak 15 produk layanan,

(62) Satlak PTSP Kelurahan Kebon Jeruk sebanyak 15 produk layanan, (63) Satlak PTSP Kelurahan Kebon Pala sebanyak 15 produk layanan, (64) Satlak PTSP Kelurahan Kelapa Dua sebanyak 15 produk layanan, (65) Satlak PTSP Kelurahan Kelapa Gading Barat sebanyak 15 produk layanan, (66) Satlak PTSP Kelurahan Kelapa Gading Timur sebanyak 15 produk layanan, (67) Satlak PTSP Kelurahan Kemayoran sebanyak 15 produk layanan, (68) Satlak PTSP Kelurahan Kembangan Selatan sebanyak 15 produk layanan, (69) Satlak PTSP Kelurahan Koja sebanyak 15 produk layanan, (70) Satlak PTSP Kelurahan Kramat Jati sebanyak 15 produk layanan, (71) Satlak PTSP Kelurahan Krukut sebanyak 15 produk layanan, (72) Satlak PTSP Kelurahan Kuningan Barat sebanyak 13 produk layanan, (73) Satlak PTSP Kelurahan Kwitang sebanyak 15 produk layanan, (74) Satlak PTSP Kelurahan Lenteng Agung sebanyak 15 produk layanan, (75) Satlak PTSP Kelurahan Makasar sebanyak 15 produk layanan, (76) Satlak PTSP Kelurahan Mampang Prapatan sebanyak 15 produk layanan, (77) Satlak PTSP Kelurahan Marunda sebanyak 15 produk layanan, (78) Satlak PTSP Kelurahan Menteng sebanyak 15 produk layanan, (79) Satlak PTSP Kelurahan Pademangan Barat sebanyak 15 produk layanan, (80) Satlak PTSP Kelurahan Pademangan Timur sebanyak 15 produk layanan, (81) Satlak PTSP Kelurahan Palmerah sebanyak 15 produk layanan, (82) Satlak PTSP Kelurahan Paseban sebanyak 15 produk layanan, (83) Satlak PTSP Kelurahan Pejaten Barat sebanyak 14 produk layanan, (84) Satlak PTSP Kelurahan Pekayon sebanyak 15 produk layanan, (85) Satlak PTSP Kelurahan Penjaringan sebanyak 15 produk layanan, (86) Satlak PTSP Kelurahan Petamburan sebanyak 15 produk layanan, (87) Satlak PTSP Kelurahan Petojo Selatan sebanyak 15 produk layanan, (88) Satlak PTSP Kelurahan Pinang Ranti sebanyak 15 produk layanan, (89) Satlak PTSP Kelurahan Pondok Pinang sebanyak 15 produk layanan, (90) Satlak PTSP Kelurahan Pulau Harapan sebanyak 15 produk layanan, (91) Satlak PTSP Kelurahan Pulau Kelapa sebanyak 15 produk layanan, (92) Satlak PTSP Kelurahan Pulau Panggang sebanyak 15 produk layanan, (93) Satlak PTSP Kelurahan Pulau Pari sebanyak 15 produk layanan, (94) Satlak PTSP Kelurahan

Pulau Tidung sebanyak 15 produk layanan, (95) Satlak PTSP Kelurahan Pulau Untung Jawa sebanyak 15 produk layanan, (96) Satlak PTSP Kelurahan Ragunan sebanyak 15 produk layanan, (97) Satlak PTSP Kelurahan Rawa Badak Selatan sebanyak 15 produk layanan, (98) Satlak PTSP Kelurahan Semonan sebanyak 15 produk layanan, (99) Satlak PTSP Kelurahan Senen sebanyak 15 produk layanan, (100) Satlak PTSP

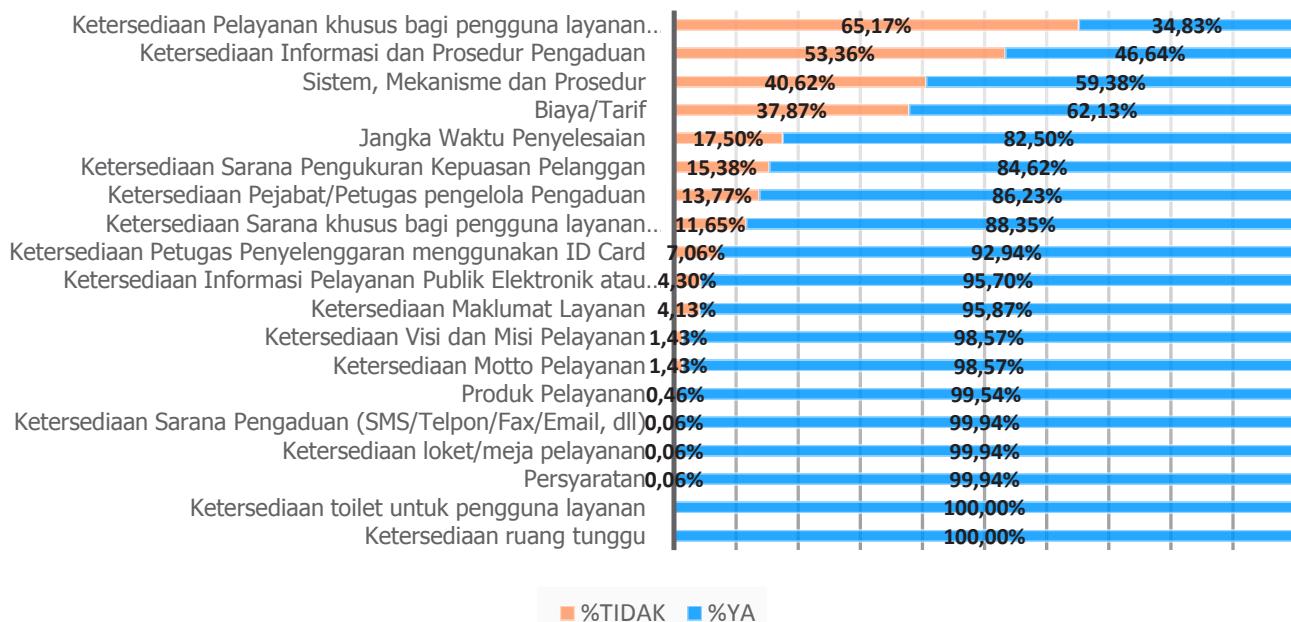
Kelurahan Setia Budi sebanyak 15 produk layanan, (101) Satlak PTSP Kelurahan Slipi sebanyak 15 produk layanan, (102) Satlak PTSP Kelurahan Taman Sari sebanyak 16 produk layanan, (103) Satlak PTSP Kelurahan Tanjung Duren Selatan sebanyak 15 produk layanan, (104) Satlak PTSP Kelurahan Tanjung Priok sebanyak 15 produk layanan, (105) Satlak PTSP Kelurahan Tebet Barat sebanyak 15 produk layanan, (106)

Satlak PTSP Kelurahan Tomang sebanyak 15 produk layanan, (107) Satlak PTSP Kelurahan Utan Kayu Utara sebanyak 15 produk layanan, dan (108) Satlak PTSP Kelurahan Warakas sebanyak 15 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta disajikan dalam Grafik 2.23 sebagai berikut:

Grafik 2.23 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov DKI Jakarta

Provinsi DKI Jakarta



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa 65,17% unit layanan di Pemprov DKI Jakarta tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Kemudian 53,36% unit layanan di Pemprov DKI Jakarta tidak menyediakan informasi pelayanan publik elektronik atau nonelektronik dan 40,62% unit layanan di Pemprov DKI Jakarta tidak menyediakan sistem, mekanisme dan prosedur.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Pemprov DKI Jakarta belum ramah terhadap kaum rentan karena tidak adanya loket pelayanan tersediri maupun loket pelayanan prioritas bagi pengguna layanan dengan kebutuhan khusus. Pemprov DKI Jakarta juga belum transparan untuk penggunanya khususnya mengenai sistem, mekanisme dan prosedur. Unsur ini diperlukan sebagai

media sosialisasi kepada pengguna layanan berkaitan dengan kejelasan alur layanan. Dengan menampilkan informasi pelayanan, pengguna tidak lagi bertanya-tanya seputar pelayanan sehingga penyelenggara bisa lebih maksimal dalam melaksanakan layanan yang baik dan profesional.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov DKI Jakarta ialah ketersediaan toilet untuk pengguna layanan dan ketersediaan ruang tunggu.

5. Provinsi Gorontalo

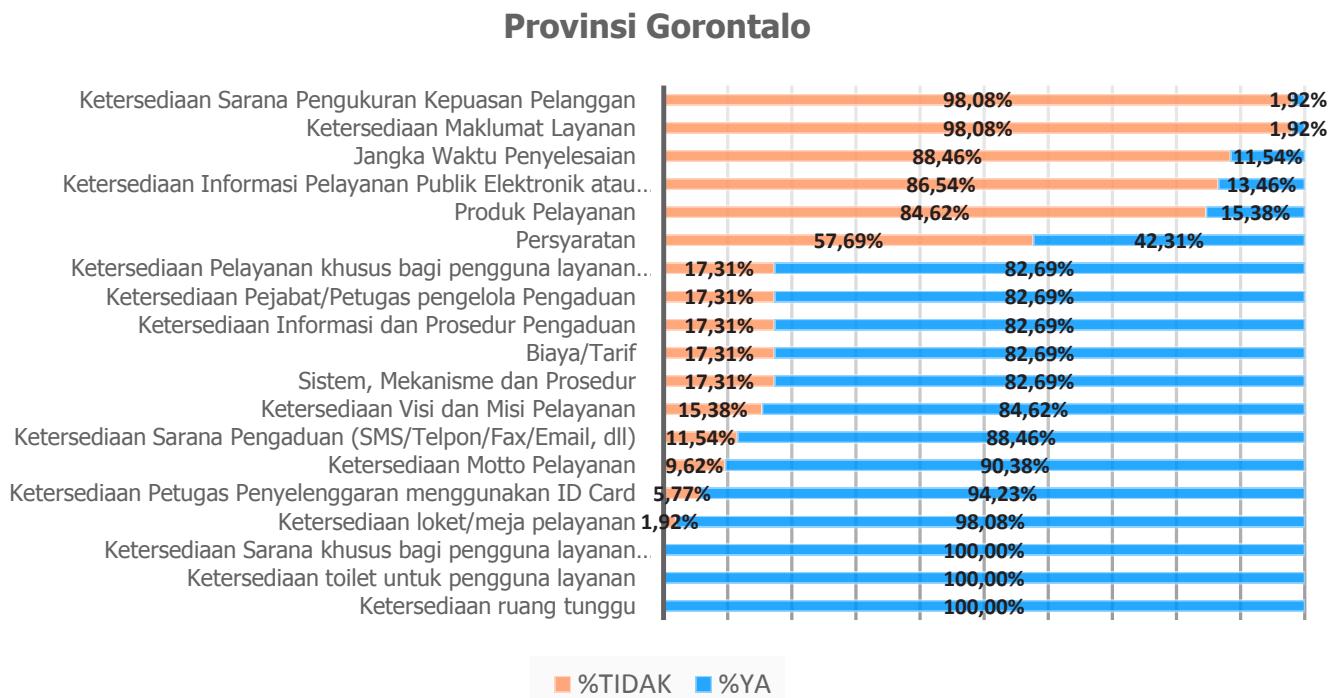
Nilai Kepatuhan :	50,12
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Gorontalo,

penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 4 unit layanan, yakni (1) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebanyak 2 produk layanan, (2) Dinas Penanaman Modal, Energi dan Sumber Daya Mineral, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Transmigrasi sebanyak 44 produk layanan, (3) Dinas Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olahraga sebanyak 3 produk layanan, dan (4) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sebanyak 3 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Gorontalo disajikan dalam Grafik 2.24 sebagai berikut:

Grafik 2.24 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Gorontalo



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa 98,08% unit layanan di Pemprov Gorontalo tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan maklumat pelayanan. Selanjutnya, 88,46% unit layanan di Pemprov Gorontalo tidak menyediakan jangka waktu penyelesaian.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari Pemprov Gorontalo dalam penyelenggaran layanannya tidak peduli atas umpan balik dari pengguna layanan atas kinerja pelaksanaan pelayanan. Padahal, saran dan masukan dari pengguna layanan ini dibutuhkan oleh unit penyelenggara layanan sebagai bahan introspeksi guna perbaikan. Selain itu, Pemprov Gorontalo tidak memiliki kesanggupan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajibannya dan tidak transparan kepada pengguna layanan khusunya mengenai kejelasan waktu pelayanan. Hal ini penting untuk diketahui pengguna layanan. Dengan adanya transparansi jangka waktu

layanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Gorontalo ialah ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll), ketersediaan toilet untuk pengguna layanan dan ketersediaan ruang tunggu.

6. Provinsi Jambi

Nilai Kepatuhan :	69,00
Zona Kepatuhan :	Sedang

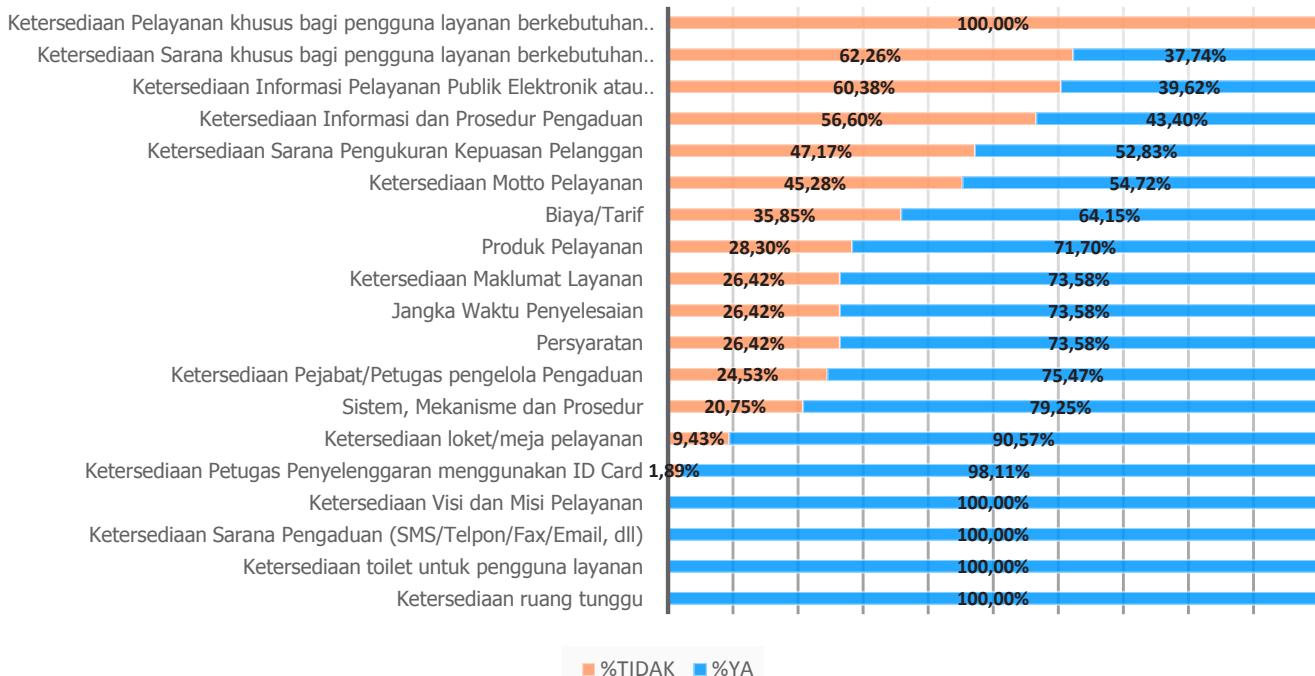
Di Pemerintah Provinsi Jambi, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 10 unit layanan, yakni (1)

Dinas Kesehatan sebanyak 5 produk layanan, (2) Dinas Koperasi dan UKM sebanyak 1 produk layanan, (3) Dinas Pekerjaan Umum sebanyak 2 produk layanan, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 20 produk layanan, (5) Dinas Pendidikan sebanyak 5 produk layanan, (6) Dinas Perhubungan sebanyak 3 produk layanan, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebanyak 3 produk layanan, (8) Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 5 produk layanan, (9) Dinas Tanaman Pangan, Holtikultura dan Peternakan sebanyak 4 produk layanan, dan (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebanyak 5 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Jambi disajikan dalam Grafik 2.25 - sebagai berikut:

Grafik 2.25 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Jambi

Provinsi Jambi



■ %TIDAK ■ %YA

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa seluruh unit layanan di Pemprov Jambi tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Kemudian 62,26% unit layanan di Pemprov Jambi tidak menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll) dan 60,38% unit layanan di Pemprov Jambi tidak menyediakan informasi pelayanan publik elektronik atau nonelektronik.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Pemprov Jambi tidak ramah terhadap kaum rentan baik dalam pelayanannya maupun sarana dan prasarannya. Selain itu, Pemprov Jambi tidak transparan dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan. Unsur ini diperlukan sebagai media

sosialisasi kepada pengguna layanan berkaitan dengan kegiatan pelayanan apa saja yang tersedia. Dengan menampilkan informasi pelayanan, pengguna tidak lagi bertanya-tanya seputar pelayanan.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Jambi ialah (1) ketersediaan visi dan misi pelayanan, (2) ketersediaan sarana pengaduan, (3) ketersediaan toilet untuk pengguna layanan dan (4) ketersediaan ruang tunggu.

7. Provinsi Jawa Barat

Nilai Kepatuhan : 82,17

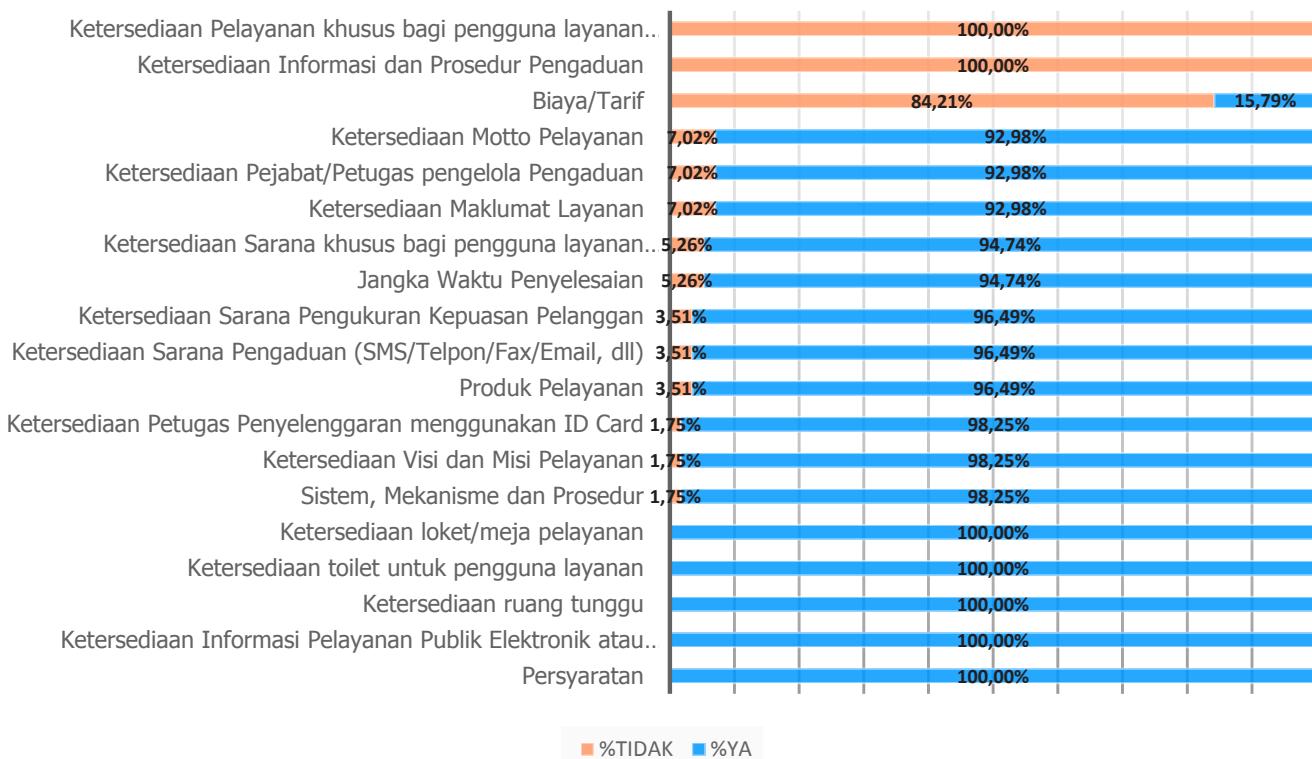
Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Jawa Barat, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 5 unit layanan, yakni (1) Dinas Kesehatan sebanyak 1 produk layanan, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 52 produk layanan, (3) Dinas Perhubungan sebanyak 2 produk layanan, (4) Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebanyak 1 produk layanan, dan (5) Dinas Sosial sebanyak 1 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Jawa Barat disajikan dalam Grafik 2.26 - sebagai berikut:

Grafik 2.26 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Jawa Barat

Provinsi Jawa Barat



Berdasarkan Grafik 2.26, dapat dilihat bahwa hampir seluruh indikator standar pelayanan publik telah dipenuhi oleh unit layanan di Pemprov Jawa Barat. Namun, masih ada beberapa indikator yang belum dipenuhi, antara lain seluruh unit layanan di Pemprov Jawa Barat tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus serta tidak menyediakan informasi dan prosedur pengaduan. Kemudian 84,21% unit layanan di Pemprov Jawa Barat tidak menyediakan informasi terkait biaya/tarif.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Pemprov Jawa Barat tidak

ramah terhadap kaum rentan karena tidak adanya loket pelayanan tersendiri maupun loket pelayanan prioritas bagi pengguna layanan dengan kebutuhan khusus. Kemudian, pelayanan Pemprov Jawa Barat juga tidak peduli terhadap umpan balik dari pengguna layanan atas kinerja pelaksanaan pelayanan yang tergambar dari tidak terinformasikannya prosedur dan tata cara pengaduan. Data menarik lainnya ialah, Pemprov Jawa Barat rawan akan pungutan tidak resmi. Terbukti dengan tidak transparannya pelayanan di Pemprov Jawa Barat mencantumkan besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Bahkan, untuk

layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata "GRATIS" di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Jawa Barat ialah (1) ketersediaan loket/meja pelayanan, (2) ketersediaan toilet untuk pengguna layanan, (3) ketersediaan ruang tunggu, (4) ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau nonelektronik dan (5) ketersediaan persyaratan.

8. Provinsi Kalimantan Barat

Nilai Kepatuhan : 66,61

Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 11 unit layanan, yakni (1) Dinas Kesehatan sebanyak 3 produk layanan, (2) Dinas Koperasi dan UMKM

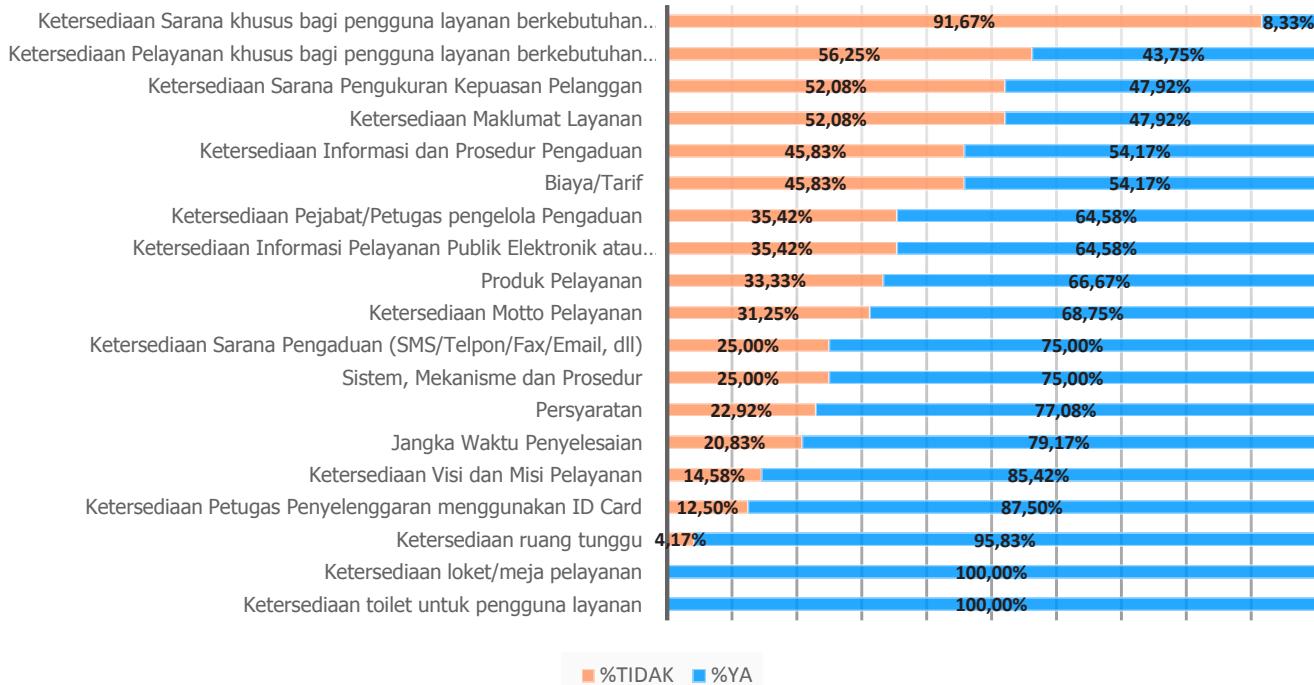
sebanyak 1 produk layanan, (3) Dinas Pekerjaan Umum sebanyak 1 produk layanan, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu sebanyak 20 produk layanan, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebanyak 5 produk layanan, (6) Dinas Perhubungan sebanyak 4 produk layanan, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebanyak 2 produk layanan, (8) Dinas Pertambangan dan Energi sebanyak 5 produk layanan, (9) Dinas Sosial sebanyak 2 produk layanan,

(10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebanyak 3 produk layanan, dan (11) Unit Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Holtikultura Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura sebanyak 2 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat disajikan dalam Grafik 2.27 - sebagai berikut:

Grafik 2.27 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Kalimantan Barat

Provinsi Kalimantan Barat



■ %TIDAK ■ %YA

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa 91,67% unit layanan di Pemprov Kalimantan Barat tidak menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll), kemudian 56,25% unit layanan di Pemprov Kalimantan Barat tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan

khusus. Serta 52,08% tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Pemprov Kalimantan Barat tidak ramah terhadap kaum rentan baik dalam pelayanannya maupun sarana dan prasarana. Pelayanan di Pemprov Kalimantan Barat pula tidak peduli atas umpan balik dari pengguna layanan atas kinerja pelaksanaan pelayanan. Padahal,

saran dan masukan dari pengguna layanan ini dibutuhkan oleh unit penyelenggara layanan sebagai bahan introspeksi guna perbaikan dikemudian hari.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Kalimantan Barat ialah ketersediaan loket/meja pelayanan dan ketersediaan toilet untuk pengguna layanan.

9. Provinsi Kalimantan Utara

Nilai Kepatuhan : 40,19

Zona Kepatuhan : Rendah

Di Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 6 unit layanan, yakni (1)

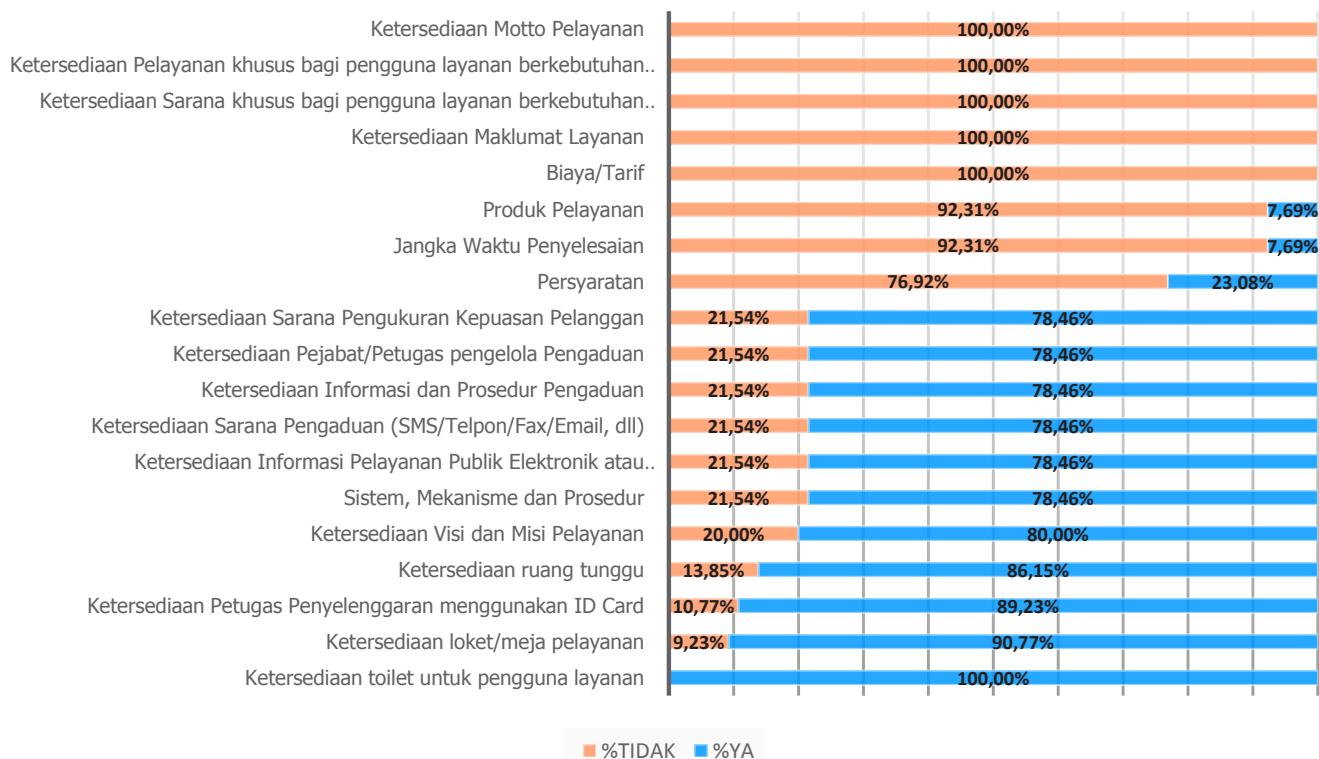
Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Pemukiman sebanyak 1 produk layanan, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 51 produk layanan, (3) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebanyak 5 produk layanan, (4) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM sebanyak 2 produk layanan,

(5) Dinas Sosial sebanyak 1 produk layanan, dan (6) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebanyak 5 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara disajikan dalam Grafik 2.28 - sebagai berikut:

Grafik 2.28 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Kalimantan Utara

Provinsi Kalimantan Utara



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat seluruh unit layanan di Pemprov Kalimantan Utara tidak menyediakan (1) moto pelayanan, (2) pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, (3) sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll), (4) maklumat layanan, dan (5) biaya/tarif.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa Pemprov Kalimantan Utara tidak memiliki kesanggupan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban. Dalam pelaksanaanya pula, Pelayanan di Pemprov Kalimantan Utara tidak

ramah terhadap kaum rentan baik dalam pelayanannya maupun sarana dan prasaranaanya. Pelayanan di Pemprov Kalimantan Utara juga tidak transparan dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pelayanannya khususnya terkait biaya/tarif layanan. Menggambarkan bahwa Pemprov Kalimantan Utara berpotensi terjadinya pungutan tidak resmi. Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata "GRATIS" di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa

dihindari. Sebagai provinsi yang baru terbentuk, temuan ini menjadi menarik. Pemprov Kalimantan Utara harus bisa membuktikan bahwa pelayanannya bebas dari pungutan-pungutan yang tidak resmi.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Kalimantan Utara ialah ketersediaan toilet untuk pengguna layanan. Indikator lain yang sudah dipenuhi oleh 90,77% unit layanan di Pemprov Kalimantan Utara yakni tersedianya loket/meja pelayanan dan 89,23% tersedianya petugas penyelenggara pelayanan.

10. Provinsi Kepulauan Riau

Nilai Kepatuhan : 74,83
Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 7 unit layanan,

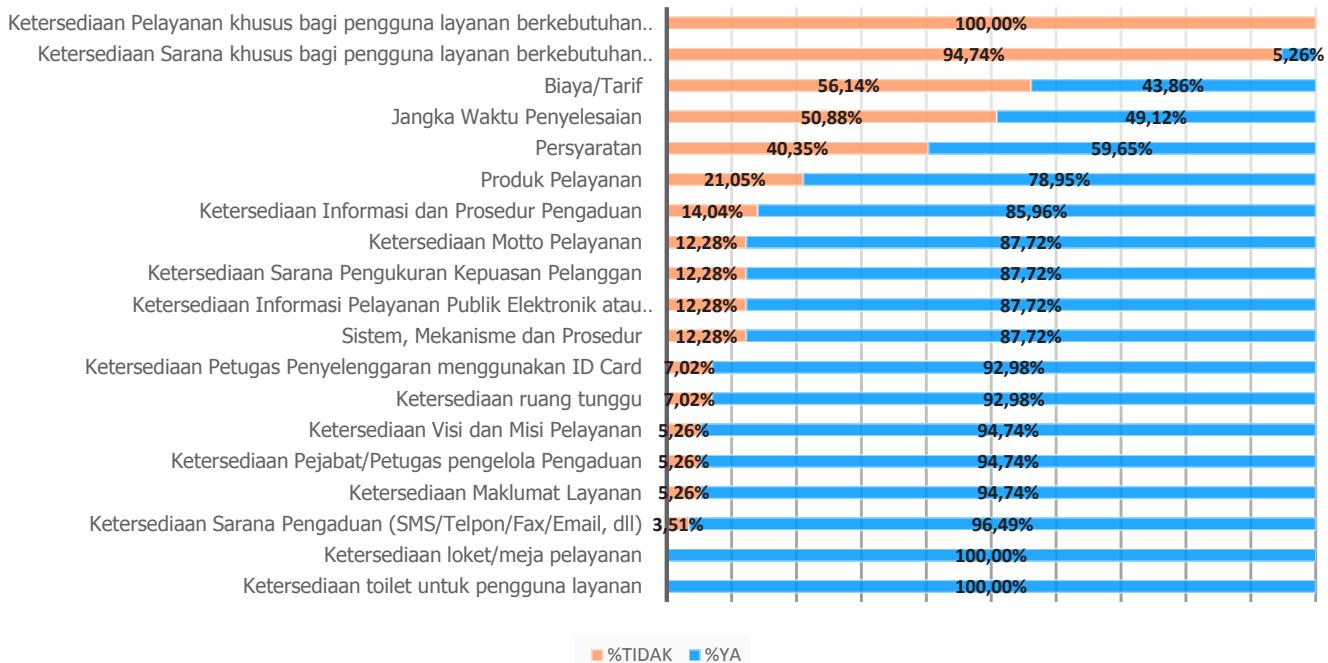
yakni (1) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral sebanyak 1 produk layanan, (2) Dinas Koperasi dan UKM sebanyak 4 produk layanan, (3) Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan sebanyak 2 produk layanan, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 42 produk layanan, (5) Dinas Pendidikan sebanyak 4 produk layanan, (6) Dinas Sosial

sebanyak 3 produk layanan, dan (7) Laboratorium Pengujian Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan sebanyak 1 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau disajikan dalam Grafik 2.29 - sebagai berikut:

Grafik 2.29 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Kepulauan Riau

Provinsi Kepulauan Riau



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat seluruh unit layanan di Pemprov Kepulauan Riau tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Kemudian 94,74% unit layanan di Pemprov Kepulauan Riau tidak menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll), dan 56,14% tidak menyediakan biaya/tarif.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa

pelayanan di Pemprov Kepulauan Riau tidak ramah terhadap kaum rentan baik dalam pelayanannya maupun sarana dan prasaranaanya. Selain itu, pelayanan di Pemprov Kepulauan Riau juga tidak transparan dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pelayanannya khususnya terkait biaya/tarif layanan. Menggambarkan bahwa Pemprov Kepulauan Riau berpotensi terjadinya pungutan tidak resmi. Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang

kata "GRATIS" di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Kepulauan Riau ialah ketersediaan toilet untuk pengguna layanan dan ketersediaan loket/meja pelayanan. Indikator lain yang sudah dipenuhi oleh 96,49% unit layanan di Pemprov Kepulauan Riau yakni tersedianya sarana pengaduan.

11. Provinsi Maluku

Nilai Kepatuhan : **35,28**

Zona Kepatuhan : **Rendah**

Di Pemerintah Provinsi Maluku, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 12 unit layanan, yakni (1) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral sebanyak 2 produk layanan, (2) Dinas Kelautan dan

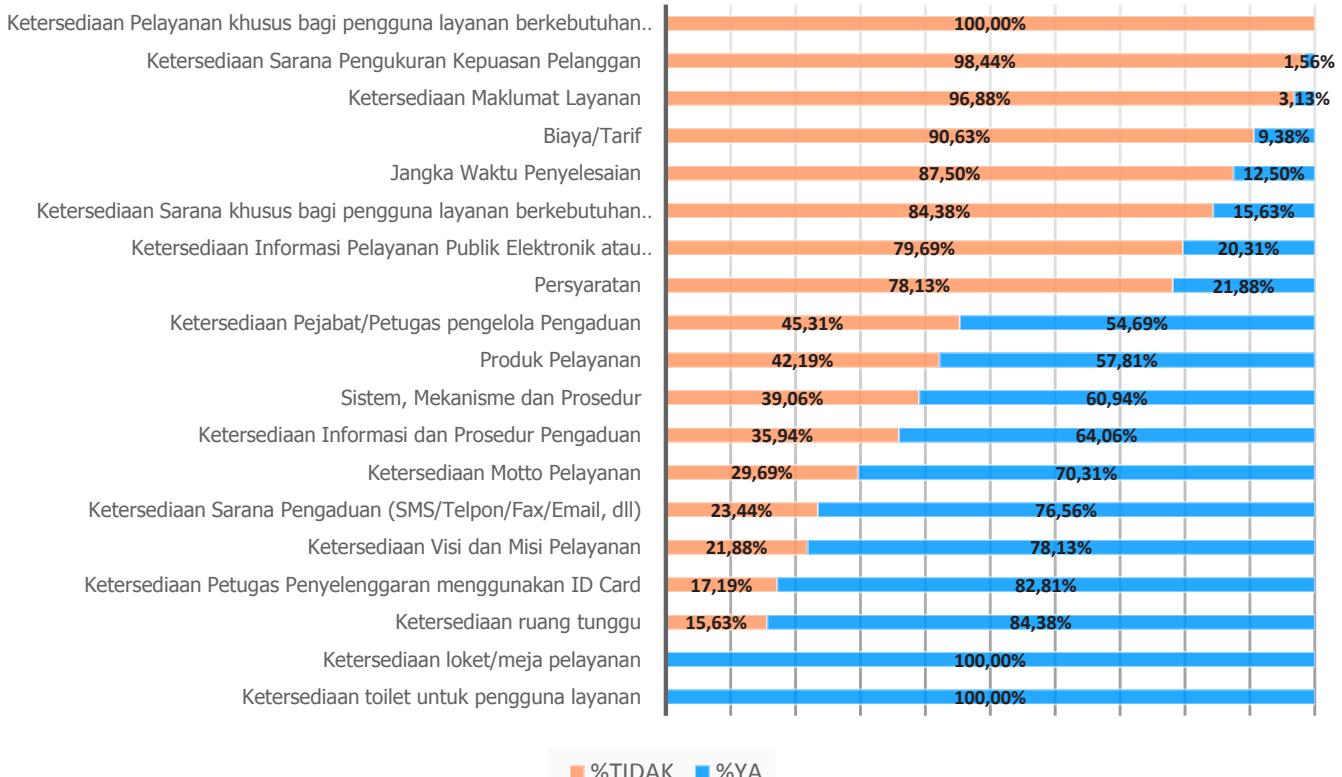
Perikanan sebanyak 2 produk layanan, (3) Dinas Kesehatan sebanyak 2 produk layanan, (4) Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah sebanyak 2 produk layanan, (5) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang sebanyak 5 produk layanan, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 35 produk layanan, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebanyak 3 produk layanan, (8) Dinas Perhubungan sebanyak 2 produk layanan, (9) Dinas

Perindustrian dan Perdagangan sebanyak 4 produk layanan, (10) Dinas Pertanian sebanyak 2 produk layanan, (11) Dinas Sosial sebanyak 3 produk layanan, dan (12) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebanyak 2 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Maluku disajikan dalam Grafik 2.30 - sebagai berikut:

Grafik 2.30 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Maluku

Provinsi Maluku



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat seluruh unit layanan di Pemprov Maluku tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Kemudian 98,44% unit layanan di Pemprov Maluku tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan 96,88% tidak menyediakan maklumat layanan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Pemprov Maluku tidak ramah terhadap kaum rentan karena

tidak adanya loket pelayanan tersedia maupun loket pelayanan prioritas bagi pengguna layanan dengan kebutuhan khusus. Selain itu, pelayanan di Pemprov Kepulauan Riau juga tidak peduli atas umpan balik dari pengguna layanan atas kinerja pelaksanaan pelayanan. Padahal, saran dan masukan dari pengguna layanan ini dibutuhkan oleh unit penyelenggara layanan sebagai bahan introspeksi guna perbaikan dikemudian hari. Temuan menarik lain, Pemprov Maluku dinilai

tidak memiliki kesanggupan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajibannya.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Maluku ialah ketersediaan toilet untuk pengguna layanan dan ketersediaan loket/meja pelayanan. Indikator lain yang sudah dipenuhi oleh 84,38% unit layanan di Pemprov Maluku yakni tersedianya ruang tunggu.

12. Provinsi Maluku Utara

Nilai Kepatuhan : 40,40

Zona Kepatuhan : Rendah

Di Pemerintah Provinsi Maluku Utara, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 8 unit layanan, yakni (1) Balai Kesehatan Hewan Dinas

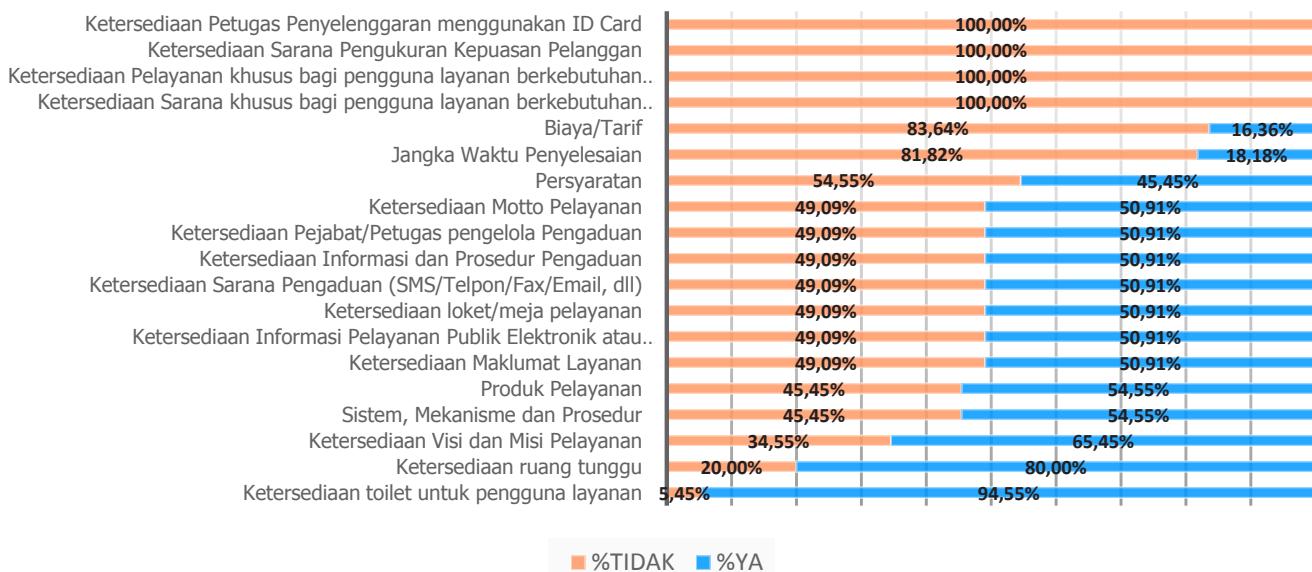
Pertanian sebanyak 1 produk layanan, (2) Balai Pengawasan Pengujian Mutu dan Sertifikasi Benih Tanaman Pertanian (BP2STP) Dinas Pertanian sebanyak 2 produk layanan, (3) Dinas Koperasi dan UKM sebanyak 5 produk layanan, (4) Dinas Pekerjaan Umum sebanyak 5 produk layanan, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 28 produk layanan, (6) Dinas

Pendidikan dan Pengajaran sebanyak 5 produk layanan, (7) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika sebanyak 4 produk layanan, dan (8) Dinas Sosial sebanyak 5 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Maluku Utara disajikan dalam Grafik -2.31 sebagai berikut:

Grafik 2.31 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Maluku Utara

Provinsi Maluku Utara



■ %TIDAK ■ %YA

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat seluruh unit layanan di Pemprov Maluku Utara tidak menyediakan (1) petugas penyelenggara layanan, (2) sarana pengukuran kepuasan pelanggan, (3) pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan (4) sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll).

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Pemprov Maluku Utara dalam

penyelenggaran layanannya tidak siap untuk melaksanakan pelayanan, terbukti dengan tidak adanya petugas pelayanan di unit pelayanan. Kemudian, Pemprov Maluku Utara tidak peduli atas umpan balik dari pengguna layanan terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan. Padahal, saran dan masukan dari pengguna layanan ini dibutuhkan oleh unit penyelenggara layanan sebagai bahan introspeksi guna perbaikan dikemudian hari. Selain itu, pelayanan di Pemprov Maluku Utara tidak ramah untuk kaum difabel, baik

dalam pelayanannya maupun sarana dan prasarannya.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang dipenuhi oleh 94,55% unit layanan di Pemprov Maluku Utara ialah ketersediaan toilet untuk pengguna layanan. Indikator lain yang dipenuhi oleh 80,00% unit layanan di Pemprov Maluku Utara adalah ketersediaan ruang tunggu dan 65,45% unit layanan di Pemprov Maluku Utara adalah ketersediaan visi dan misi pelayanan.

13. Provinsi Nusa Tenggara Barat

Nilai Kepatuhan : 97,58

Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 11 unit layanan, yakni (1) Dinas Kelautan dan Perikanan sebanyak 1 produk layanan, (2) Dinas

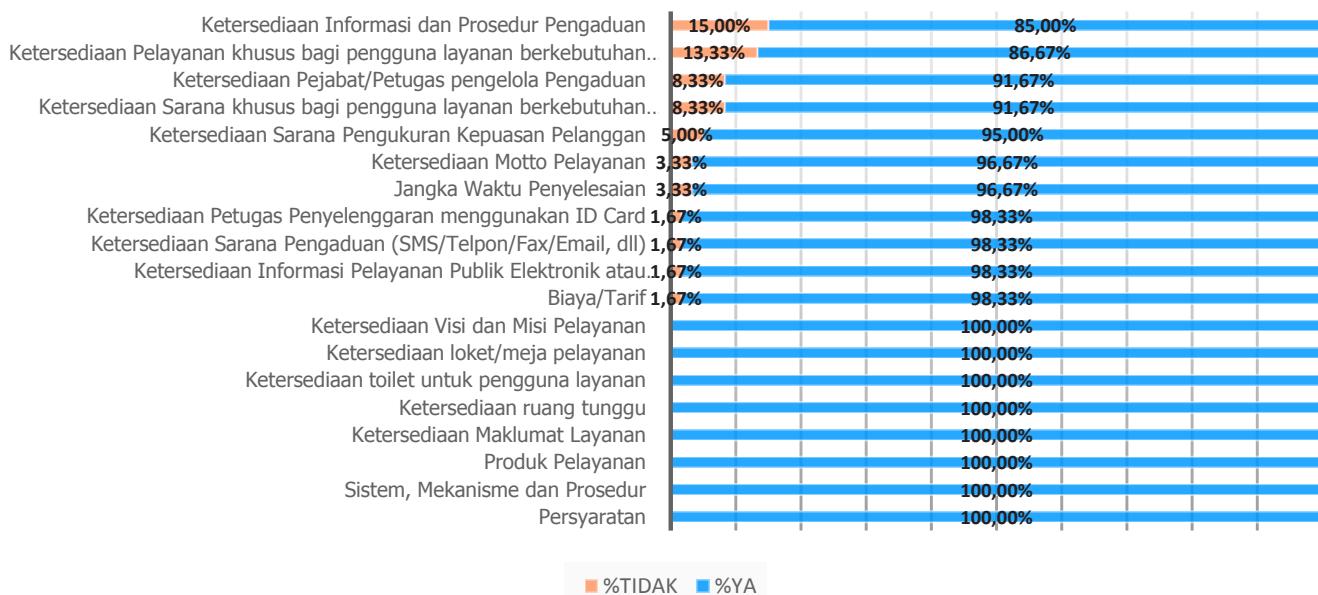
Kesehatan sebanyak 1 produk layanan, (3) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebanyak 1 produk layanan, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 33 produk layanan, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebanyak 5 produk layanan, (6) Dinas Perdagangan sebanyak 1 produk layanan, (7) Dinas Perhubungan sebanyak 2 produk layanan, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebanyak

2 produk layanan, (9) Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Holtikultura sebanyak 4 produk layanan, (10) Dinas Sosial sebanyak 5 produk layanan, dan (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebanyak 5 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat disajikan dalam Grafik 2.32- sebagai berikut:

Grafik 2.32 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Nusa Tenggara Barat

Provinsi Nusa Tenggara Barat



BERDASARKAN data diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua indikator standar pelayanan publik telah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Nusa Tenggara Barat. Hanya beberapa indikator saja yang belum dipenuhi, yakni (1) ketersediaan informasi dan prosedur pengaduan 15,00%, (2) ketersediaan

pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus 13,33% dan (3) ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan dan ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll) 8,33%.

Hal ini dapat mengambarkan bahwa pelayanan di Pemprov Nusa Tenggara Barat walaupun nyaris sempura, tetapi ada beberapa indikator yang masih perlu diperhatikan, sebagaimana indikator standar pelayanan publik yang telah dijabarkan diatas.

14. Provinsi Nusa Tenggara Timur

Nilai Kepatuhan : 90,28
Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 6 unit layanan, yakni (1) Dinas Kesehatan sebanyak 1 produk layanan, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 49 produk layanan, (3) Dinas Pendidikan sebanyak 4 produk layanan, (4) Dinas Perhubungan sebanyak 4 produk layanan, (5) Dinas Perindustrian

dan Perdagangan sebanyak 1 produk layanan, dan (6) Dinas Sosial sebanyak 1 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur disajikan dalam Grafik -2.33 sebagai berikut:

Berdasarkan data di bawah, dapat dilihat bahwa hampir semua indikator standar pelayanan publik telah dipenuhi. Namun tidak untuk ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus yang oleh seluruh unit layanan di Pemprov Nusa Tenggara Timur tidak dilaksanakan. Kemudian ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan baru

dipenuhi oleh 81,67% dan ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll) dipenuhi oleh 85,00% unit layanan di Pemprov Nusa Tenggara Timur.

Hal ini dapat mengambarkan bahwa pelayanan di Pemprov Nusa Tenggara Timur walaupun sudah mayoritas dipenuhi, tetapi ada beberapa indikator yang masih perlu diperhatikan, khususnya terkait pelayanan bagi kaum rentan dengan menyediakan loket pelayanan tersendiri maupun loket pelayanan prioritas bagi pengguna layanan dengan kebutuhan khusus.

Grafik 2.33 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Nusa Tenggara Timur

Provinsi Nusa Tenggara Timur

Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan..

Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan..

Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan

Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpo/Fax/Email, dll)

Ketersediaan Maklumat Layanan

Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan

Biaya/Tarif

Jangka Waktu Penyelesaian

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan

Ketersediaan Motto Pelayanan

Persyaratan

Ketersediaan loket/meja pelayanan

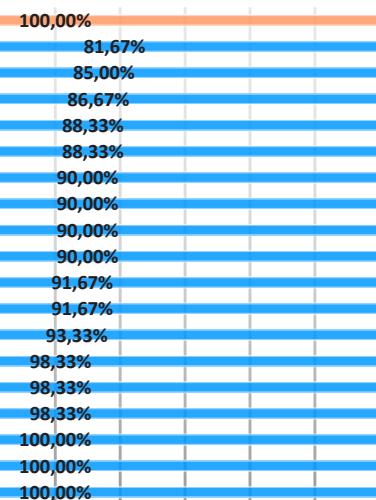
Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau

Produk Pelayanan

Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card

Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan

Ketersediaan ruang tunggu



■ %TIDAK ■ %YA

15. Provinsi Papua

Nilai Kepatuhan : 46,73
Zona Kepatuhan : Rendah

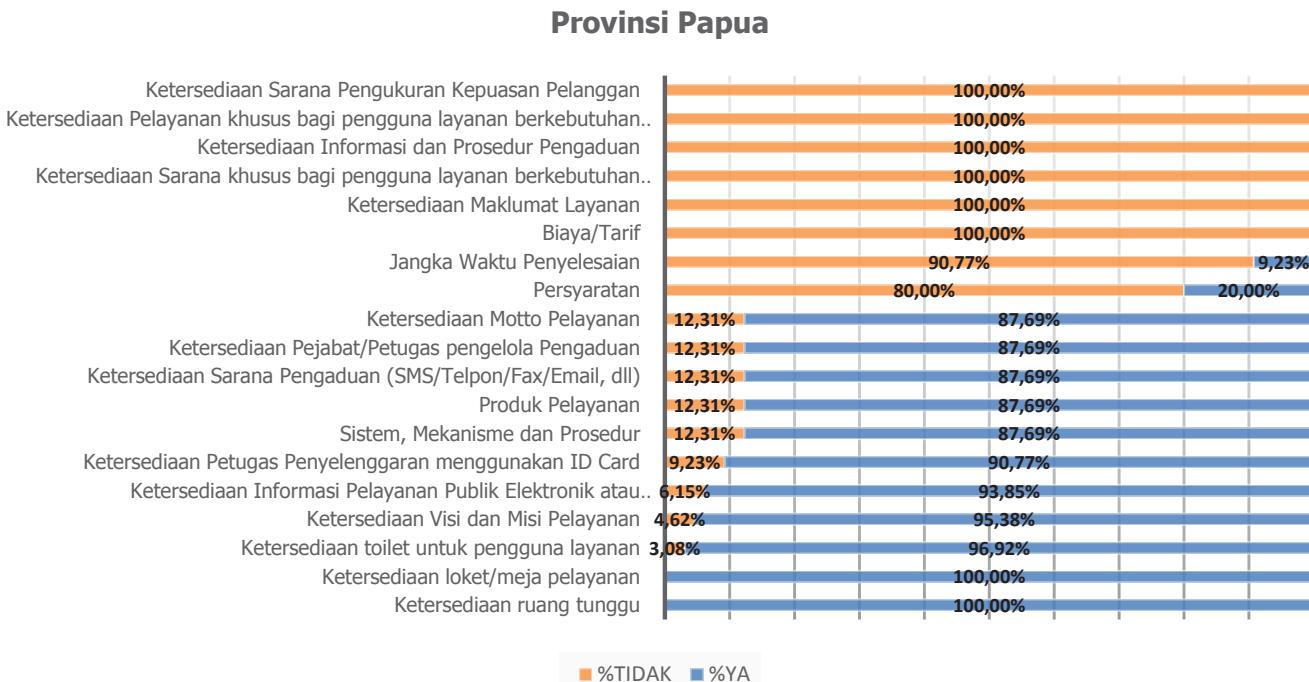
Di Pemerintah Provinsi Papua, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 5

unit layanan, yakni (1) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah sebanyak 2 produk layanan, (2) Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu sebanyak 57 produk layanan, (3) Dinas Perhubungan sebanyak 1 produk layanan, (4) Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 1 produk

layanan, dan (5) Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura sebanyak 4 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Papua disajikan dalam Grafik 2.34 - sebagai berikut:

Grafik 2.34 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Papua



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa seluruh unit layanan di Pemprov Papua tidak menyediakan (1) sarana pengukuran kepuasan pelanggan, (2) sarana pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, (3) sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll), (4) informasi dan prosedur pengaduan, (5) maklumat layanan dan (6) biaya/tarif.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa Pemprov Papua tidak memiliki kesanggupan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban. Dalam pelaksanaannya, Pelayanan di Pemprov Papua tidak ramah untuk kaum difabel, baik dalam pelayanannya maupun sarana dan prasarannya. Selain itu, dari data diatas menggambarkan pelayanan di Pemprov Papua tidak peduli atas umpan balik dari pengguna layanan atas kinerja pelaksanaan pelayanan. Padahal, saran dan masukan dari pengguna layanan ini dibutuhkan oleh unit penyelenggara layanan sebagai bahan introspeksi guna perbaikan dikemudian hari. Data menarik lainnya ialah, Pemprov Papua tidak transparan dalam menginformasikan tata cara pengaduan dan biaya/tarif layanan. Mengindikasikan pelayanan di Pemprov Papua rawan akan pungutan tidak resmi. Padahal, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata "GRATIS" di unit pelayanannya. Dengan

tidak transparannya pelayanan di Pemprov Papua mencantumkan besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik, potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) sangat mungkin akan terjadi.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Papua ialah ketersediaan loket/meja pelayanan dan ketersediaan ruang tunggu.

berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll), (3) pejabat/petugas pengelola pengaduan (4) informasi dan prosedur pengaduan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Pemprov Papua Barat tidak ramah untuk kaum difabel, baik dalam pelayanannya maupun sarana dan prasarannya. Selain itu, dari data diatas menggambarkan pelayanan di Pemprov Papua Barat tidak peduli atas umpan balik dari pengguna layanan atas kinerja pelaksanaan pelayanan. Tidak transparannya Pemprov Papua Barat menginformasikan tata cara pengaduan serta tidak tersedianya pejabat/petugas pengelola pengaduan membuat pengguna layanan kebingungan saat akan menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang dirasa kurang sesuai oleh pengguna layanan.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Papua Barat ialah (1) ketersediaan petugas penyelenggara pelayanan, (2) ketersediaan visi dan misi pelayanan, (3) ketersediaan motto pelayanan, (4) ketersediaan loket/meja pelayanan, (5) ketersediaan toilet untuk pengguna layanan, (6) ketersediaan ruang tunggu, (7) ketersediaan maklumat layanan dan (8) ketersediaan sistem, mekanisme dan prosedur.

16. Provinsi Papua Barat

Nilai Kepatuhan :	40,44
Zona Kepatuhan :	Rendah

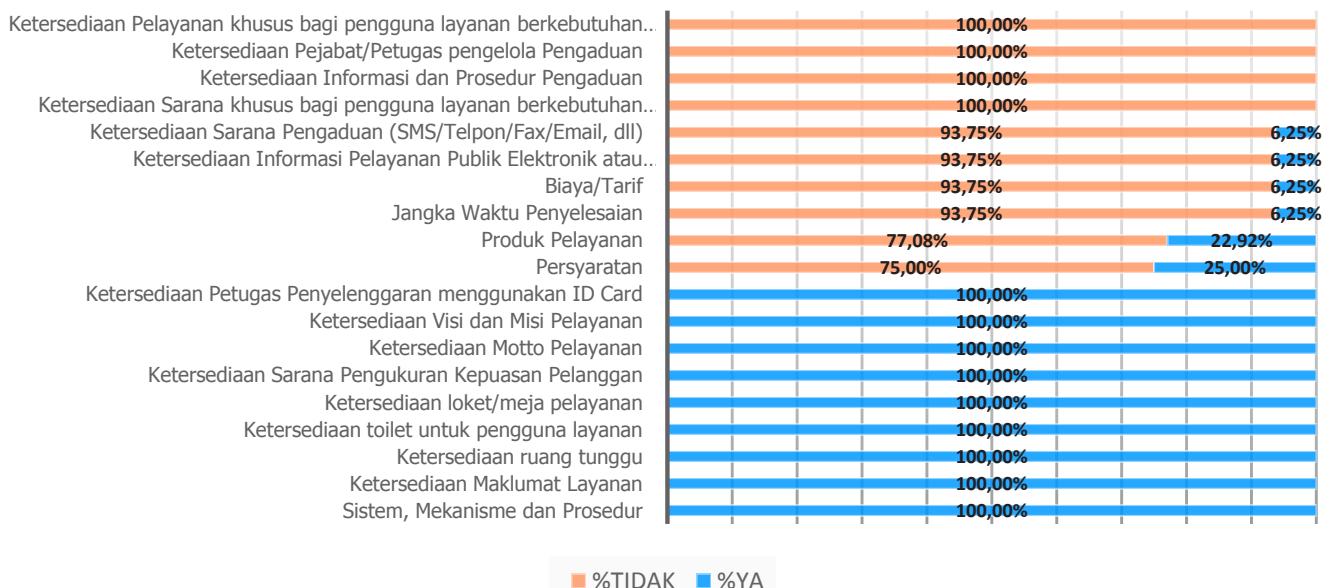
Di Pemerintah Provinsi Papua Barat, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 1 unit layanan, yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu sebanyak 48 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Papua Barat disajikan dalam Grafik 2.35 - sebagai berikut:

Berdasarkan data di bawah, dapat dilihat bahwa seluruh unit layanan di Pemprov Papua Barat tidak menyediakan (1) sarana pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, (2) sarana khusus bagi pengguna layanan

Grafik 2.35 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Papua Barat

Provinsi Papua Barat



17. Provinsi Sulawesi Barat

Nilai Kepatuhan : 50,17
Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 8 unit layanan,

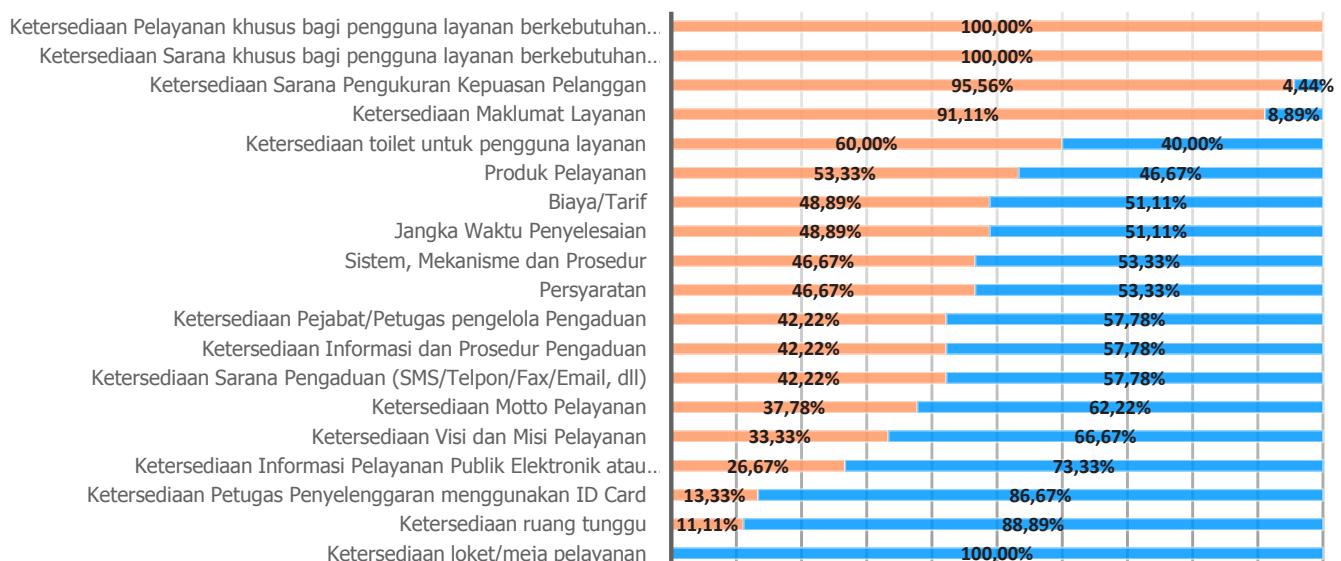
yakni (1) Dinas Kesehatan sebanyak 2 produk layanan, (2) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebanyak 2 produk layanan, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 26 produk layanan, (4) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebanyak 5 produk layanan, (5) Dinas Perhubungan sebanyak 1 produk layanan, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi

dan UKM sebanyak 4 produk layanan, (7) Dinas Sosial sebanyak 2 produk layanan, dan (8) Dinas Tenaga Kerja Daerah sebanyak 3 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat disajikan dalam Grafik 2.36 - sebagai berikut :

Grafik 2.36 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sulawesi Barat

Provinsi Sulawesi Barat



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa seluruh unit layanan di Pemprov Sulawesi Barat tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll). Selain kedua indikator standar pelayanan publik diatas, 95,56% unit layanan di Pemprov Sulawesi Barat tidak menyediakan sarana kepuasan pelanggan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Pemprov Sulawesi Barat tidak menyediakan tidak ramah untuk kaum difabel, baik dalam pelayanannya maupun sarana dan prasarana. Selain itu, dari data diatas menggambarkan pelayanan di Pemprov Sulawesi Barat tidak menyediakan tidak peduli atas umpan

balik dari pengguna layanan atas kinerja pelaksanaan pelayanan. Padahal, saran dan masukan dari pengguna layanan ini dibutuhkan oleh unit penyelenggara layanan sebagai bahan introspeksi guna perbaikan dikemudian hari.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Sulawesi Barat adalah ketersediaan loket/meja pelayanan. Indikator lain yang baru dipenuhi 88,89% unit layanan di Pemprov Sulawesi Barat adalah ketersediaan ruang tunggu dan 86,67% adalah ketersediaan petugas penyelenggara pelayanan.

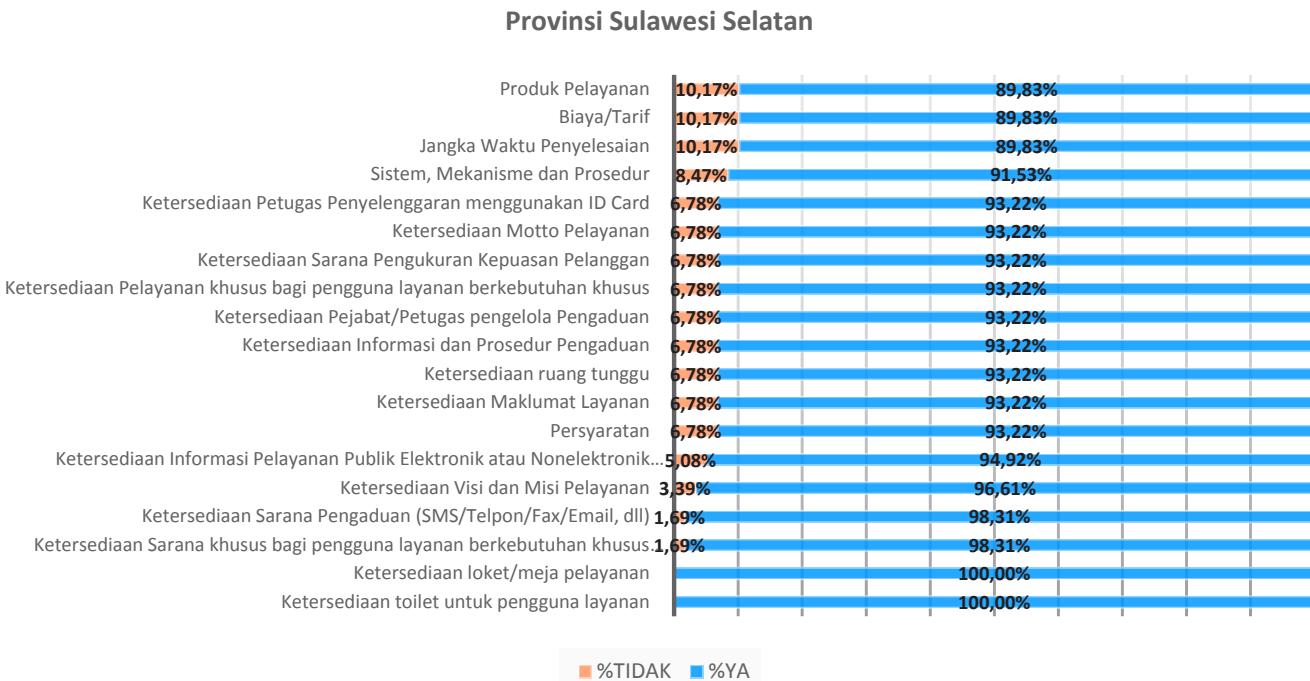
18. Provinsi Sulawesi Selatan

Nilai Kepatuhan :	93,07
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 4 unit layanan, yakni (1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 55 produk layanan, (2) Dinas Pendidikan sebanyak 1 produk layanan, (3) Dinas Sosial sebanyak 2 produk layanan, (4) Dinas Sumber Daya Air Cipta Karya dan Tata Ruang sebanyak 1 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan disajikan dalam Grafik 2.37 - sebagai berikut:

Grafik 2.37 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sulawesi Selatan



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua indikator standar pelayanan publik telah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Sulawesi Selatan. Hanya beberapa indikator saja yang belum dipenuhi, yakni sebesar

10,17% untuk indikator ketersediaan produk pelayanan, ketersediaan biaya/tarif dan ketersediaan waktu penyelesaian.

Hal ini dapat menggambarkan bahwa pelayanan di Pemprov Sulawesi Selatan walaupun nyaris sempurna, tetapi ada

beberapa indikator yang masih perlu diperhatikan, sebagaimana indikator standar pelayanan publik yang telah dijabarkan diatas.

19. Provinsi Sulawesi Tengah

Nilai Kepatuhan : 61,95
Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 9 unit layanan, yakni (1) Dinas Bina Marga dan Penataan Ruang

sebanyak 3 produk layanan, (2) Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil Menengah sebanyak 4 produk layanan, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 35 produk layanan, (4) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebanyak 3 produk layanan, (5) Dinas Perhubungan sebanyak 3 produk layanan, (6) Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebanyak 6 produk layanan, (7) Dinas Sosial sebanyak 1 produk layanan, (8)

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebanyak 3 produk layanan, dan (9) UPT Pengawasan Mutu dan Sertifikasi Benih Pertanian Tanaman Pangan dan Holtikultura sebanyak 3 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah disajikan dalam Grafik 2.38 - sebagai berikut:

Grafik 2.38 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sulawesi Tengah

Provinsi Sulawesi Tengah

Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan...

Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan...

Produk Pelayanan

Persyaratan

Ketersediaan Maklumat Layanan

Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan

Biaya/Tarif

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Ketersediaan Moto Pelayanan

Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau..

Jangka Waktu Penyelesaian

Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan

Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card

Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan

Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpo/Fax/Email, dll)

Ketersediaan ruang tunggu

Ketersediaan loket/meja pelayanan

Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan

■ %TIDAK ■ %YA

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa seluruh unit layanan di Pemprov Sulawesi Tengah tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll). Selain kedua indikator standar pelayanan publik diatas, 93,44% unit layanan di Pemprov Sulawesi Barat tidak menyediakan informasi mengenai produk layanan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Pemprov Sulawesi Tengah tidak menyediakan tidak ramah untuk kaum difabel, baik dalam pelayanannya maupun sarana dan prasaranaanya. Selain itu, pelayanan di Pemprov Sulawesi Barat tidak informatif kepada pengguna layanan karena tidak mempublikasikan

produk layanan apa saja yang disediakan di unit layanannya.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Sulawesi Tengah ialah ketersediaan toilet untuk pengguna layanan. Indikator lain yang baru dipenuhi 96,72% unit layanan di Pemprov Sulawesi Tengah ialah ketersediaan loket/meja pelayanan dan 90,16% adalah ketersediaan ruang tunggu.

20. Provinsi Sulawesi Tenggara

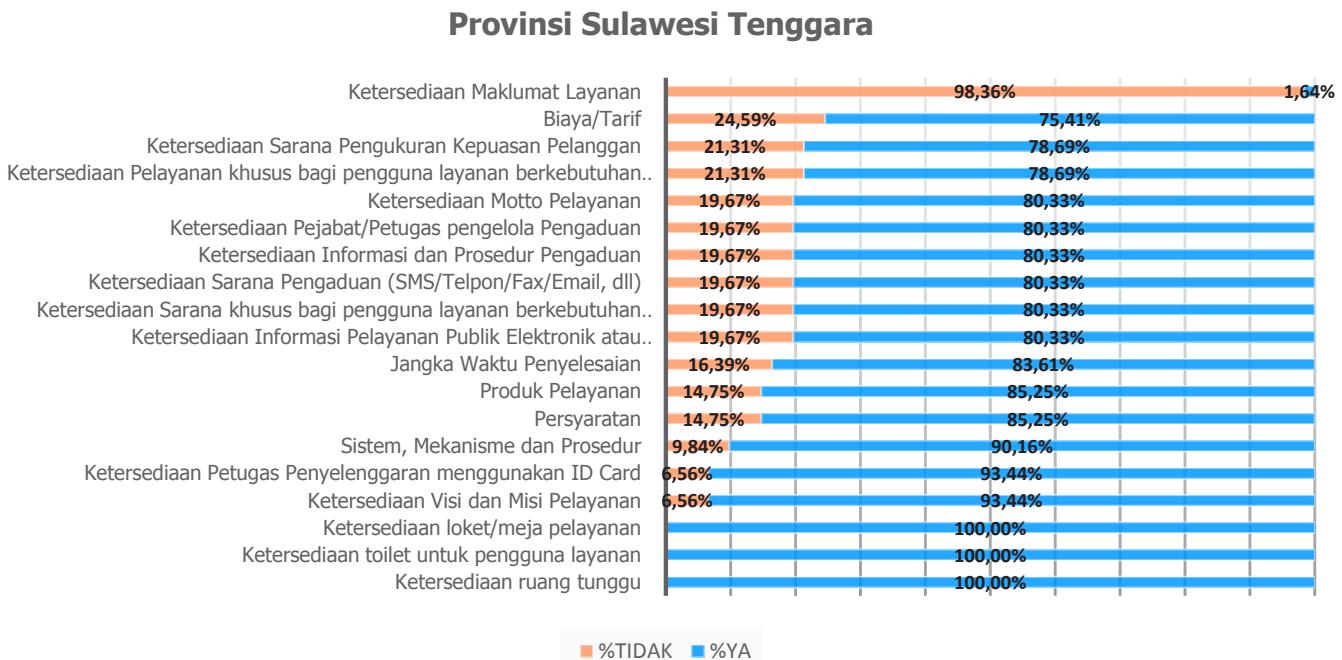
Nilai Kepatuhan : 73,96
Zona Kepatuhan : Kuning

Di Pemerintah Provinsi Sulawesi

Tenggara, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 5 unit layanan, yakni (1) Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah sebanyak 3 produk layanan, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 48 produk layanan, (3) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebanyak 5 produk layanan, (4) Dinas Perindustrian dan Perdagangan/UPTD Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang sebanyak 1 produk layanan, dan (5) Dinas Tanaman Pangan dan Peternakan sebanyak 4 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara disajikan dalam Grafik 2.39 - sebagai berikut:

Grafik 2.39 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sulawesi Tenggara



Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa hampir seluruh indikator standar pelayanan publik telah dipenuhi oleh unit layanan di Pemprov Jawa Barat. Namun, masih ada beberapa indikator yang belum dipenuhi, diantaranya 98,36% unit layanan di Pemprov Sulawesi Tenggara tidak menyediakan maklumat layanan. Kemudian 24,59% unit layanan di Pemprov Sulawesi Tenggara tidak menyediakan biaya/tarif dan 21,31% unit layanan di Pemprov Sulawesi Tenggara tidak menyediakan informasi mengenai sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Pemprov Sulawesi Tenggara meskipun secara garis besar telah memenuhi hampir semua indikator standar pelayanan publik, namun Pemprov Sulawesi Tenggara tidak memiliki kesanggupan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajibannya dan tidak transparan kepada pengguna layanan khusunya mengenai kejelasan biaya/tarif layanan.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Sulawesi Tenggara adalah ketersediaan loket/meja pelayanan, ketersediaan toilet untuk pengguna layanan dan ketersediaan ruang tunggu.

21. Provinsi Sulawesi Utara

Nilai Kepatuhan : 40,96
Zona Kepatuhan : Rendah

Di Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 10 unit layanan, yakni (1) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral sebanyak 1 produk layanan, (2) Dinas Kesehatan sebanyak 1 produk layanan, (3) Dinas Pekerjaan Umum sebanyak 2 produk layanan, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 38 produk layanan, (5) Dinas Pendidikan sebanyak 5 produk layanan, (6) Dinas Perhubungan sebanyak 2 produk layanan, (7) Dinas Perikanan dan Kelautan sebanyak 1 produk layanan, (8) Dinas Pertanian sebanyak 2 produk layanan, (9) Dinas Sosial sebanyak 3 produk layanan, dan (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebanyak 3 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara disajikan dalam Grafik 2.40 - sebagai berikut:

Berdasarkan data di bawah, dapat dilihat bahwa seluruh unit layanan di Pemprov Sulawesi Utara tidak tersedia

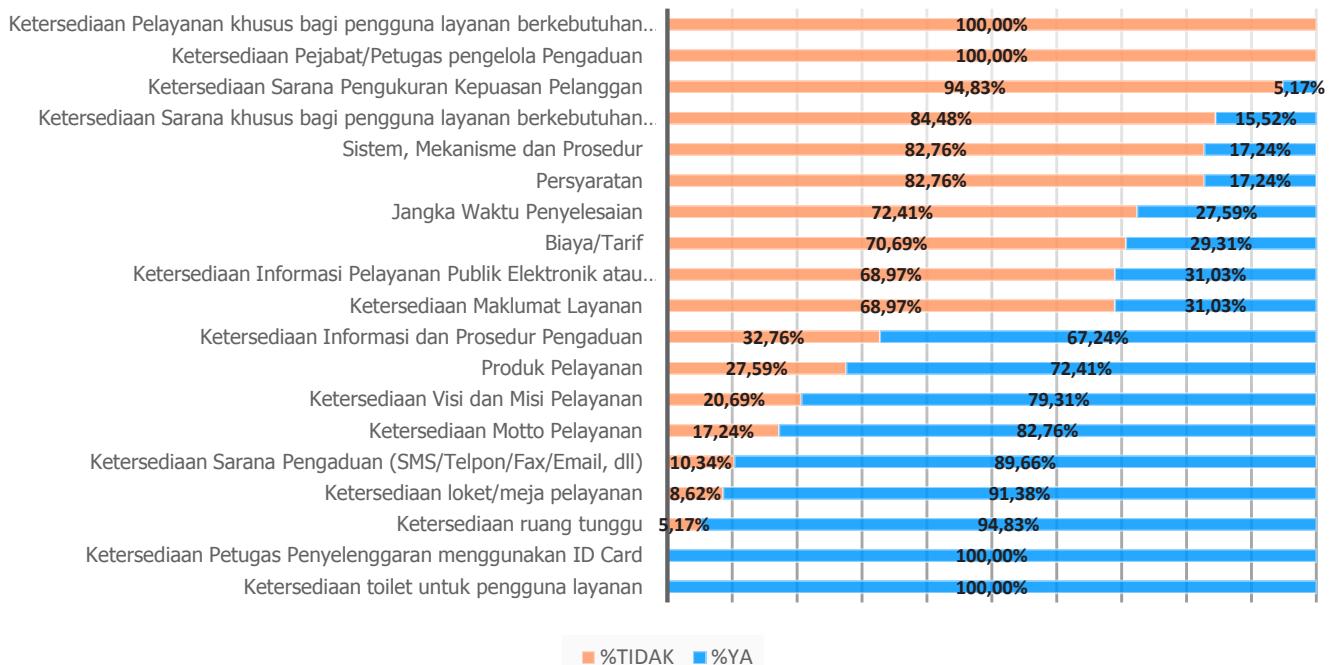
pejabat/petugas pengelola pengaduan dan tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Selain kedua indikator standar pelayanan publik diatas, 94,83% unit layanan di Pemprov Sulawesi Barat tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Pemprov Sulawesi Utara tidak ramah terhadap kaum rentan karena tidak adanya loket pelayanan tersendiri maupun loket pelayanan prioritas bagi pengguna layanan dengan kebutuhan khusus. Selain itu, unit pelayanan di Pemprov Sulawesi Utara dinilai tidak peduli atas umpan balik dari pengguna layanan atas kinerja pelaksanaan pelayanan karena tidak menyediakan petugas pengelola pengaduan dan sarana pengukuran kepuasan pelanggan. Padahal, saran dan masukan dari pengguna layanan ini dibutuhkan oleh unit penyelenggara layanan sebagai bahan introspeksi guna perbaikan.

Sedangkan, indikator standar pelayanan publik yang sudah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Sulawesi Utara adalah ketersediaan petugas penyelenggara pelayanan dan ketersediaan toilet untuk pengguna layanan.

Grafik 2.40 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sulawesi Utara

Provinsi Sulawesi Utara



22. Provinsi Sumatera Utara

Nilai Kepatuhan : 89,06
Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik dilakukan terhadap 12 unit layanan, yakni (1) Dinas Kelautan dan Perikanan sebanyak 2 produk layanan, (2) Dinas Kesehatan sebanyak 2 produk layanan, (3) Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan sebanyak 1 produk layanan, (4) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah sebanyak 3 produk layanan, (5) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 37 produk layanan, (6) Dinas Pendidikan sebanyak 5 produk layanan, (7) Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air sebanyak 2 produk layanan, (8) Dinas Perhubungan sebanyak 1 produk layanan, (9) Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebanyak 1 produk layanan, (10) Dinas Sosial sebanyak 3 produk layanan, (11) Dinas Tanaman

Pangan dan Hortikultura sebanyak 5 produk layanan, dan (12) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebanyak 1 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator standar pelayanan publik di tingkat Pemerintah Provinsi Sumatera Utara disajikan dalam Grafik 2.41 - sebagai berikut:

Berdasarkan data di bawah, dapat dilihat bahwa hampir semua indikator standar pelayanan publik telah dipenuhi oleh seluruh unit layanan di Pemprov Sumatera Utara. Namun, masih ada beberapa indikator yang belum dipenuhi, diantaranya seluruh unit layanan di Pemprov Sumatera Utara tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, 58,73% unit layanan di Pemprov Sumatera Utara tidak menyediakan informasi mengenai persyaratan dan 20,63% tidak menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang

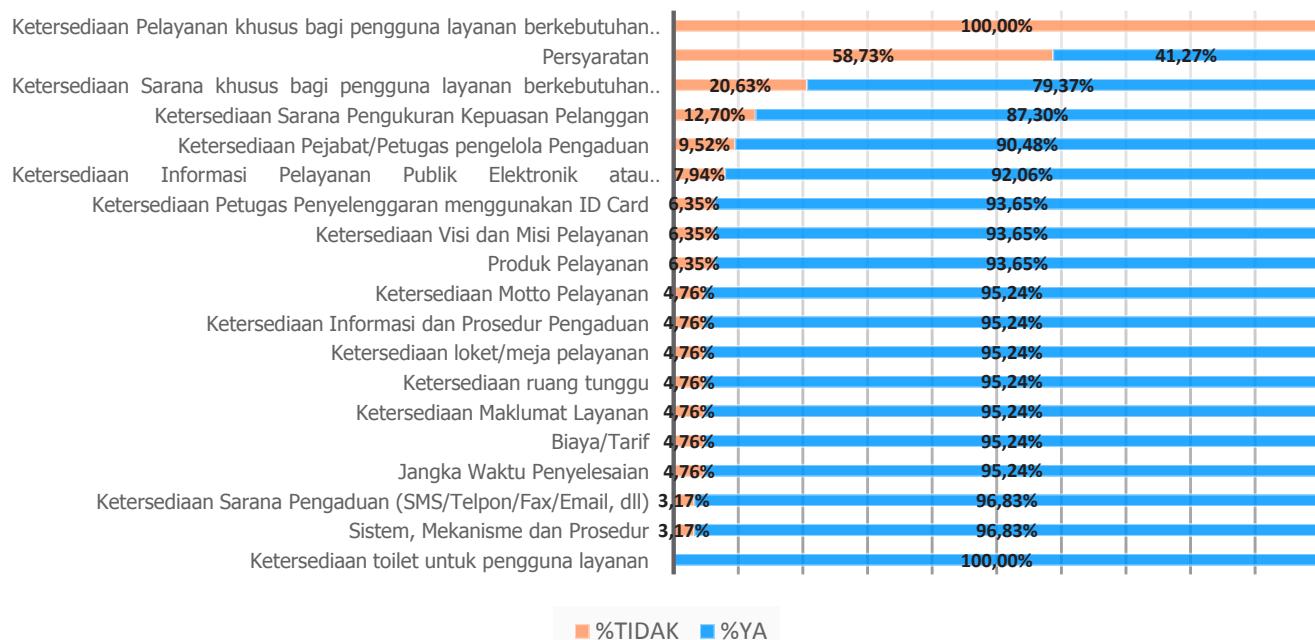
menyusui, dll).

Hal ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Pemprov Sumatera Utara meskipun secara garis besar telah memenuhi hampir semua indikator standar pelayanan publik, namun Pemprov Sumatera Utara masih dinilai tidak ramah kepada kaum rentan baik dalam hal pelayanan maupun sarana prasarana. Selain itu, pelayanan Pemprov Sumatera Utara dinilai kurang transparan dalam menginformasikan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan ketika akan mengurus suatu izin tertentu. Dengan terinformasikannya persyaratan dari setiap layanan, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.

Maka, meskipun pelayanan di Pemprov Sumatera Utara hampir sebagian besar telah terpenuhi, tetapi masih ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan, sebagaimana yang telah dijabarkan diatas.

Grafik 2.41 Indikator Standar Pelayanan Publik di tingkat Pemprov Sumatera Utara

Provinsi Sumatera Utara



D. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Kabupaten

OMBUDSMAN RI telah melakukan observasi terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di tingkat Pemerintah Kabupaten sebanyak

6.147 produk layanan di 107 lokasi kabupaten pada tahun 2017. Hasil yang Ombudsman RI dapatkan yakni, dari 107 Pemerintah Kabupaten maka

sebanyak 44,86% atau 48 Pemerintah Kabupaten masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.



Sementara, untuk Pemerintah Kabupaten yang masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang sebesar 42,99% atau 46. Kemudian, untuk Pemerintah Kabupaten yang masuk ke dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi hanya sebanyak 12,15% atau 13 Pemerintah Kabupaten.

Dalam penilaian tingkat kepatuhan untuk memenuhi komponen standar pelayanan di tingkat Pemerintah Kabupaten ini, masih terdapat beberapa indikator yang rendah nilai kepatuhannya, dan belum terpenuhi komponen standar pelayanannya oleh Pemerintah Kabupaten. Indikator-indikator standar layanan yang masih rendah tersebut yaitu, indikator pelayanan dan fasilitas khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus, misalnya penyandang disabilitas, ibu hamil, dan pengguna lanjut usia.

Kepatuhan Pemerintah Kabupaten dalam menyediakan fasilitas dan infrastruktur khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus juga masih dikatakan rendah. Hal ini dapat kita temukan dalam hasil observasi langsung, dimana fasilitas dan infrastruktur khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus misalnya, ram, rambatan, ruang menyusui, dan kursi roda. Selain itu, indikator dengan tingkat kepatuhan rendah adalah tidak tersedia sarana pengukuran kepuasan pengguna layanan dan tidak ada prosedur atau tatacara penyampaian pengaduan.

Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten ditemukan bahwa:

1. Untuk variabel standar pelayanan:
 - a. Dari 6.147 produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel penilaian, yang sudah mempublikasikan persyaratan sebesar 59,05% atau sebanyak 3.630 produk layanan.
 - b. Produk layanan di Unit Layanan yang sudah mempublikasikan sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 67,70%.
 - c. Observasi terhadap produk layanan di Unit Layanan yang sudah mempublikasikan produk layanan sebesar 55,30% produk layanan.
 - d. Sebesar 47,83% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel penilaian sudah mempublikasikan biaya/tarif layanan.

- e. Sementara itu untuk Unit Layanan yang sudah mempublikasikan jangka waktu penyelesaian adalah sebesar 44,70% produk layanan .
 - f. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap indikator persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk layanan, biaya/tarif layanan, dan jangka waktu penyelesaian masih dalam kategori sedang.
2. Sebesar 43,66% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel penilaian sudah mempublikasikan Maklumat Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel Maklumat Pelayanan rendah.
 3. Kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap variabel Sistem Informasi Pelayanan Publik di Unit Layanan, dinilai masuk kategori rendah dengan prosentase sebesar 49,26% produk layanan di Unit Layanan sudah menyediakan Sistem Informasi Pelayanan Publik, baik secara elektronik maupun non elektronik.
 4. Untuk variabel sarana, prasarana dan fasilitas:
 - a. Penilaian Ombudsman RI untuk indikator ketersediaan ruang tunggu pada Unit Layanan di Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel sebesar 94,29% atau sebanyak 5.796 produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kabupaten sudah menyediakan ruang tunggu.
 - b. Kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap ketersediaan toilet dengan prosentase sebesar 96,63% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kabupaten sudah menyediakan toilet.
 - c. Sementara itu untuk indikator ketersediaan loket/meja layanan, sebesar 94,75% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel penilaian sudah menyediakan loket/meja layanan.
 - d. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten dalam pemenuhan komponen standar layanan untuk variabel sarana, prasarana dan fasilitas khususnya terhadap indikator ketersediaan ruang tunggu, toilet, dan loket/meja layanan masuk dalam kategori tinggi.
 5. Untuk variabel pelayanan khusus:
 - a. Sebesar 30,73% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kabupaten sudah menyediakan sarana khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Sarana khusus disini dimaksudkan adalah ram, rambatan, ruang menyusui, dan kursi roda. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap indikator ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus masih dikatakan rendah
 - b. Untuk variabel ketersediaan Pelayanan Khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus, tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten dapat dikatakan masih sangat rendah dikarenakan hanya sebesar 13,67% atau sebanyak 840 produk layanan di Unit Layanan yang baru menyediakan Pelayanan Khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus.
 6. Untuk variabel pengelolaan pengaduan:
 - a. Observasi Ombudsman RI pada Unit Layanan di Pemerintah Kabupaten untuk kepatuhan atas indikator penyediaan sarana pengaduan dikatakan masuk kategori sedang dengan prosentase sebesar 63,61% produk layanan sudah menyediakan sarana sarana pengaduan (SMS/ Telpo, Fax/email, dll).
 - b. Sebesar 38,75% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel penilaian sudah menyediakan ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel dan tatacara penyampaian pengaduan rendah.
 - c. Sebesar 47,63% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel penilaian sudah menunjuk pejabat/ petugas pengelola pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator pejabat/petugas pengelola pengaduan rendah.
 7. Tingkat kepatuhan rendah diberikan terhadap Unit Layanan yang menyediakan

sarana survey kepuasan masyarakat dengan variabel ketersediaan sarana survey tersebut hanya sebesar 41,26% atau sebanyak 2.536 produk layanan.

8. Untuk variabel visi, misi dan moto pelayanan:

a. Sebesar 63,62% Produk Layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel

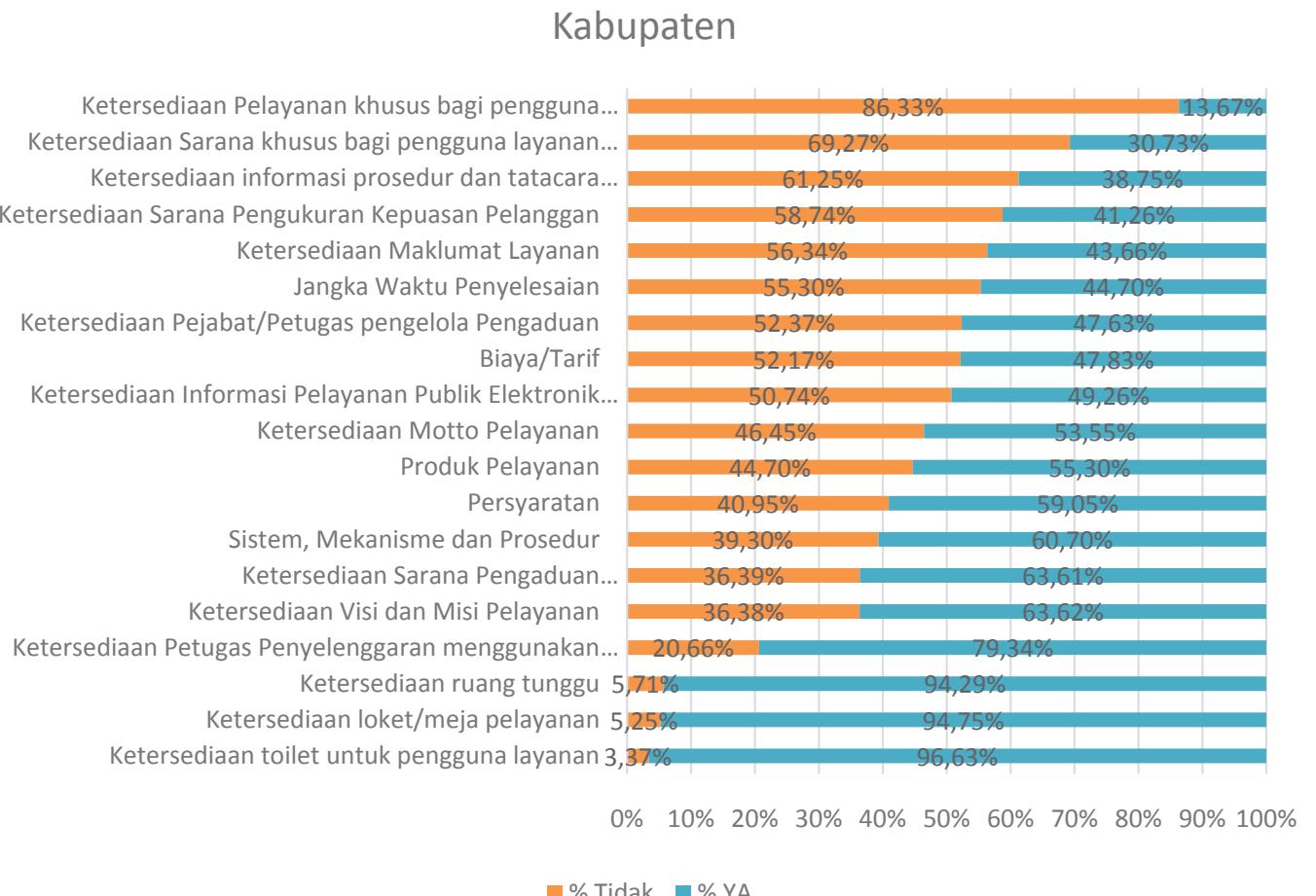
penilaian sudah mempublikasikan visi dan misi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator visi dan misi sedang.

b. Penilaian kepatuhan terhadap indikator moto layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kabupaten masuk dalam kategori sedang dengan prosentasi sebesar 53,55% Produk Layanan yang sudah

mempublikasikan moto layanan.

9. Untuk tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap variabel pelayanan dilayani oleh petugas yang menggunakan atribut masuk ke dalam zona sedang yaitu sebesar 79,34% atau sebanyak 4.878 produk layanan.

Grafik 2.42 Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kabupaten Secara Keseluruhan



■ % Tidak ■ % YA

1. Pemerintah Kabupaten Aceh Barat

Nilai Kepatuhan : 43,86
Zona Kepatuhan : Rendah

Hasil penilaian Ombudsman RI terhadap tingkat kepatuhan standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Aceh

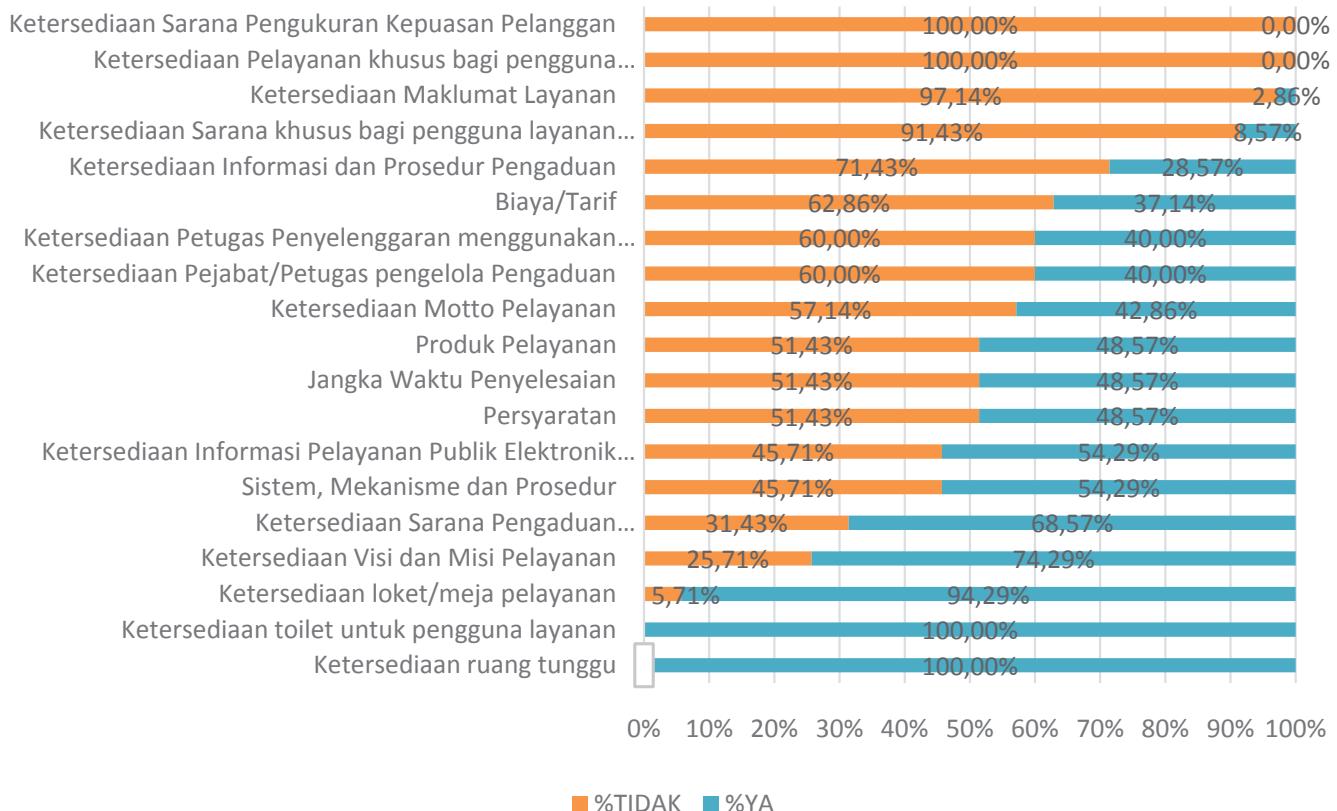
Barat yang dilakukan terhadap 35 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Perdagangan, Industri dan Koperasi

UKM, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan dan Telekomunikasi, (8) Dinas Perkebunan dan Peternakan, (9) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Aceh Barat disajikan dalam Grafik 2.43 sebagai berikut :

Grafik 2.43 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat

Kabupaten Aceh Barat



2. Pemerintah Kabupaten Bandung

Nilai Kepatuhan : 62,43
Zona Kepatuhan : Sedang

Untuk observasi yang Ombudsman RI lakukan di Pemerintah Kabupaten Bandung, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 51 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi dan UKM, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Sosial, (10) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bandung disajikan dalam Grafik 2.44 sebagai berikut:

3. Pemerintah Kabupaten Bangka Barat

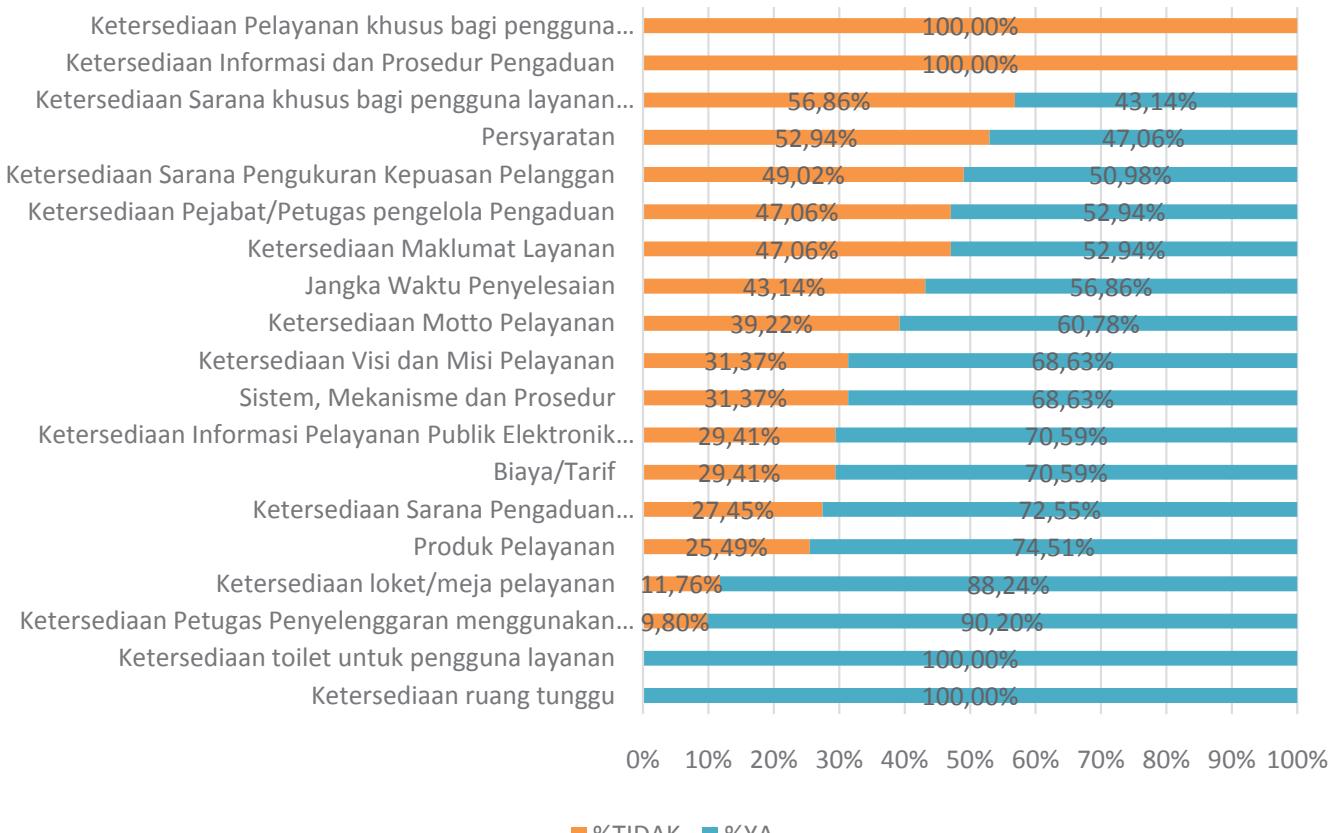
Nilai Kepatuhan : 67,48
Zona Kepatuhan : Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 43 (tiga puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 4 (empat) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (3) Dinas Pendidikan Kependidikan dan Olahraga, (4) Dinas Perumahan, Kawasan, Permukiman & Perhubungan

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bangka Barat disajikan dalam Grafik 2.45 sebagai berikut :

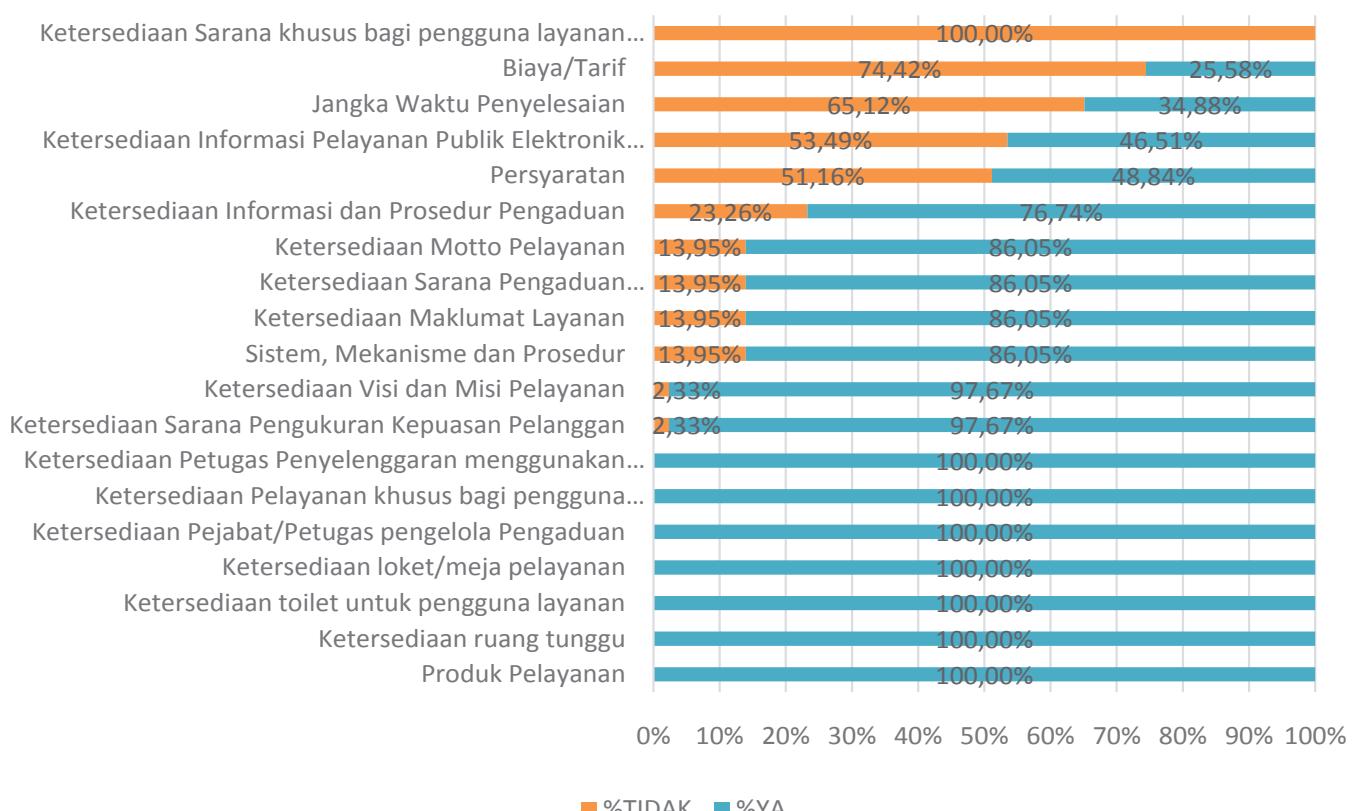
Grafik 2.44 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bandung

Kabupaten Bandung



Grafik 2.45 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bangka Barat

Kabupaten Bangka Barat



4. Kabupaten Bangka

Nilai Kepatuhan :	97,35
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Observasi yang dilakukan Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Bangka

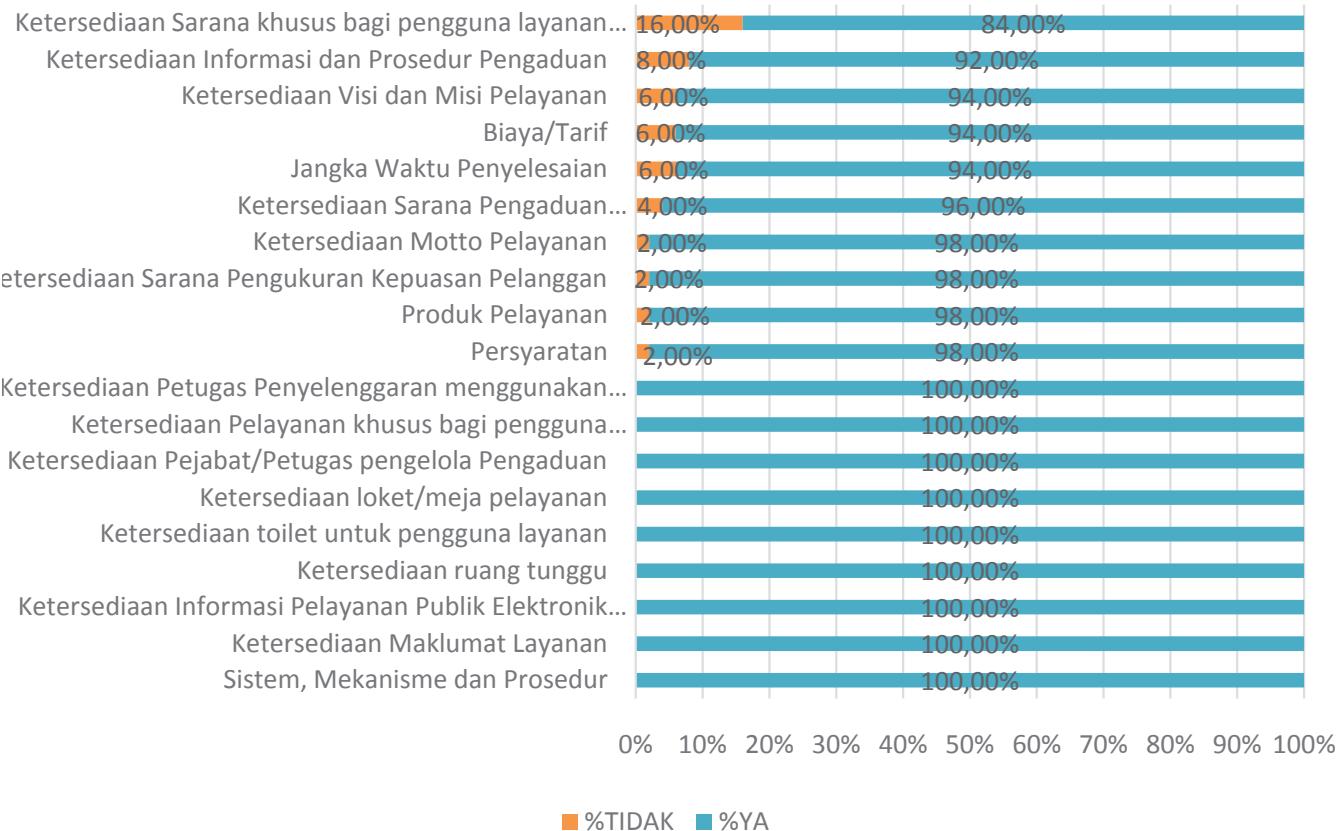
dengan hasil penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 50 produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Lingkungan Hidup, (3) Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Perhubungan, (4)

Dinas Pendidikan, (5) Dinas Pertanian, (6) Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Perdagangan

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bangka disajikan dalam Grafik 2.46 sebagai berikut:

Grafik 2.46 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bangka

Kabupaten Bangka



5. Pemerintah Kabupaten Bangli

Nilai Kepatuhan :	54,16
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Bangli, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 61 (enam puluh satu) produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan (3) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (4) Dinas Lingkungan Hidup (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, Pemuda

dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan Uptd Pengujian Kendaraan Bermotor, (8) Dinas Perhubungan, dan (9) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (10) Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan, (11) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bangli disajikan dalam Grafik 2.47 sebagai berikut:

6. Pemerintah Kabupaten Banjar

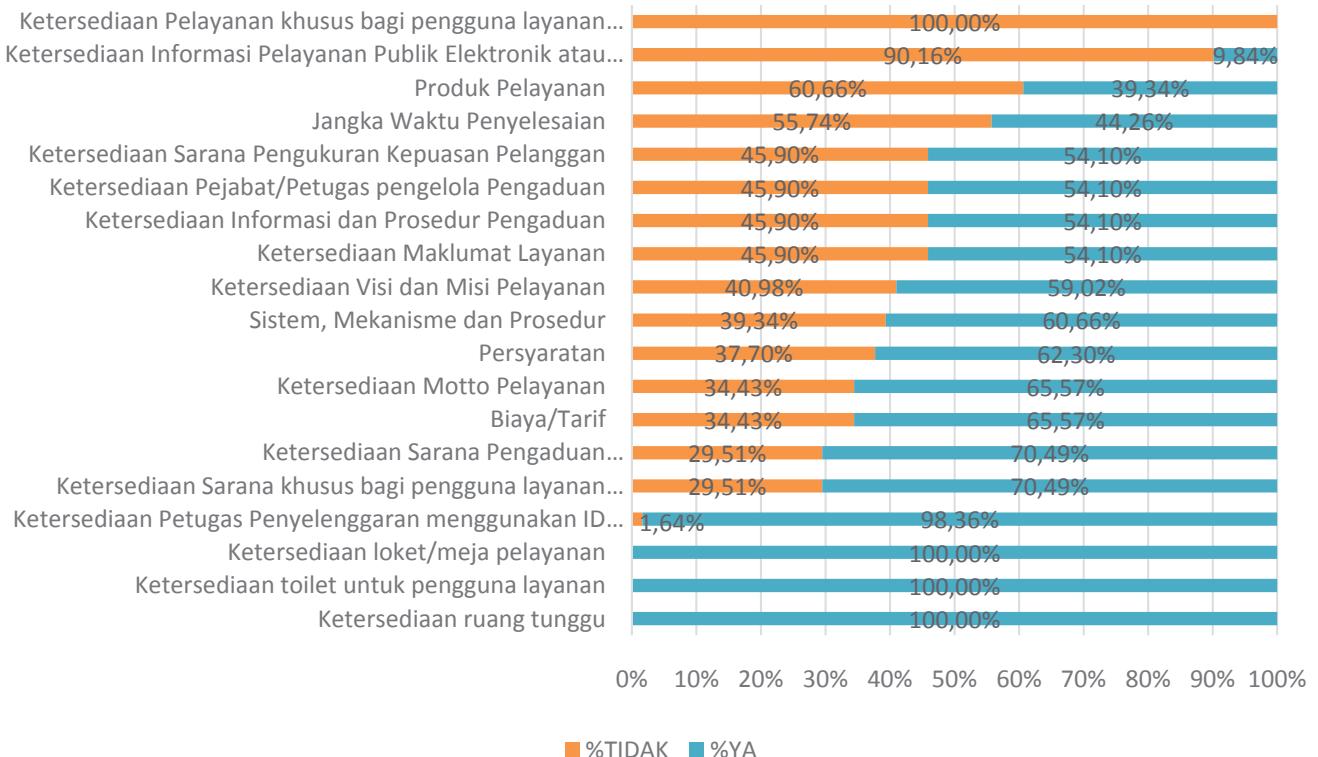
Nilai Kepatuhan :	75,05
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 65 (enam puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (7) Dinas Sosial, (8) Dinas Perkebunan dan Peternakan, (9) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (10) Dinas Perhubungan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Banjar disajikan dalam Grafik 2.48 sebagai berikut:

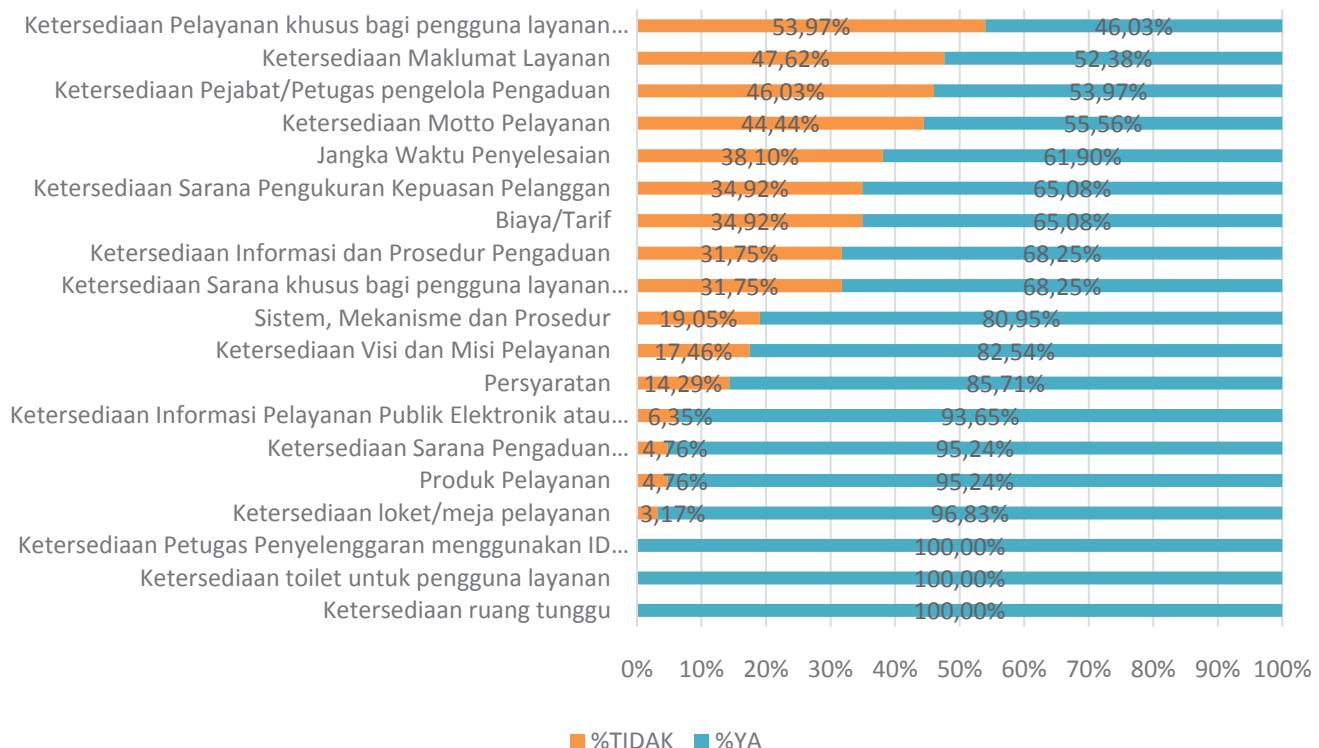
Grafik 2.47 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bangli

Kabupaten Bangli



Grafik 2.48 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Banjar

Kabupaten Banjar



7. Pemerintah Kabupaten Bantaeng

Nilai Kepatuhan : 81,18

Zona Kepatuhan : Tinggi

Untuk Pemerintah Kabupaten Bantaeng, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 53 produk

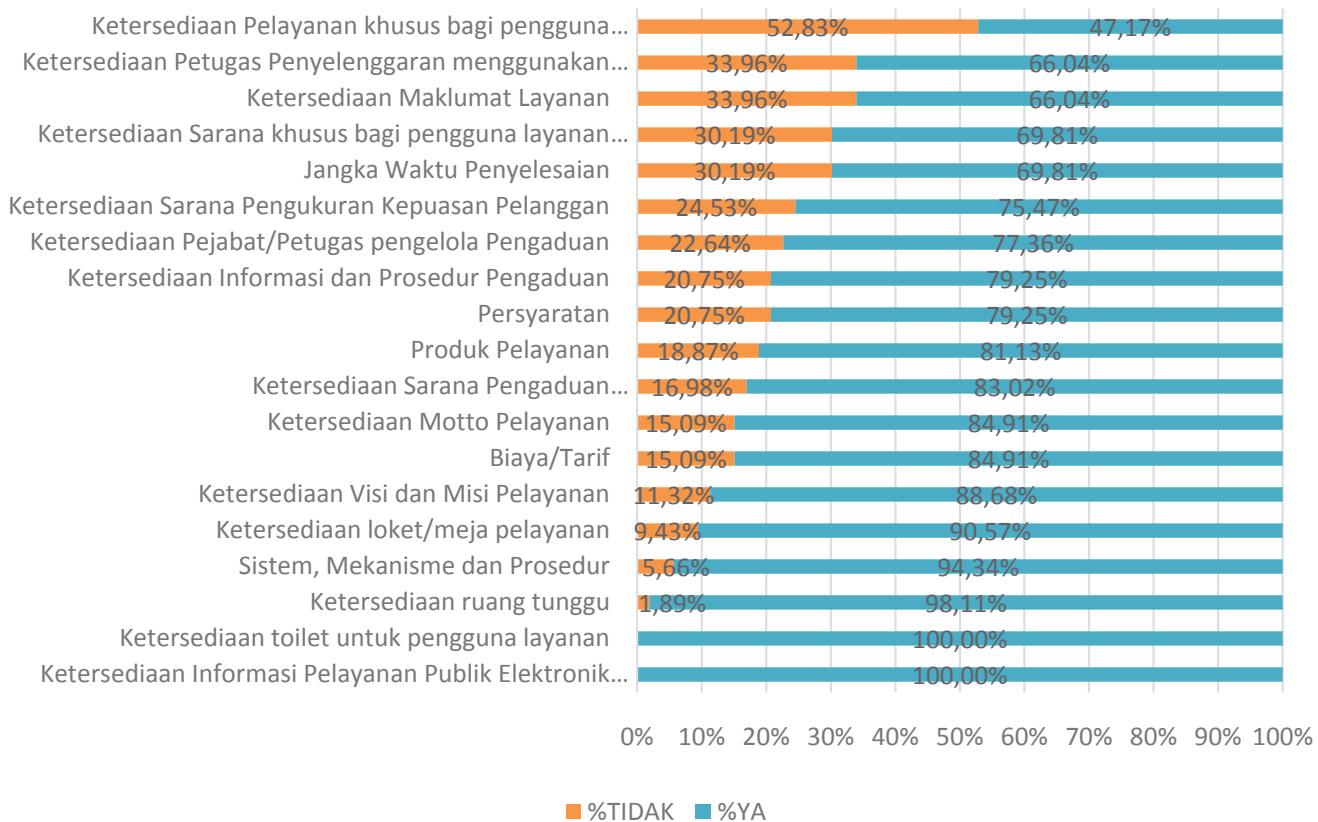
pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Badan Lingkungan Hidup Daerah/Bappedalda, (4) Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan, (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7)

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Pertanian dan Peternakan, dan (10) Dinas Sosial / Slrt,

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bantaeng disajikan dalam Grafik 2.49 sebagai berikut:

Grafik 2.49 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bantaeng

Kabupaten Bantaeng



8. Pemerintah Kabupaten Bantul

Nilai Kepatuhan : 66,67

Zona Kepatuhan : Sedang

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Bantul yang dilakukan terhadap 56 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, (6) Dinas Pendidikan, Pemuda

dan Olahraga, (7) Dinas Perdagangan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Pertanian, Pangan, Kelautan dan Perikanan, (10) Dinas Sosial, dan (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi .

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bantul disajikan dalam Grafik 2.50 sebagai berikut:

9. Pemerintah Kabupaten Banyumas

Nilai Kepatuhan : 63,56

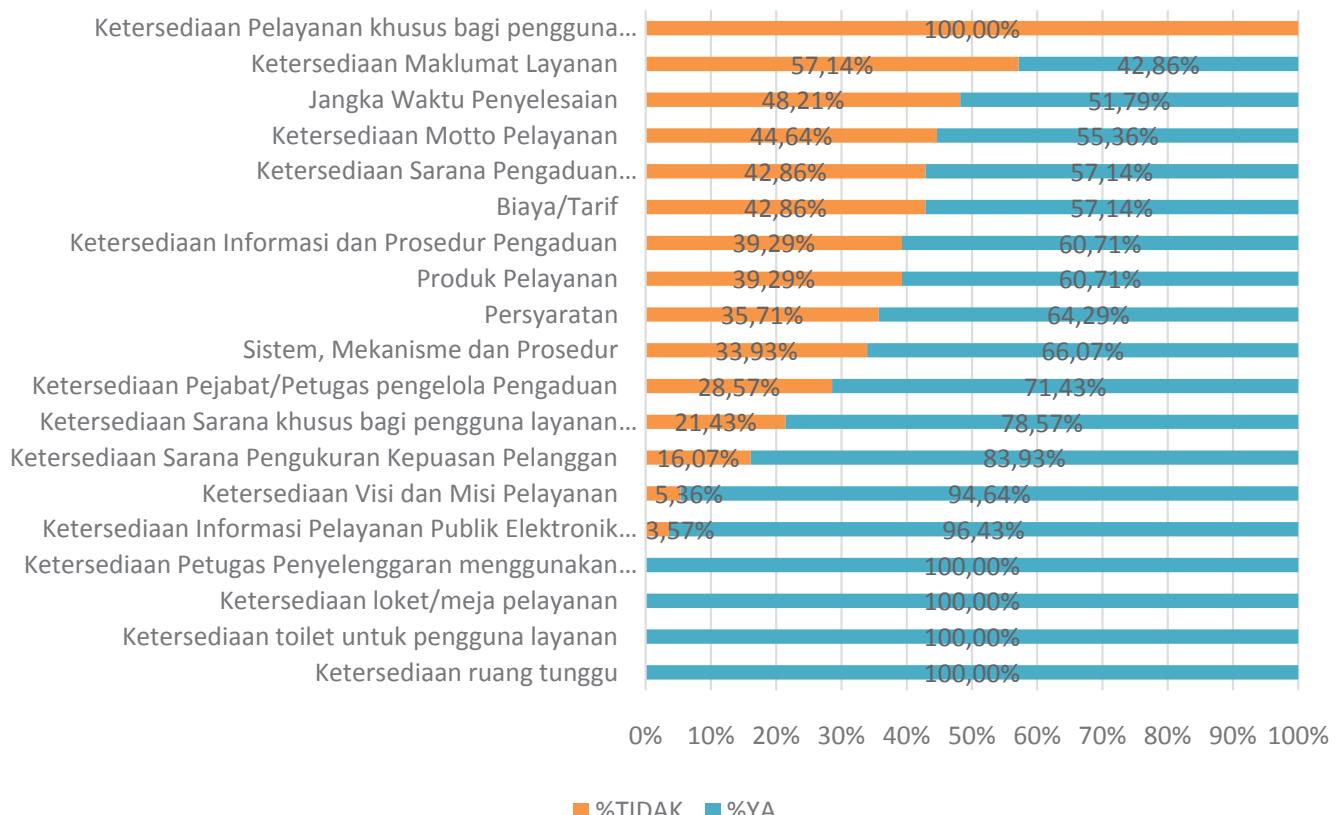
Zona Kepatuhan : Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Banyumas,

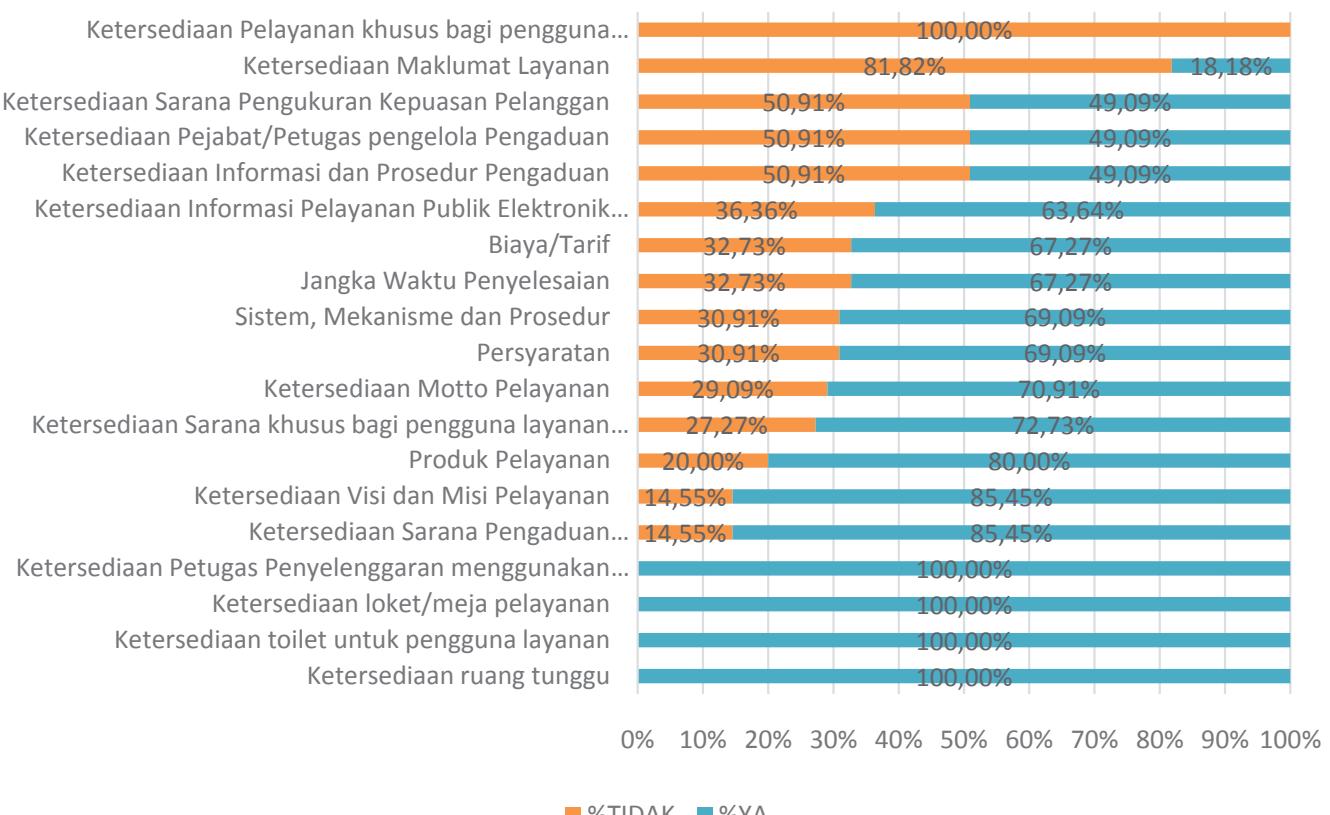
penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 55 produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Banyumas disajikan dalam Grafik 2.51 sebagai berikut:

**Grafik 2.50 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bantul
Kabupaten Bantul**



**Grafik 2.51 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Banyumas
Kabupaten Banyumas**



10. Pemerintah Kabupaten Barito Selatan

Nilai Kepatuhan : 24,82

Zona Kepatuhan : Rendah

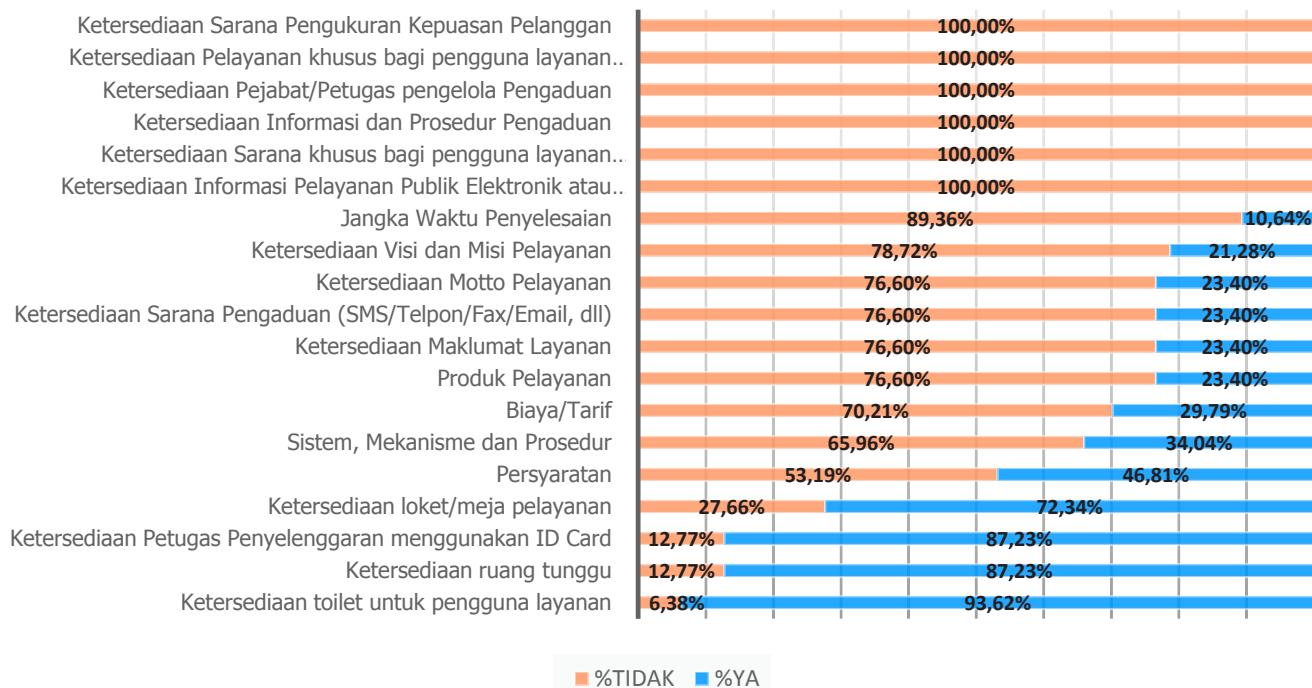
Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 47 (empat puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perdagangan, Koperasi dan

UKM, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Barito Selatan disajikan dalam Grafik 2.52 sebagai berikut:

Grafik 2.52 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Barito Selatan

KABUPATEN BARITO SELATAN



11. Pemerintah Kabupaten Batang

Nilai Kepatuhan : 79,71

Zona Kepatuhan : Sedang

Observasi di Pemerintah Kabupaten Batang, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 63 (enam puluh tiga) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kelautan, Perikanan dan Peternakan, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pangan dan Pertanian, (5) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, (6) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (7) Dinas

Perhubungan, (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM, (9) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Batang disajikan dalam Grafik 2.53 sebagai berikut:

12. Pemerintah Kabupaten Bekasi

Nilai Kepatuhan : 33,14

Zona Kepatuhan : Rendah

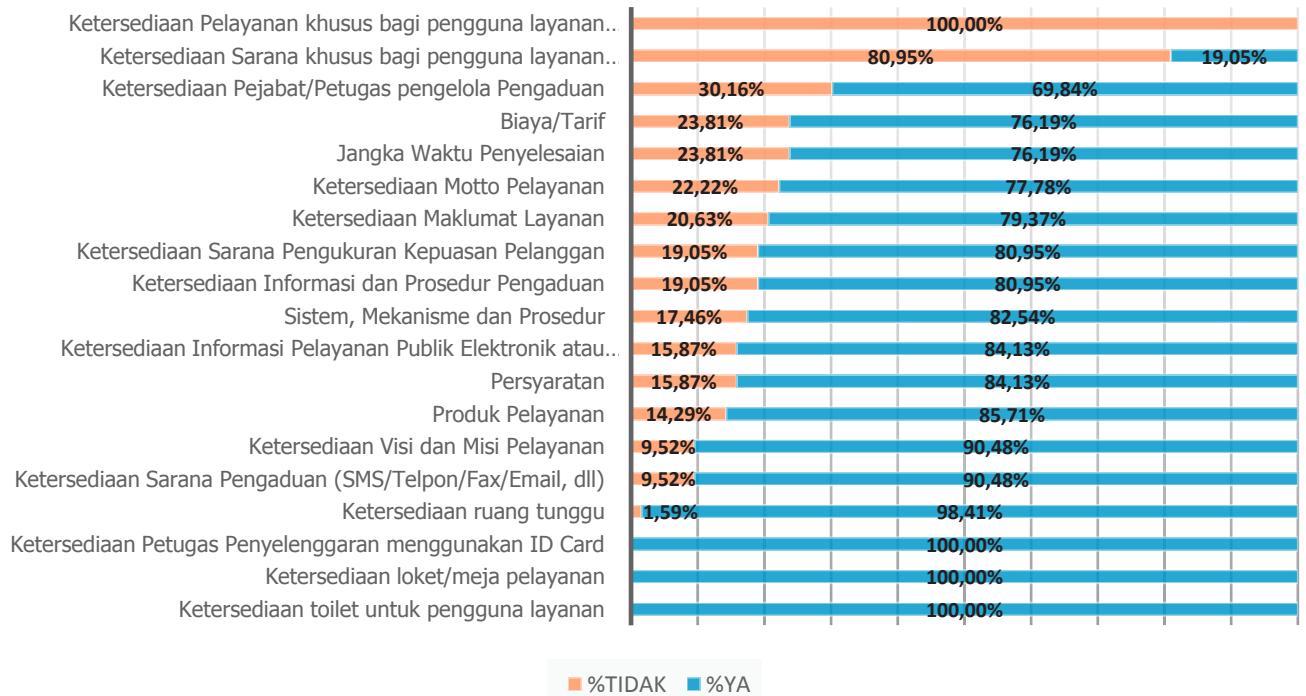
Di Pemerintah Kabupaten Bekasi, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

dilakukan terhadap 55 (lima puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil & Menengah, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Pertanian, Perkebunan dan Kehutanan, (8) Dinas Sosial, (9) Dinas Tata Ruang dan Pemukiman, (10) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bekasi disajikan dalam Grafik 2.54 sebagai berikut:

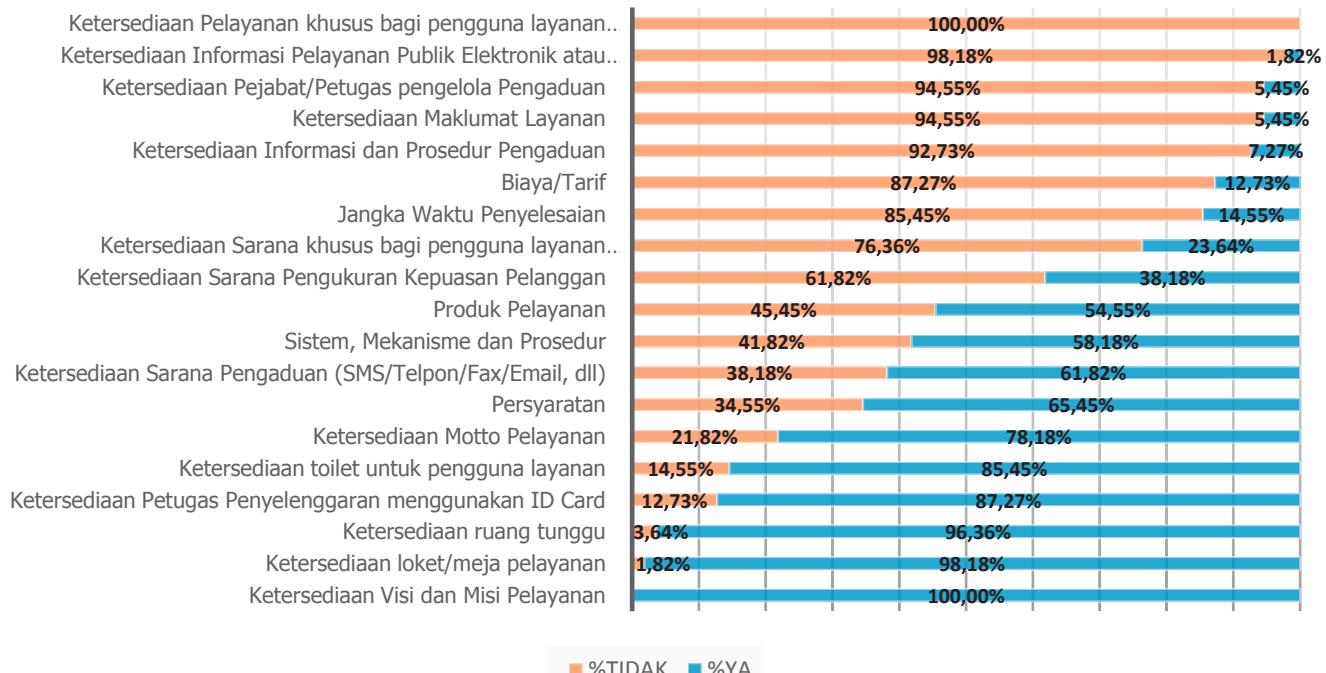
Grafik 2.53 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Batang

KABUPATEN BATANG



Grafik 2.54 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bekasi

KABUPATEN BEKASI



13. Pemerintah Kabupaten Belitung Timur

Nilai Kepatuhan : 96,36

Zona Kepatuhan : Tinggi

Hasil survei kepatuhan yang Ombudsman RI laksanakan di Pemerintah Kabupaten

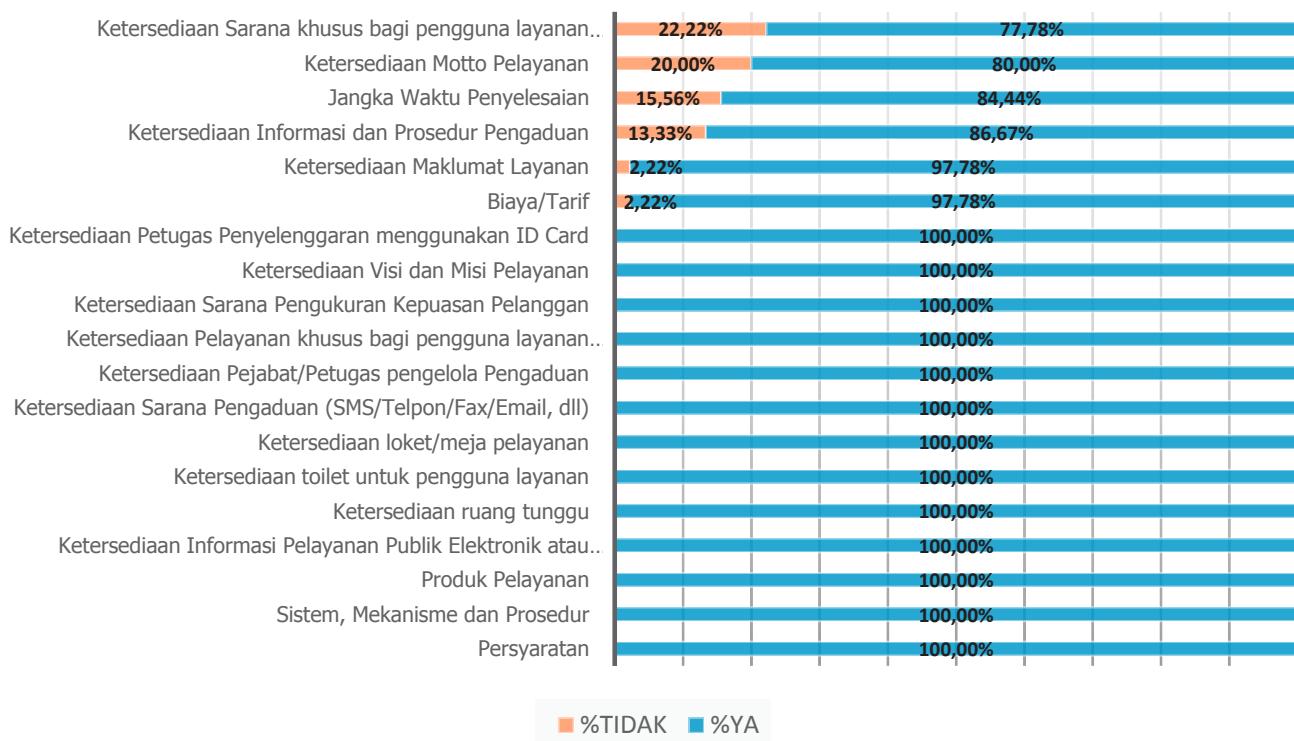
Belitung Timur, dengan lingkup penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 45 produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan

Perdagangan, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, (6) Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UMKM.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Belitung Timur disajikan dalam Grafik 2.55 sebagai berikut:

Grafik 2.55 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur

KABUPATEN BELITUNG TIMUR



14. Pemerintah Kabupaten Belitung

Nilai Kepatuhan : 60,81

Zona Kepatuhan : Sedang

Observasi di Pemerintah Kabupaten Belitung, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 45 (empat puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Sosial, (6) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian, (7) Dinas

Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi, (9) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Belitung disajikan dalam Grafik 2.56 sebagai berikut:

15. Pemerintah Kabupaten Belu

Nilai Kepatuhan : 42,10

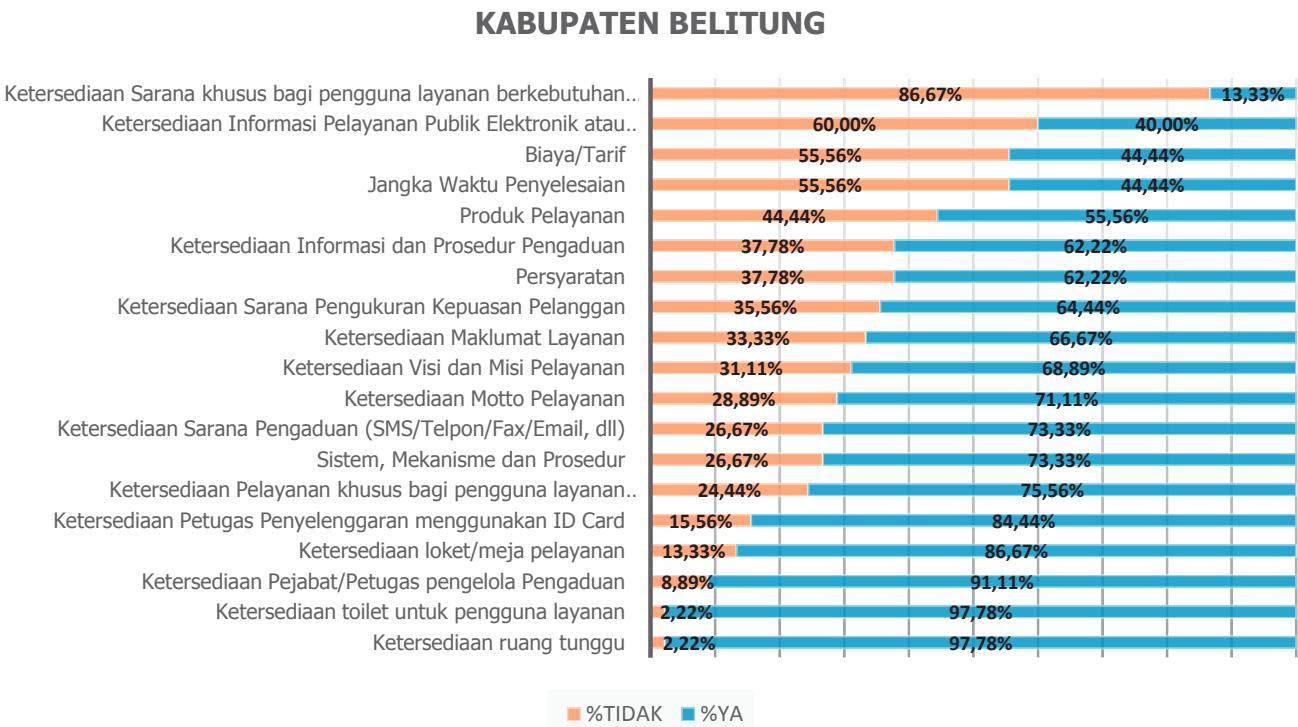
Zona Kepatuhan : Rendah

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 62 (enam puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 14 (empat belas) Unit Layanan, yaitu: (1)

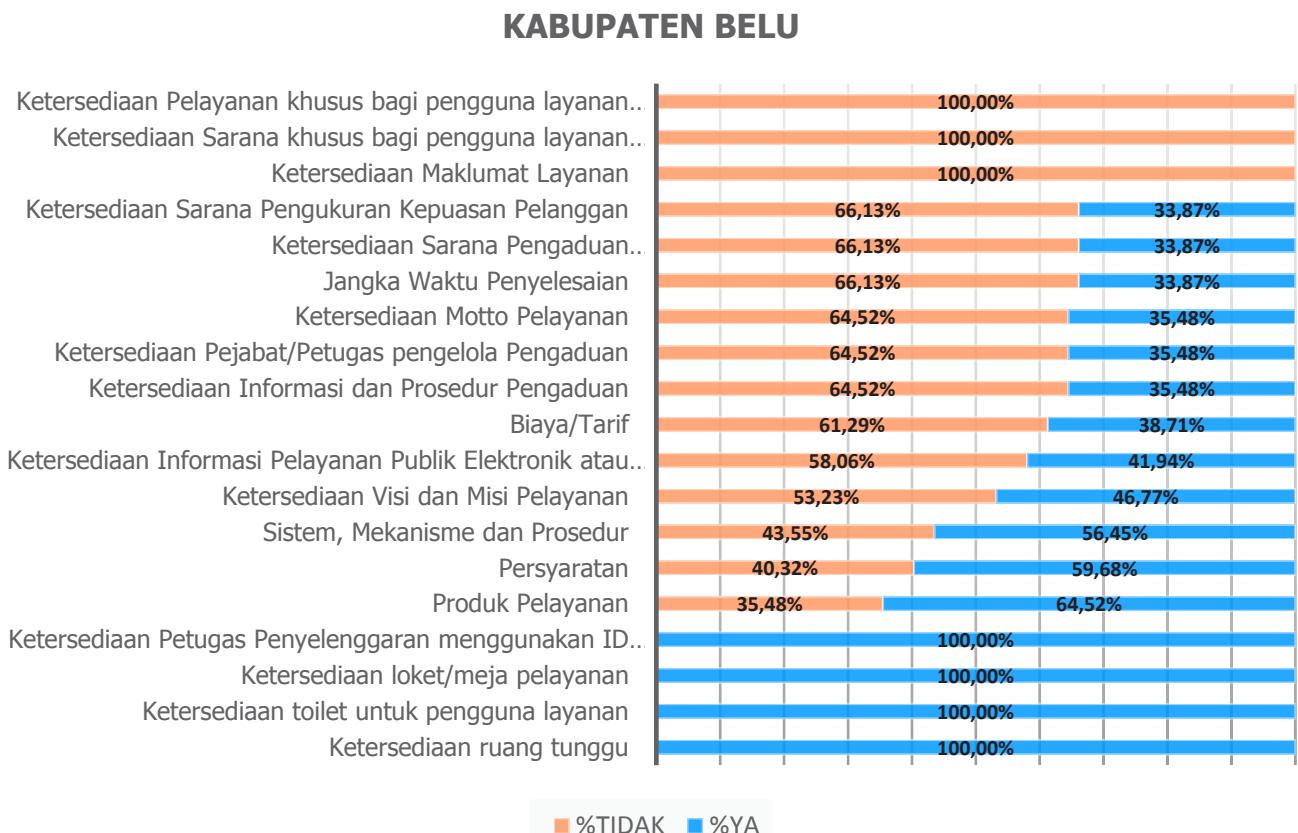
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (7) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (8) Dinas Pendidikan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (11) Dinas Peternakan, (12) Dinas Sosial, (13) Dinas Tanaman, Pangan, Hortikultura dan Perkebunan, (14) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Belu disajikan dalam Grafik 2.57 sebagai berikut:

Grafik 2.56 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Belitung



Grafik 2.57 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Belu



16. Pemerintah Kabupaten Bengkulu Selatan

Nilai Kepatuhan : 30,25

Zona Kepatuhan : Rendah

Observasi yang dilakukan Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Bengkulu Selatan dengan hasil penilaian tentang

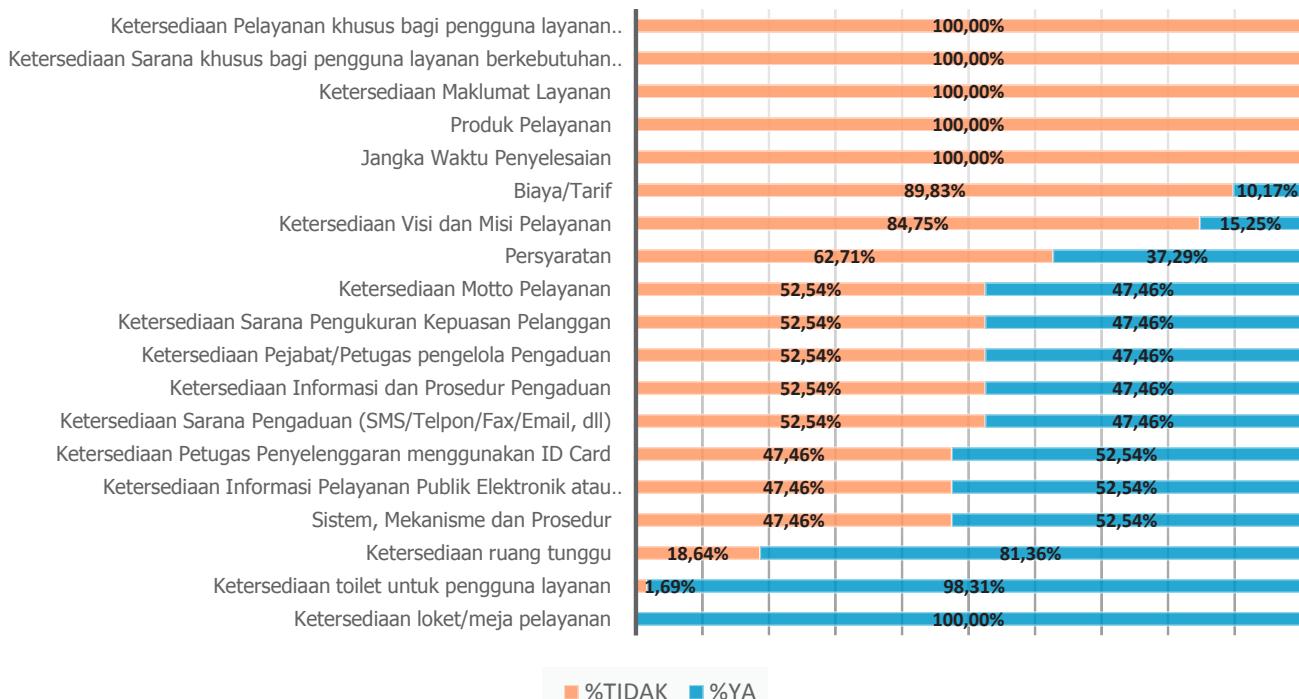
tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Bagian Pemerintahan dan Otonomi Daerah, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Pertanian, (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bengkulu Selatan disajikan dalam Grafik 2.58 sebagai berikut :

Grafik 2.58 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Begkulu Selatan

KABUPATEN BENGKULU SELATAN



17. Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara

Nilai Kepatuhan : 92,91

Zona Kepatuhan : Tinggi

Untuk observasi yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 58 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Badan Pendapatan Daerah, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Koperasi dan UKM, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Penanaman Modal, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan,

(8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Sosial, (10) Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Peternakan, (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara disajikan dalam Grafik 2.59 sebagai berikut:

18. Pemerintah Kabupaten Berau

Nilai Kepatuhan : 72,88

Zona Kepatuhan : Kuning

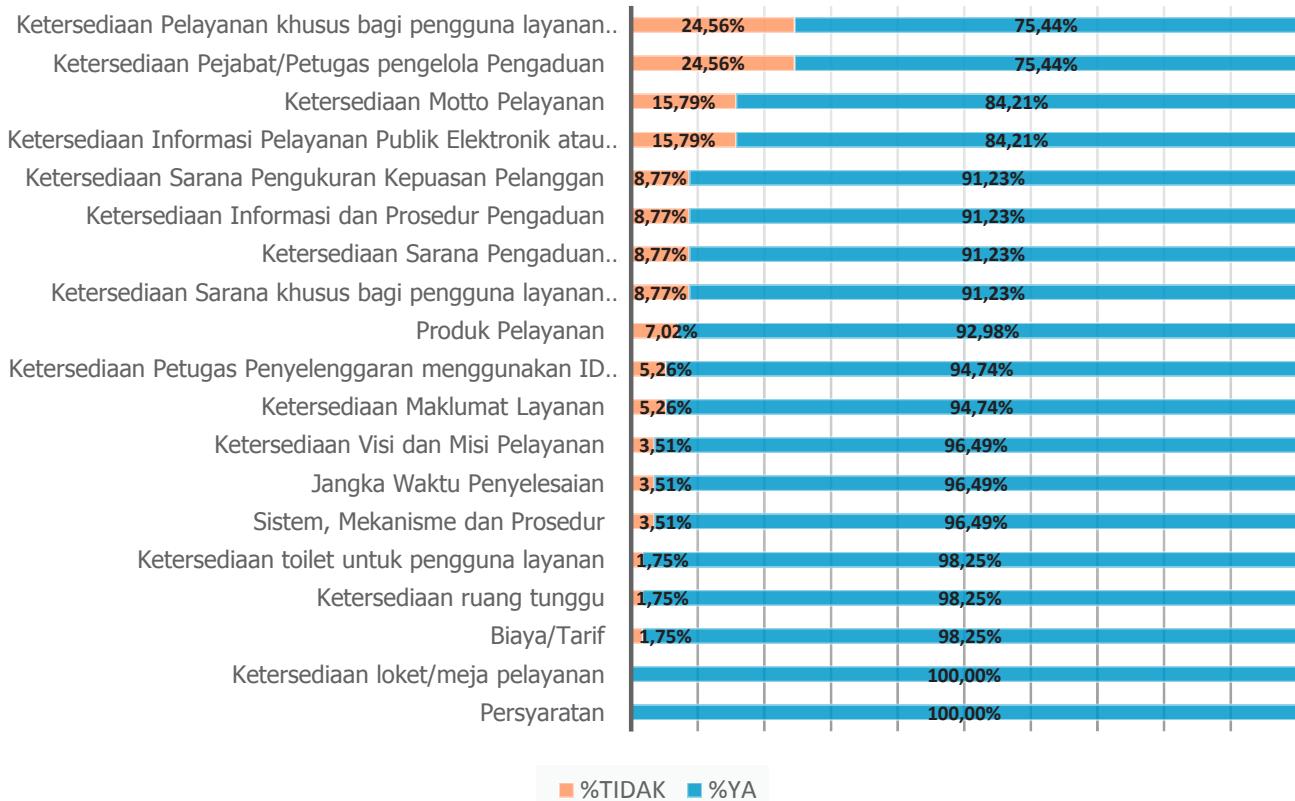
Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

dilakukan terhadap 62 (enam puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (4) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (5) Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanahan, (9) Dinas Pertanian dan Peternakan, (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Berau disajikan dalam Grafik 2.60 sebagai berikut:

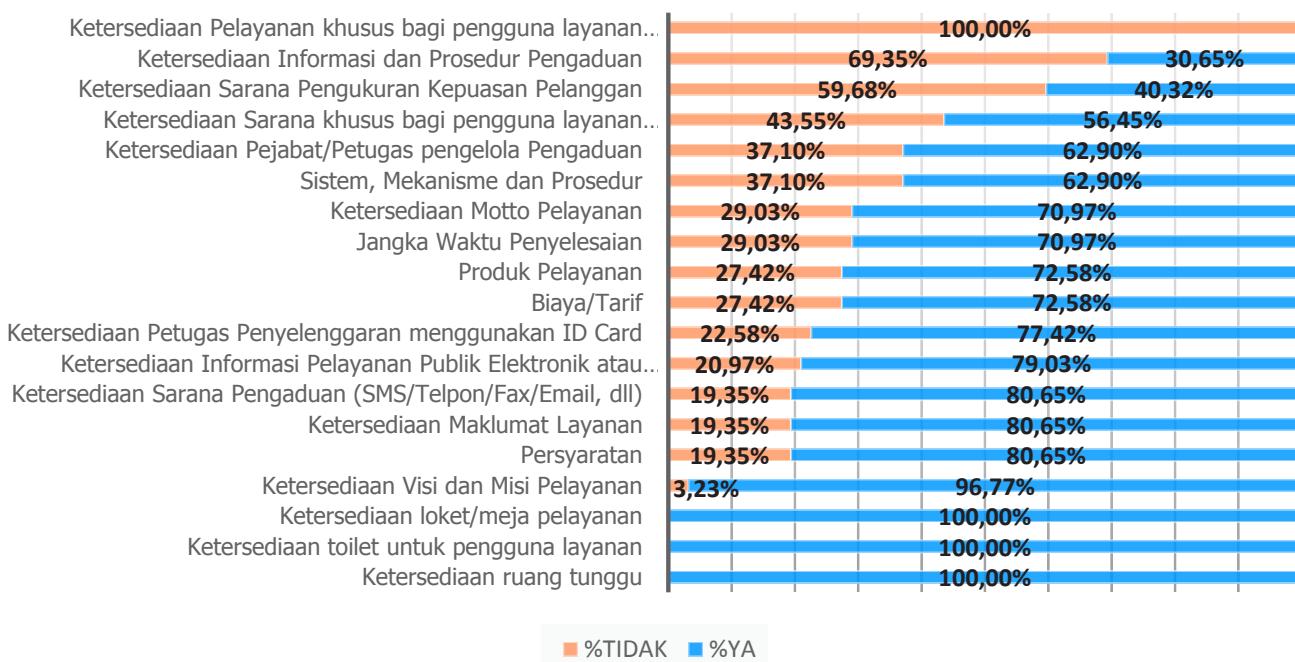
Grafik 2.59 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara

KABUPATEN BENGKULU UTARA



Grafik 2.60 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Berau

KABUPATEN BERAU



19. Pemerintah Kabupaten Biak Numfor

Nilai Kepatuhan : 27,34

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Biak Numfor, penilaian tentang tingkat

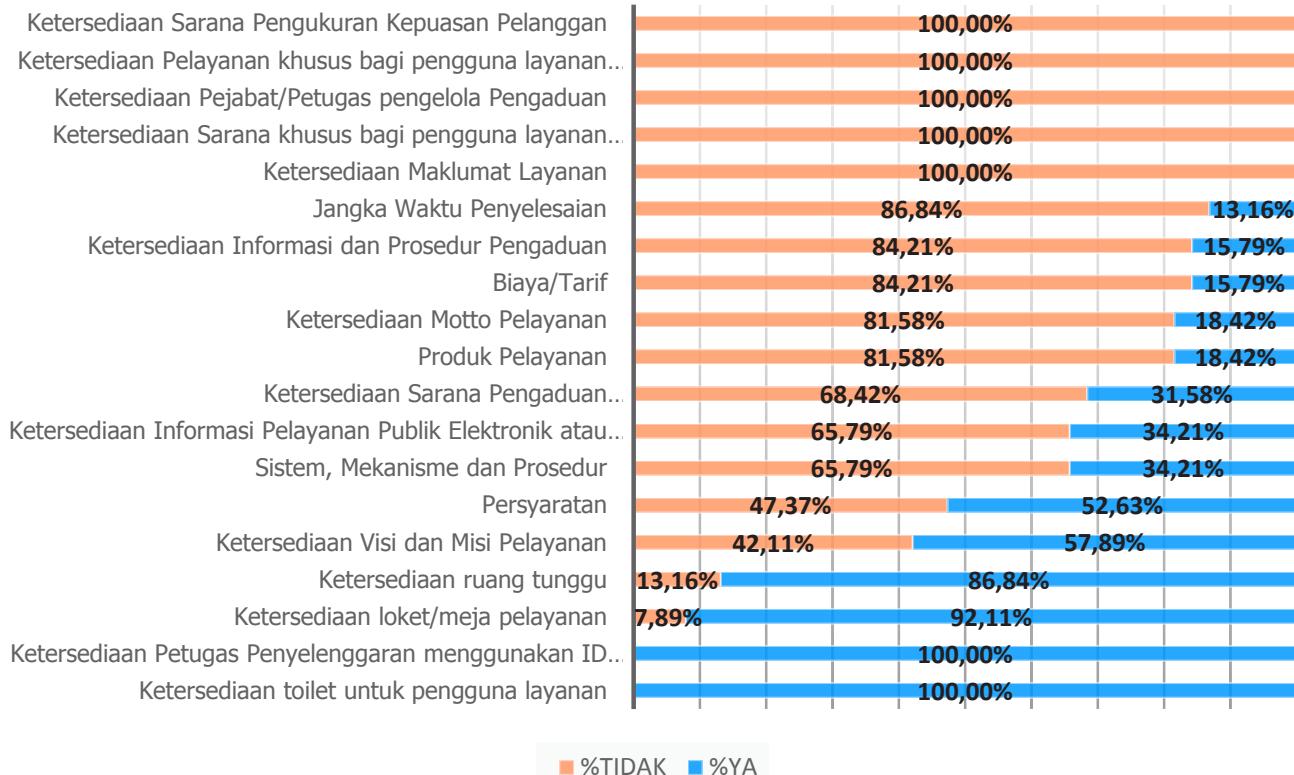
kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 38 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Kesejahteraan Sosial, (4) Dinas Koperasi dan UKM, (5) Dinas Lingkungan Hidup, (6) Dinas Pariwisata, (7) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Perizinan Terpadu Satu Pintu, (8) Dinas Pendidikan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (11) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Biak Numfor disajikan dalam Grafik 2.61 sebagai berikut:

Grafik 2.61 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Biak Numfor

KABUPATEN BIAK NUMFOR



20. Pemerintah Kabupaten Bintan

Nilai Kepatuhan : 47,91

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk observasi yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Bintan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 65 produk pelayanan yang tersebar di 12 (tiga belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (7) Dinas Penanaman Modal Pelayanan

Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, (8) Dinas Pendidikan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Pertanian, (11) Dinas Sosial, (12) Upt Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bintan disajikan dalam Grafik 2.62 sebagai berikut:

21. Pemerintah Kabupaten Boalemo

Nilai Kepatuhan : 8,71

Zona Kepatuhan : Rendah

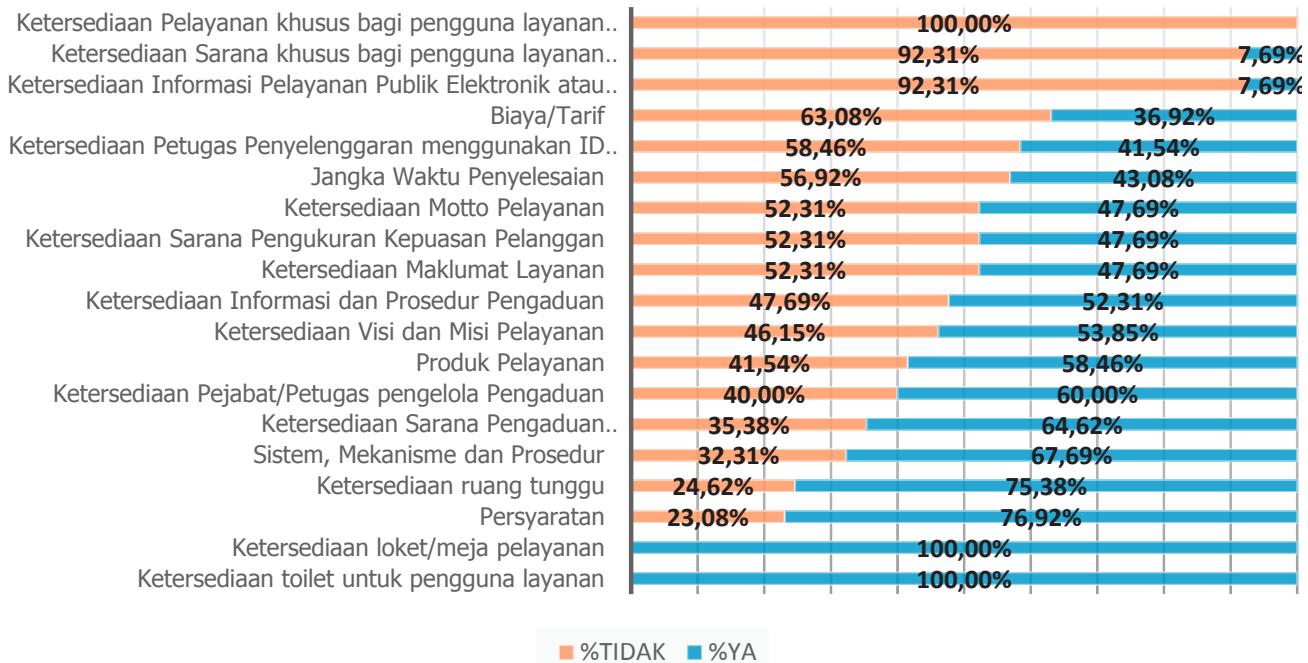
Ombudsman RI melakukan observasi

dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Boalemo yang dilakukan terhadap 53 produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan, (3) Dinas Penanaman Modal Energi dan Sumber Daya Mineral, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Perhubungan dan Pertanahan, (6) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Boalemo disajikan dalam Grafik 2.63 sebagai berikut:

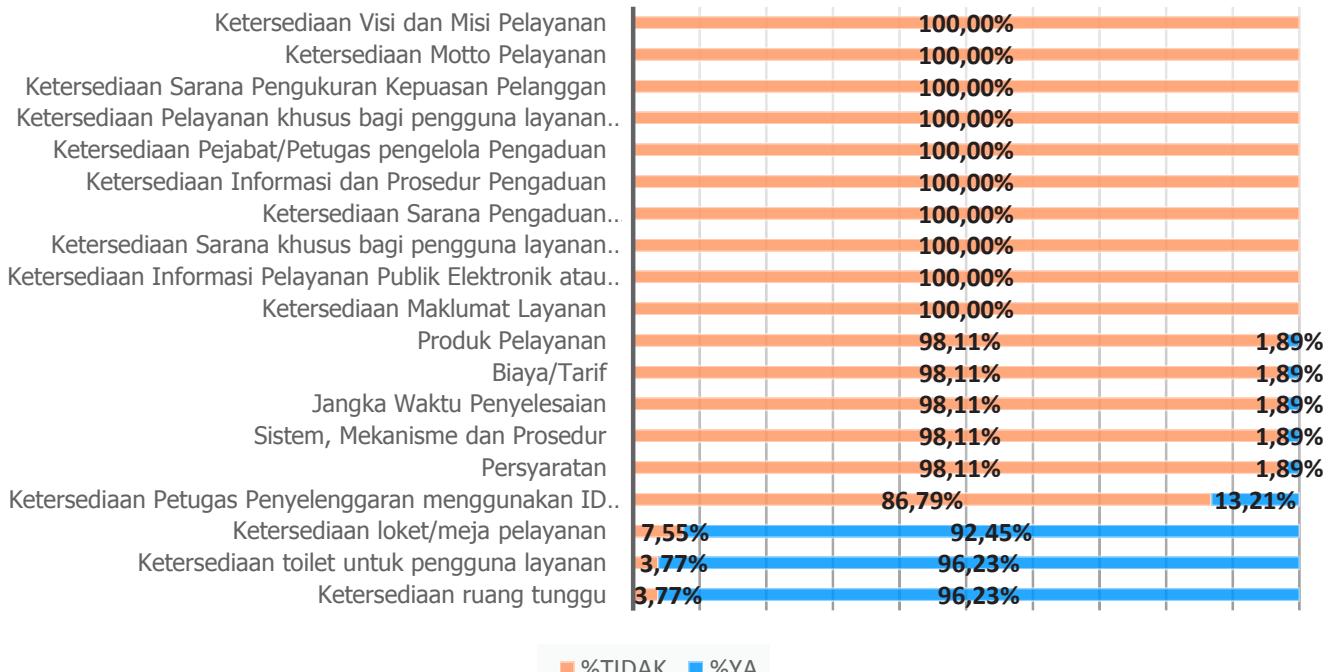
Grafik 2.62 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bintan

KABUPATEN BINTAN



Grafik 2.63 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Boalemo

KABUPATEN BOALEMO



22. Pemerintah Kabupaten Bogor

Nilai Kepatuhan : 49,34
Zona Kepatuhan : Rendah

Ombudsman RI melakukan observasi di Pemerintah Kabupaten Bogor, dengan hasil penilaian tingkat kepatuhan terhadap

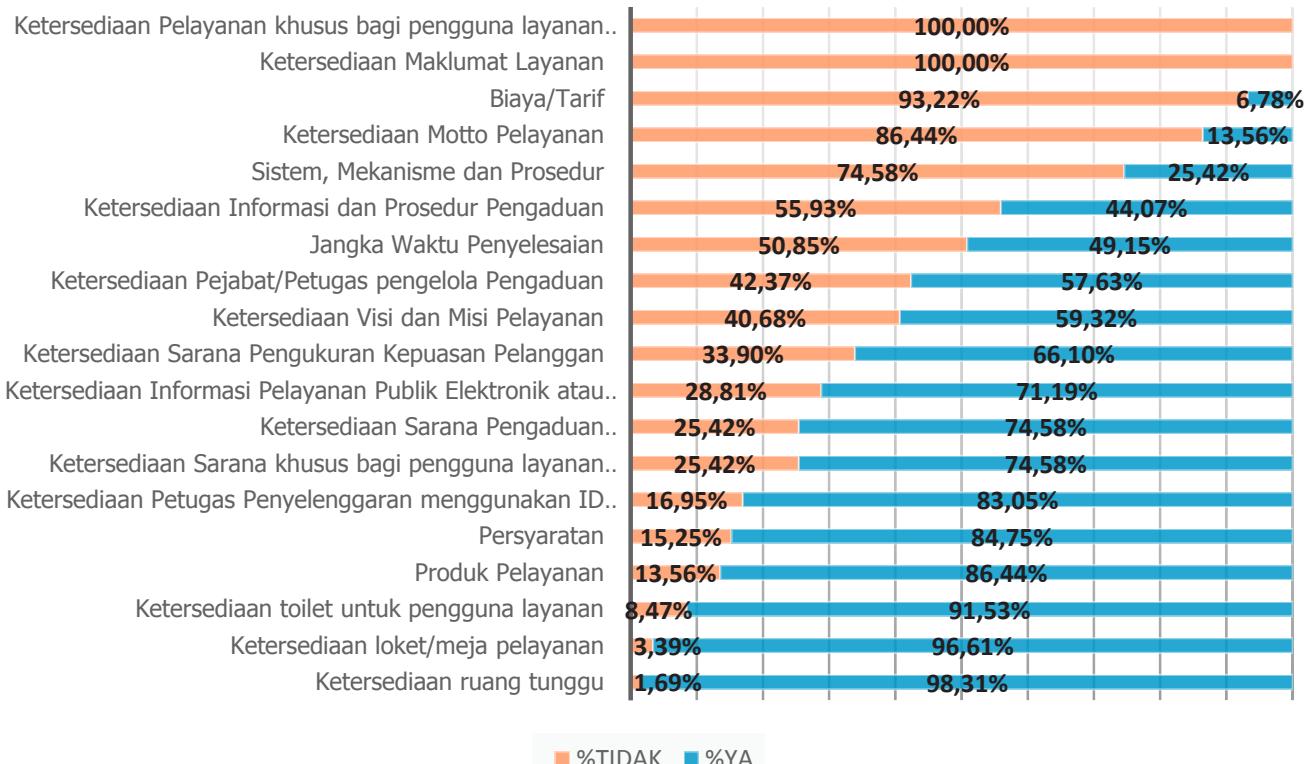
standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Perdagangan dan Perindustrian, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Sosial, (9) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bogor disajikan dalam Grafik 2.64 sebagai berikut:

Grafik 2.64 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bogor

KABUPATEN BOGOR



23. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro

Nilai Kepatuhan : 57,77
Zona Kepatuhan : Sedang

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Bojonegoro yang dilakukan terhadap 50 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (5) Dinas Lingkungan Hidup, (6) Dinas Pariwisata, (8) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (9) Dinas Pendidikan,

(10) Dinas Perhubungan, (11) Dinas Peternakan dan Perikanan, (12) Dinas Sosial, (13) Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bojonegoro disajikan dalam Grafik 2.65 sebagai berikut:

24. Pemerintah Kabupaten Bombana

Nilai Kepatuhan : 35,97
Zona Kepatuhan : Rendah

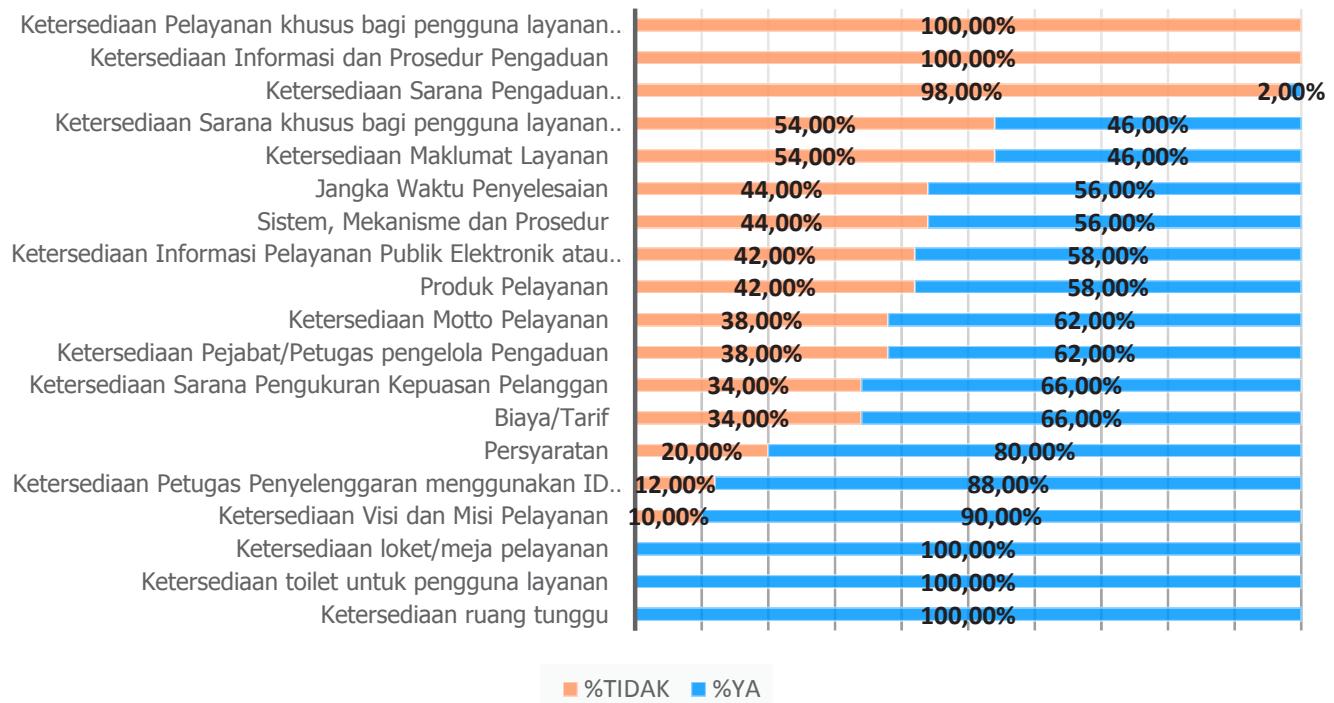
Untuk Pemerintah Kabupaten Bombana, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

dilakukan terhadap 65 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga, (5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM, (10) Dinas Pertanian, (11) Dinas Sosial, (12) Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bombana disajikan dalam Grafik 2.66 sebagai berikut:

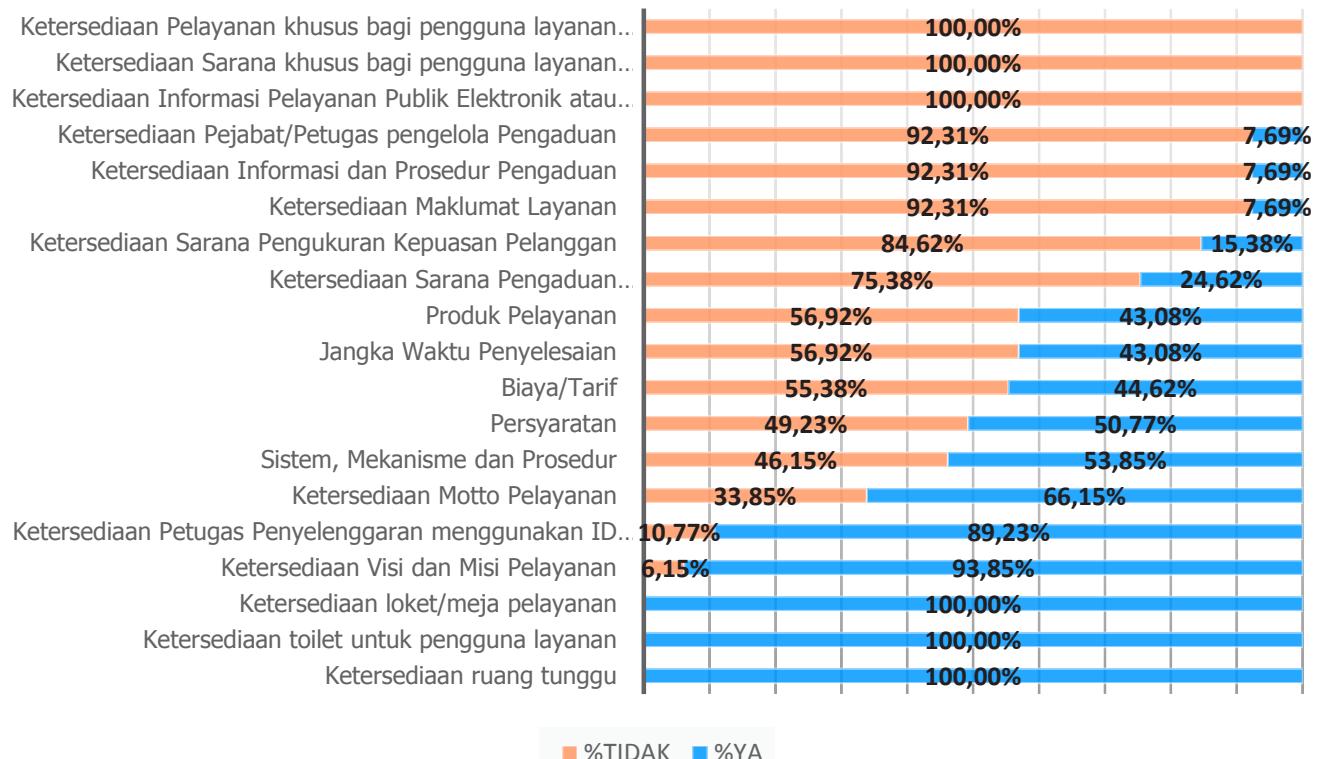
Grafik 2.65 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro

KABUPATEN BOJONEGORO



Grafik 2.66 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bombana

KABUPATEN BOMBANA



25. Pemerintah Kabupaten Bone Bolango

Nilai Kepatuhan : 31,42

Zona Kepatuhan : Rendah

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

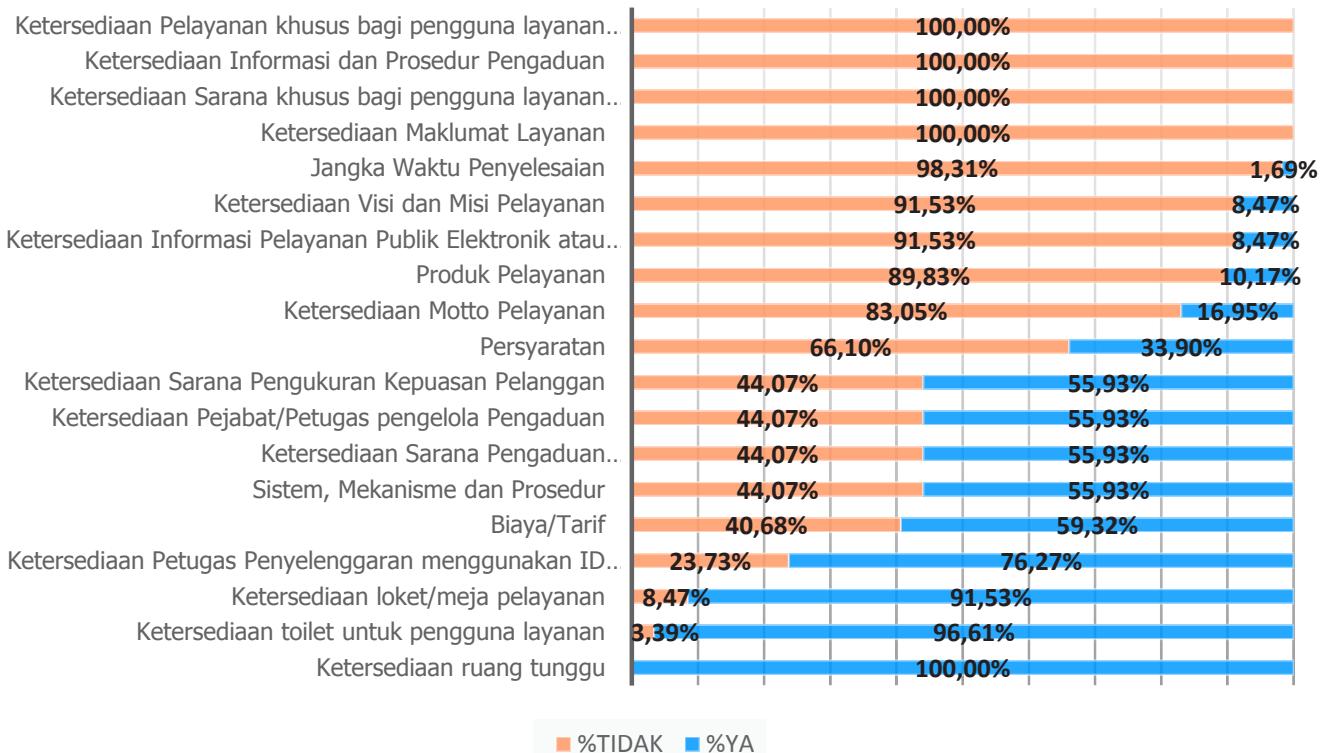
dilakukan terhadap 59 (lima puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, (3) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, (4) Dinas Pendidikan dan

Kebudayaan, (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UMKM, (7) Dinas Pertanian dan Peternakan, (8) Dinas Sosial

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bone Bolango disajikan dalam Grafik 2.67 sebagai berikut:

Grafik 2.67 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango

KABUPATEN BONE BOLANGO



26. Pemerintah Kabupaten Bone

Nilai Kepatuhan : 63,78

Zona Kepatuhan : Sedang

Observasi di Pemerintah Kabupaten Bone, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 69 (enam puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Ketenagakerjaan, (3) Dinas Koperasi dan UMKM, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian,

Tanaman Pangan dan Hortikultura, (9) Dinas Sosial

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bone disajikan dalam Grafik 2.68 sebagai berikut:

27. Pemerintah Kabupaten Buleleng

Nilai Kepatuhan : 60,86

Zona Kepatuhan : Sedang

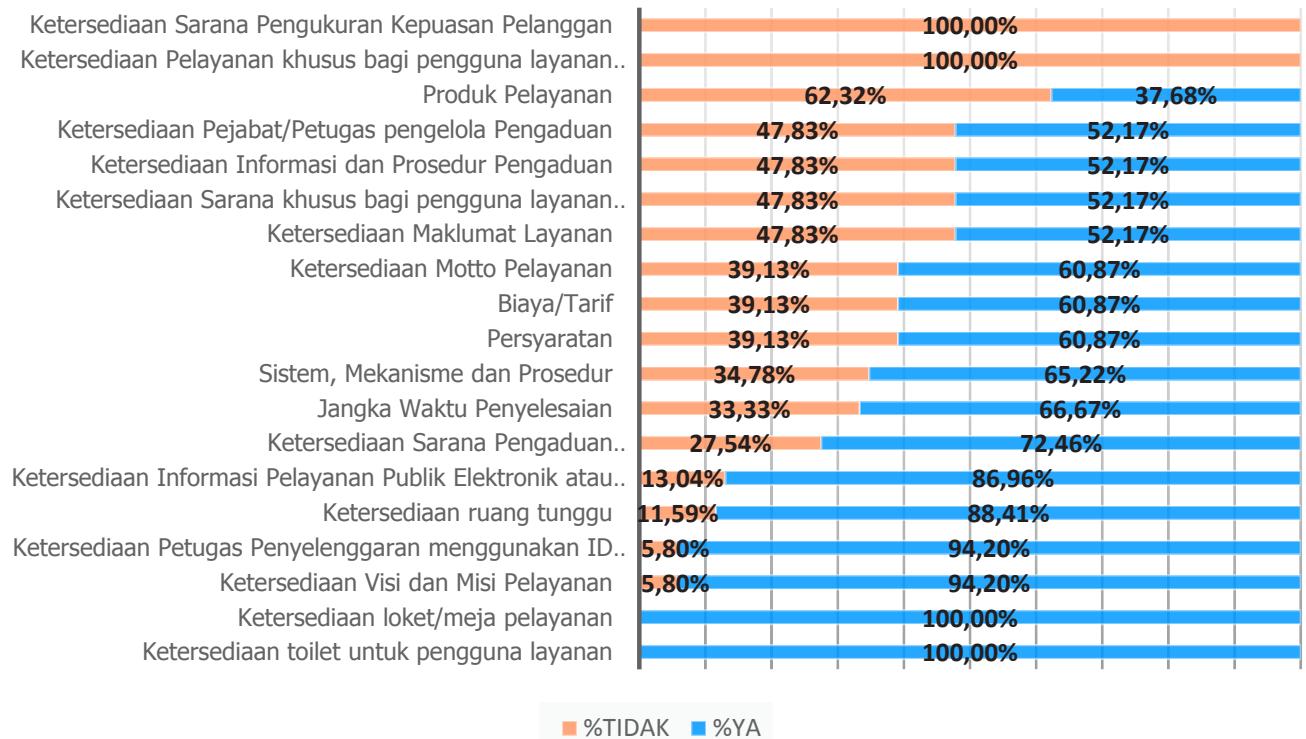
Di Pemerintah Kabupaten Buleleng, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 62 (enam puluh

dua) produk pelayanan yang tersebar di 11 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga, (7) Dinas Perdagangan dan Perindustrian, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Pertanian, (10) Dinas Sosial, (12) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Buleleng disajikan dalam Grafik 2.69 sebagai berikut:

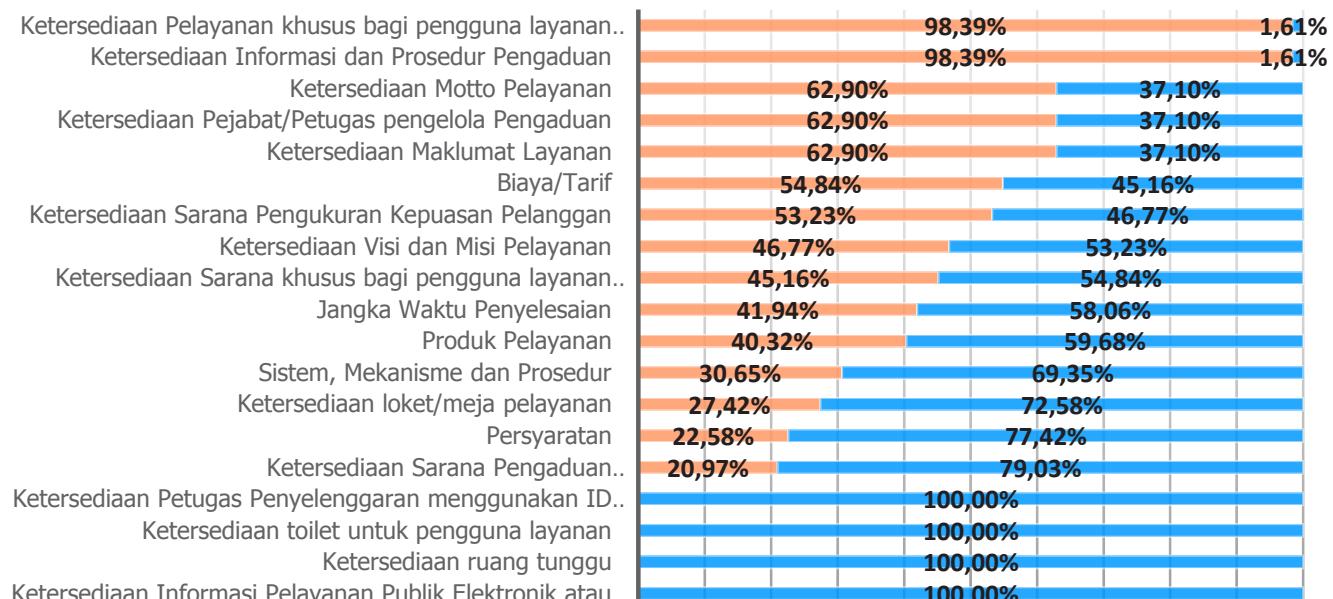
Grafik 2.68 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bone

KABUPATEN BONE



Grafik 2.69 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Buleleng

KABUPATEN BULELENG



28. Pemerintah Kabupaten Bulungan

Nilai Kepatuhan : 37,62

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk observasi yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Bulungan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap

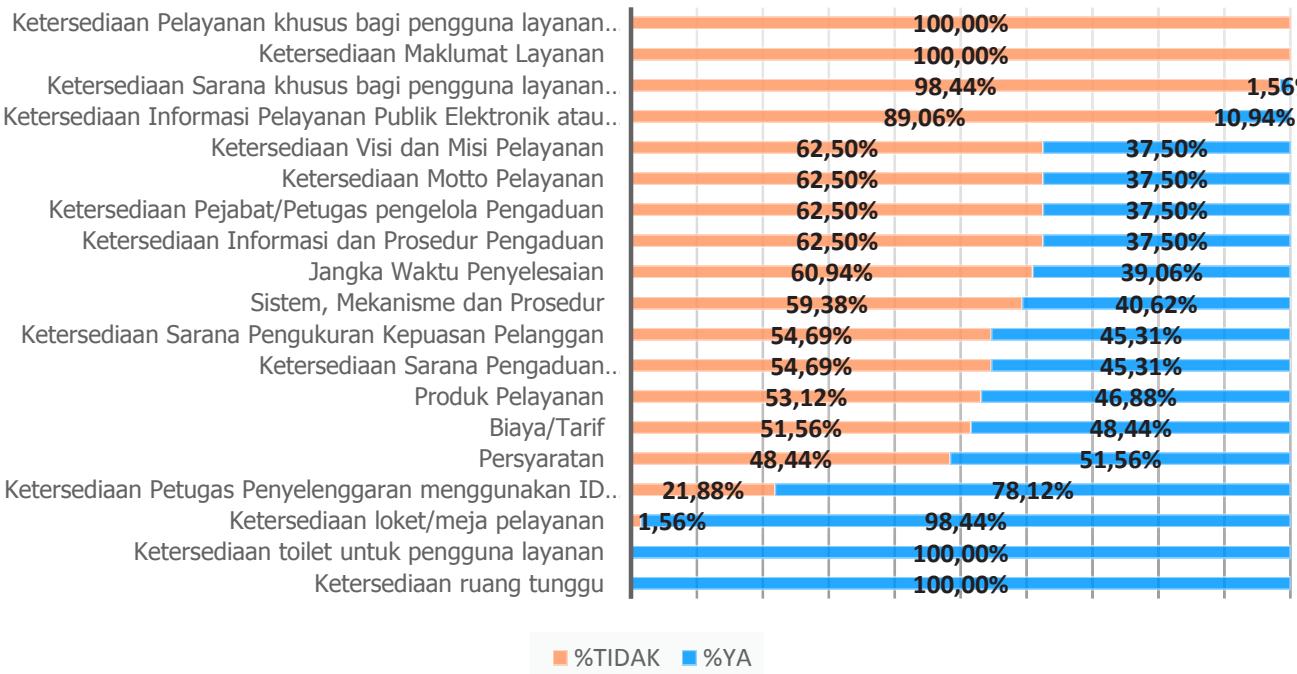
standar pelayanan publik dilakukan terhadap 65 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pekerjaan Umum, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas

Perhubungan, (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi, (9) Dinas Pertanian, (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bulungan disajikan dalam Grafik 2.70 sebagai berikut:

Grafik 2.70 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bulungan

KABUPATEN BULUNGAN



29. Pemerintah Kabupaten Buru

Nilai Kepatuhan : 48,23

Zona Kepatuhan : Rendah

Observasi di Pemerintah Kabupaten Buru, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 51 (lima puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pariwisata, (5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (8) Dinas

Perhubungan, (9) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (10) Dinas Pertanian, (11) Dinas Sosial, dan (12) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Buru disajikan dalam Grafik 2.71 sebagai berikut:

30. Pemerintah Kabupaten Ciamis

Nilai Kepatuhan : 45,28

Zona Kepatuhan : Rendah

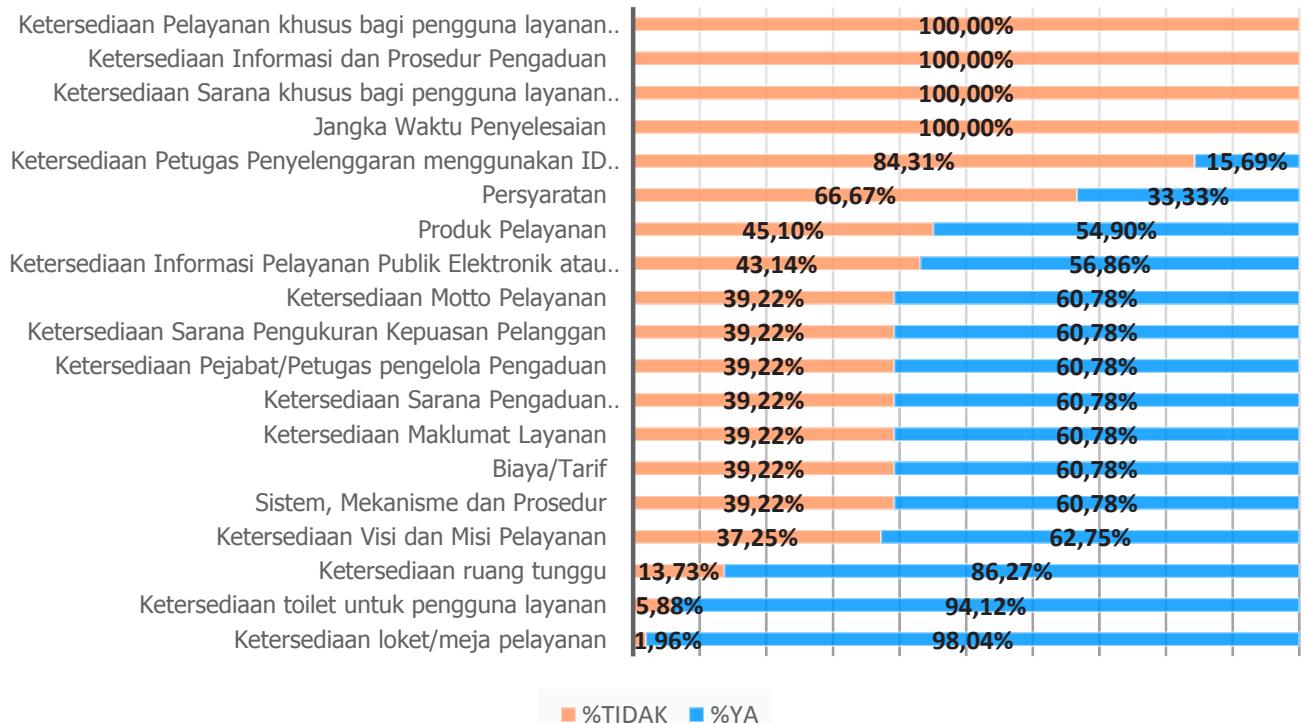
Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

dilakukan terhadap 60 (enam puluh) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, (7) Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup, (8) Dinas Peternakan dan Perikanan, (9) Dinas Sosial,(10) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Ciamis disajikan dalam Grafik 2.72 sebagai berikut:

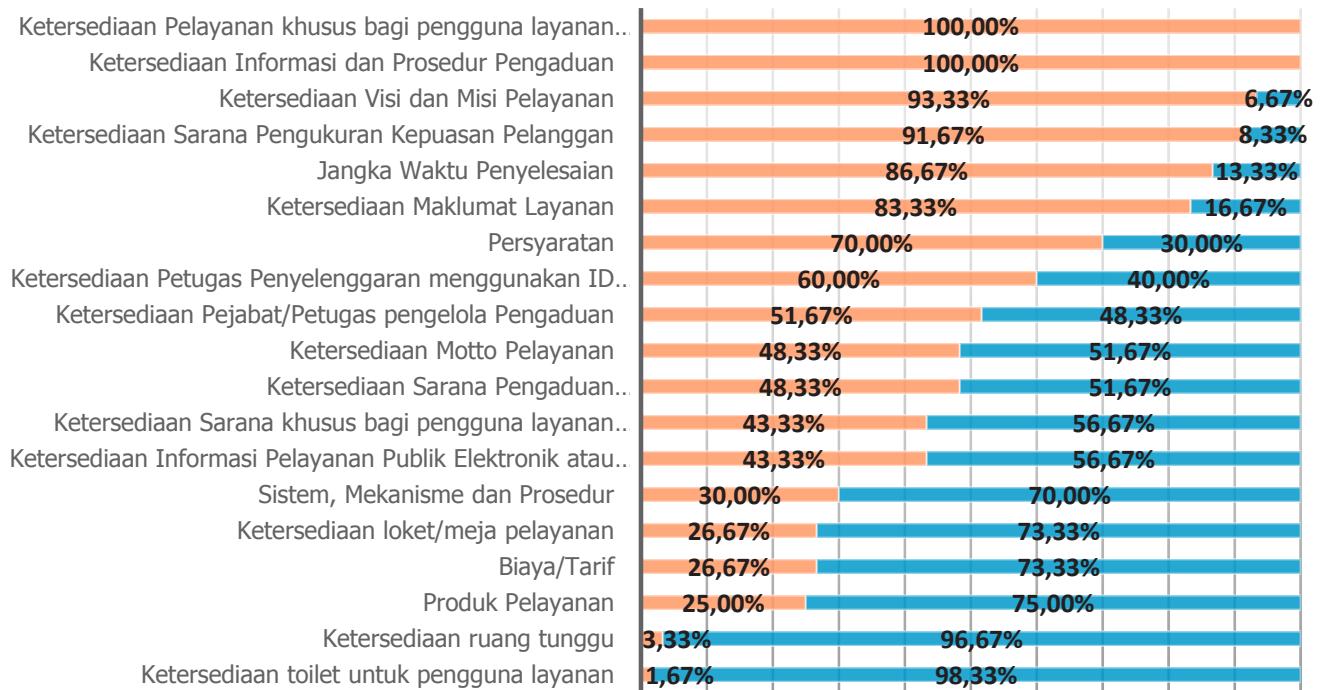
Grafik 2.71 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Buru

KABUPATEN BURU



Grafik 2.72 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Ciamis

KABUPATEN CIAMIS



31. Pemerintah Kabupaten Deli Serdang

Nilai Kepatuhan : **85,63**
Zona Kepatuhan : **Tinggi**

Ombudsman RI melakukan observasi di Pemerintah Kabupaten Deli Serdang,

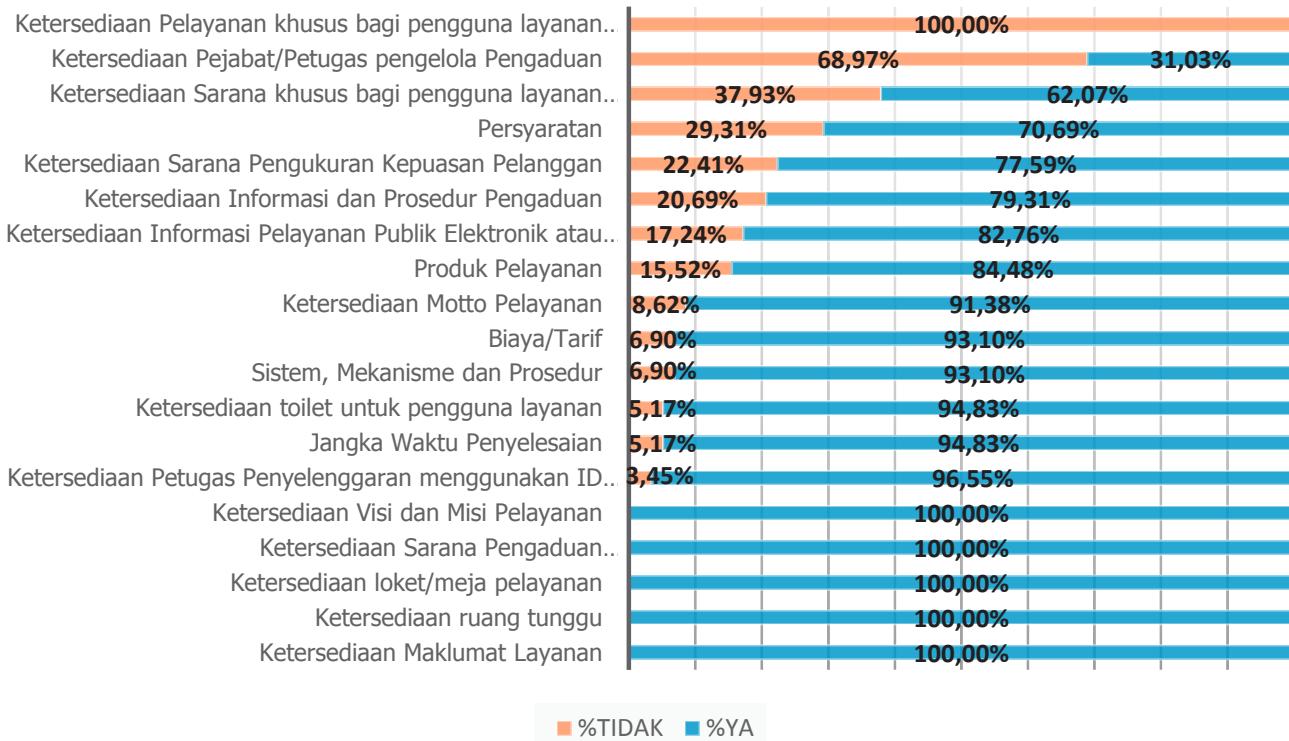
penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 58 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Ketenagakerjaan, (4) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (5) Dinas Lingkungan Hidup, (6) Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Deli Serdang disajikan dalam Grafik 2.73 sebagai berikut:

Grafik 2.73 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang

KABUPATEN DELI SERDANG



32. Pemerintah Kabupaten Donggala

Nilai Kepatuhan : **35,02**
Zona Kepatuhan : **Rendah**

Untuk Pemerintah Kabupaten Donggala, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 66 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (7) Dinas

Perindustrian dan Perdagangan, (8) Dinas Sosial, dan (9) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Donggala disajikan dalam Grafik 2.74 sebagai berikut:

33. Pemerintah Kabupaten Garut

Nilai Kepatuhan : **88,47**
Zona Kepatuhan : **Tinggi**

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Garut yang

dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Perikanan dan Peternakan, (9) Dinas Pertanian, (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Garut disajikan dalam Grafik 2.75 sebagai berikut:

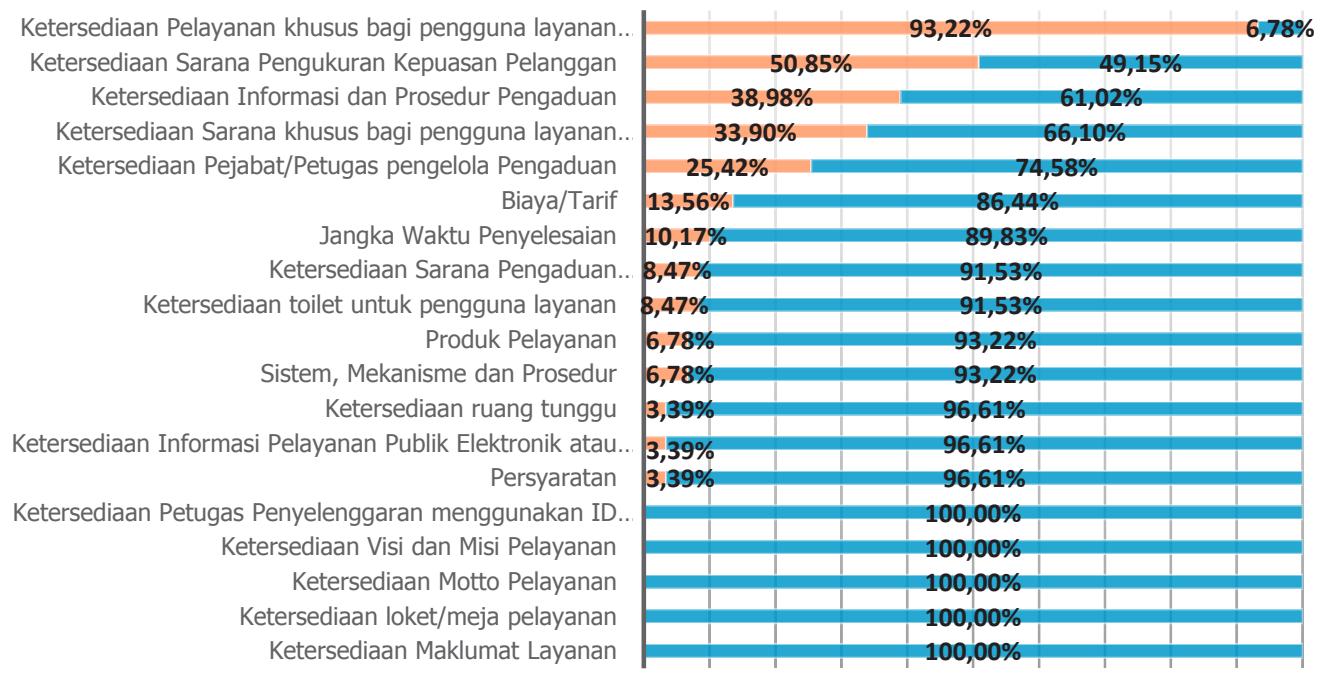
Grafik 2.74 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Donggala

KABUPATEN DONGGALA



Grafik 2.75 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Garut

KABUPATEN GARUT



34. Pemerintah Kabupaten Gorontalo

Nilai Kepatuhan : 22,94

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk observasi yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Gorontalo, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 54 produk pelayanan

yang tersebar di 14 (empat belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4)

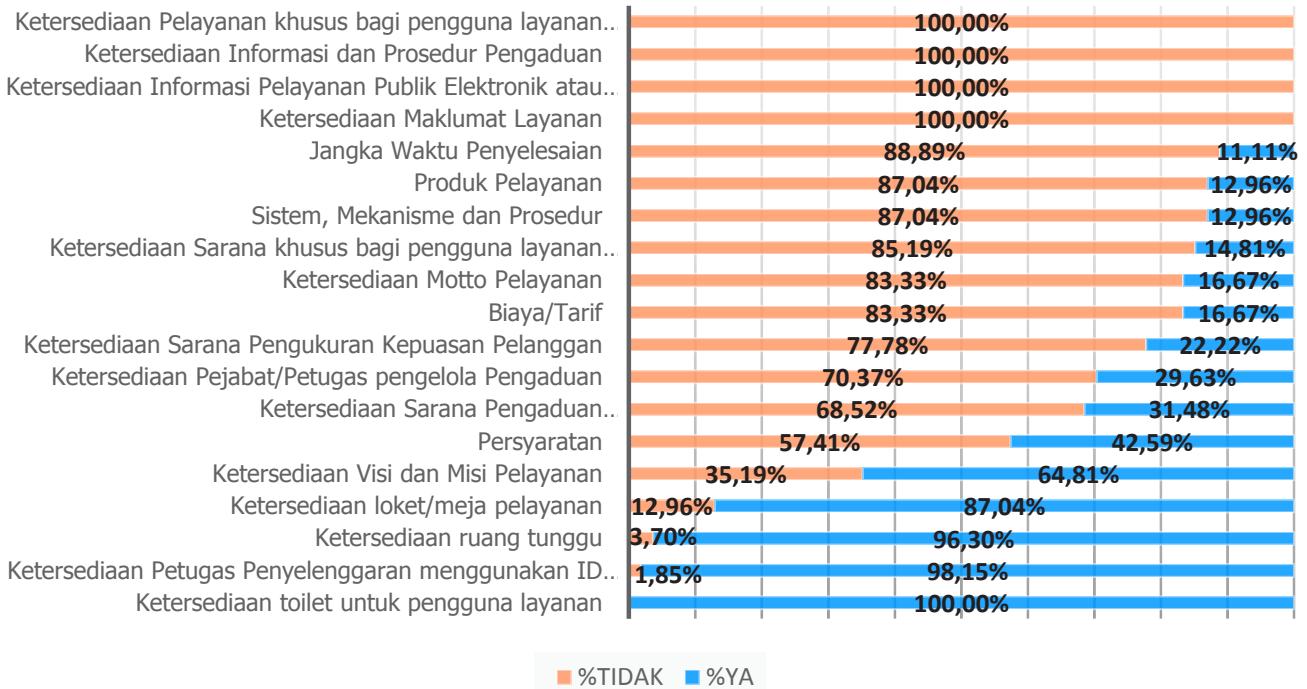
Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (5) Dinas Lingkungan Hidup dan Sumber Daya Alam, (6) Dinas Pekerja Umum dan Tata Ruang, (7) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (8) Dinas

Pendidikan dan Kebudayaan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (11) Dinas Pertanian, (12) Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan, (13) Dinas Sosial, dan (14) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Gorontalo disajikan dalam Grafik 2.76 sebagai berikut:

Grafik 2.76 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gorontalo

KABUPATEN GORONTALO



35. Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul

Nilai Kepatuhan : 69,48

Zona Kepatuhan : Sedang

Observasi yang dilakukan Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul dengan hasil penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 60 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu, (7) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (8) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (9) Dinas Perindustrian dan Perdagangan,(10) Dinas Pertanian dan Pangan, (11) Dinas Sosial, dan (12) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul disajikan dalam Grafik 2.77 sebagai berikut:

36. Pemerintah Kabupaten Gunung Mas

Nilai Kepatuhan : 32,03

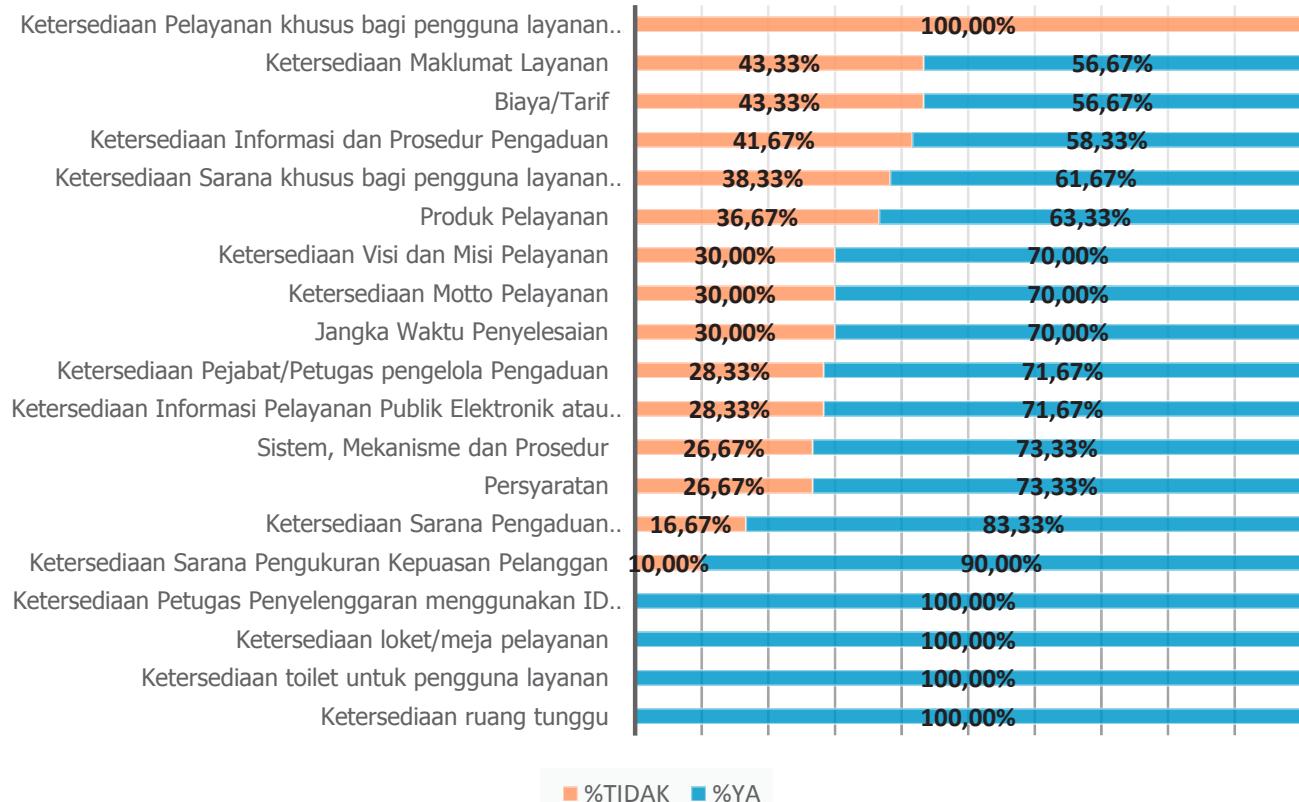
Zona Kepatuhan : Rendah

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Gunung Mas yang dilakukan terhadap 45 produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (3) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (4) Dinas Perhubungan, (5) Dinas Sosial, (6) Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Gunung Mas disajikan dalam Grafik 2.78 sebagai berikut:

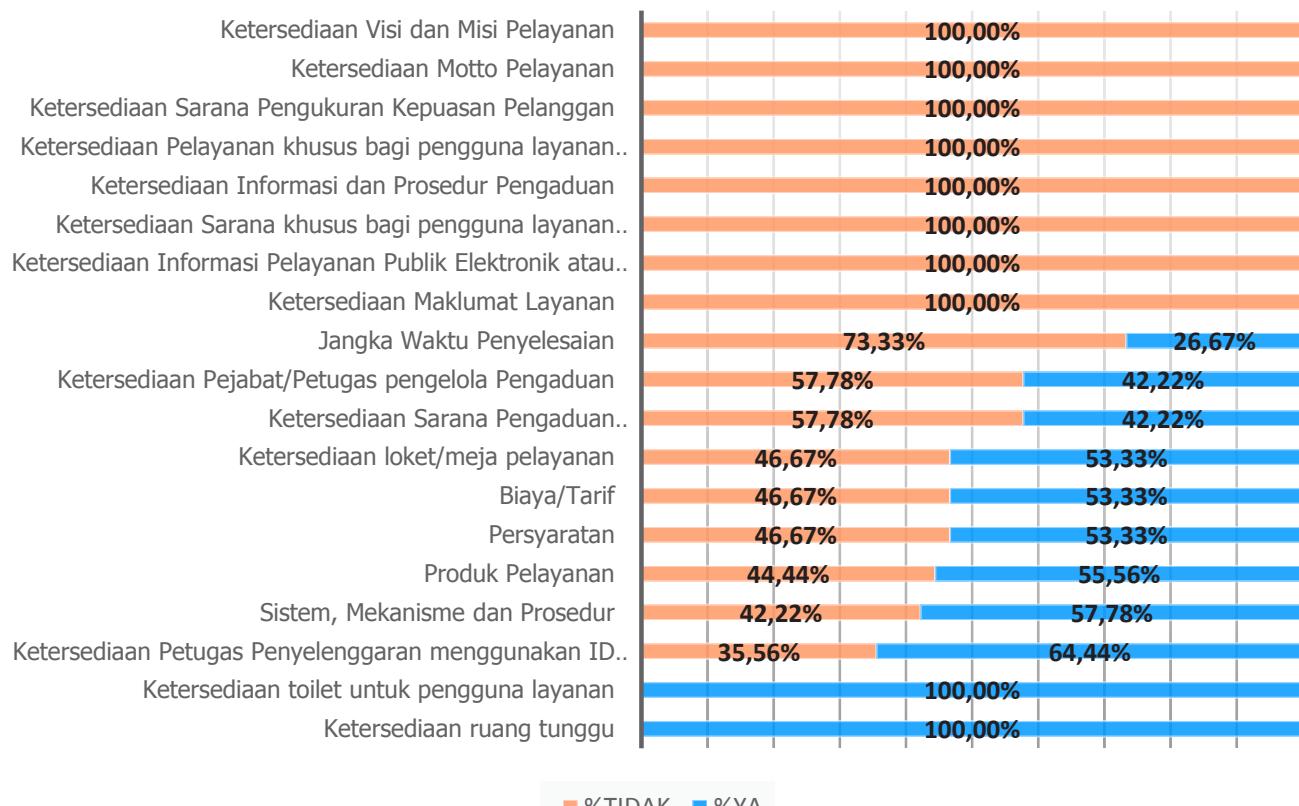
Grafik 2.77 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul

KABUPATEN GUNUNGKIDUL



Grafik 2.78 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas

KABUPATEN GUNUNG MAS



37. Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah

Nilai Kepatuhan : 18,67

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah, penilaian tentang

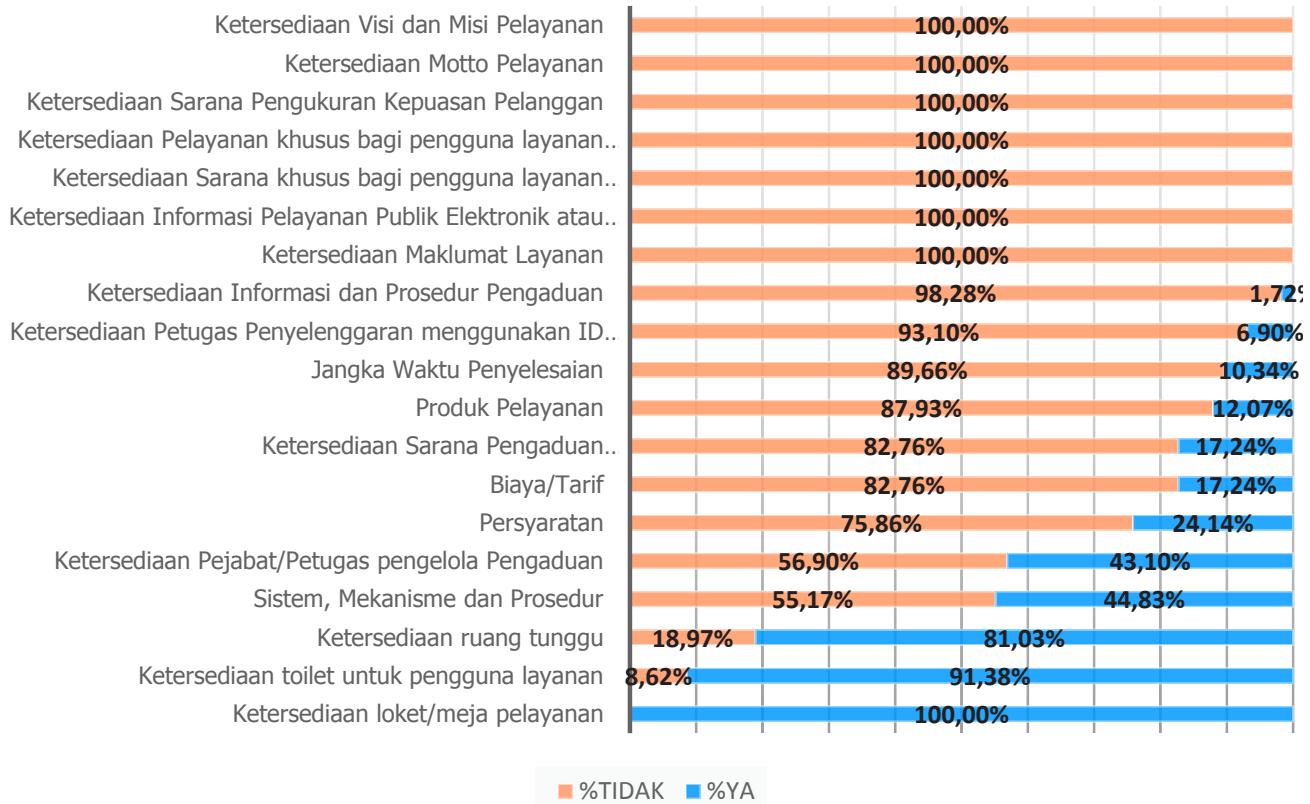
tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 58 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan

dan Kebudayaan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perindustrian & Perdagangan, Koperasi, UKM dan Investasi, (8) Dinas Pertanian dan Perkebunan, (9) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah disajikan dalam Grafik 2.79 sebagai berikut:

Grafik 2.79 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah

KABUPATEN HALMAHERA TENGAH



38. Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara

Nilai Kepatuhan : 51,72

Zona Kepatuhan : Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 62 (enam puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah,(5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (7) Dinas Sosial, (8)

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara disajikan dalam Grafik 2.80 sebagai berikut:

39. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Nilai Kepatuhan : 56,71

Zona Kepatuhan : Sedang

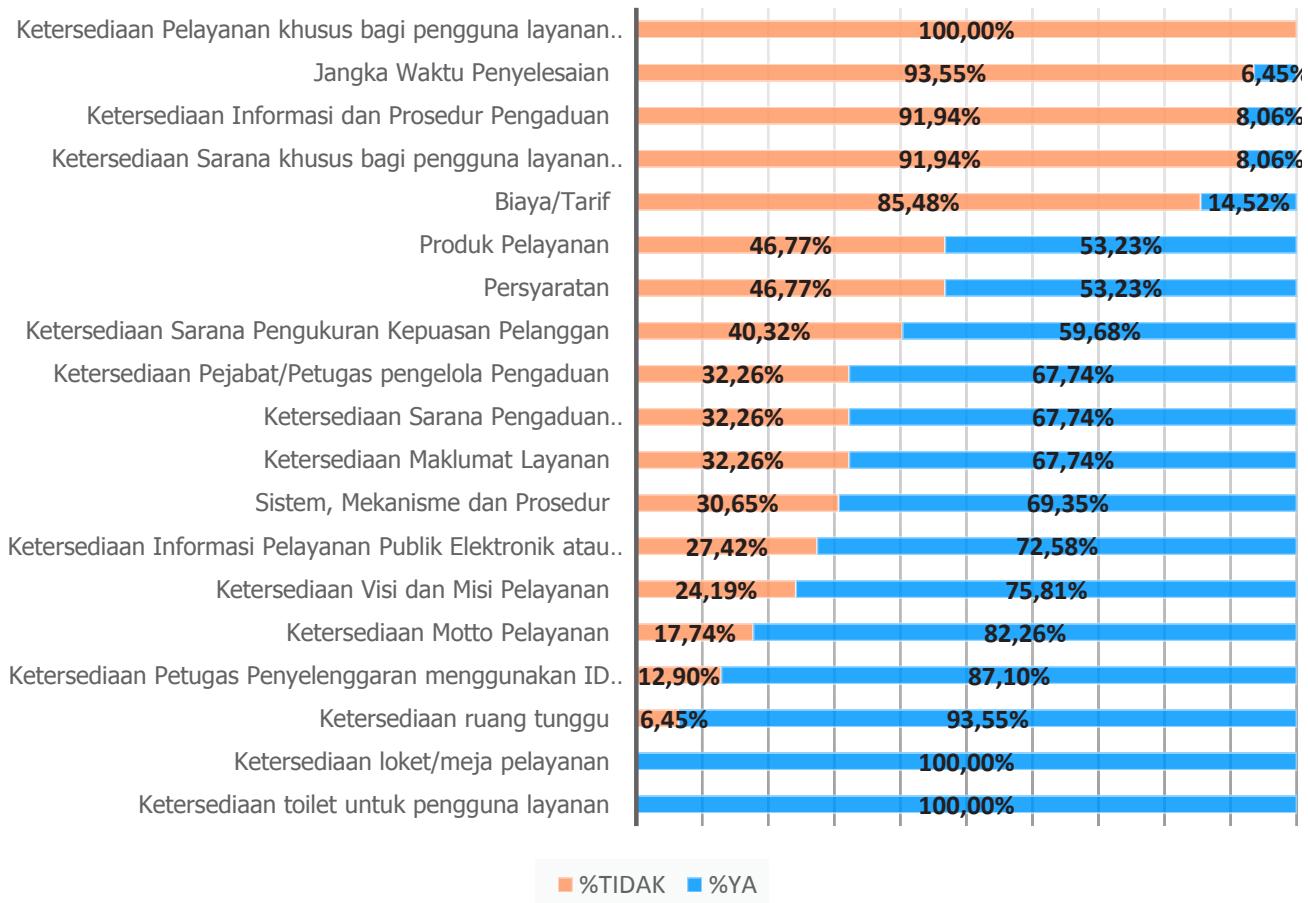
Observasi di Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 (lima puluh sembilan) produk

pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan, (4) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perdagangan, Pasar, Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah, dan (7) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah disajikan dalam Grafik 2.81 sebagai berikut:

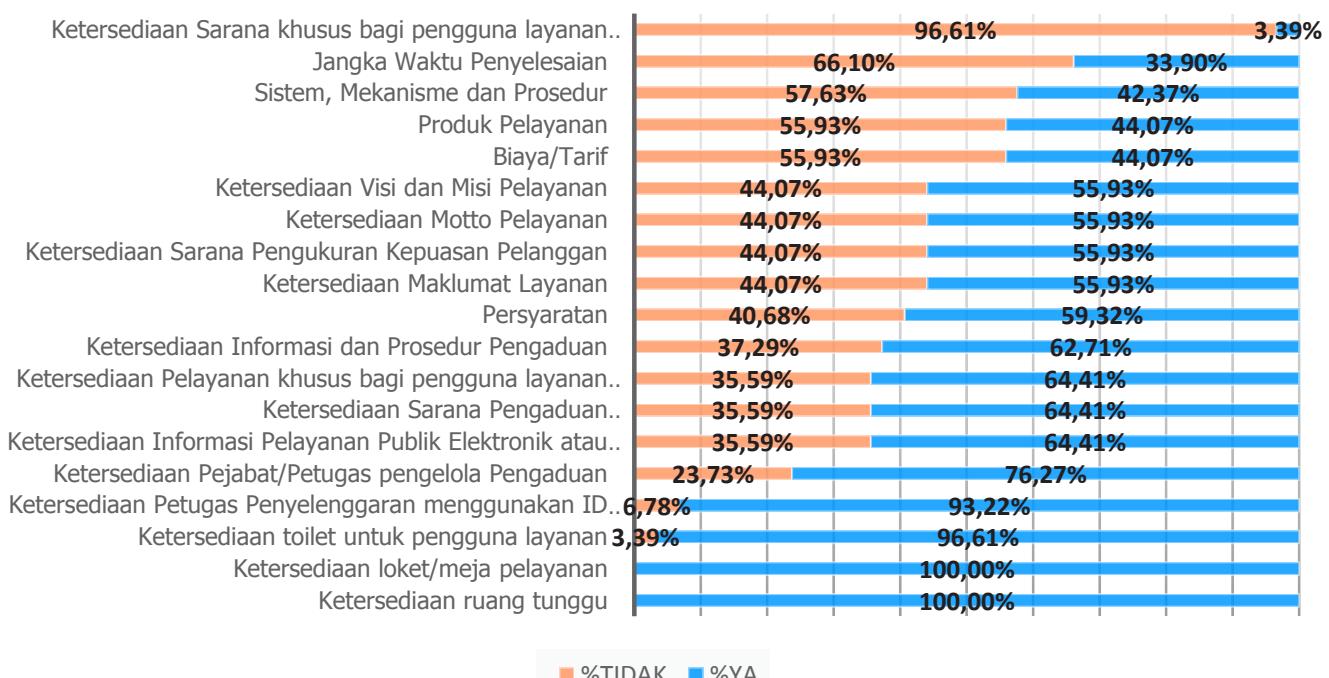
Grafik 2.80 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara

KABUPATEN HALMAHERA UTARA



Grafik 2.81 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah

KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH



40. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir

Nilai Kepatuhan : **73,27**

Zona Kepatuhan : **Sedang**

Hasil observasi Ombudsman RI yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir menghasilkan penilaian

tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 57 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi dan Usaha

Mikro Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian, Tanaman Pangan Holtikultura dan Peternakan, (9) Dinas Sosial, (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir disajikan dalam Grafik 2.82 sebagai berikut:

Grafik 2.82 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir

KABUPATEN INDRAGIRI HILIR



41. Pemerintah Kabupaten Jayapura

Nilai Kepatuhan : **35,88**

Zona Kepatuhan : **Rendah**

Observasi di Pemerintah Kabupaten Jayapura, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 34 (tiga puluh empat) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (3) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (4) Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (8) Dinas Perkebunan

dan Peternakan, (9) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Jayapura disajikan dalam Grafik 2.83 sebagai berikut:

42. Pemerintah Kabupaten Jembrana

Nilai Kepatuhan : **65,73**

Zona Kepatuhan : **Sedang**

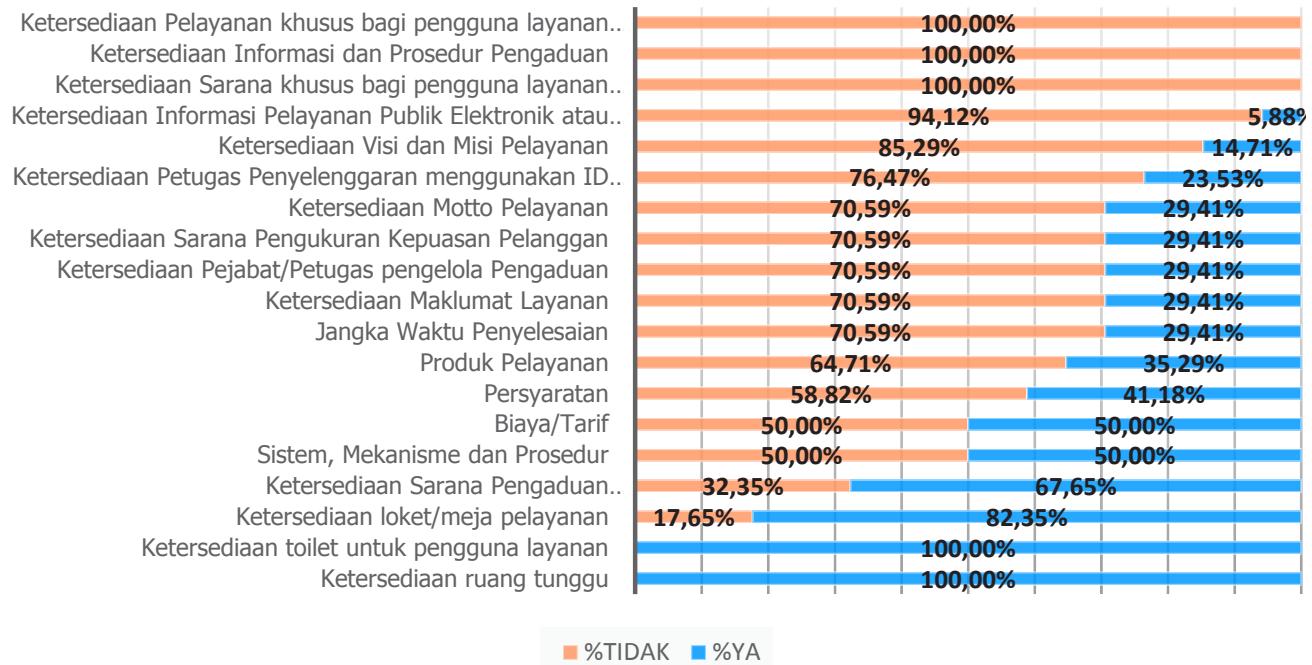
Di Pemerintah Kabupaten Jembrana, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 65 (enam puluh lima) produk pelayanan yang tersebar

di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Perindustrian, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, (5) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, (6) Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan Kelautan dan Perikanan, (8) Dinas Pertanian dan Pangan, dan (9) Dinas Sosial

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Jembrana disajikan dalam Grafik 2.84 sebagai berikut:

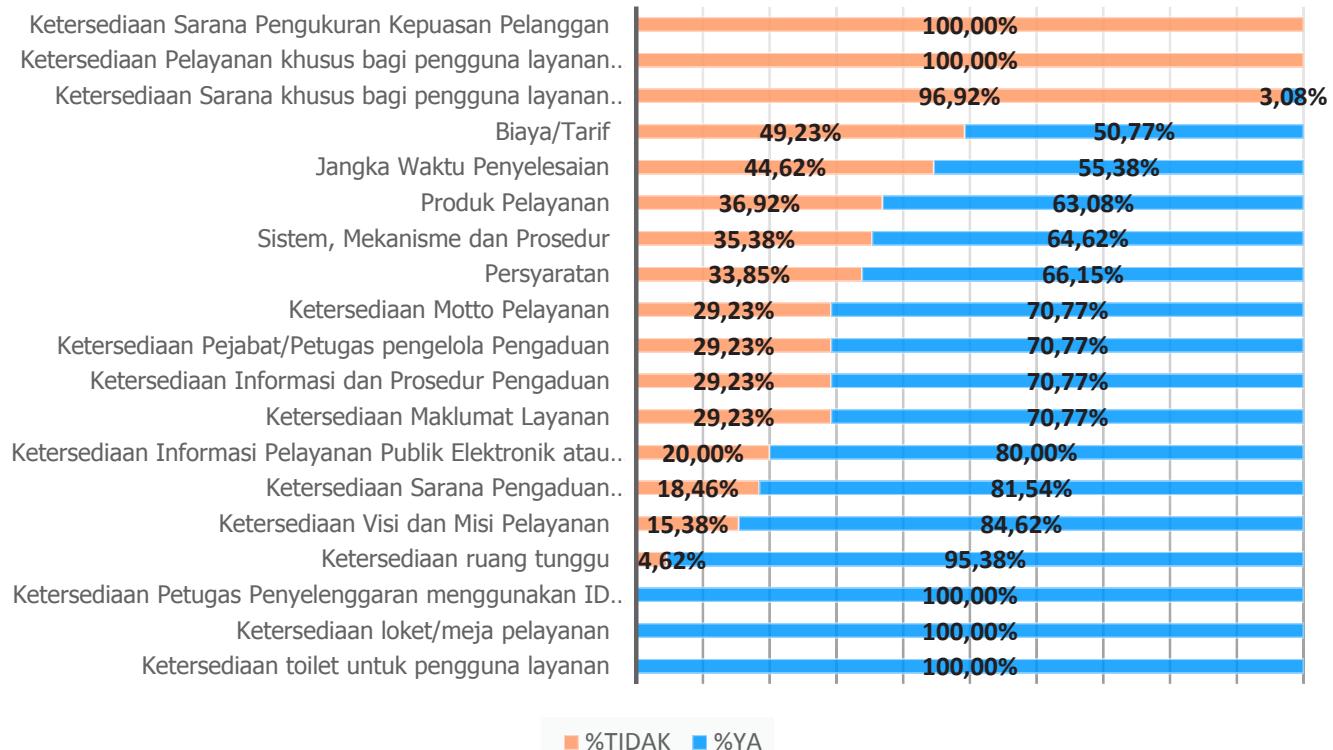
Grafik 2.83 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Jayapura

KABUPATEN JAYAPURA



Grafik 2.84 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Jembrana

KABUPATEN JEMBRANA



43. Pemerintah Kabupaten Karimun

Nilai Kepatuhan : 46,49

Zona Kepatuhan : Rendah

Di Pemerintah Kabupaten Karimun, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 58 produk pelayanan

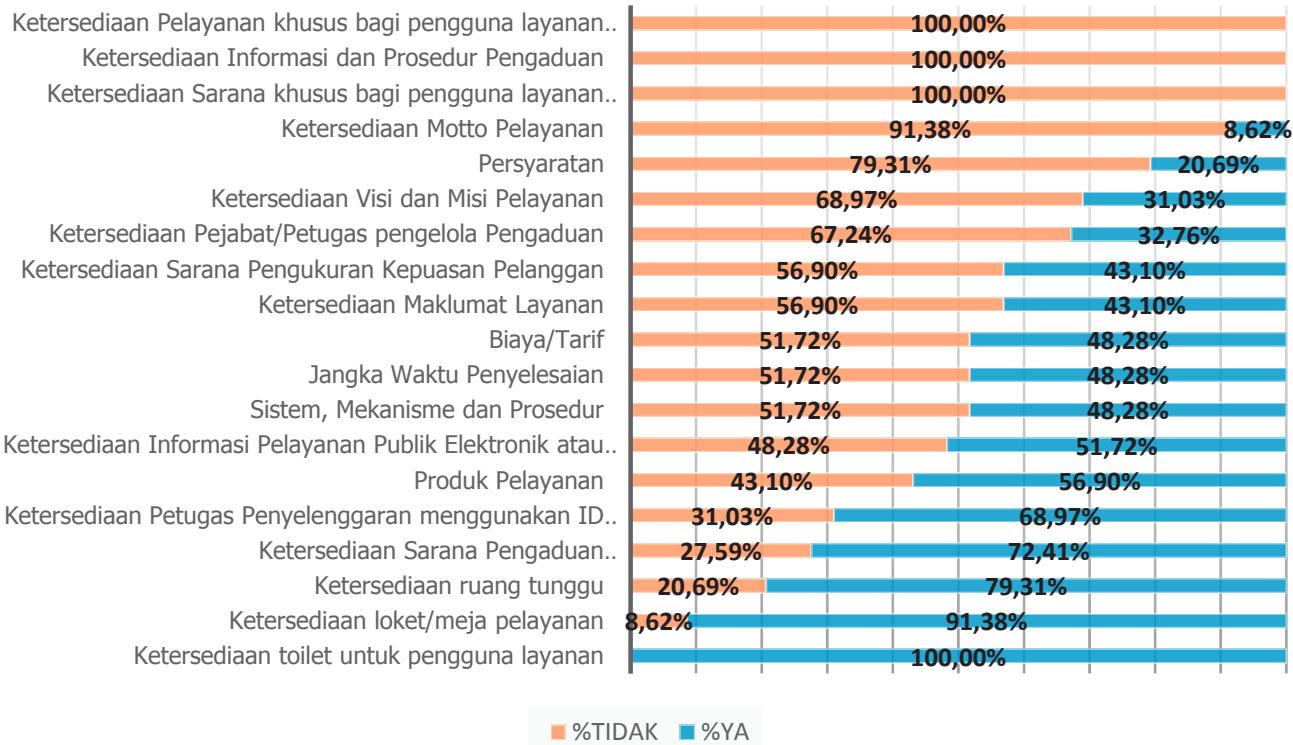
yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pangan dan Pertanian, (5) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, (6) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (7) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (8) Dinas Pendidikan,

(9) Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM dan Esdm, (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Perhubungan, (12) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Karimun disajikan dalam Grafik 2.85 sebagai berikut:

Grafik 2.85 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Karimun

KABUPATEN KARIMUN



44. Pemerintah Kabupaten Kediri

Nilai Kepatuhan : 50,88

Zona Kepatuhan : Sedang

Observasi di Pemerintah Kabupaten Kediri, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 53 (lima puluh tiga) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan, (4) Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Sosial, (9) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kediri disajikan dalam Grafik 2.86 sebagai berikut:

45. Pemerintah Kabupaten Keerom

Nilai Kepatuhan : 16,53

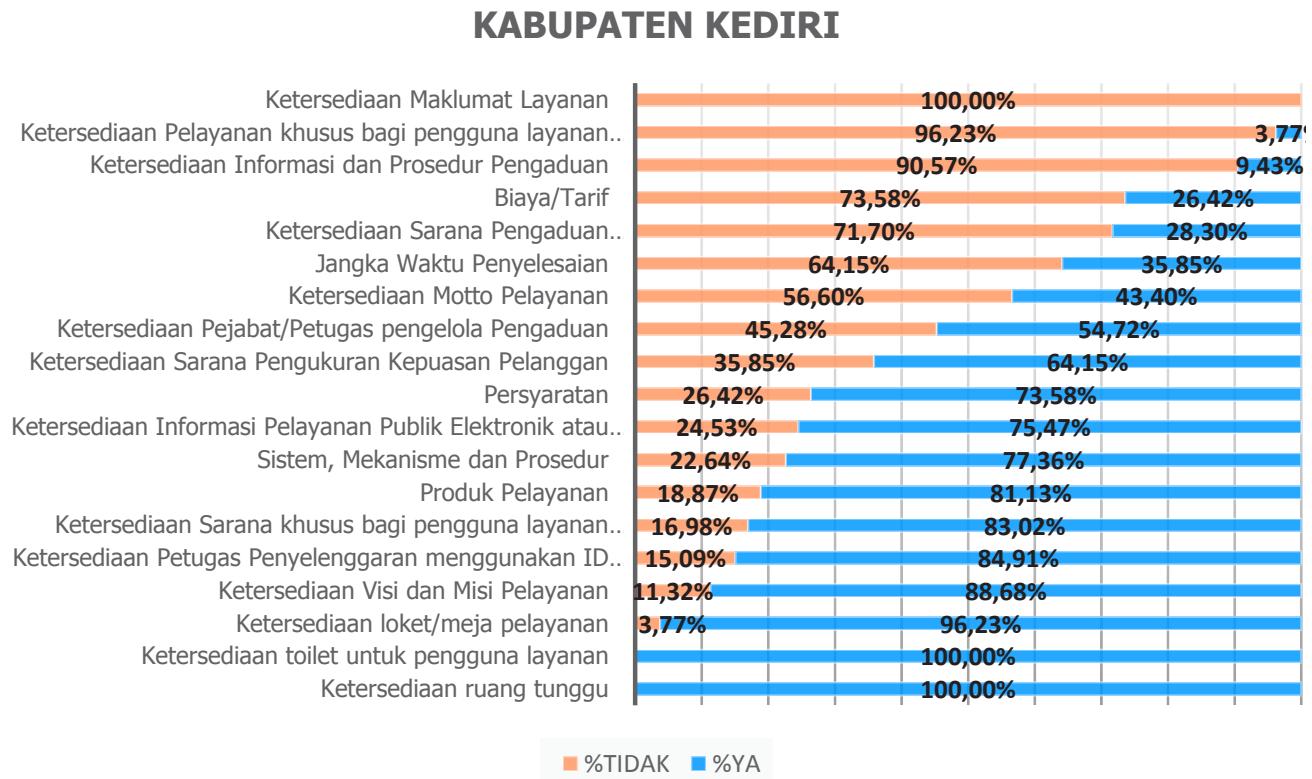
Zona Kepatuhan : Rendah

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

dilakukan terhadap 40 (empat puluh) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (7) Dinas Pertanian dan Perikanan, (8) Dinas Sosial, dan (9) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Keerom disajikan dalam Grafik 2.87 sebagai berikut:

Grafik 2.86 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kediri



Grafik 2.87 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Keerom



46. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen

Nilai Kepatuhan : 9,76

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar

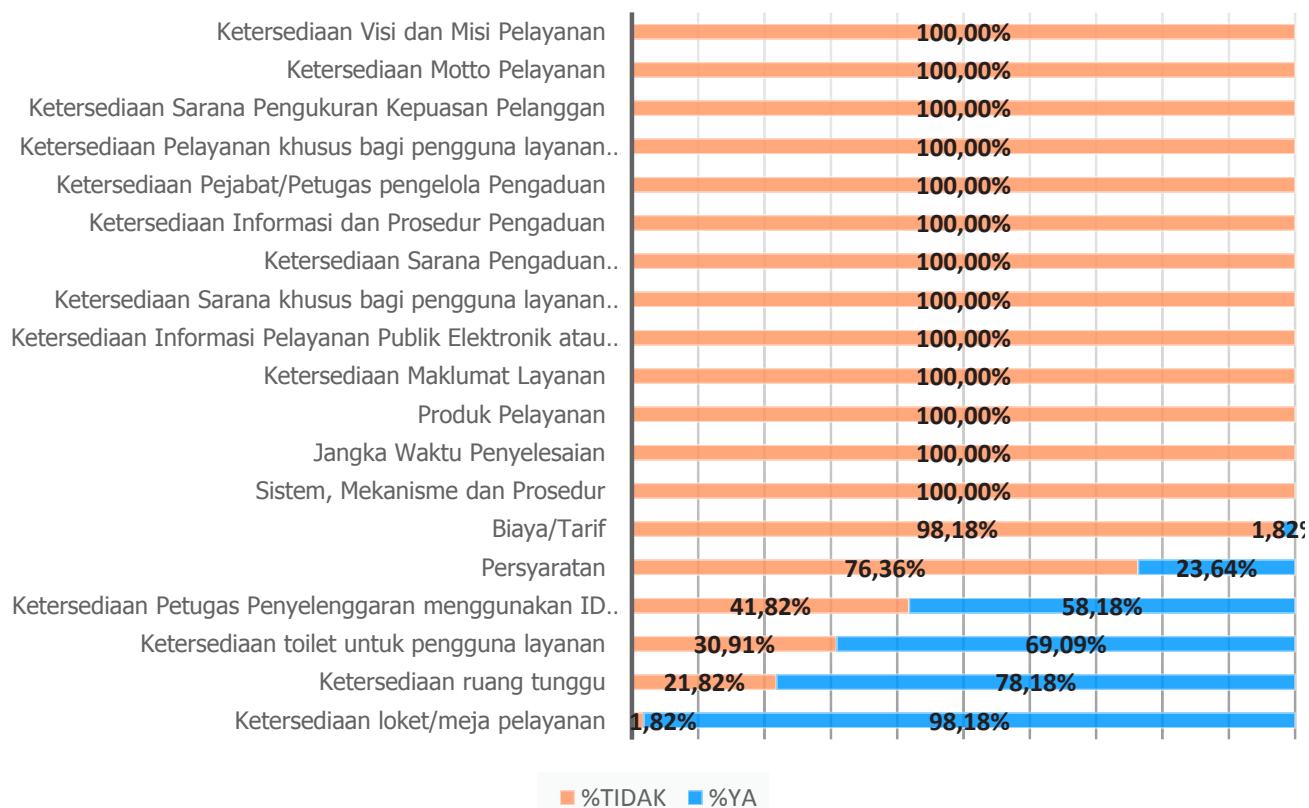
pelayanan publik dilakukan terhadap 55 produk pelayanan yang tersebar di 14 (empat belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (7) Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu

Pintu, (8) Dinas Pendidikan, (9) Dinas Perdagangan, (10) Dinas Perhubungan, (11) Dinas Perindustrian, (12) Dinas Pertanian, (13) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (14) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen disajikan dalam Grafik 2.88 sebagai berikut:

Grafik 2.88 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen

KABUPATEN KEPULAUAN YAPEN



47. Pemerintah Kabupaten Kerinci

Nilai Kepatuhan : 59,03

Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Kerinci, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 57 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pariwisata Kebudayaan Pemuda dan Olahraga, (5) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kerinci, (6) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, (7) Dinas Pendidikan,

(8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kerinci disajikan dalam Grafik 2.89 sebagai berikut :

48. Pemerintah Kabupaten Klungkung

Nilai Kepatuhan : 46,37

Zona Kepatuhan : Rendah

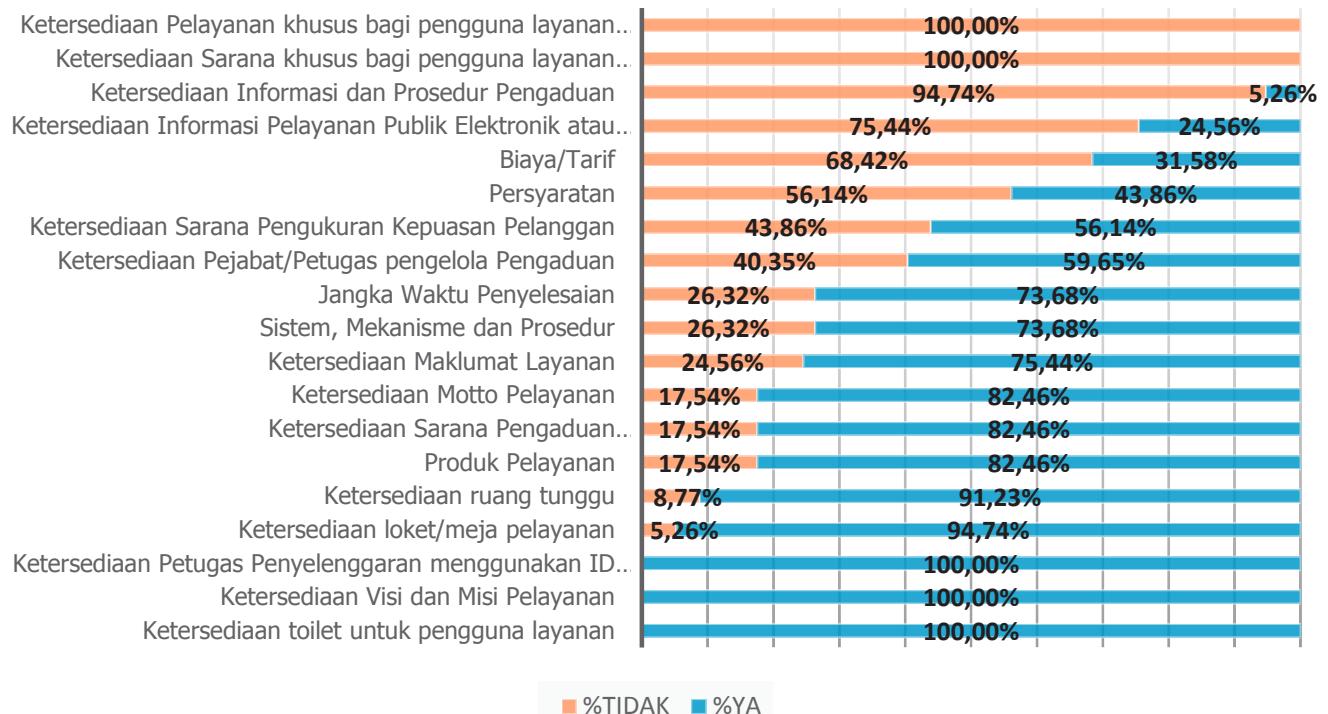
Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Klungkung yang

dilakukan terhadap 51 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan, (3) Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Klungkung disajikan dalam Grafik 2.90 sebagai berikut:

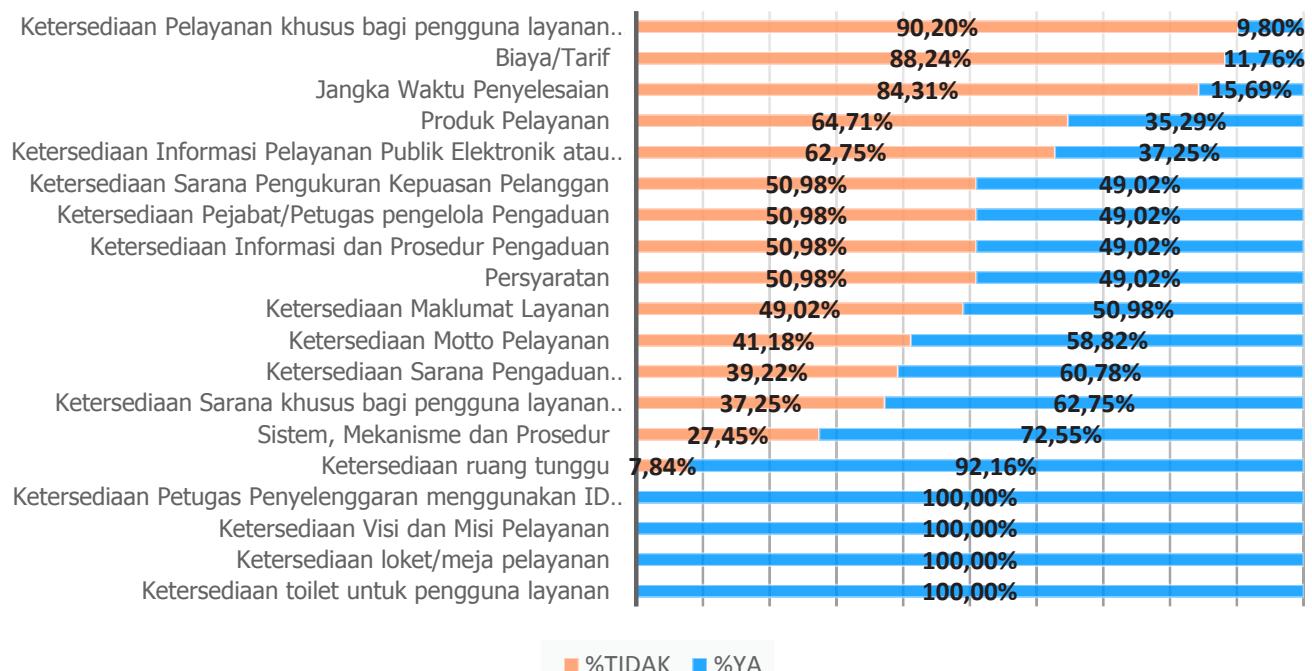
Grafik 2.89 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kerinci

KABUPATEN KERINCI



Grafik 2.90 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Klungkung

KABUPATEN KLUNGKUNG



49. Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan

Nilai Kepatuhan :	53,73
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan

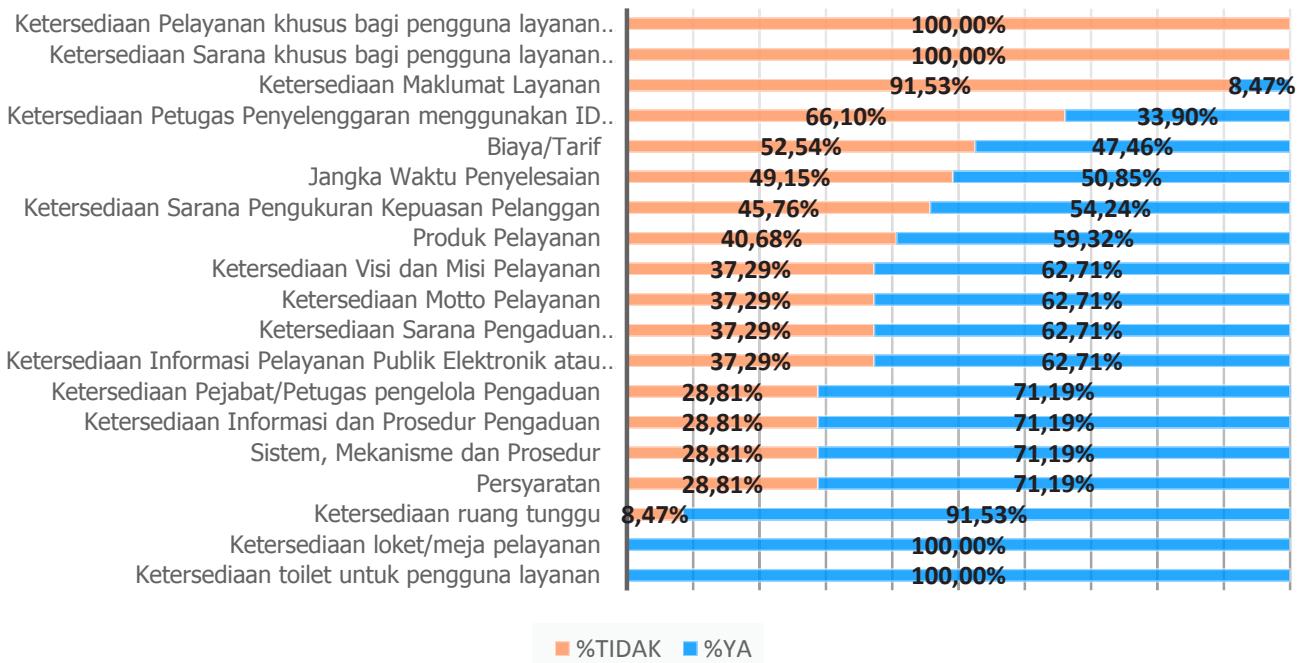
publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan,

Komunikasi dan Informatika, (8) Kantor Kesatuan, Bangsa dan Politik, (9) UPTD Perpustakaan Daerah Dinas Pendidikan, dan (10) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan disajikan dalam Grafik 2.91 sebagai berikut:

Grafik 2.91 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan

KABUPATEN KONAWE SELATAN



50. Pemerintah Kabupaten Konawe

Nilai Kepatuhan :	60,63
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 60 (enam puluh) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan, (8) Dinas Sosial, (9)

Dinas Tanaman Pangan, Perkebunan dan Holtikulutra, (10) Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Konawe disajikan dalam Grafik 2.92 sebagai berikut:

51. Pemerintah Kabupaten Kotabaru

Nilai Kepatuhan :	71,67
Zona Kepatuhan :	Sedang

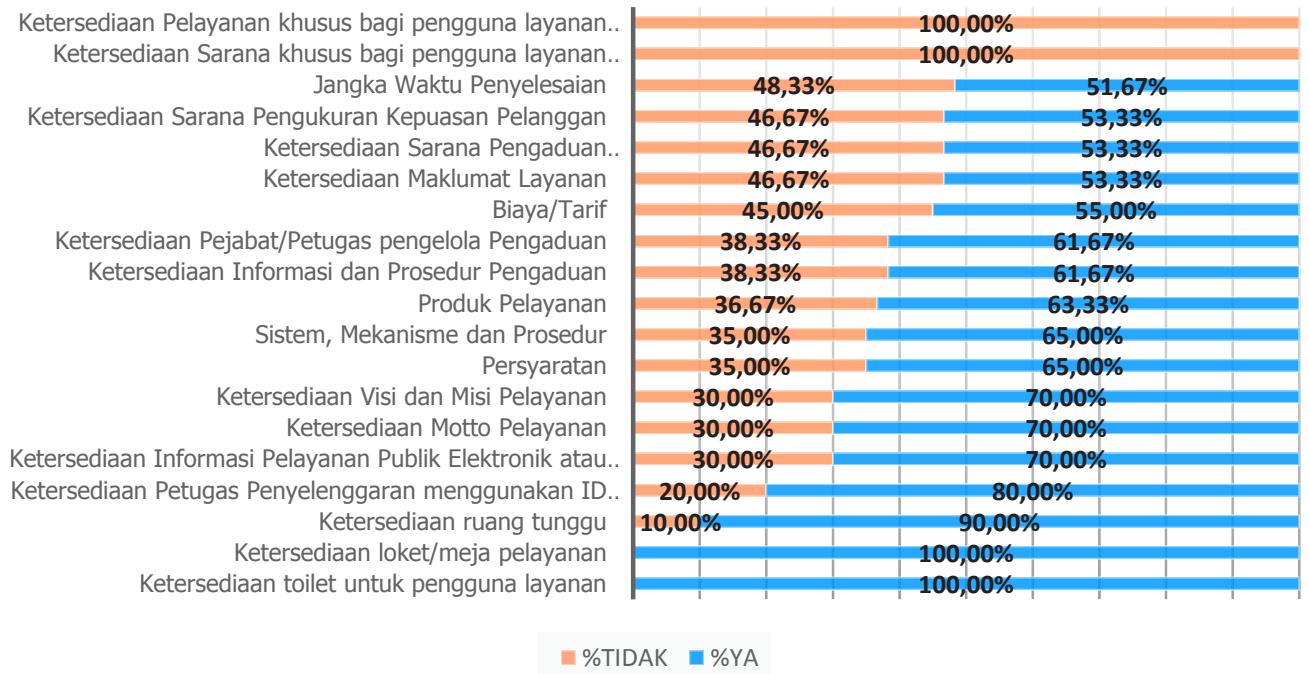
Observasi di Pemerintah Kabupaten Kotabaru, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan

publik dilakukan terhadap 64 (enam puluh empat) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perindustrian, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Sosial, (8) Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Peternakan, (9) Dinas Tenagakerja dan Transmigrasi, (10) Upt Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kotabaru disajikan dalam Grafik 2.93 sebagai berikut:

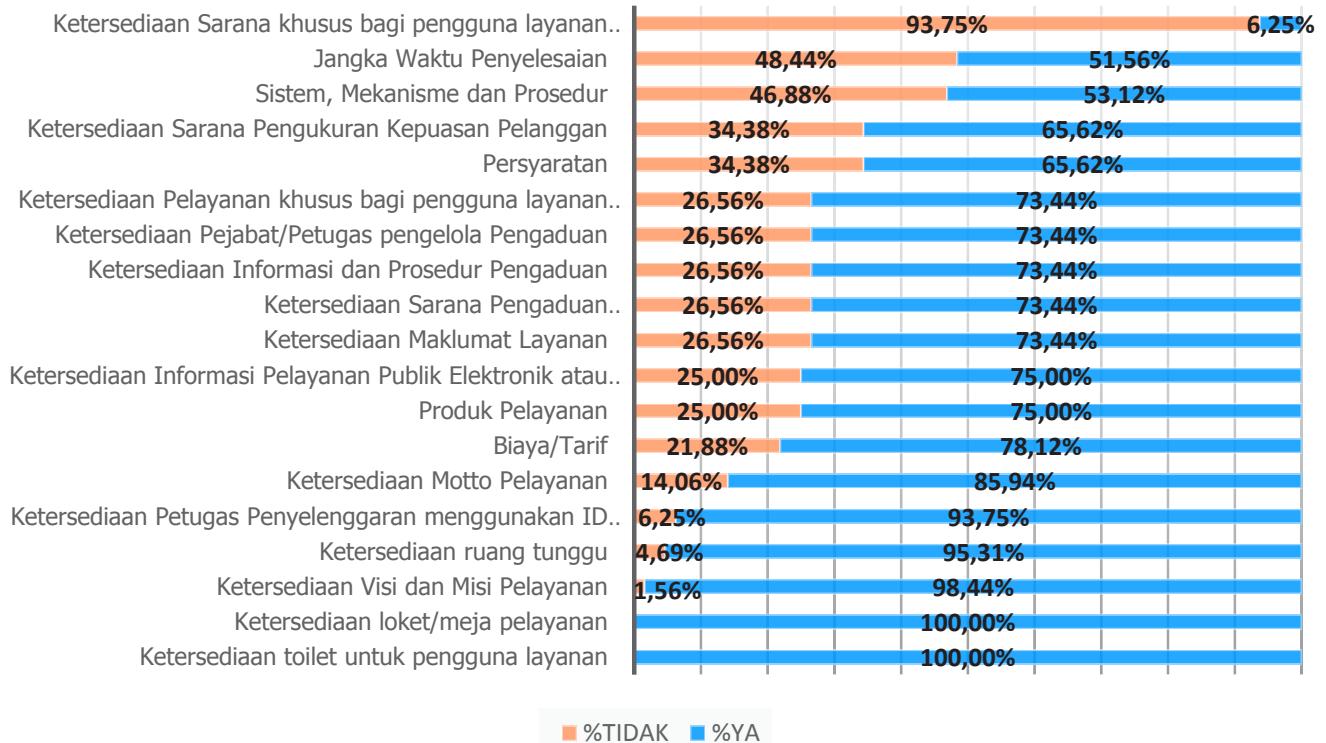
Grafik 2.92 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Konawe

KABUPATEN KONAWE



Grafik 2.93 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kotabaru

KABUPATEN KOTABARU



52. Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur

Nilai Kepatuhan :	58,54
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan

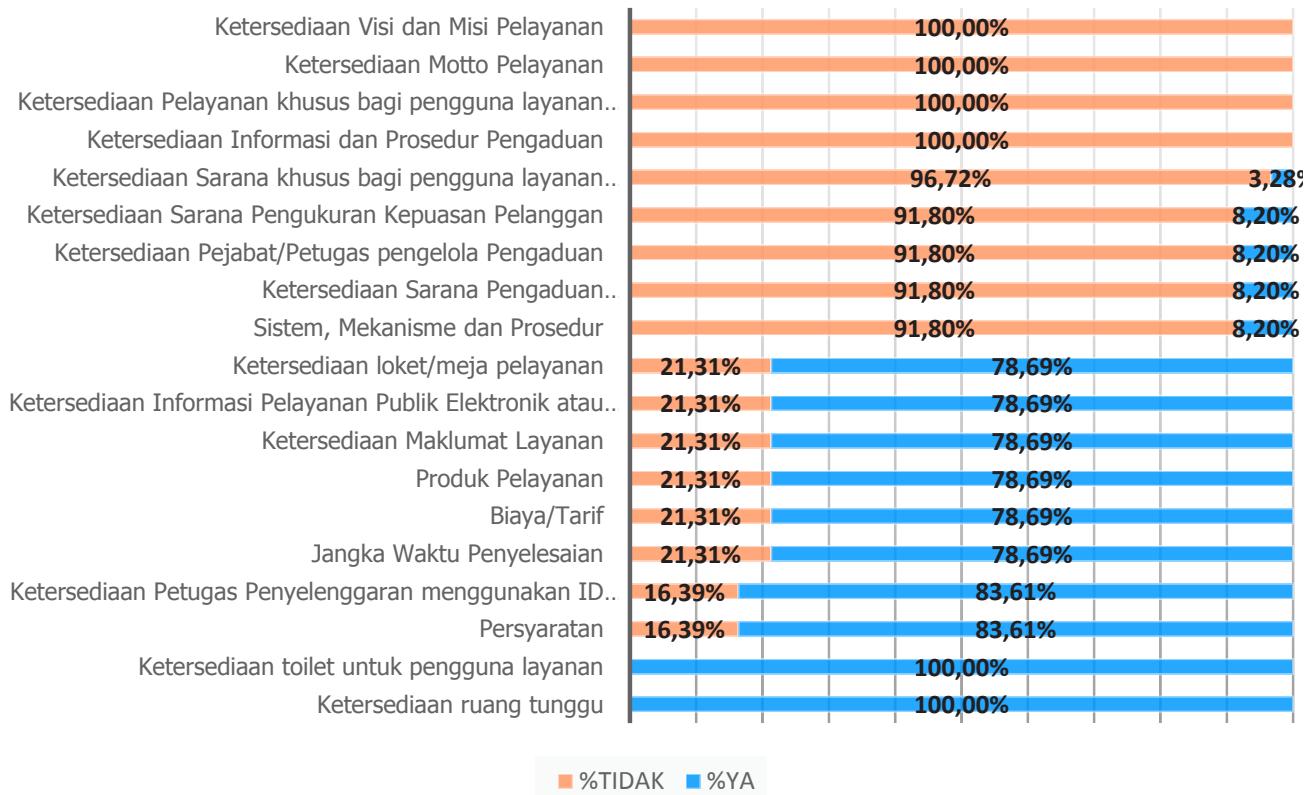
terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 37 (enam puluh satu) produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Lingkungan Hidup, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan,

(5) Dinas Sosial, (6) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur disajikan dalam Grafik 2.94 sebagai berikut:

Grafik 2.94 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur

KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR



53. Pemerintah Kabupaten Kudus

Nilai Kepatuhan :	69,39
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Kudus, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 61 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (6) Dinas Perdagangan dan Pengelolaan Pasar, (7) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (8) Dinas Pertanian dan Pangan, (9) Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup, (10)

Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana, (11) Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kudus disajikan dalam Grafik 2.95 sebagai berikut:

54. Pemerintah Kabupaten Kulonprogo

Nilai Kepatuhan :	74,26
Zona Kepatuhan :	Sedang

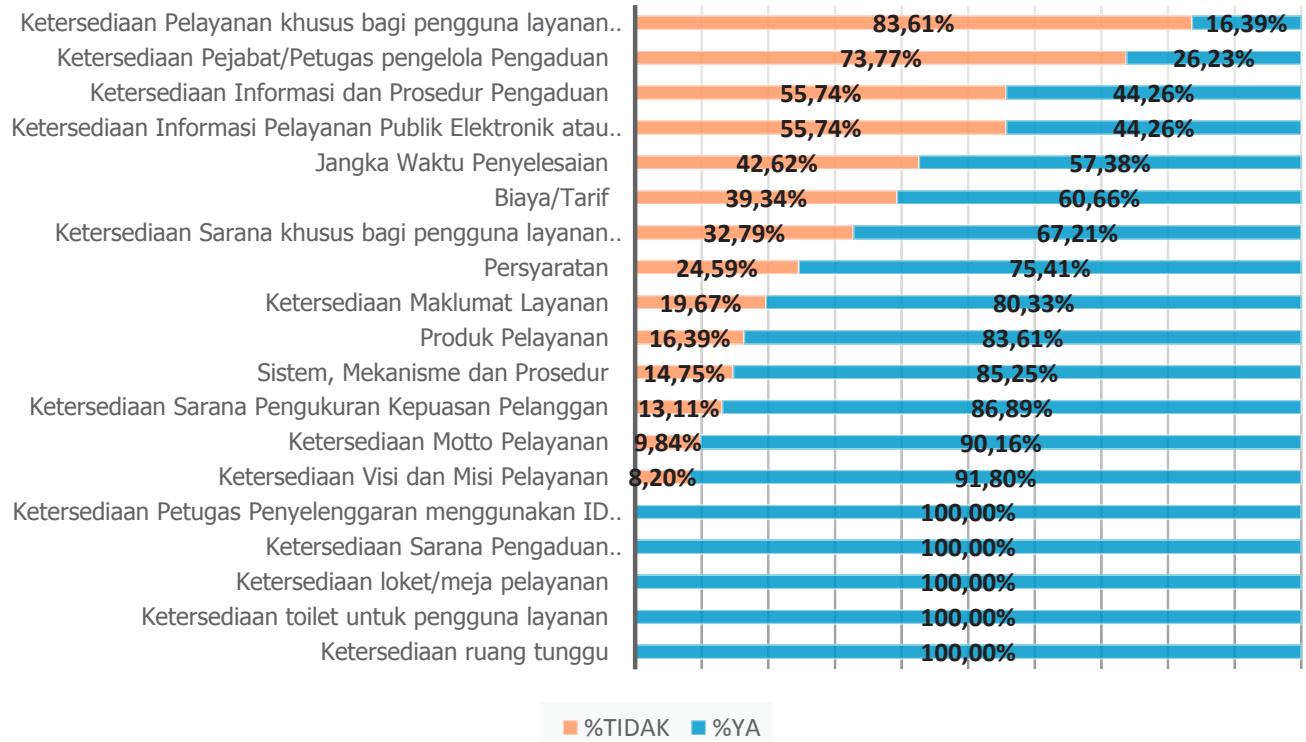
Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Kulon

Progo yang dilakukan terhadap 61 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, (6) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Pertanian dan Pangan, (9) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kulon Progo disajikan dalam Grafik 2.96 sebagai berikut:

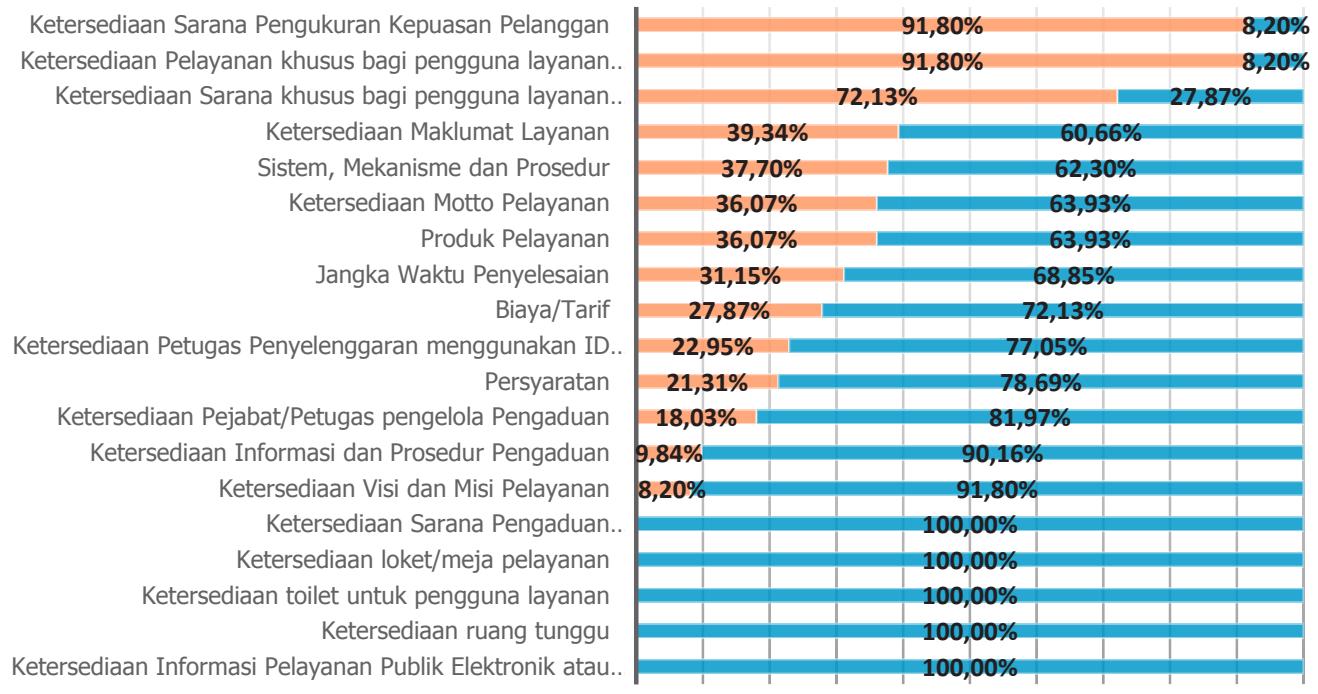
Grafik 2.95 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kudus

KABUPATEN KUDUS



Grafik 2.96 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kulonprogo

KABUPATEN KULONPROGO



55. Pemerintah Kabupaten Kupang

Nilai Kepatuhan : 39,15

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Kupang, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 64 produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) Unit

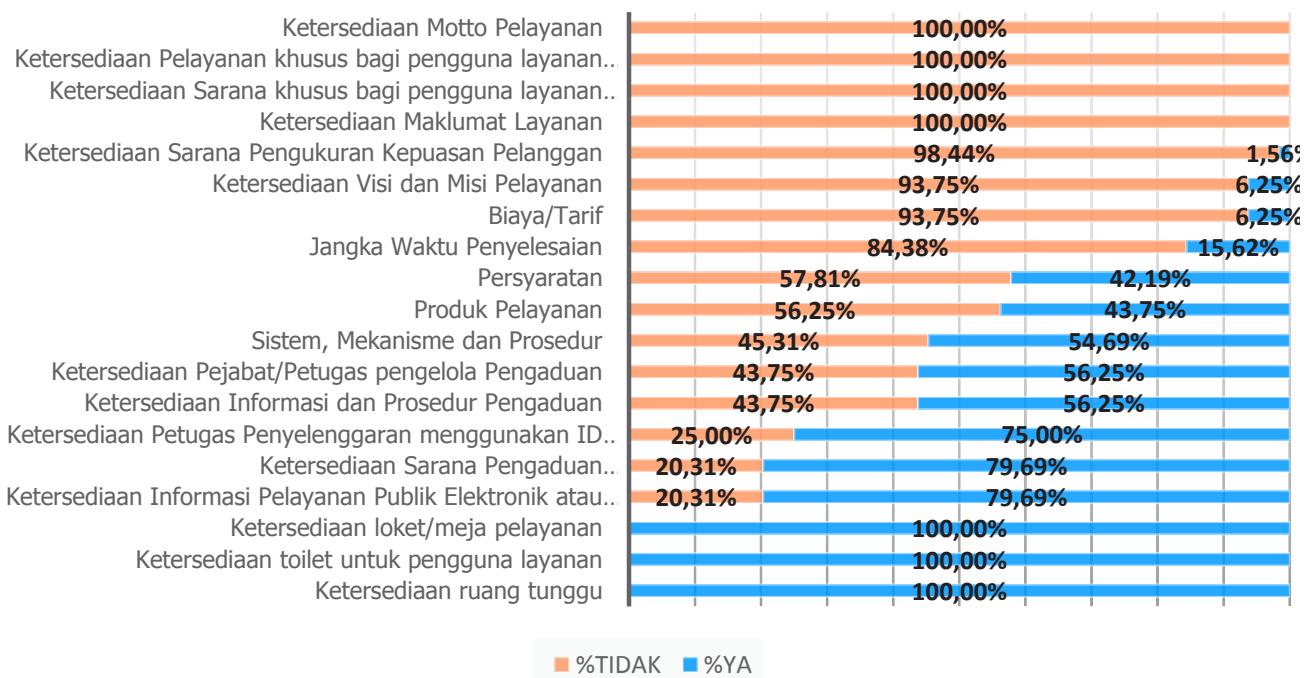
Layanan, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (4) Dinas Pelayanan Pertanahan, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu, (6) Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Daerah, (7) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olaraga, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Perindustrian

dan Perdagangan, (10) Dinas Pertanian Tanaman Pangan Perkebunan dan Kehutanan, (11) Dinas Peternakan, (12) Dinas Sosial, (13) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kupang disajikan dalam Grafik 2.97 sebagai berikut:

Grafik 2.97 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kupang

KABUPATEN KUPANG



56. Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara

Nilai Kepatuhan : 90,65

Zona Kepatuhan : Tinggi

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 55 (lima puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan di Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan, (3) Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan

dan Koperasi, (7) Dinas Sosial, dan (8) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara disajikan dalam Grafik 2.98 sebagai berikut:

57. Pemerintah Kabupaten Lahat

Nilai Kepatuhan : 60,55

Zona Kepatuhan : Sedang

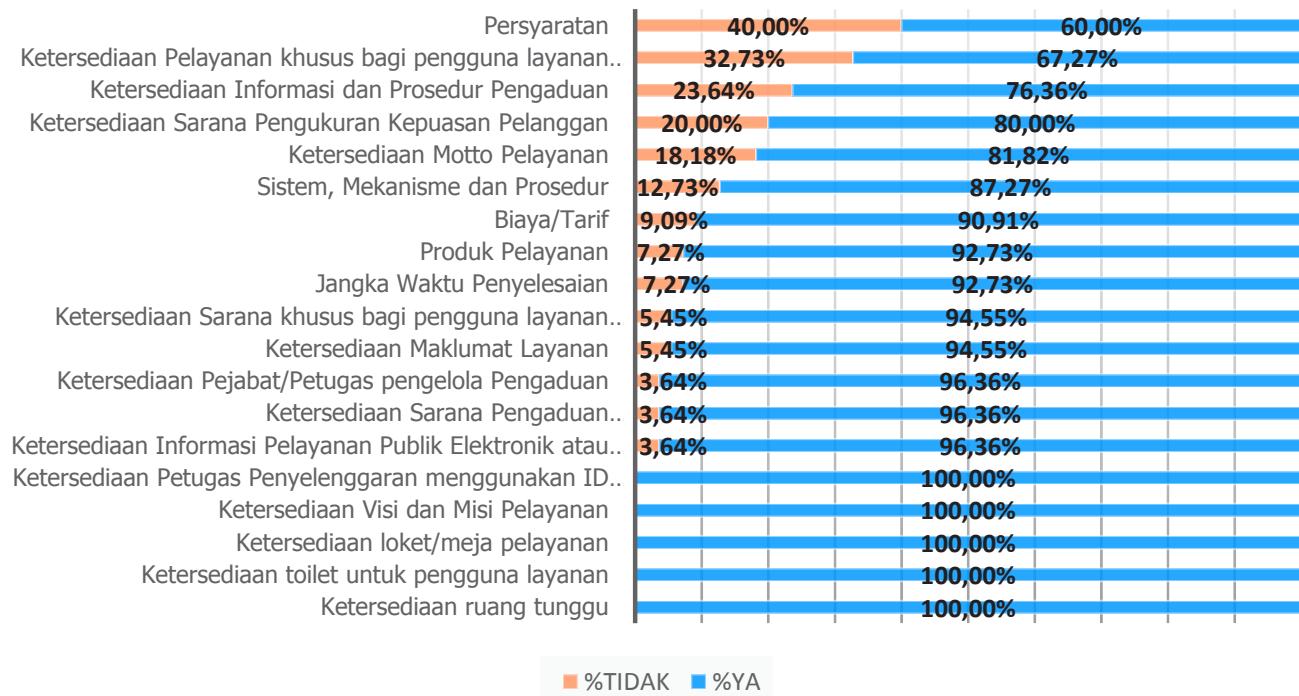
Untuk observasi yang dilakukan Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Lahat, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar

pelayanan publik dilakukan terhadap 48 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (6) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (7) Dinas Sosial, (8) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lahat disajikan dalam Grafik 2.99 sebagai berikut :

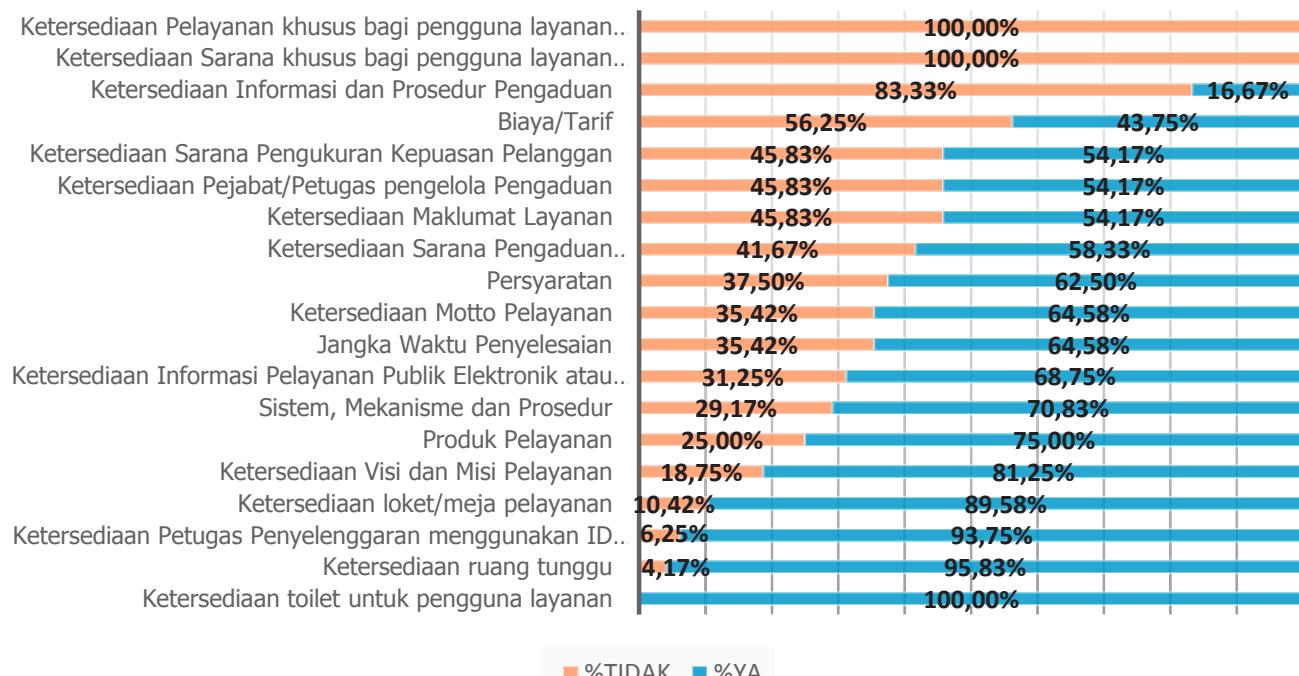
Grafik 2.98 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara

KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA



Grafik 2.99 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lahat

KABUPATEN LAHAT



58. Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah

Nilai Kepatuhan : 28,08

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar

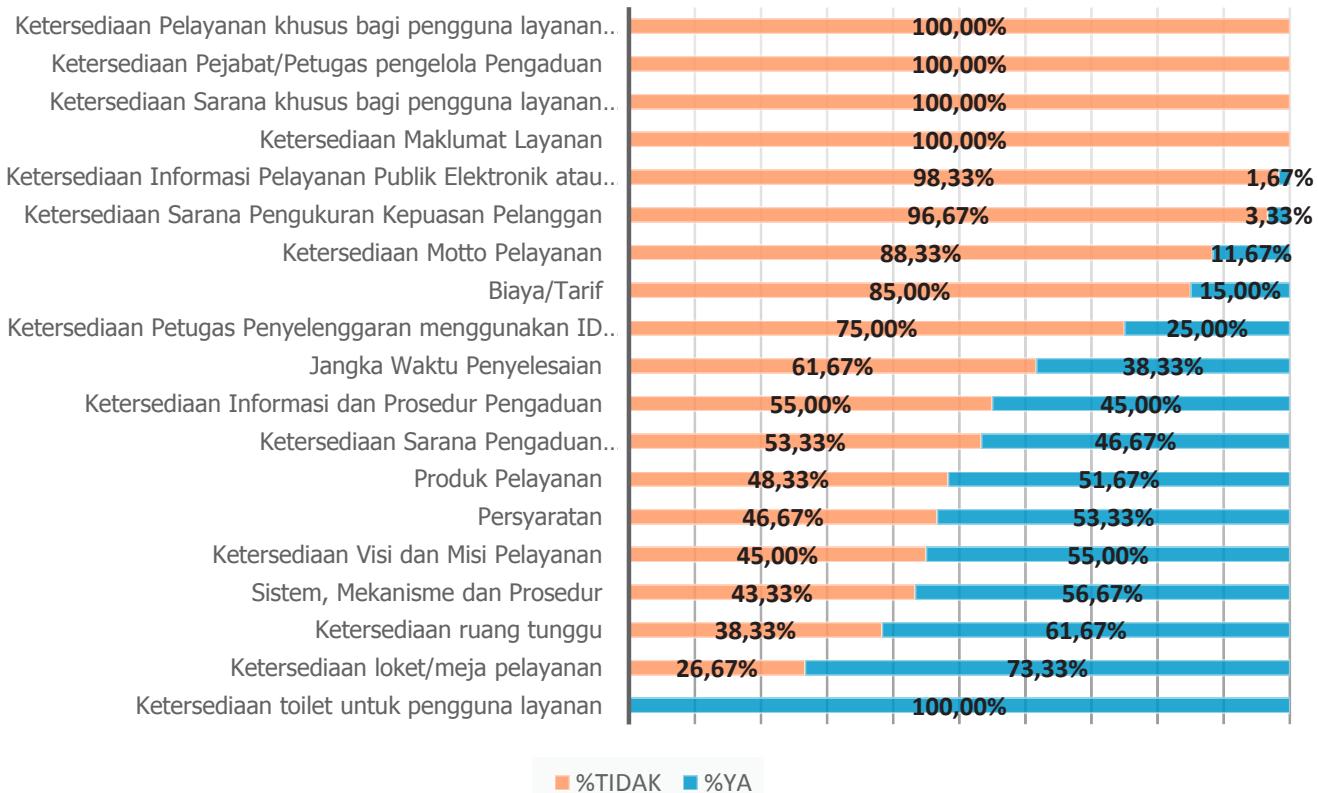
pelayanan publik dilakukan terhadap 60 produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (2) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Koperasi dan UMKM, (5) Dinas Lingkungan Hidup, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan dan

Kebudayaan, (8) Dinas Perdagangan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perindustrian, (11) Dinas Peternakan dan Perkebunan, (12) Dinas Sosial, (13) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah disajikan dalam Grafik 2.100 sebagai berikut:

Grafik 2.100 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah

KABUPATEN LAMPUNG TENGAH



59. Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan

Nilai Kepatuhan : 59,58

Zona Kepatuhan : Sedang

Penilaian atas tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan, dilakukan terhadap 58 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi dan UMKM, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perdagangan dan

Perindustrian, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan, (11) Dinas Sosial, (12) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan disajikan dalam Grafik 2.101 sebagai berikut:

60. Pemerintah Kabupaten Lampung Timur

Nilai Kepatuhan : 41,63

Zona Kepatuhan : Rendah

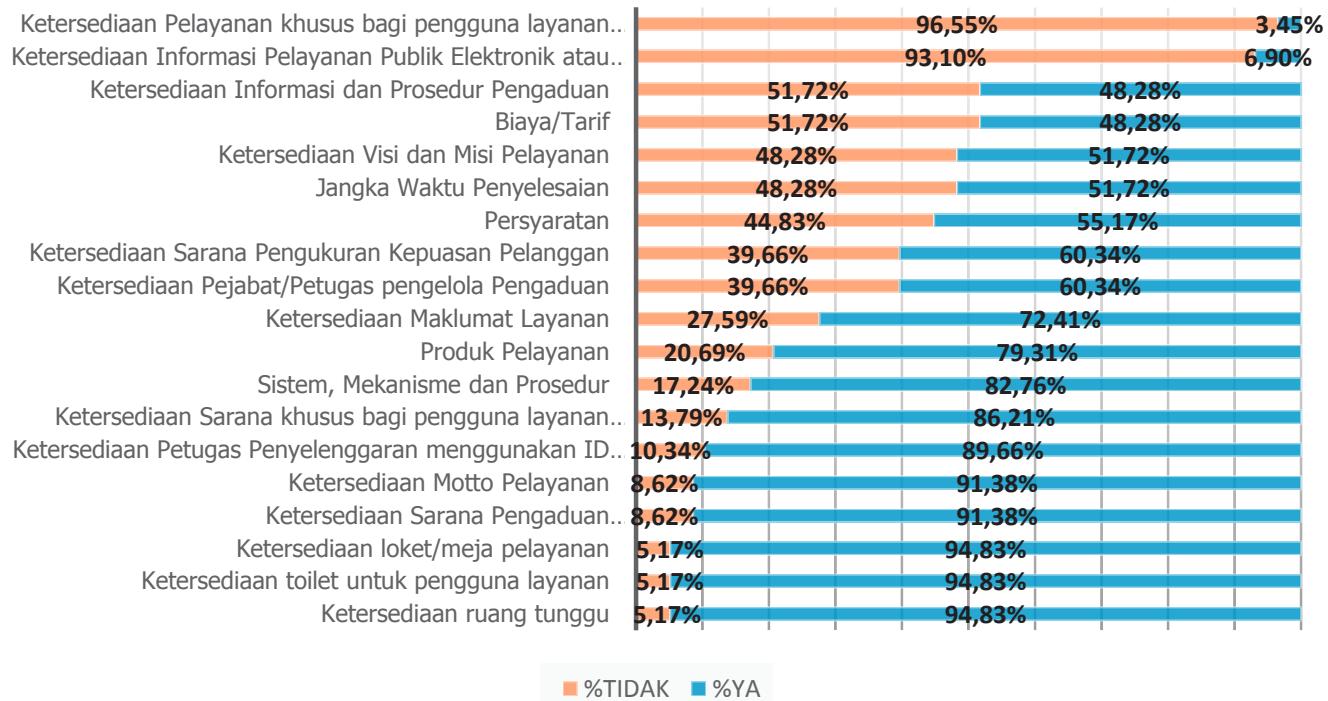
Untuk Pemerintah Kabupaten Lampung Timur, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar

pelayanan publik dilakukan terhadap 57 (enam puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dan Tenaga Kerja, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Pertanian dan Pangan, (8) Dinas Peternakan dan Perikanan, (9) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lampung Timur disajikan dalam Grafik 2.102 sebagai berikut:

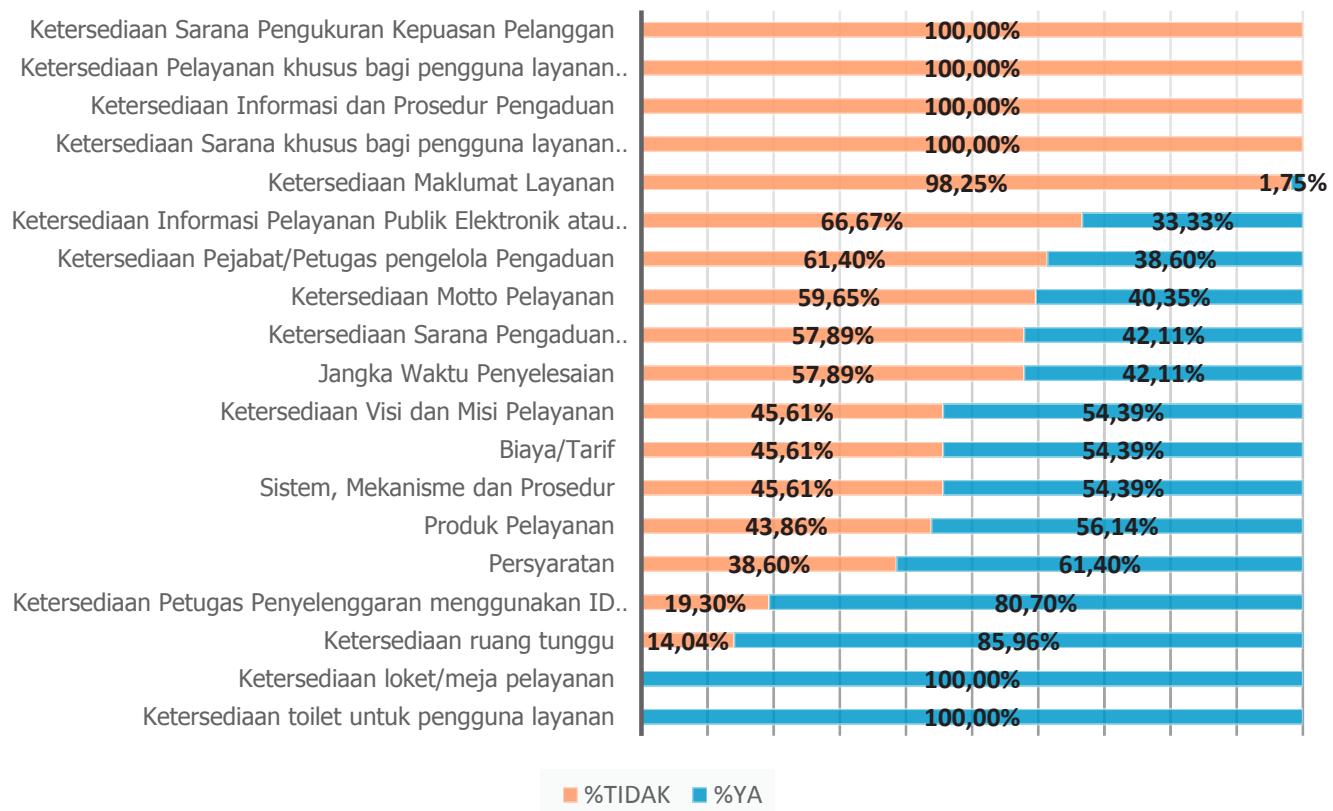
Grafik 2.101 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan

KABUPATEN LAMPUNG SELATAN



Grafik 2.102 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lampung Timur

KABUPATEN LAMPUNG TIMUR



61. Pemerintah Kabupaten Langkat

Nilai Kepatuhan : 75,60

Zona Kepatuhan : Sedang

Hasil observasi yang Ombudsman RI lakukan atas Pemerintah Kabupaten Langkat dengan penilaian tingkat

kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 43 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Ketenagakerjaan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu

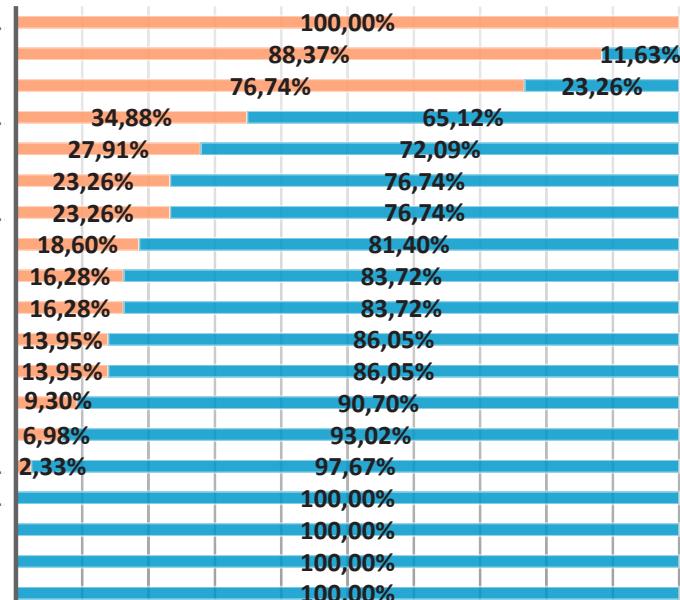
Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan dan Pengajaran, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Langkat disajikan dalam Grafik 2.103 sebagai berikut:

Grafik 2.103 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Langkat

KABUPATEN LANGKAT

Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan..
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan
Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan
Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau..
Ketersediaan Maklumat Layanan
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan..
Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Produk Pelayanan
Jangka Waktu Penyelesaian
Biaya/Tarif
Persyaratan
Ketersediaan ruang tunggu
Ketersediaan Motto Pelayanan
Ketersediaan Sarana Pengaduan..
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID..
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan
Ketersediaan loket/meja pelayanan
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan



■ %TIDAK ■ %YA

62. Pemerintah Kabupaten Lebong

Nilai Kepatuhan : 61,31

Zona Kepatuhan : Sedang

Pelaksanaan observasi yang dilakukan Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Lebong maka didapatkan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 69 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Lingkungan Hidup, (3) Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga, (4) Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Sosial, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan,

(7) Dinas Pertanian dan Perikanan, (8) PUPR dan Perhubungan, (9) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lebong disajikan dalam Grafik 2.104 sebagai berikut:

63. Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah

Nilai Kepatuhan : 48,60

Zona Kepatuhan : Rendah

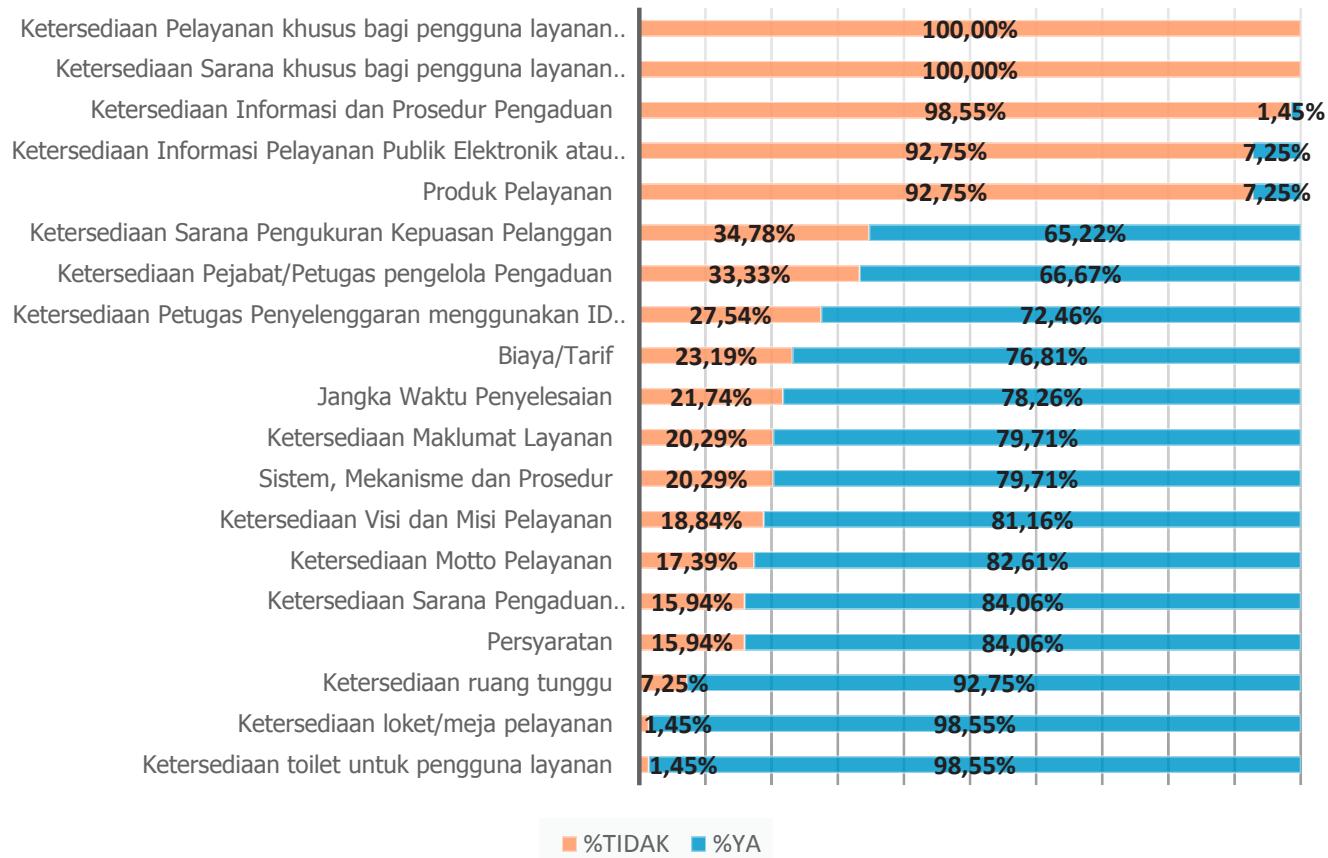
Penilaian terhadap tingkat kepatuhan atas standar pelayanan publik dilakukan terhadap 67 (enam puluh tujuh) produk

pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi dan UKM, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (10) Dinas Pertanian, (11) Dinas Sosial, (12) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (13) Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah disajikan dalam Grafik 2.105 sebagai berikut:

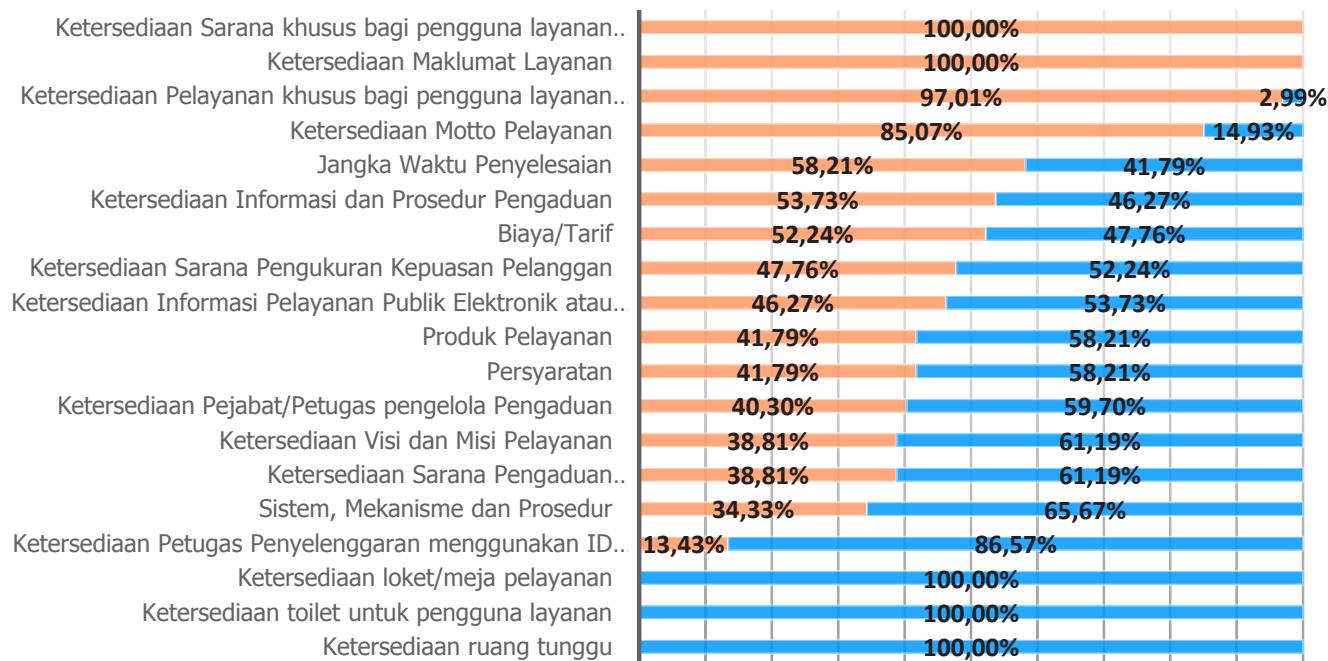
Grafik 2.104 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lebong

KABUPATEN LEBONG



Grafik 2.105 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah

KABUPATEN LOMBOK TENGAH



64. Pemerintah Kabupaten Lombok Timur

Nilai Kepatuhan : 31,45

Zona Kepatuhan : Rendah

Observasi di Pemerintah Kabupaten Lombok Timur, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 60 (enam

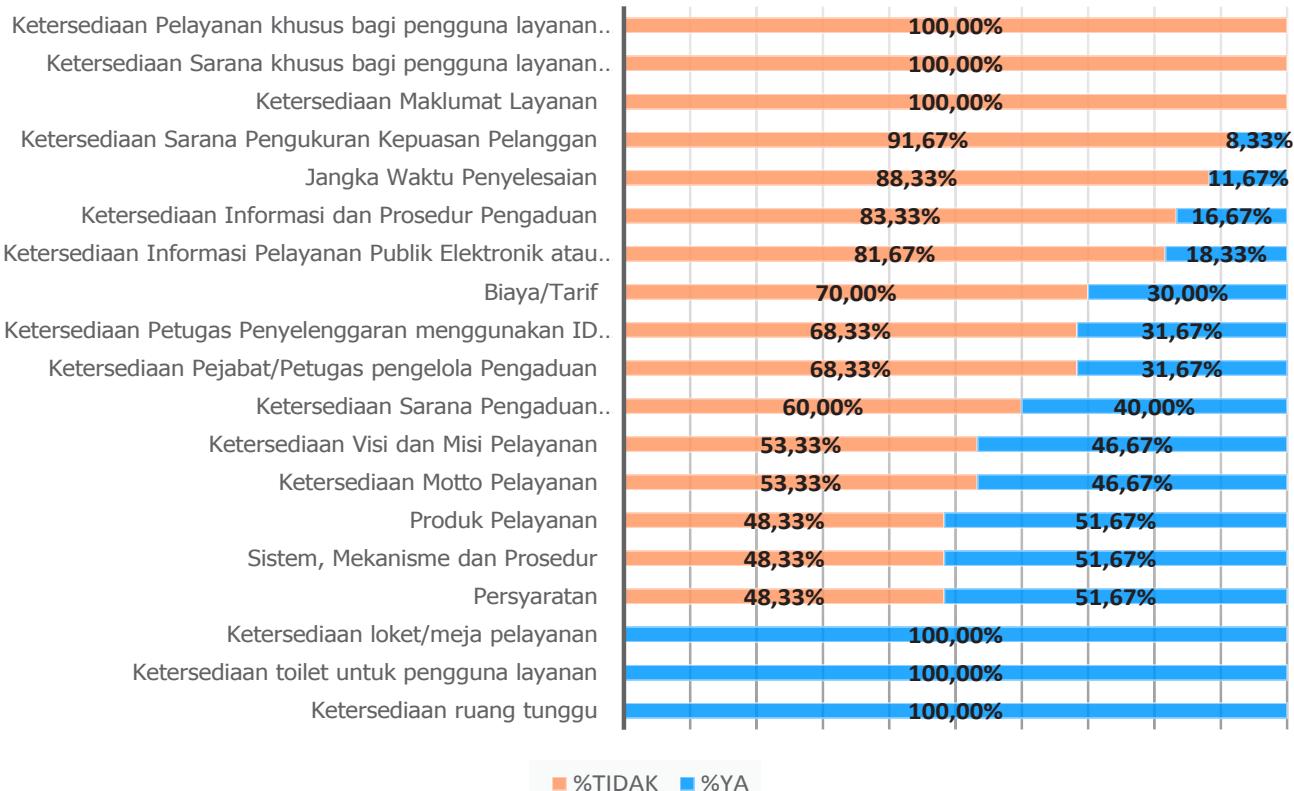
puluhan) produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (8) Dinas Perhubungan Komunikasi dan

Informatika, (9) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (10) Dinas Pertanian Lombok Timur, (11) Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan, dan (12) Dinas Sosial, (13) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lombok Timur disajikan dalam Grafik 2.106 sebagai berikut:

Grafik 2.106 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lombok Timur

KABUPATEN LOMBOK TIMUR



65. Pemerintah Kabupaten Lombok Utara

Nilai Kepatuhan : 48,76

Zona Kepatuhan : Rendah

Di Pemerintah Kabupaten Lombok Utara, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 (lima puluh delapan) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Badan Pendapatan Daerah, (2) Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, (6) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan, (7) Dinas Lingkungan Hidup, Perumahan

dan Kawasan Pemukiman, (8) Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olah Raga, dan (9) Dinas Perhubungan Kelautan dan Perikanan, (10) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, (11) Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (12) Sekretariat Daerah

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lombok Utara disajikan dalam Grafik 2.107 sebagai berikut:

66. Pemerintah Kabupaten Lumajang

Nilai Kepatuhan : 22,04

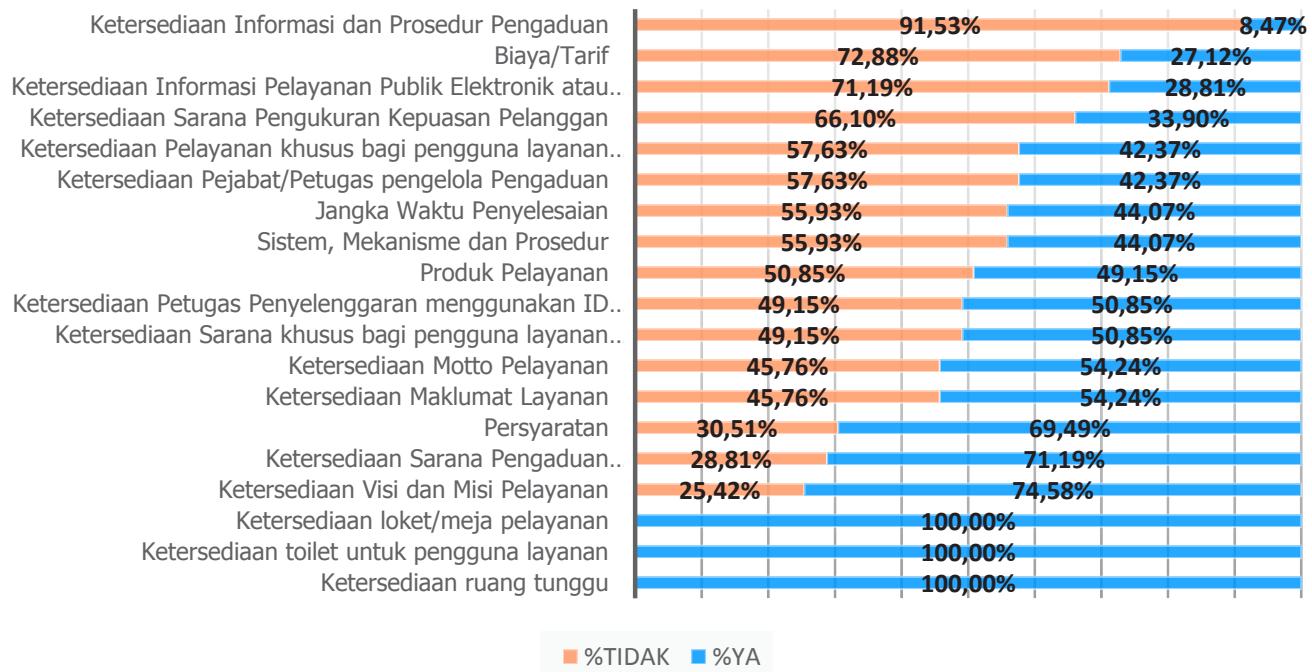
Zona Kepatuhan : Rendah

Observasi Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Lumajang terkait penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 57 (lima puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi UMKM, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Pertanian, (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lumajang disajikan dalam Grafik 2.108 sebagai berikut:

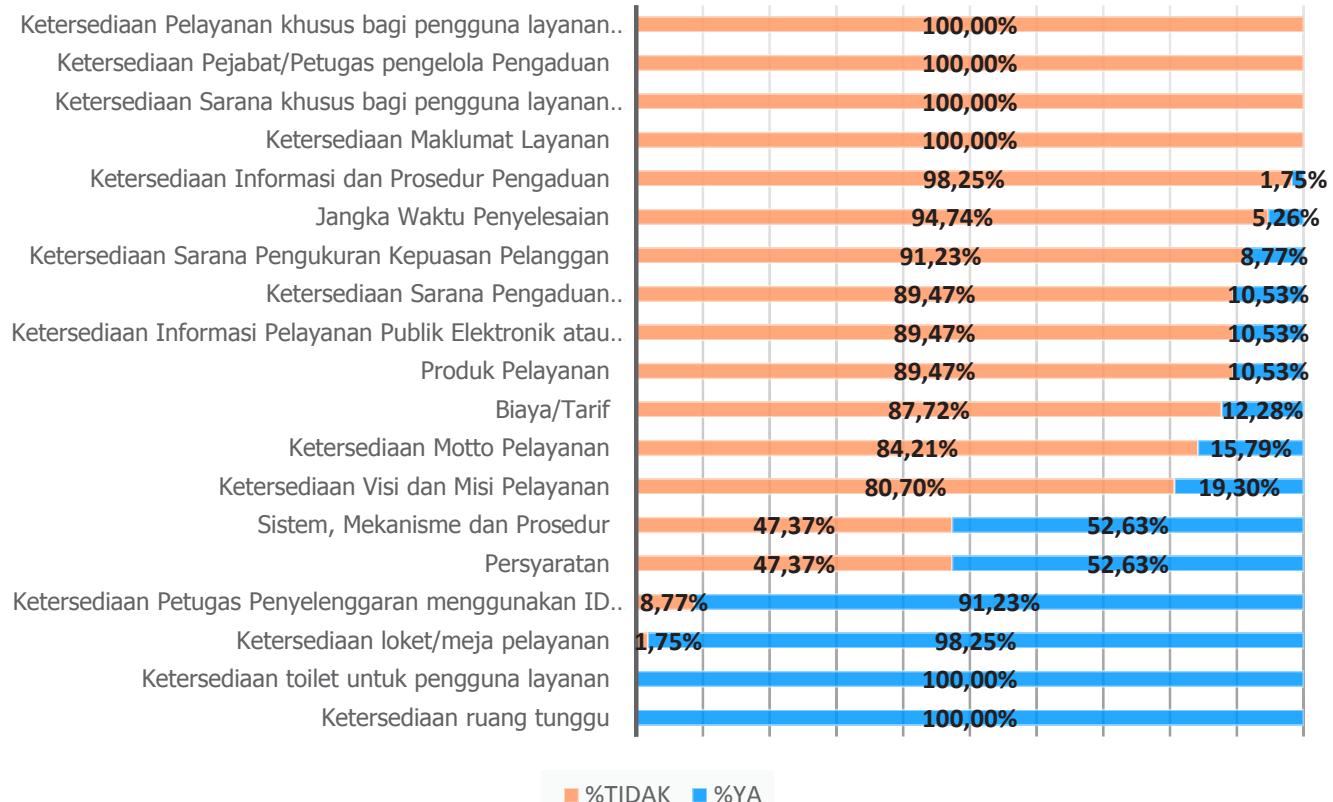
Grafik 2.107 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lombok Utara

KABUPATEN LOMBOK UTARA



Grafik 2.108 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kabupaten Pemerintah Lumajang

KABUPATEN LUMAJANG



67. Pemerintah Kabupaten Majalengka

Nilai Kepatuhan :	55,60
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk observasi yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Majalengka, penilaian tentang tingkat kepatuhan

terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 53 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6)

Dinas Perhubungan, (7) Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian, (8) Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Majalengka disajikan dalam Grafik 2.109 sebagai berikut:

Grafik 2.109 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Majalengka

KABUPATEN MAJALENGKA

Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan..

Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan

Produk Pelayanan

Biaya/Tarif

Jangka Waktu Penyelesaian

Persyaratan

Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan..

Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan

Ketersediaan Sarana Pengaduan..

Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau..

Ketersediaan Maklumat Layanan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan

Ketersediaan Motto Pelayanan

Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID..

Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan

Ketersediaan loket/meja pelayanan

Ketersediaan ruang tunggu

100,00%

84,91%

15,09%

75,47%

24,53%

75,47%

24,53%

67,92%

32,08%

56,60%

43,40%

43,40%

56,60%

37,74%

62,26%

37,74%

62,26%

33,96%

66,04%

30,19%

69,81%

28,30%

71,70%

13,21%

86,79%

9,43%

90,57%

7,55%

92,45%

3,77%

96,23%

3,77%

96,23%

1,89%

98,11%

100,00%

■ %TIDAK ■ %YA

68. Pemerintah Kabupaten Majene

Nilai Kepatuhan :	46,88
Zona Kepatuhan :	Rendah

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 64 (enam puluh empat) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, Pemuda dan

Olahraga, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Sosial, (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Majene disajikan dalam Grafik 2.110 sebagai berikut:

69. Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah

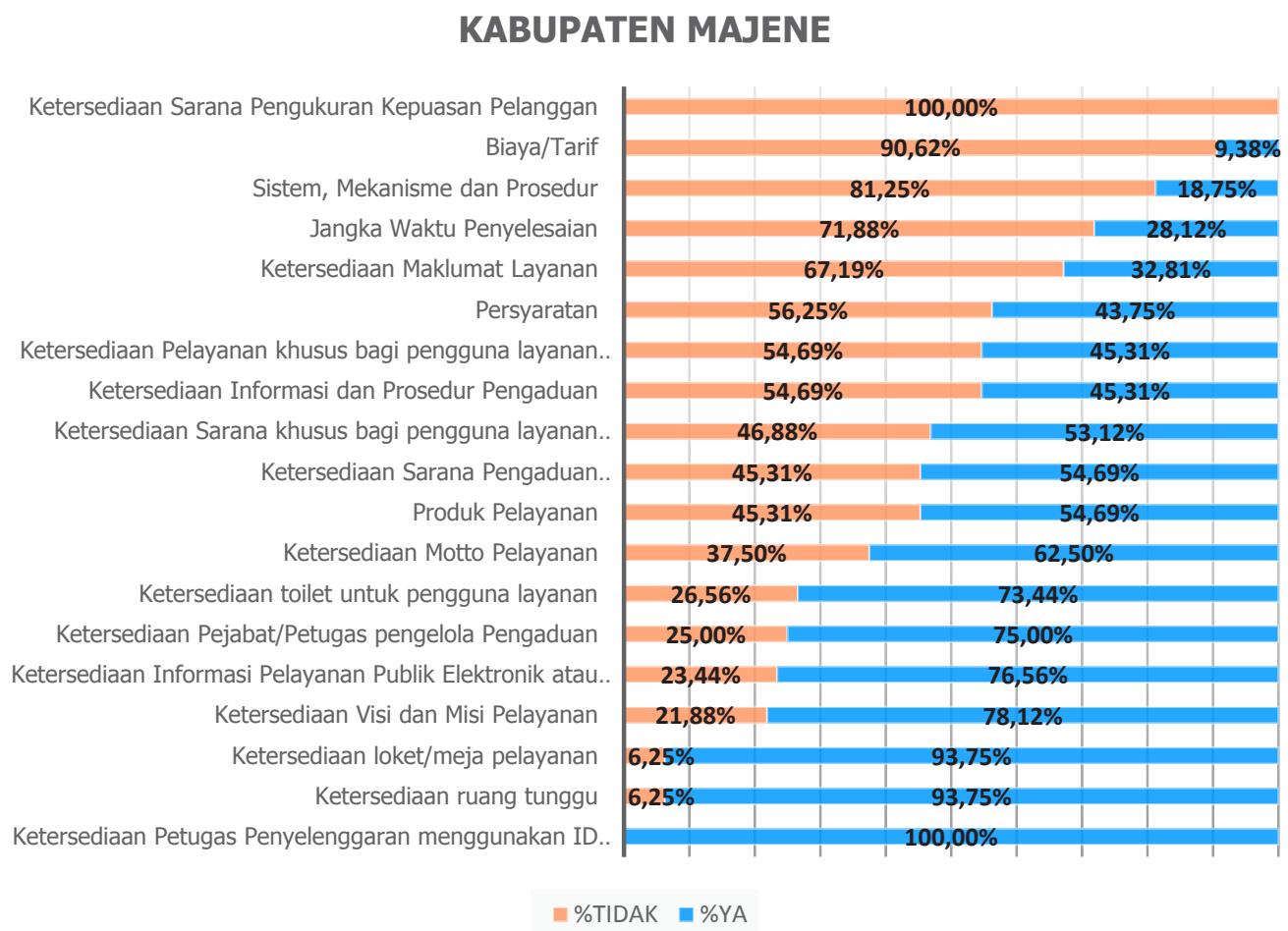
Nilai Kepatuhan :	34,59
Zona Kepatuhan :	Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah, penilaian tentang tingkat

kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 49 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Kesejahteraan Sosial, (5) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura, (10) Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah disajikan dalam Grafik 2.111 sebagai berikut:

Grafik 2.110 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Majene



Grafik 2.111 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah



70. Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara

Nilai Kepatuhan : 53,44

Zona Kepatuhan : Sedang

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara

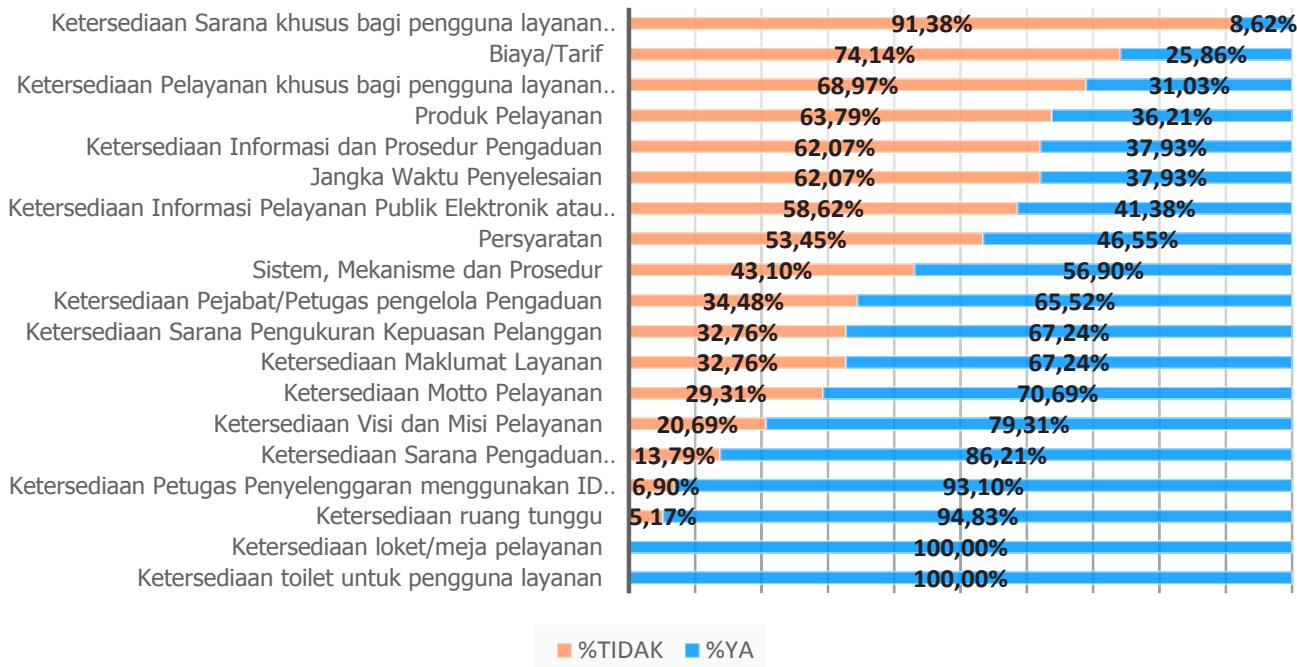
yang dilakukan terhadap 58 produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi, (4) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (5) Dinas Lingkungan Hidup, (6) Dinas Pariwisata, (7) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (8) Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (9) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (10) Dinas Perhubungan, (11) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (12) Dinas Pertanian, (13) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara disajikan dalam Grafik 2.112 sebagai berikut:

Grafik 2.112 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara

KABUPATEN MALUKU TENGGARA



71. Pemerintah Kabupaten Mamuju

Nilai Kepatuhan : 41,85

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk observasi yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Mamuju, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 65 produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian, (4) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (5) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, (6) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (7) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (8) Dinas

Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (9) Dinas Perdagangan, (10) Dinas Perhubungan, (11) Dinas Sosial, (12) Dinas Tanaman Pangan, Holtikultura dan Peternakan, (13) Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

Untuk Pemerintah Kabupaten Majalengka, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 47 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Badan Pendapatan Daerah, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pariwisata, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Pertanian, Tanaman Pangan dan Peternakan, (8) Dinas Sosial, (9) Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Mamuju disajikan dalam Grafik 2.113 sebagai berikut:

72. Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara

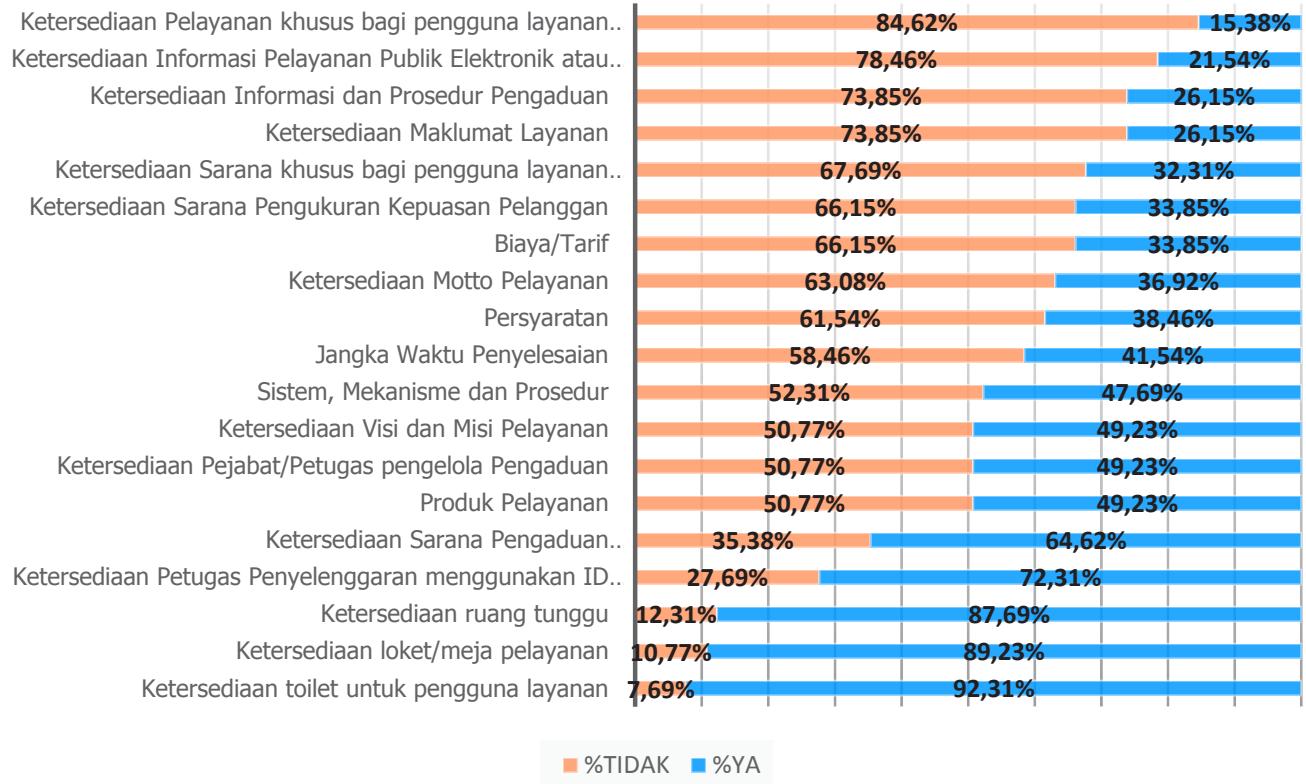
Nilai Kepatuhan : 62,02

Zona Kepatuhan : Sedang

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara disajikan dalam Grafik 2.114 sebagai berikut:

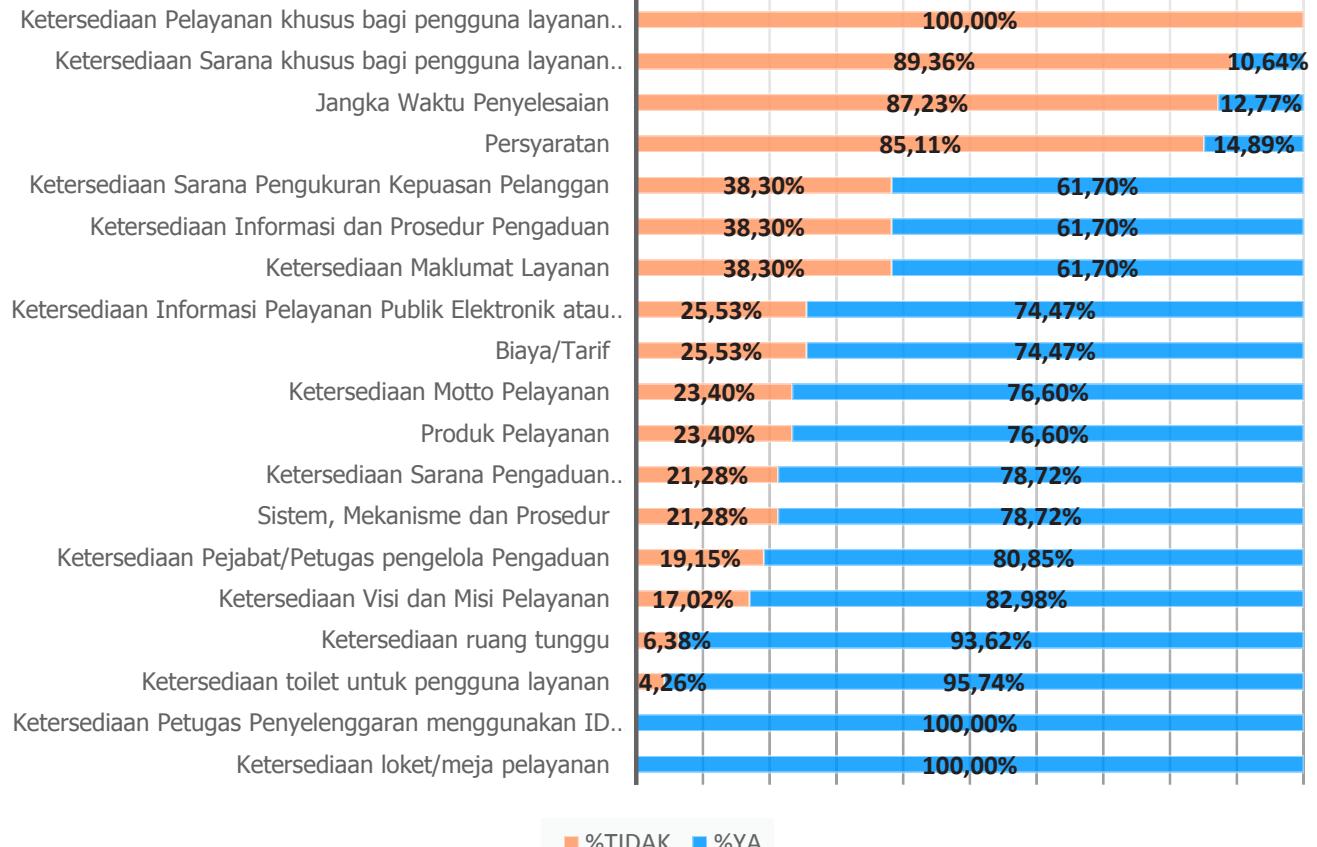
Grafik 2.113 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mamuju

KABUPATEN MAMUJU



Grafik 2.114 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara

KABUPATEN MAMUJU UTARA



73. Pemerintah Kabupaten Manokwari

Nilai Kepatuhan : 11,79

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Manokwari, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

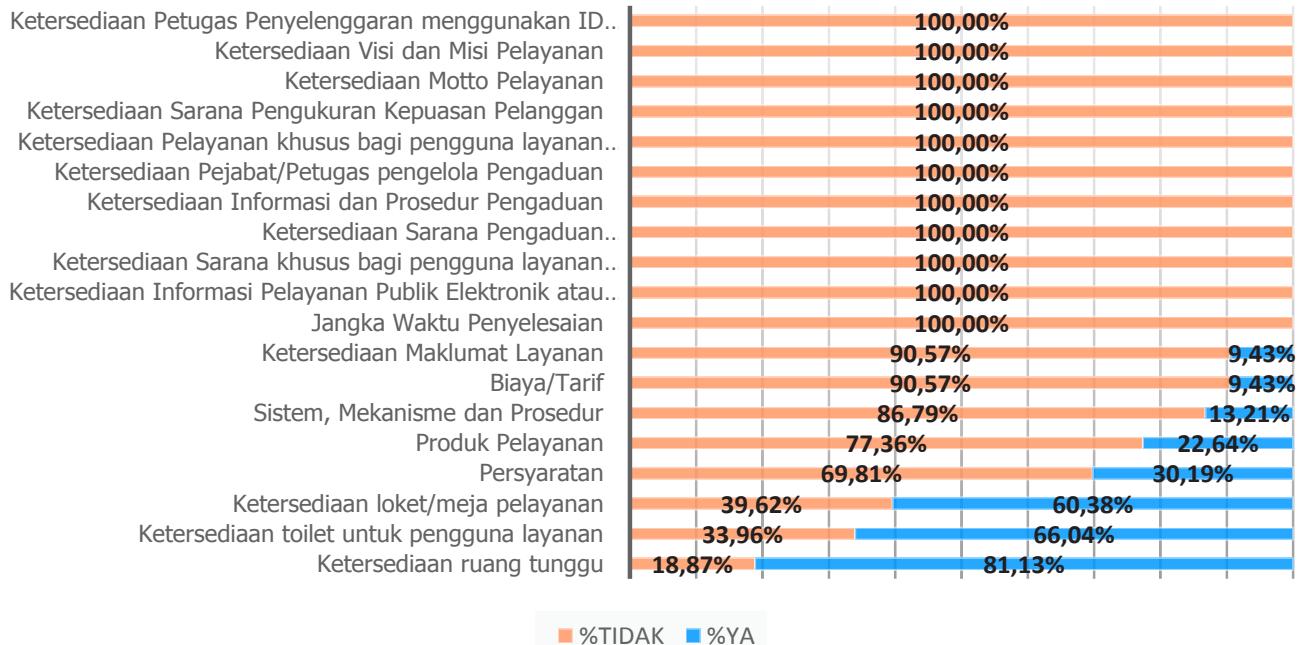
dilakukan terhadap 53 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (1) Dinas Kesehatan, (1) Dinas Lingkungan Hidup, (1) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (1) Dinas Penanaman Modal dan PTSP, (1) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (1) Dinas Perhubungan Kelautan dan

Perikanan, (1) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM, (1) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, (1) Dinas Sosial, (1) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Manokwari disajikan dalam Grafik 2.115 sebagai berikut:

Grafik 2.115 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Manokwari

KABUPATEN MANOKWARI



74. Pemerintah Kabupaten Mempawah

Nilai Kepatuhan : 73,64

Zona Kepatuhan : Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 48 (empat puluh delapan) produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan di Kabupaten Mempawah, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, (3) Dinas Penanaman Modal, Koperasi UKM dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata, (5) Dinas Perhubungan dan Lingkungan Hidup,

(6) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Tenaga Kerja, (7) Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan, (8) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Mempawah disajikan dalam Grafik 2.116 sebagai berikut:

75. Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara

Nilai Kepatuhan : 52,60

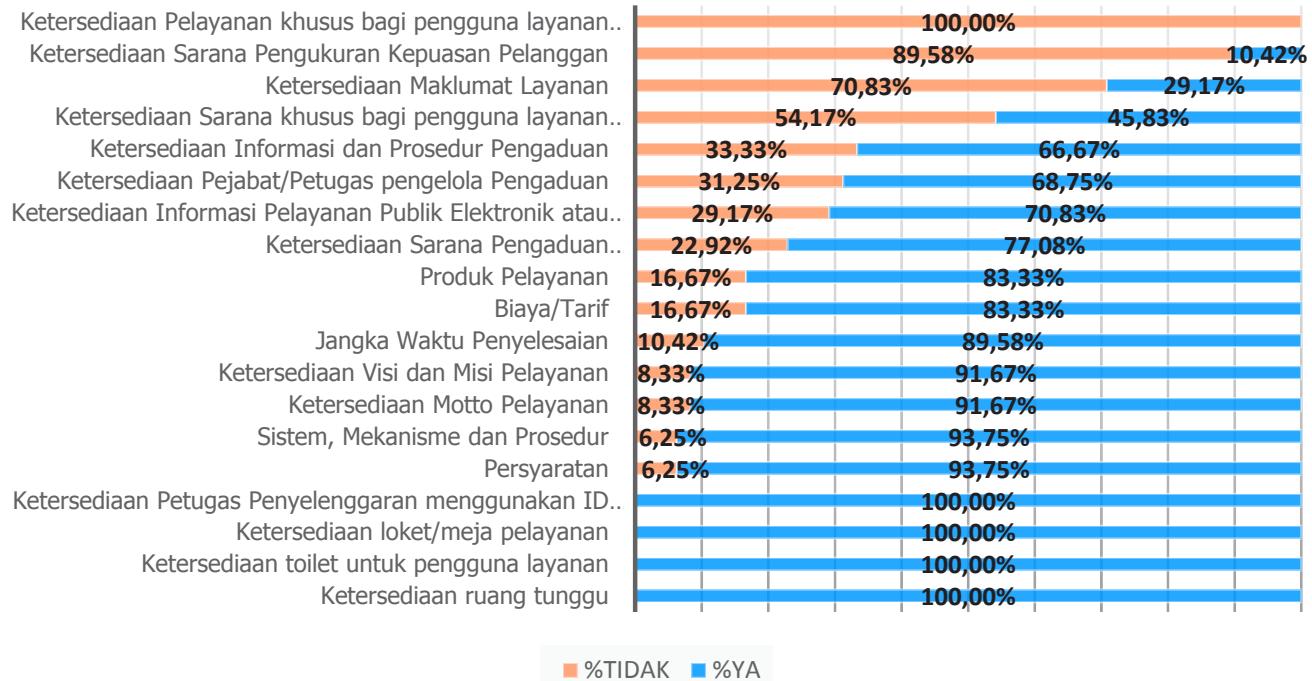
Zona Kepatuhan : Sedang

Untuk observasi yang dilakukan di Pemerintah Minahasa Tenggara, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 68 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Pertanian, (8) Dinas Sosial, (9) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Minahasa Tenggara disajikan dalam Grafik 2.117 sebagai berikut:

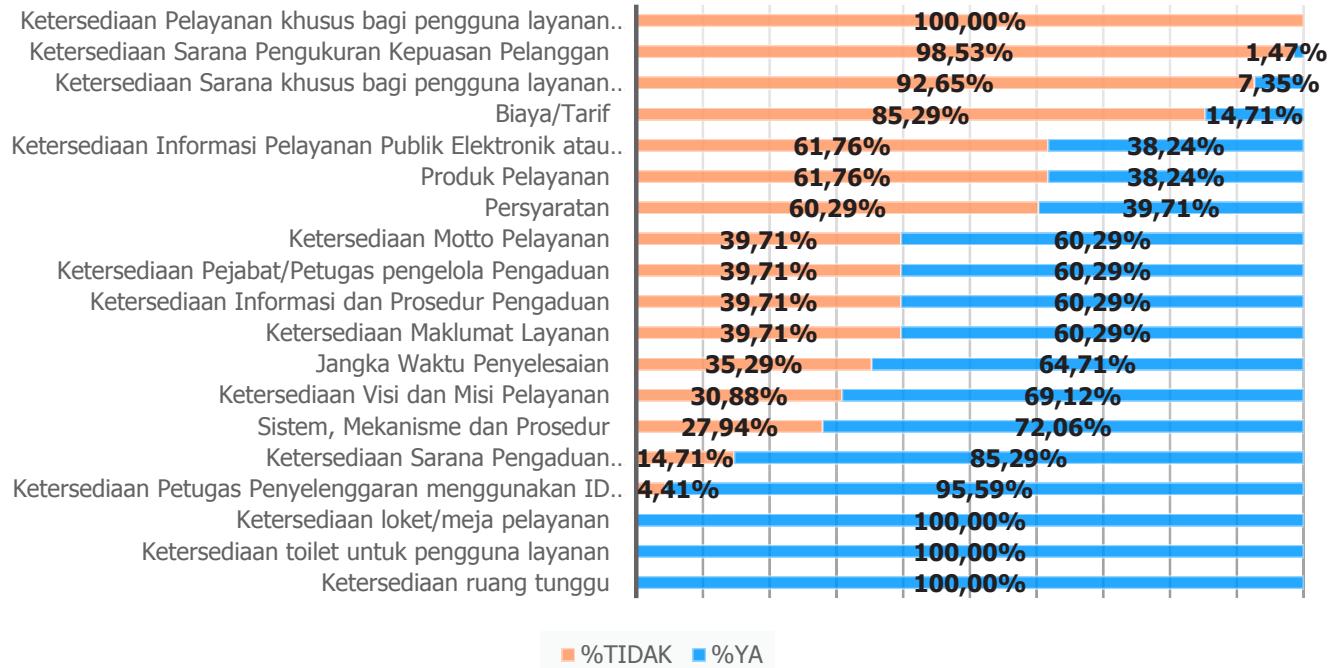
Grafik 2.116 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mempawah

KABUPATEN MEMPAWAH



Grafik 2.117 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara

KABUPATEN MINAHASA TENGGARA



76. Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi

Nilai Kepatuhan : 92,47

Zona Kepatuhan : Tinggi

Ombudsman RI melakukan observasi di Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi, maka didapatkan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar

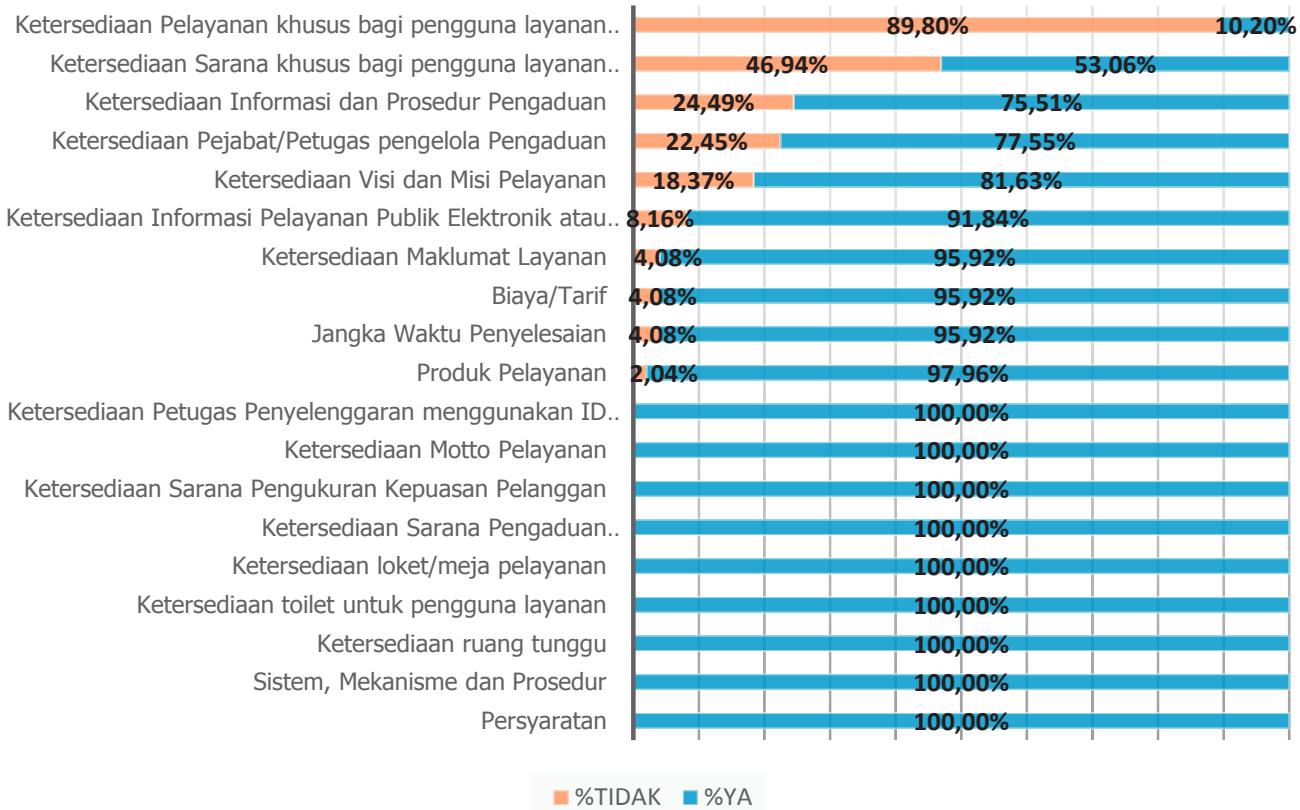
pelayanan publik dilakukan terhadap 49 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, (8)

Dinas Perhubungan, (9) Dinas Pertanian, Tanaman Pangan & Hortikultura, (10) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Anak, (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi disajikan dalam Grafik 2.118 sebagai berikut:

Grafik 2.118 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi

KABUPATEN MUARO JAMBI



77. Pemerintah Kabupaten Mukomuko

Nilai Kepatuhan : 29,52

Zona Kepatuhan : Rendah

Observasi oleh Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Mukomuko, maka hasil penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 69 (enam puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Lingkungan Hidup, (3) Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga, (4) Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat dan Perhubungan, (5) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja, (6) Dinas

Pendidikan dan Kebudayaan, (7) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Mukomuko disajikan dalam Grafik 2.119 sebagai berikut:

78. Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu

Nilai Kepatuhan : 17,15

Zona Kepatuhan : Rendah

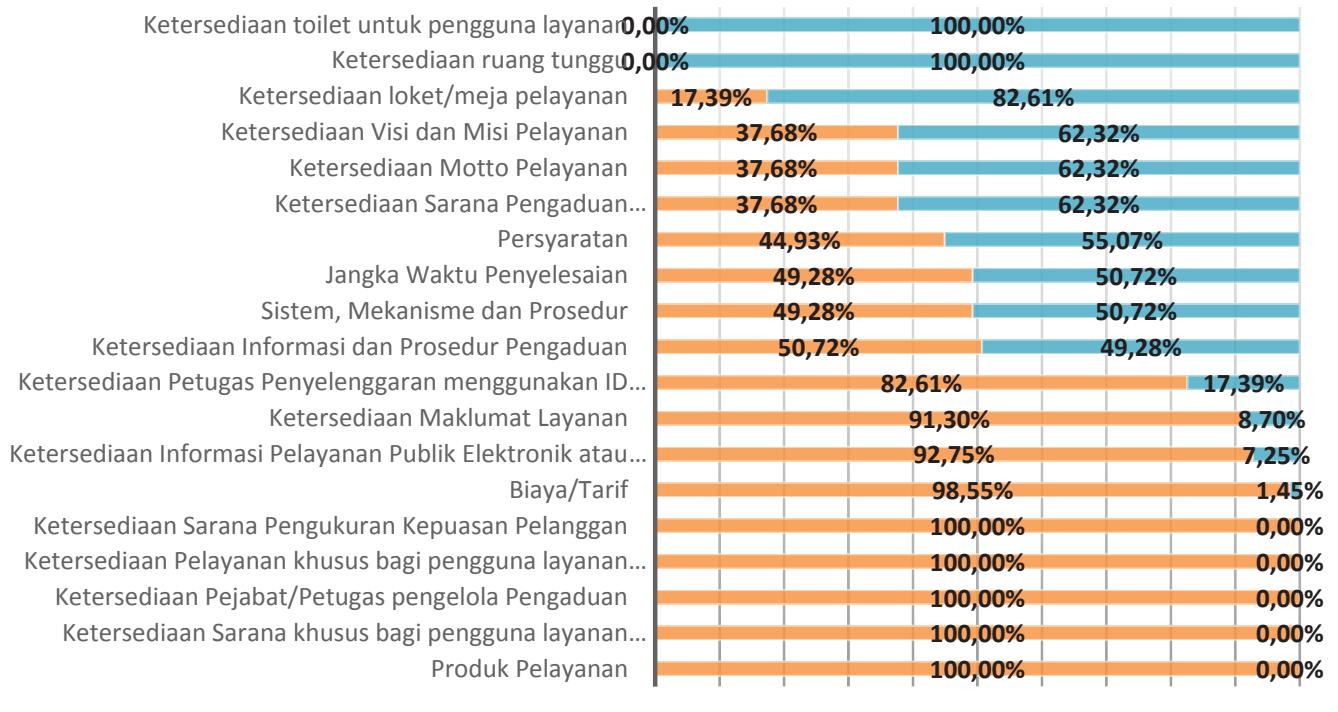
Penilaian atas tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

dilakukan terhadap 52 (lima puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, dan (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (7) Dinas Sosial, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perdagangan, (11) Dinas Pendidikan, (12) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu disajikan dalam Grafik 2.120 sebagai berikut:

Grafik 2.119 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mukomuko

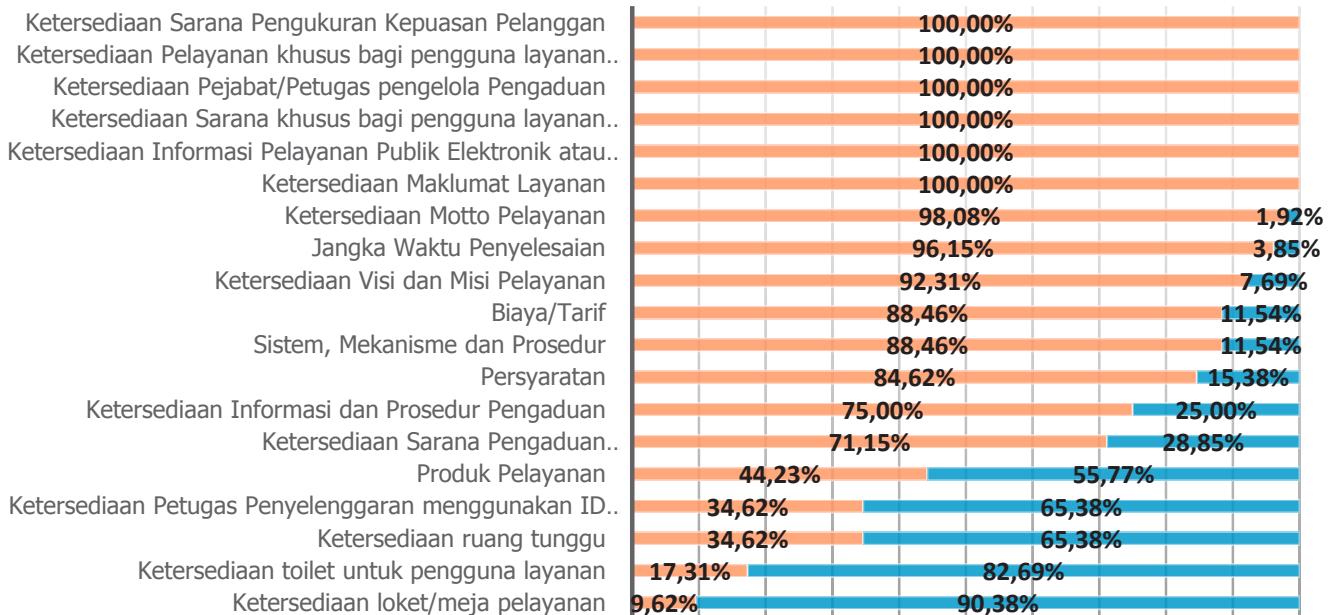
Kabupaten Mukomuko



■ TIDAK ■ YA

Grafik 2.120 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu

KABUPATEN OGAN KOMERING ULU



■ %TIDAK ■ %YA

79. Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir

Nilai Kepatuhan :	66,31
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan

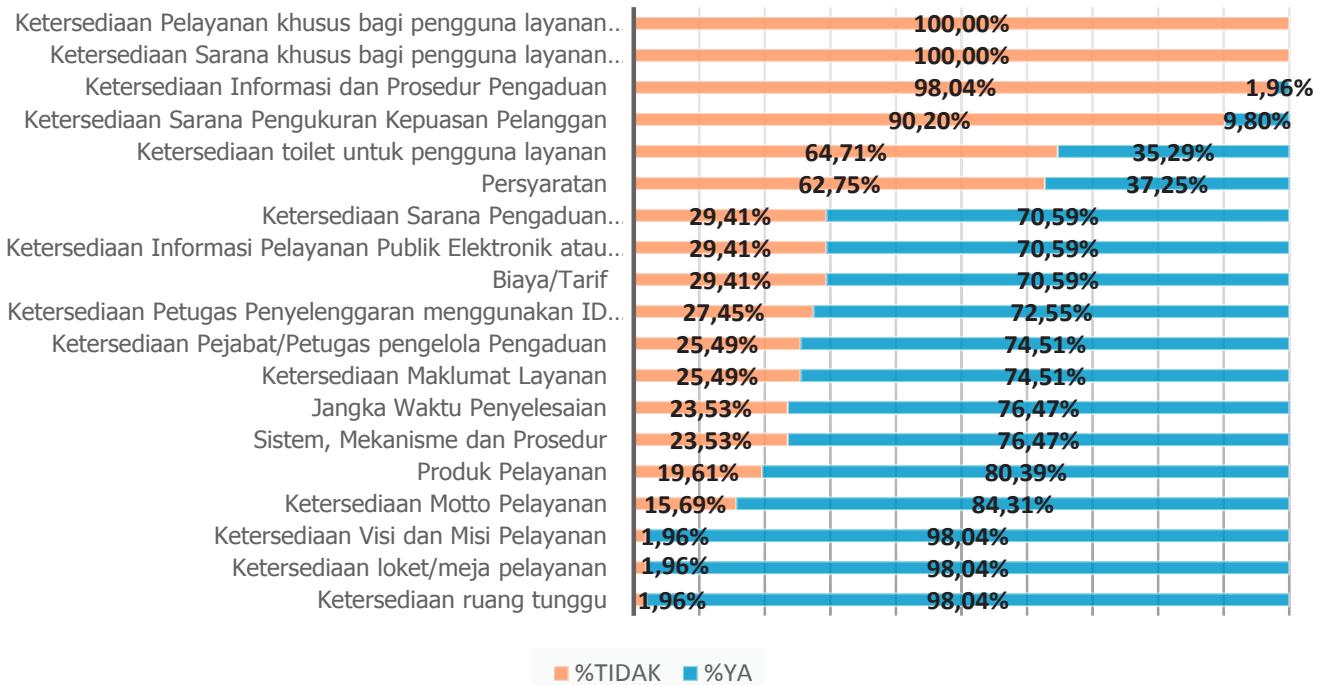
terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 51 (lima puluh satu) produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) Unit Layanan Kabupaten Ogan Komering Ilir, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perhubungan, dan (5) Dinas Sosial, (6) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir disajikan dalam Grafik 2.121 sebagai berikut:

Grafik 2.121 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir

KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR



80. Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman

Nilai Kepatuhan :	65,62
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 68 produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian, (3) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (4) Dinas Perdagangan Tenaga Kerja Koperasi dan UKM, (5) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas

Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman disajikan dalam Grafik 2.122 sebagai berikut:

81. Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong

Nilai Kepatuhan :	28,94
Zona Kepatuhan :	Rendah

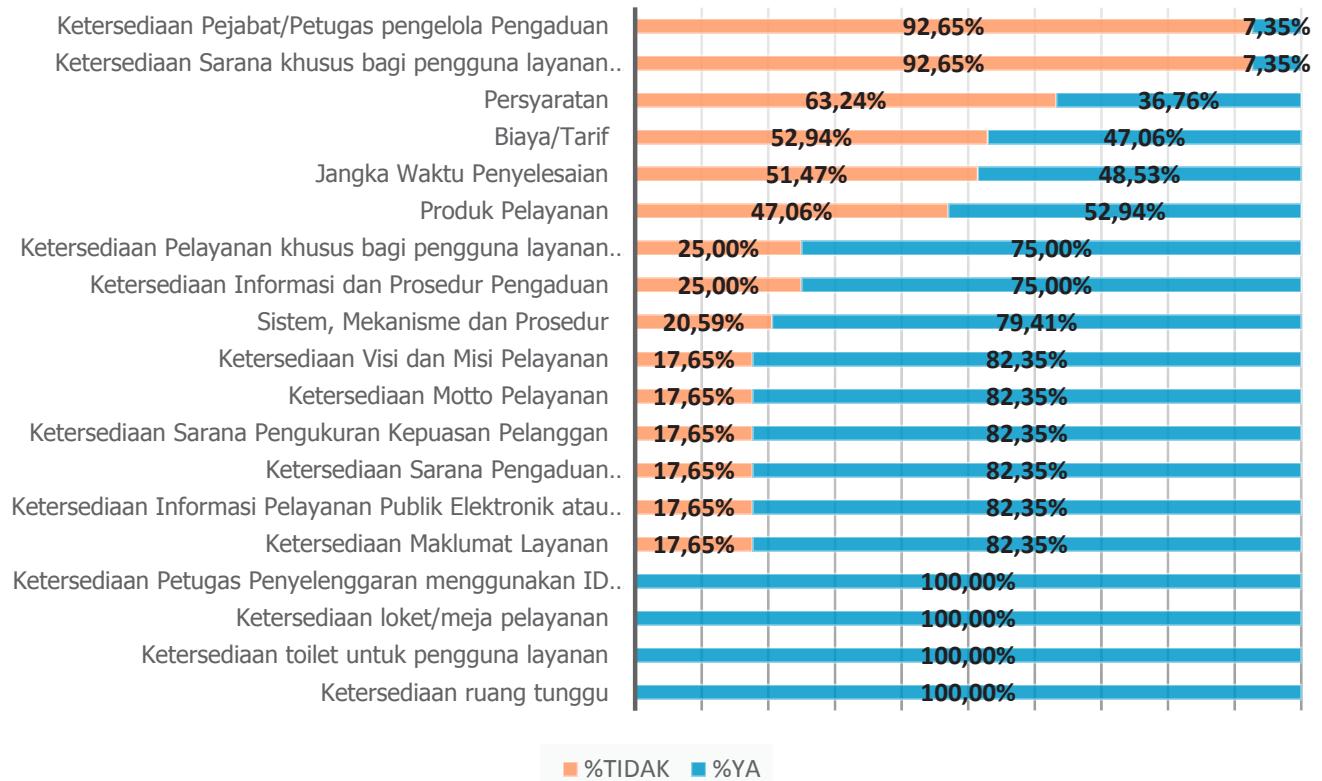
Di Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong, penilaian atas tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

dilakukan terhadap 70 (tujuh puluh) produk pelayanan yang tersebar di 11 (Sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Lingkungan Hidup, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah, (5) Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perdagangan dan Perindustrian, dan (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong disajikan dalam Grafik 2.123 sebagai berikut:

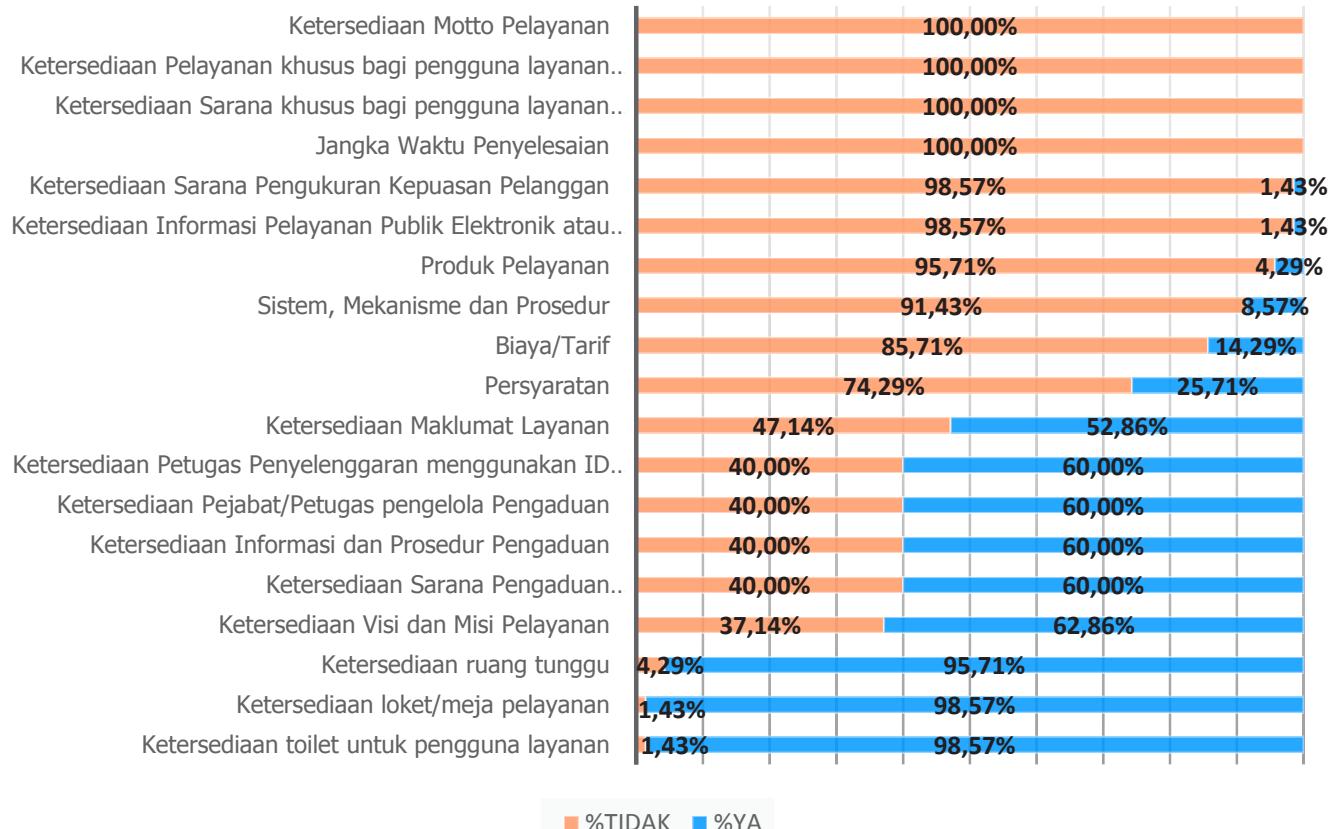
Grafik 2.122 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman

KABUPATEN PADANG PARIAMAN



Grafik 2.123 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong

KABUPATEN PARIGI MOUTONG



82. Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat

Nilai Kepatuhan : 79,86

Zona Kepatuhan : Sedang

Observasi di Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat, Ombudsman RI memberikan

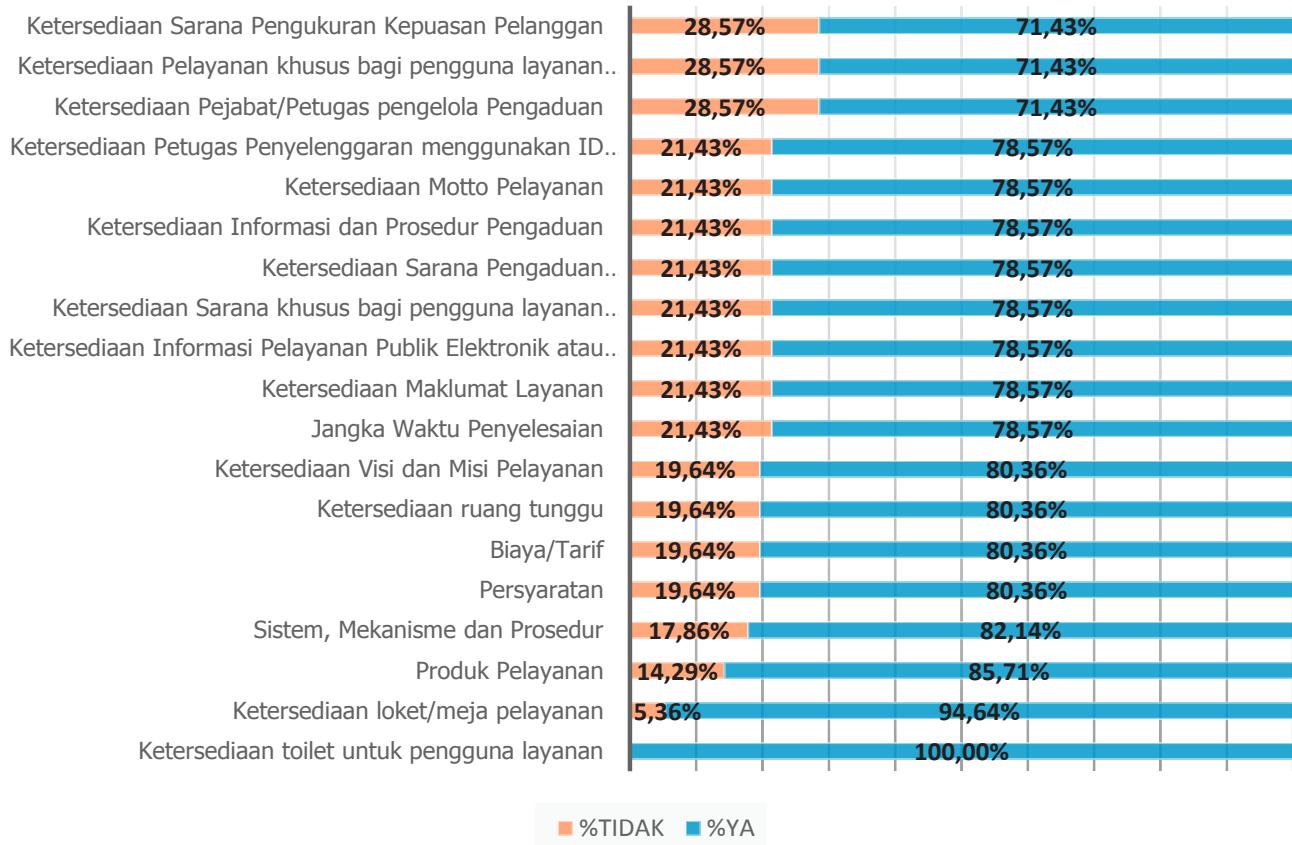
penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 56 (lima puluh enam) produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Lingkungan Hidup, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan

Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat disajikan dalam Grafik 2.124 sebagai berikut:

Grafik 2.124 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat

KABUPATEN PASAMAN BARAT



83. Pemerintah Kabupaten Pelalawan

Nilai Kepatuhan : 49,90

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Pelalawan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 65 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Perkebunan

dan Peternakan, (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Pelalawan disajikan dalam Grafik 2.125 sebagai berikut:

84. Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara

Nilai Kepatuhan : 42,34

Zona Kepatuhan : Rendah

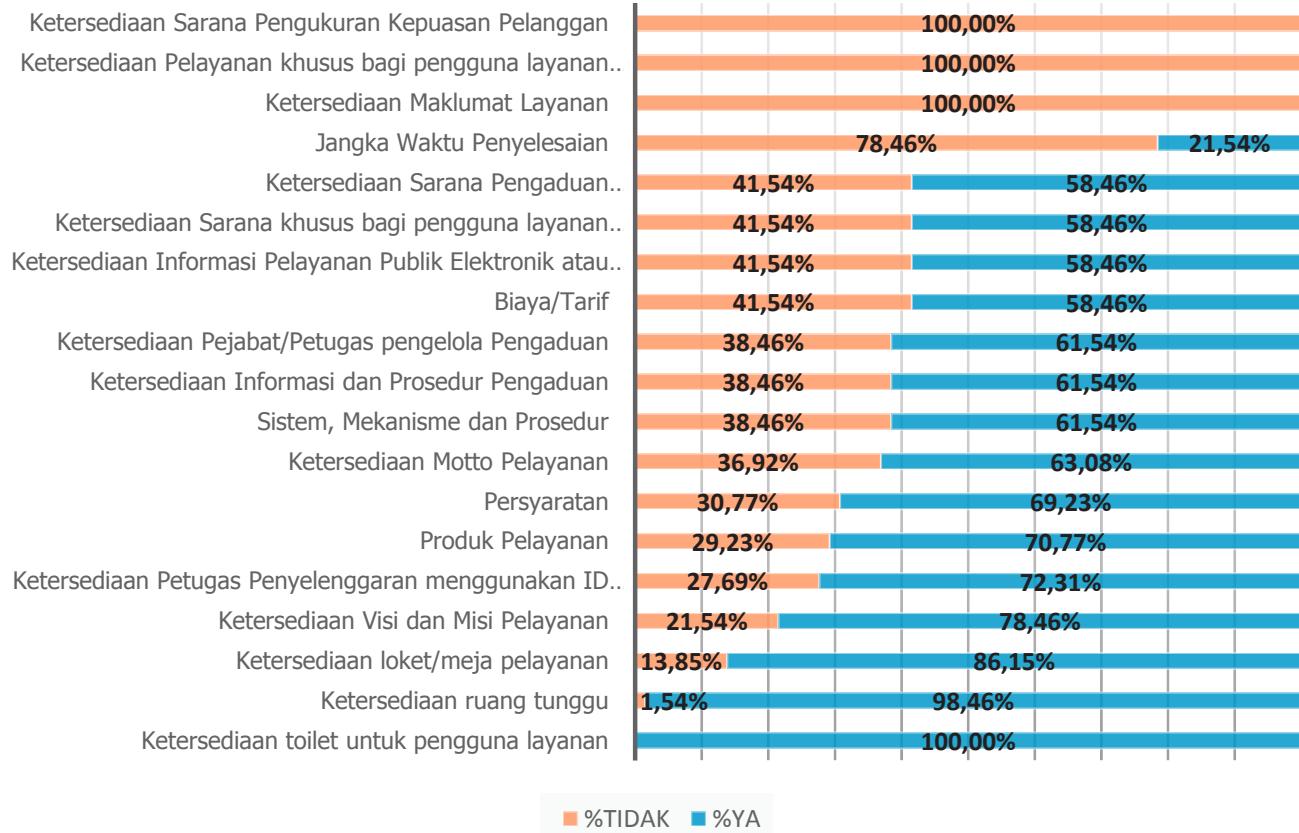
Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Penajam Paser

Utara yang dilakukan terhadap 58 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian & Perdagangan, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, (5) Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian, Peternakan dan Kesehatan Hewan, (9) Dinas Sosial, dan (10) Dinas Tenaga Kerja & Transmigrasi, (11) Upt Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara disajikan dalam Grafik 2.126 sebagai berikut:

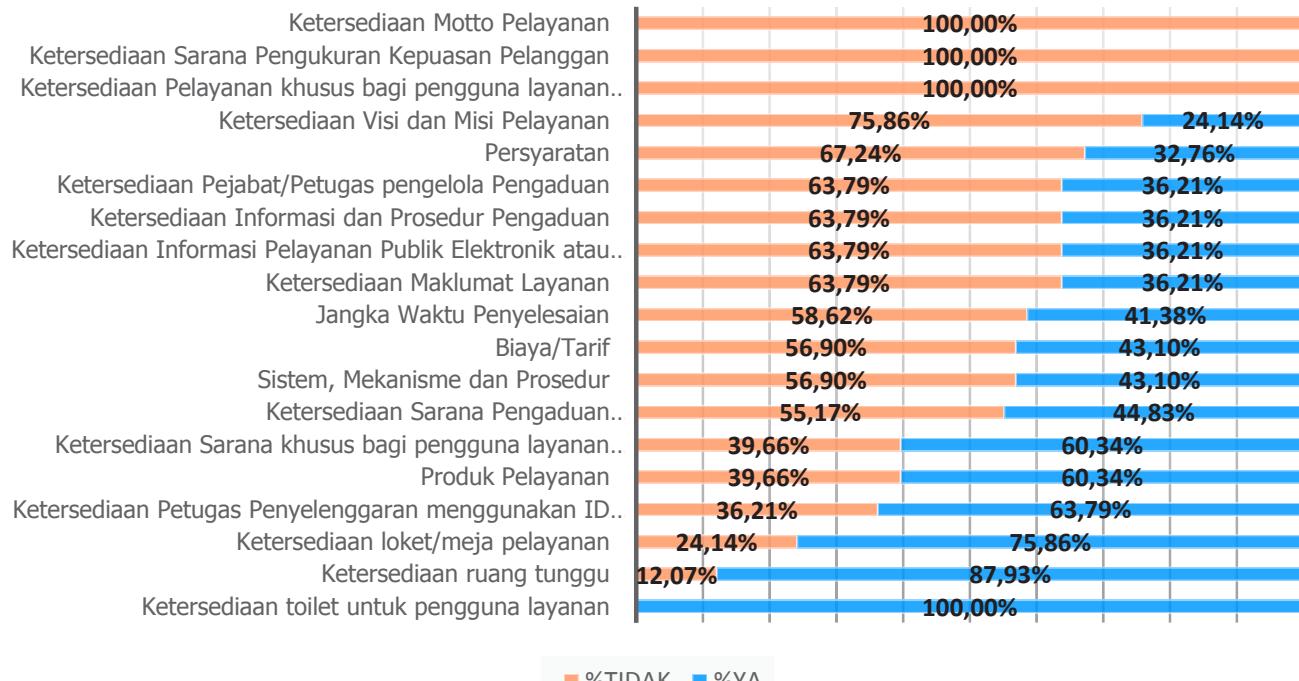
Grafik 2.125 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pelalawan

KABUPATEN PELALAWAN



Grafik 2.126 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara

KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA



85. Pemerintah Kabupaten Pesawaran

Nilai Kepatuhan : 21,97

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Pesawaran, penilaian atas tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan

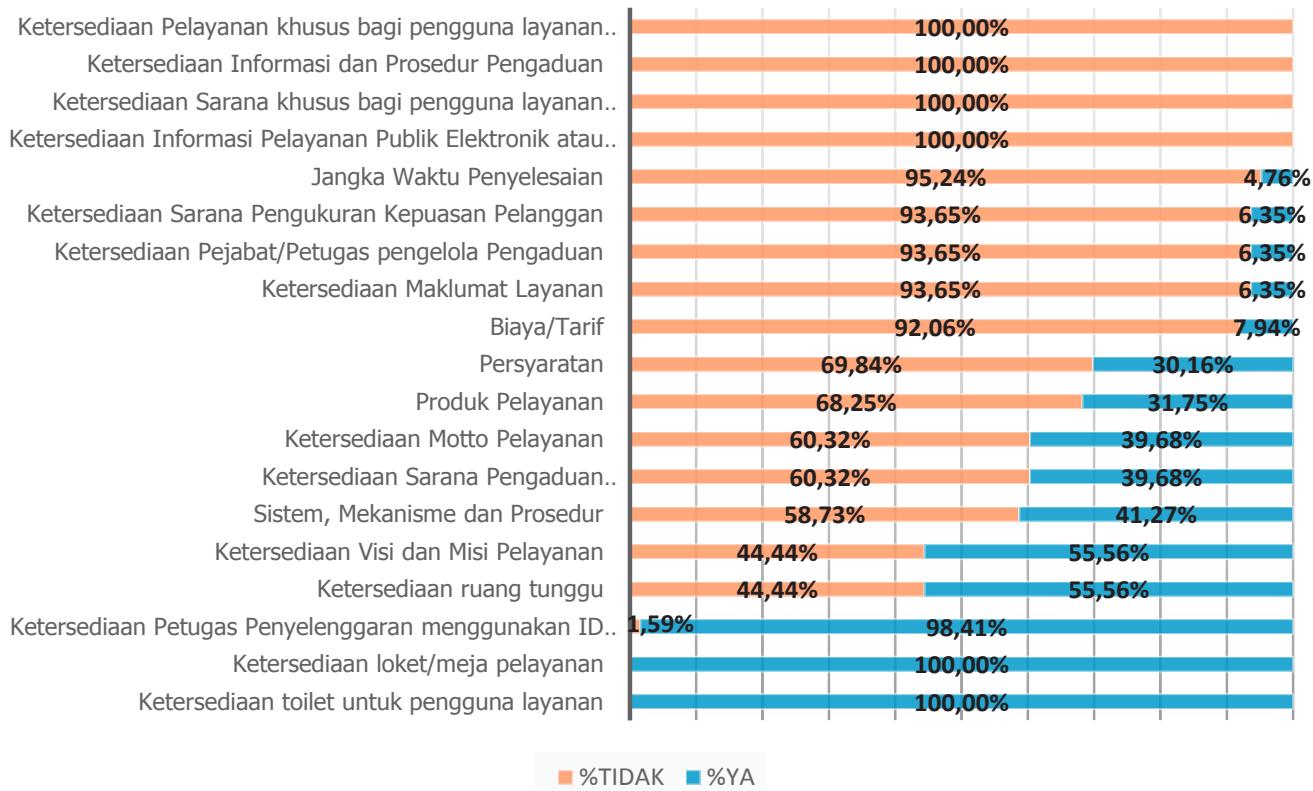
terhadap 63 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Perdagangan dan Perindustrian, (9) (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (12) Dinas Pertanian.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Pesawaran disajikan dalam Grafik 2.127 sebagai berikut:

Grafik 2.127 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pesawaran

KABUPATEN PESAWARAN



86. Pemerintah Kabupaten Pidie

Nilai Kepatuhan : 81,22

Zona Kepatuhan : Tinggi

Observasi di Pemerintah Kabupaten Pidie, penilaian atas tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 43 (empat puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Lingkungan Hidup, (3) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perindustrian,

Perdagangan dan Koperasi, (8) Dinas Pertanian dan Pangan, (9) Dinas Sosial, (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Pidie disajikan dalam Grafik 2.128 sebagai berikut:

87. Pemerintah Kabupaten Pinrang

Nilai Kepatuhan : 81,67

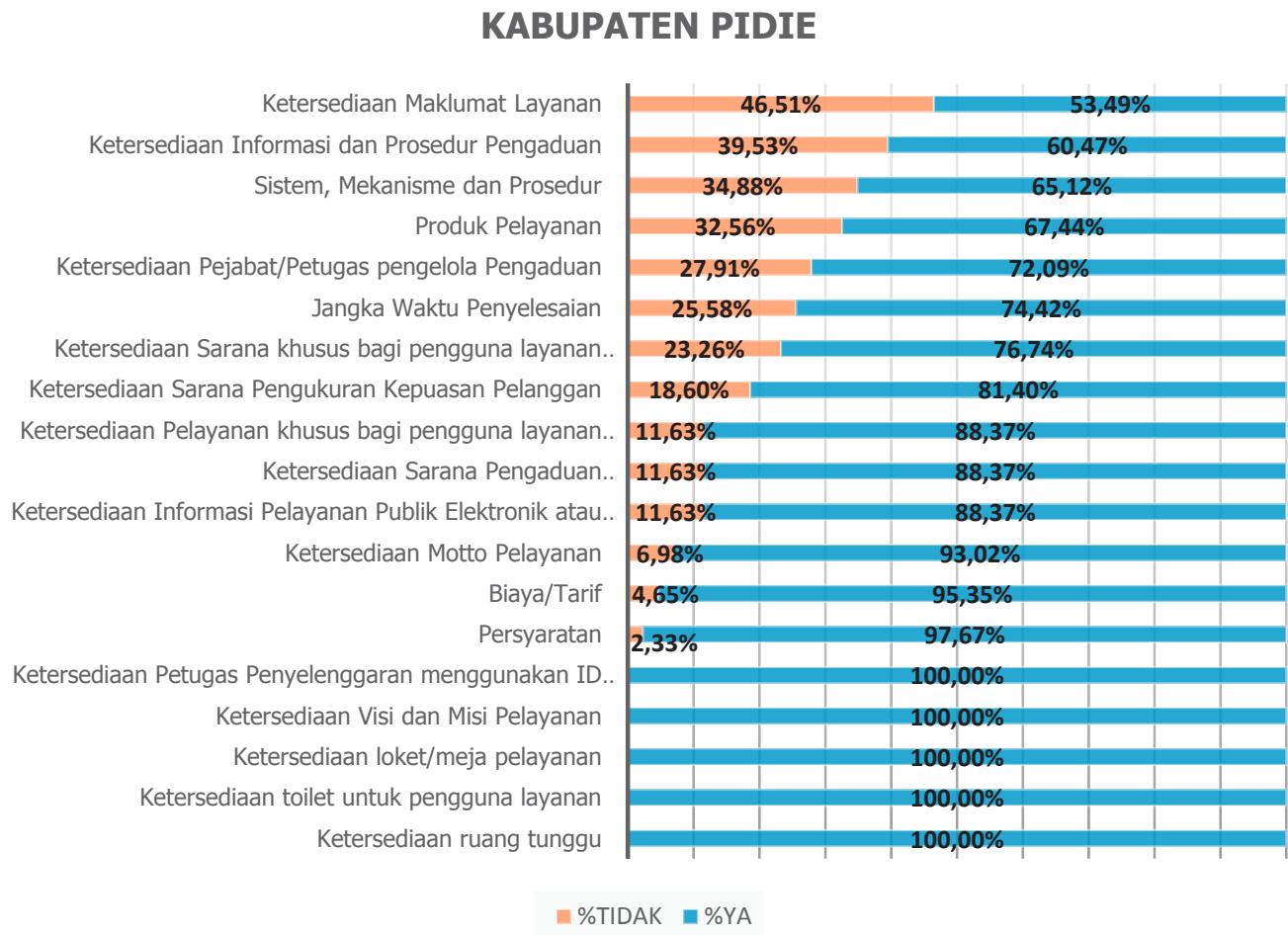
Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Kabupaten Pinrang, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

dilakukan terhadap 58 (lima puluh delapan) produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (6) Dinas Perhubungan, Informatika dan Komunikasi, (7) Dinas Sosial, Kebudayaan dan Pariwisata, (8) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Pinrang disajikan dalam Grafik 2.129 sebagai berikut:

Grafik 2.128 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pidie



Grafik 2.129 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pinrang



88. Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar

Nilai Kepatuhan : **87,86**

Zona Kepatuhan : **Tinggi**

Untuk Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, penilaian tentang

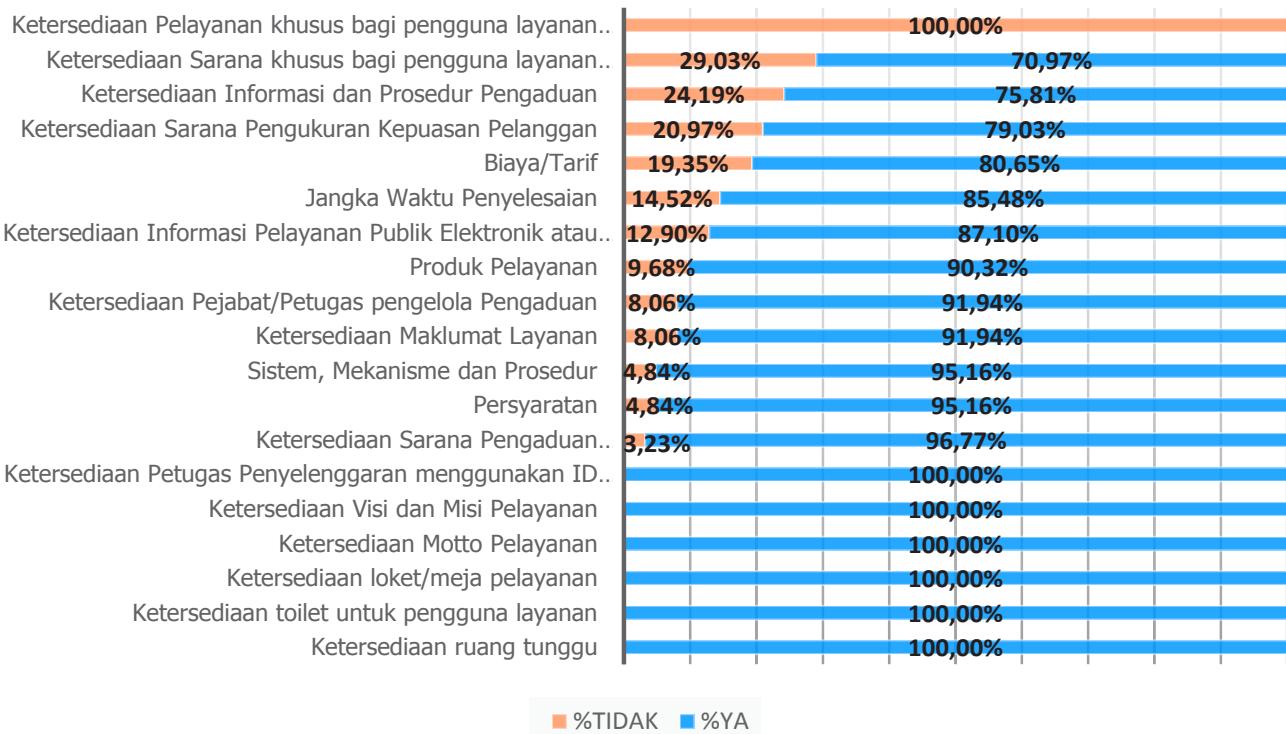
tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 62 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan

dan Kebudayaan, (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi dan UKM, (7) Dinas Pertanian dan Pangan, (8) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar disajikan dalam Grafik 2.130 sebagai berikut:

Grafik 2.130 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar

KABUPATEN POLEWALI MANDAR



89. Pemerintah Kabupaten Pringsewu

Nilai Kepatuhan : **13,07**

Zona Kepatuhan : **Rendah**

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Pringsewu yang dilakukan terhadap 64 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi UKM, Perindustrian dan Perdagangan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas

Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Sosial, dan (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Pringsewu disajikan dalam Grafik 2.131 sebagai berikut:

90. Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau

Nilai Kepatuhan : **52,83**

Zona Kepatuhan : **Sedang**

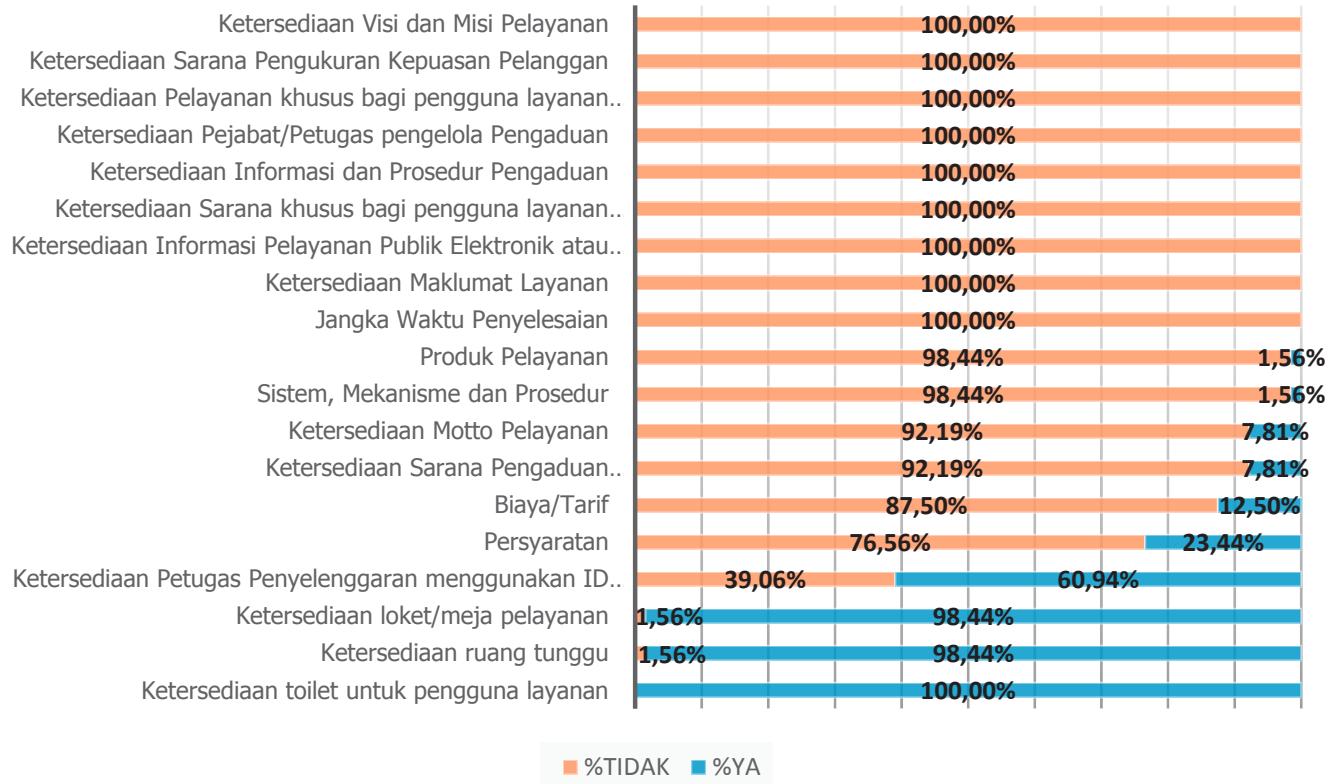
Dalam observasi Ombudsman RI di

Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 63 (enam puluh tiga) produk pelayanan yang tersebar di 3 (tiga) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (3) Dinas Pendidikan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau disajikan dalam Grafik 2.132 sebagai berikut:

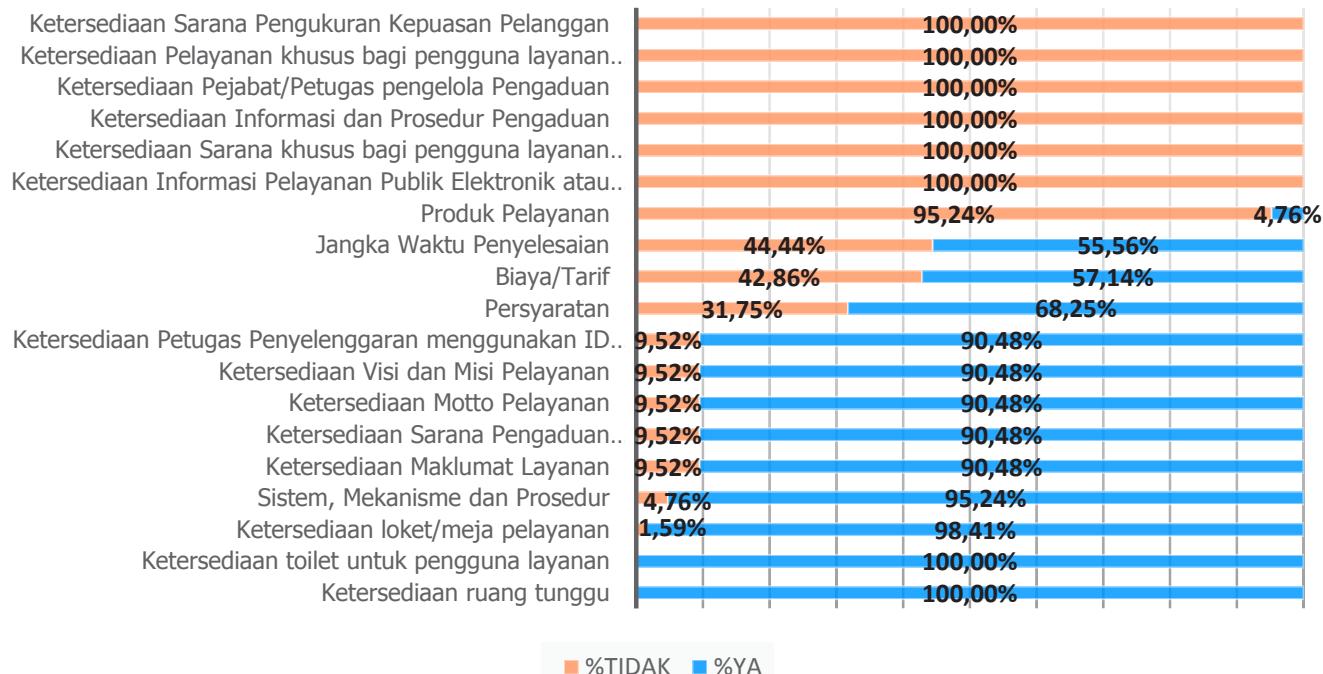
Grafik 2.131 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pringsewu

KABUPATEN PRINGSEWU



Grafik 2.132 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau

KABUPATEN PULANG PISAU



91. Pemerintah Kabupaten Sambas

Nilai Kepatuhan : 76,64

Zona Kepatuhan : Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Sambas, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 63 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua

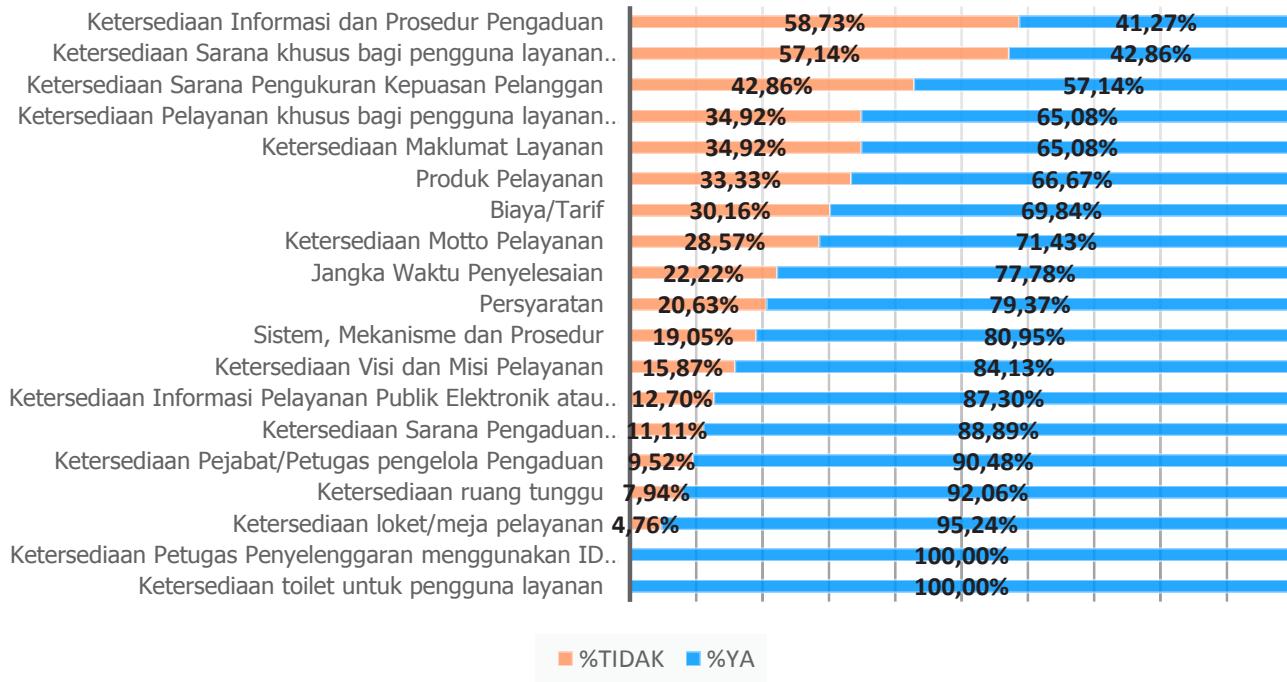
belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah, Perindustrian dan Perdagangan, (4) Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga, (5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika , (9) Dinas Perikanan,

Peternakan dan Kesehatan Hewan, (10) Dinas Perumahan Rakyat,Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup,(11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi,(12) Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Sambas disajikan dalam Grafik 2.133 sebagai berikut:

Grafik 2.133 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sambas

KABUPATEN SAMBAS



92. Pemerintah Kabupaten Sangau

Nilai Kepatuhan : 26,43

Zona Kepatuhan : Rendah

Observasi di Pemerintah Kabupaten Sangau, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 69 (enam puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 14 (empat belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Ketahanan Pangan, Tanaman Pangan Holtikultura dan Perikanan, (5) Dinas Lingkungan Hidup, (6) Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata, (7) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (8) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perindustrian,

Perdagangan dan Koperasi, (11) Dinas Perkebunan dan Peternakan, dan (12) Dinas Perumahan, Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan, (13) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (14) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Sangau disajikan dalam Grafik 2.134 sebagai berikut:

93. Pemerintah Kabupaten Sekadau

Nilai Kepatuhan : 40,74

Zona Kepatuhan : Rendah

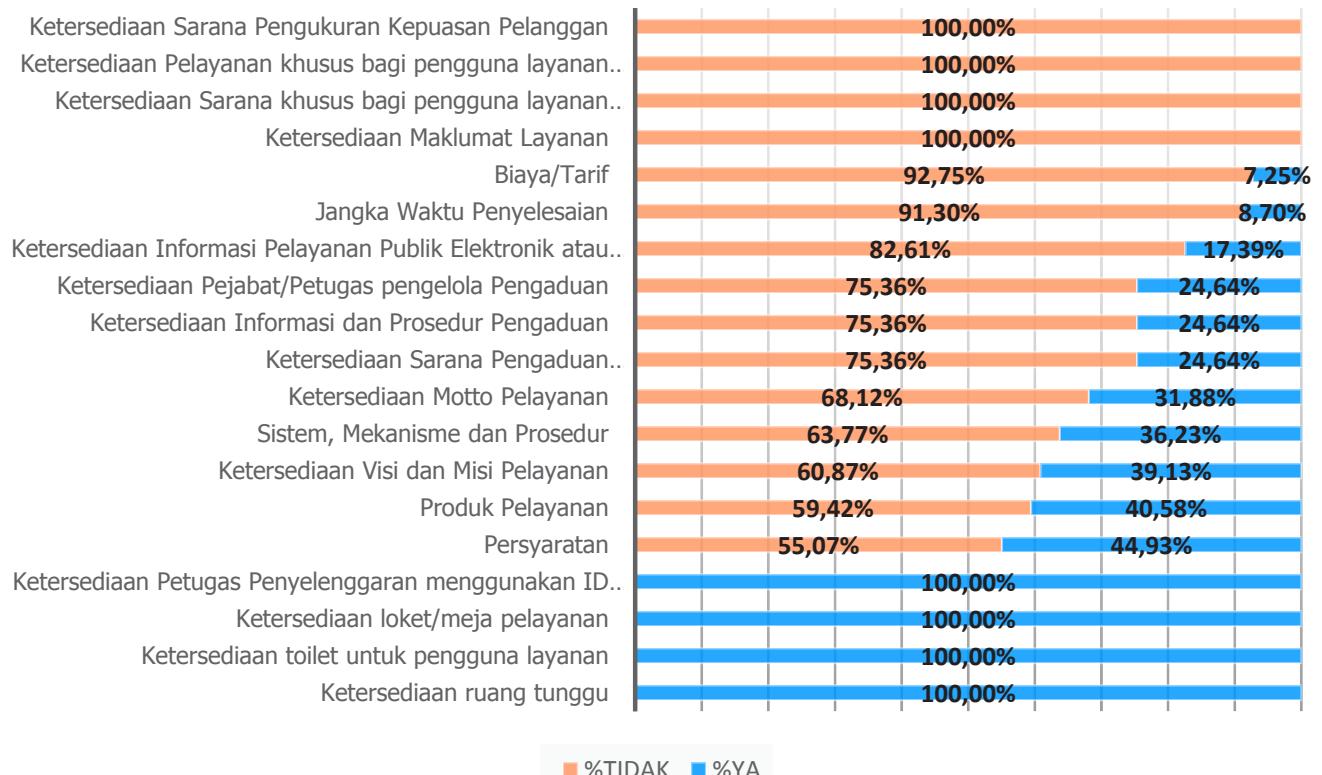
Di Pemerintah Kabupaten Sekadau, penilaian atas tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

dilakukan terhadap 64 (enam puluh empat) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, (4) Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Peternakan , (5) Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan, (6) Dinas Lingkungan Hidup, (7) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, (8) Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata, dan (9) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, (10) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, (11) Dinas Perhubungan, (12) Dinas Pendidikan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Sekadau disajikan dalam Grafik 2.135 sebagai berikut:

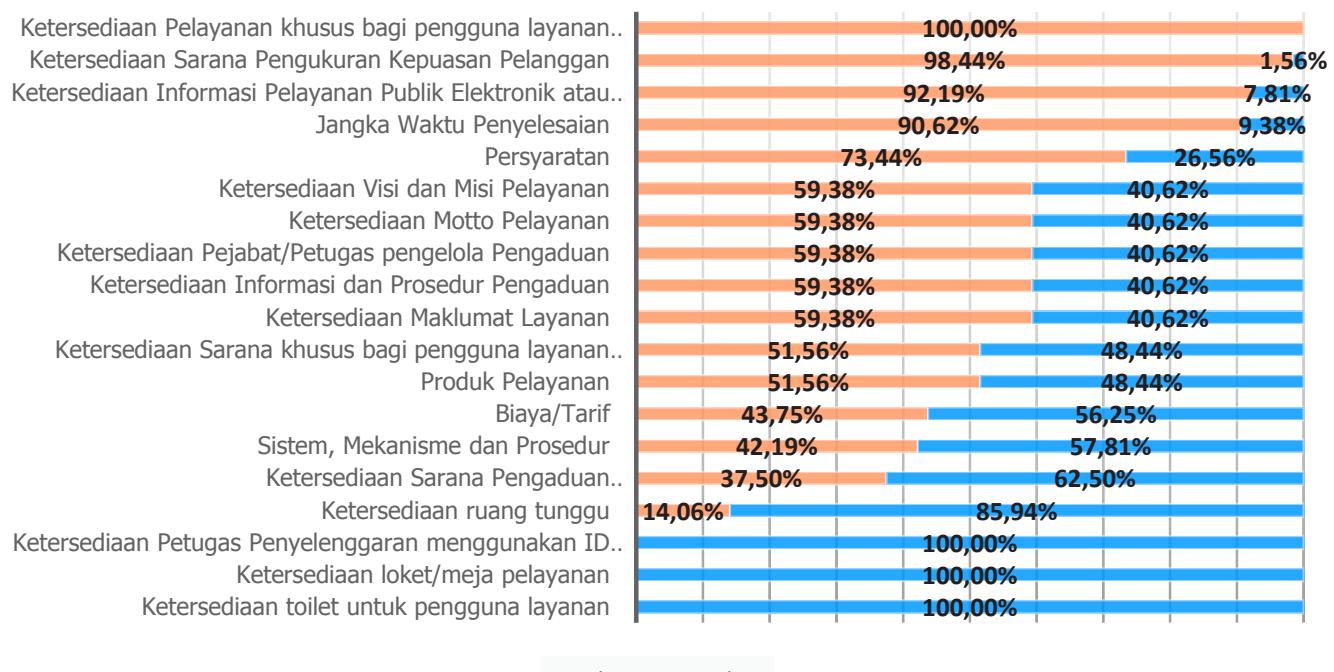
Grafik 2.134 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sangau

KABUPATEN SANGAU



Grafik 2.135 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sekadau

KABUPATEN SEKADAU



94. Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai

Nilai Kepatuhan : 67,53

Zona Kepatuhan : Sedang

Penilaian atas tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

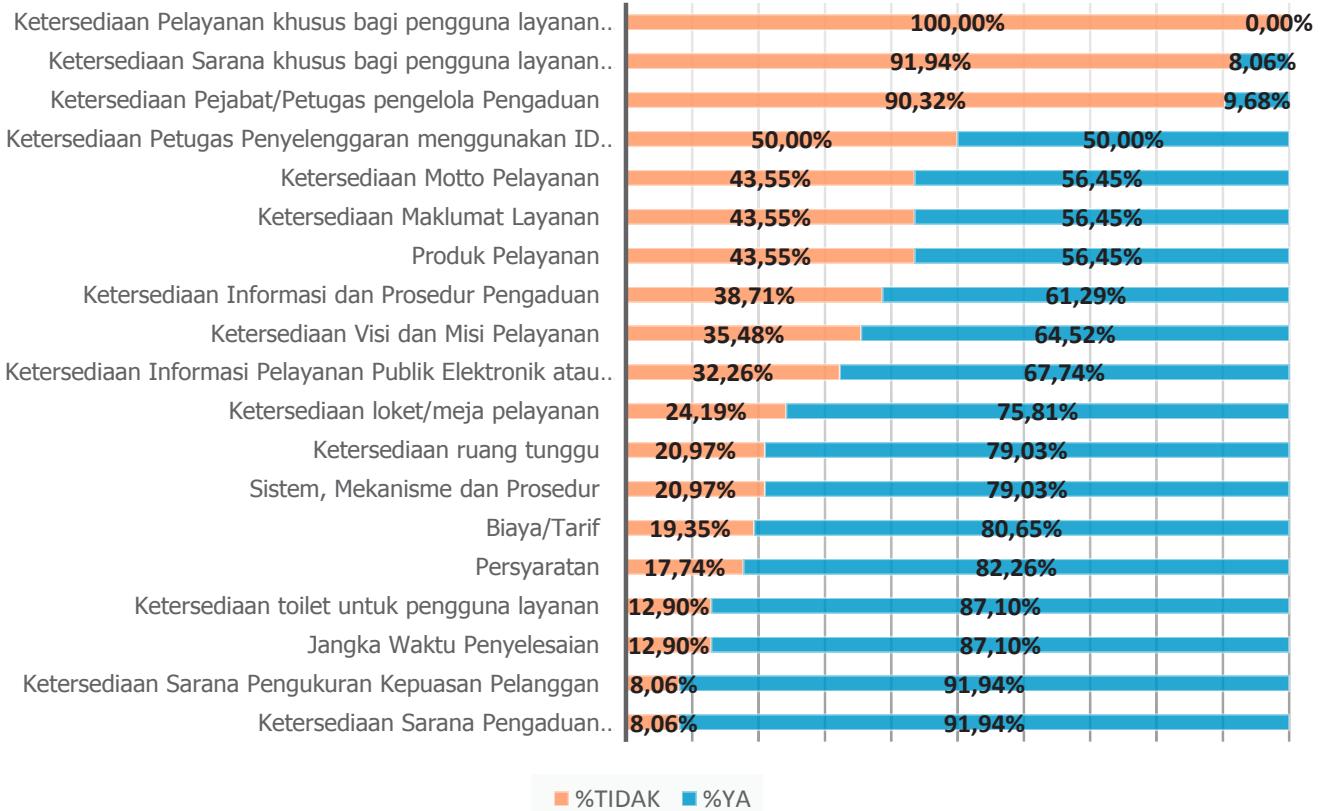
dilakukan terhadap 62 (enam puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Sosial, (2) Dinas Pertanian,(3) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Pasar, (4) Dinas Perhubungan, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Lingkungan Hidup, (8)

Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Mikro, (9) Dinas Kesehatan, dan (10) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai disajikan dalam Grafik 2.136 sebagai berikut:

Grafik 2.136 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai

KABUPATEN SERDANG BEDAGAI



95. Pemerintah Kabupaten Siak

Nilai Kepatuhan : 89,11

Zona Kepatuhan : Tinggi

Observasi di Pemerintah Kabupaten Siak, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 58 (lima puluh delapan) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (6)

Dinas Perhubungan, (7) Dinas Pertanian, (8) Dinas Sosial, (9) Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Siak disajikan dalam Grafik 2.137 sebagai berikut:

96. Pemerintah Kabupaten Sigi

Nilai Kepatuhan : 15,96

Zona Kepatuhan : Rendah

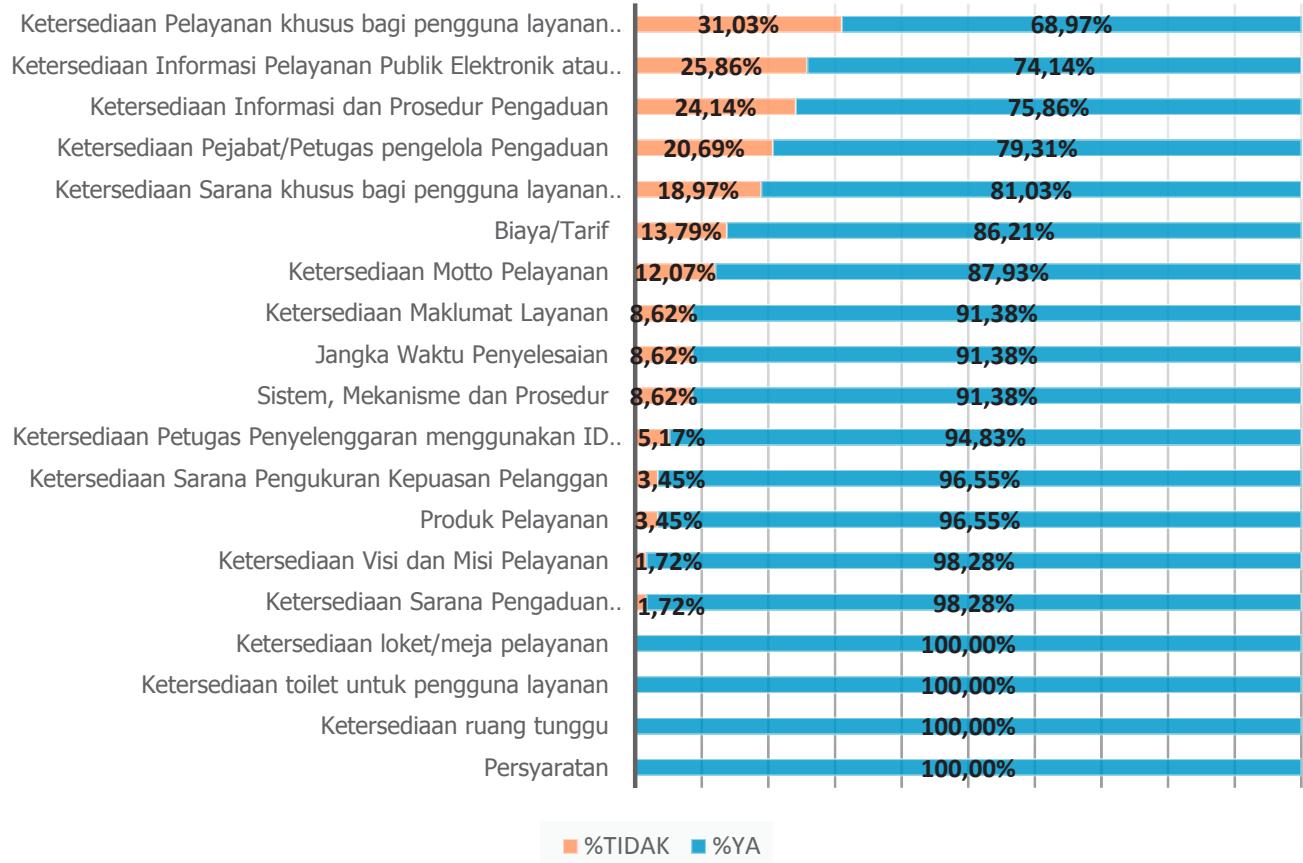
Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik

dilakukan terhadap (lima puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Badan Lingkungan Hidup, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil , (4) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, dan (5) Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan, (6) Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja, (7) Dinas Sosial, (8) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Sigi disajikan dalam Grafik 2.138 sebagai berikut:

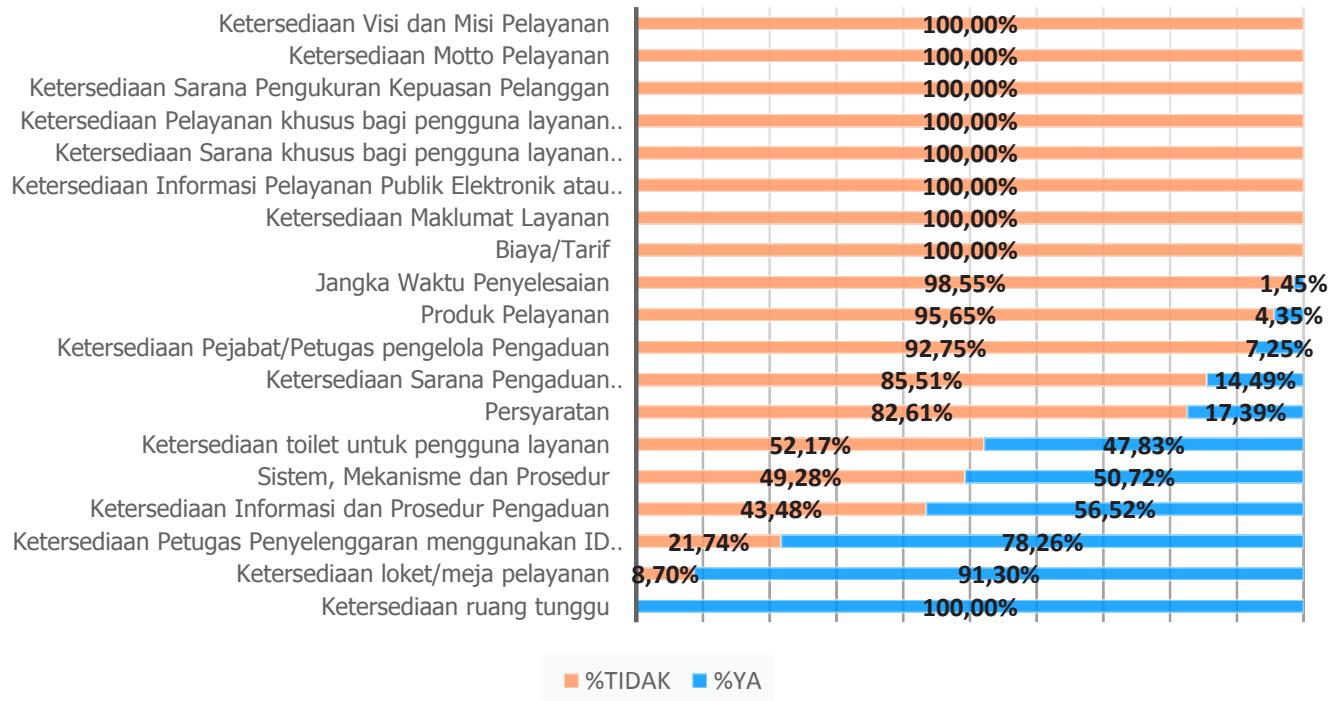
Grafik 2.137 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Siak

KABUPATEN SIAK



Grafik 2.138 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sigi

KABUPATEN SIGI



97. Pemerintah Kabupaten Sintang

Nilai Kepatuhan : 39,82

Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Sintang, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 14 (empat belas) Unit

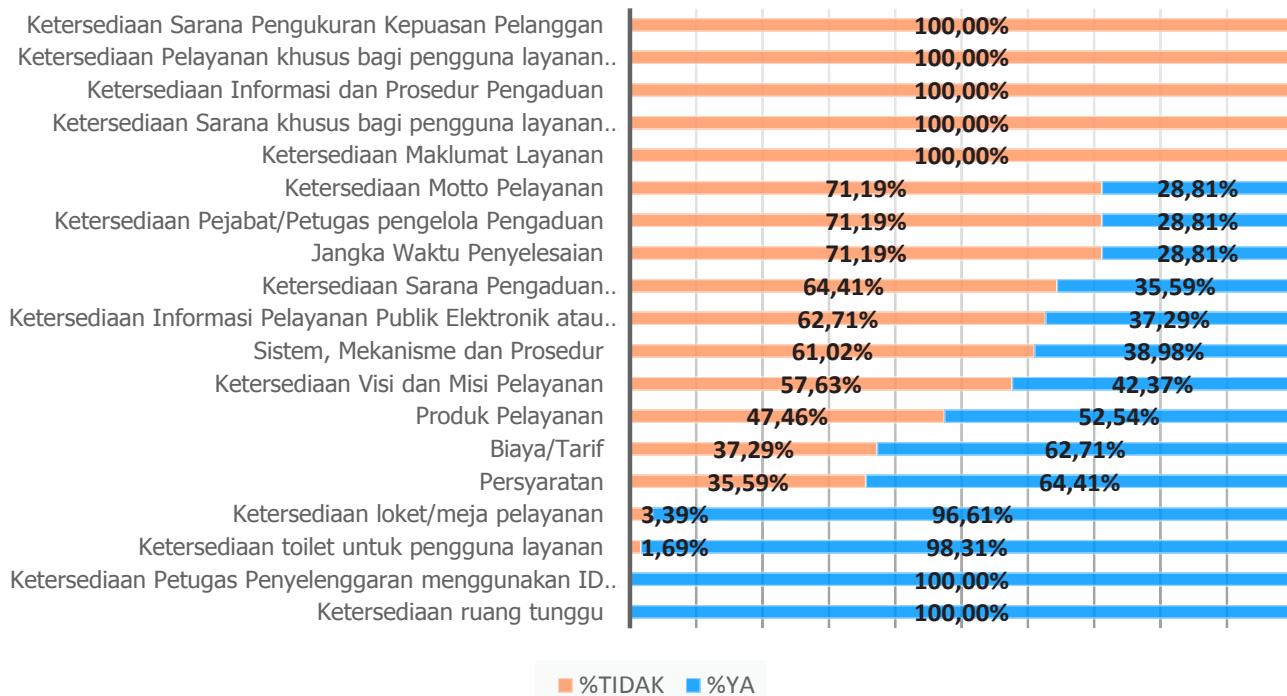
Layanan, yaitu: (1) Dinas Lingkungan Hidup, (2) Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Penataan Ruang dan Pertanahan, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (9) Dinas Pertanian dan

Perkebunan, dan (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (12) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (13) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, (14) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Sintang disajikan dalam Grafik 2.139 sebagai berikut:

Grafik 2.139 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sintang

KABUPATEN SINTANG



98. Pemerintah Kabupaten Sleman

Nilai Kepatuhan : 67,33

Zona Kepatuhan : Sedang

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Sleman yang dilakukan terhadap 61 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Pekerjaan Umum, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Perindustrian dan

Perdagangan, dan (10) Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan , (11) Dinas Tenaga Kerja, (12) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Sleman disajikan dalam Grafik 2.140 sebagai berikut:

99. Pemerintah Kabupaten Tabalong

Nilai Kepatuhan : 60,59

Zona Kepatuhan : Sedang

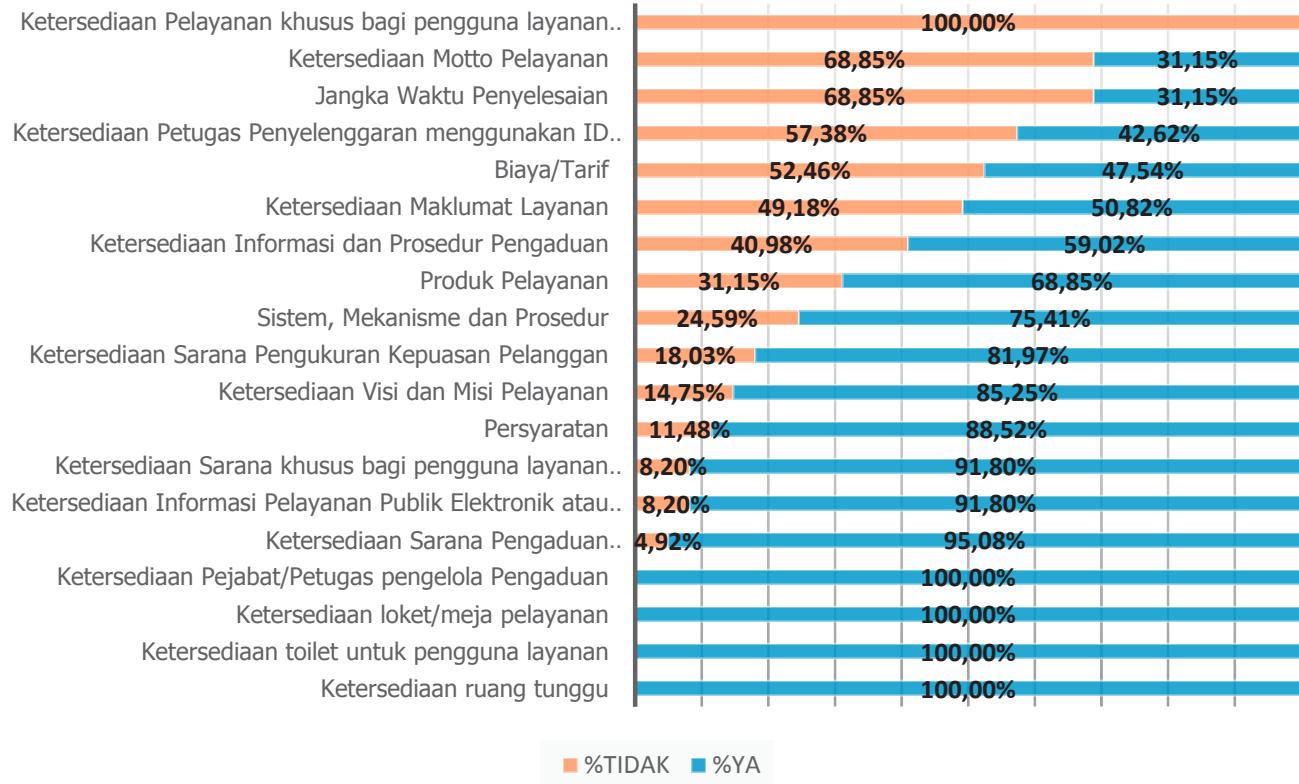
Untuk Pemerintah Kabupaten Tabalong, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 62 produk pelayanan

yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kesehatan, (2) Dinas Lingkungan Hidup, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan , (6) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (7) Dinas Pertanian, (8) Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan, (9) Dinas Sosial, dan (10) Dinas Tenaga Kerja, (11) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (12) Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tabalong disajikan dalam Grafik 2.141 sebagai berikut:

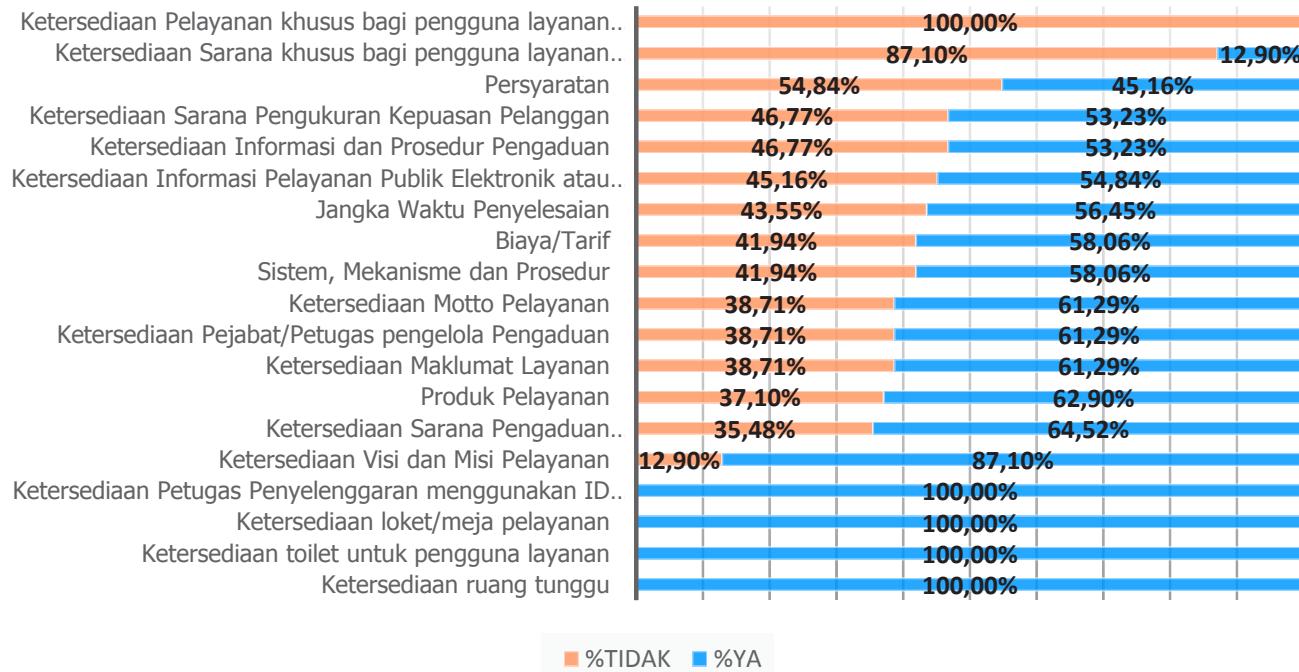
Grafik 2.140 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sleman

KABUPATEN SLEMAN



Grafik 2.141 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tabalong

KABUPATEN TABALONG



100. Pemerintah Kabupaten Tabanan

Nilai Kepatuhan : 71,24

Zona Kepatuhan : Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 54 (lima puluh empat) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan Pemerintah

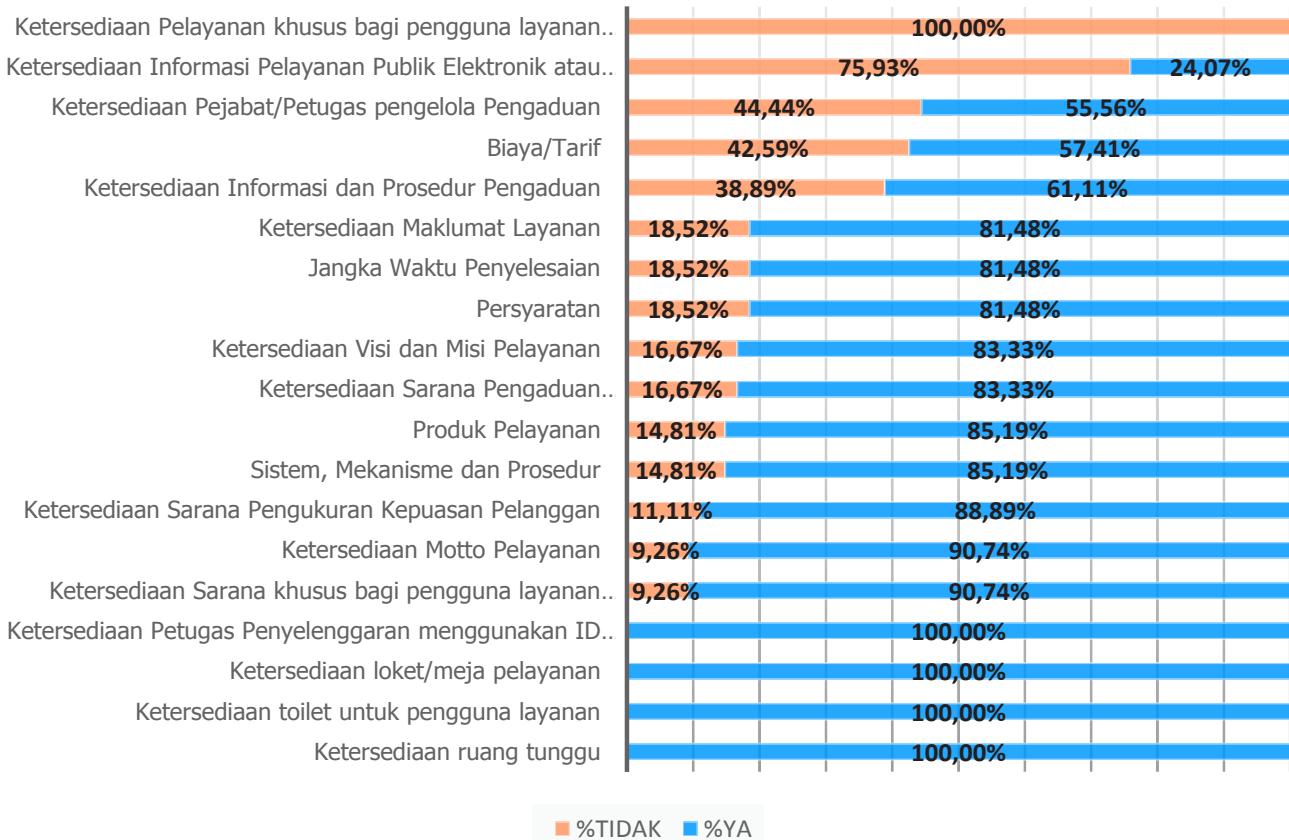
Kabupaten Tabanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Tenaga Kerja, (6) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, (7) Dinas Pertanian, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi, (10) Dinas

Pendidikan, (11) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu, (12) Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Pemukiman.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tabanan disajikan dalam Grafik 2.142 sebagai berikut:

Grafik 2.142 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tabanan

KABUPATEN TABANAN



101. Pemerintah Kabupaten Tanah Datar

Nilai Kepatuhan : 90,67

Zona Kepatuhan : Tinggi

Observasi di Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 56 (lima puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 7 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan, (3) Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga, (4) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

dan Tenaga Kerja, (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup (Lh), (7) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tanah Datar disajikan dalam Grafik 2.143 sebagai berikut:

102. Pemerintah Kabupaten Tangerang

Nilai Kepatuhan : 59,83

Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Tangerang, penilaian tentang tingkat kepatuhan

terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 55 (lima puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (3) Dinas Pemuda Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Pertanian, Peternakan dan Ketahanan Pangan, (8) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tangerang disajikan dalam Grafik 2.144 sebagai berikut:

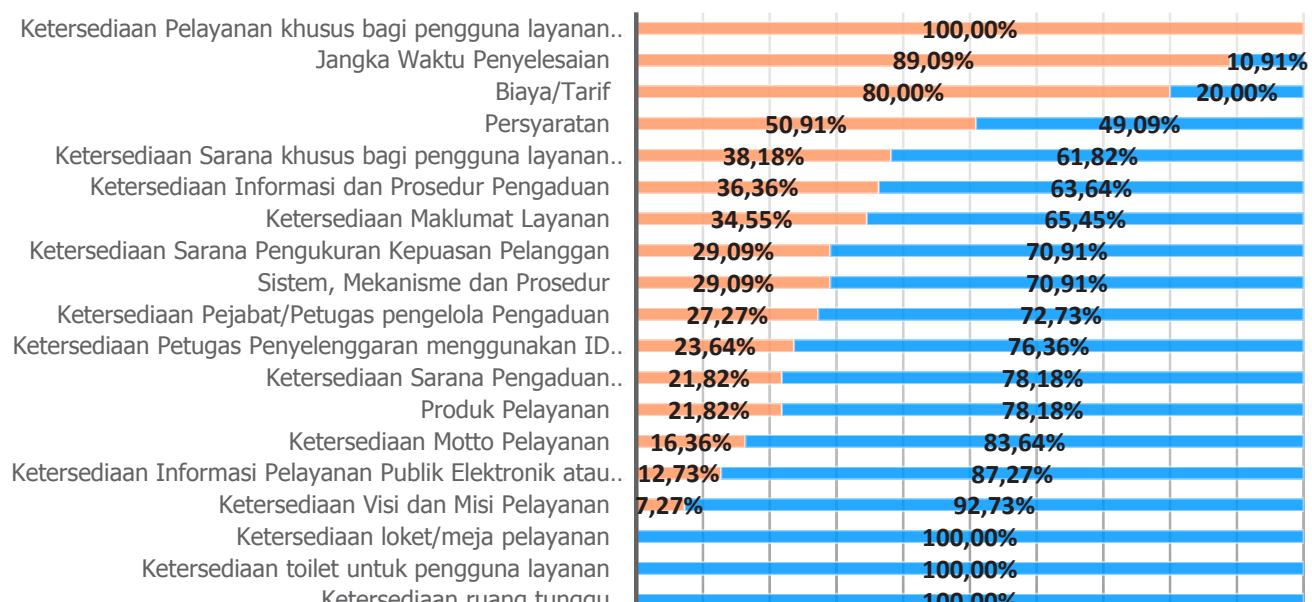
Grafik 2.143 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar

KABUPATEN TANAH DATAR



Grafik 2.144 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tangerang

KABUPATEN TANGERANG



103. Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Nilai Kepatuhan : 55,49

Zona Kepatuhan : Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 (lima puluh sembilan) produk pelayanan yang

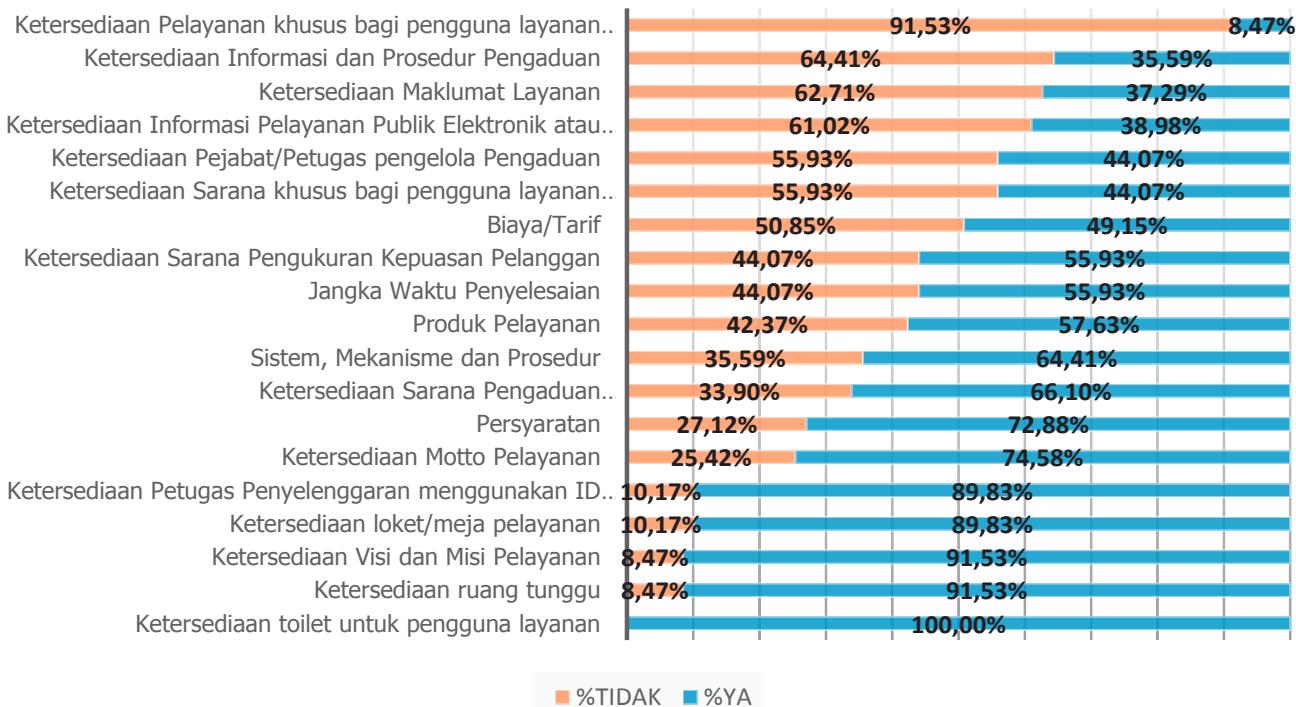
tersebar di 13 (tiga belas) Unit Layanan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur, yaitu: (1) Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi, (5) Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura, (6) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (8)

Dinas Perhubungan, (9) Dinas Pendidikan, (10) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (11) Dinas Pekerjaan Umum, (12) Dinas Lingkungan Hidup,(13) Dinas Koperasi dan UMKM.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur disajikan dalam Grafik 2.145 sebagai berikut:

Grafik 2.145 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur

KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR



104. Pemerintah Kabupaten Tapin

Nilai Kepatuhan : 34,31

Zona Kepatuhan : Rendah

Observasi di Pemerintah Kabupaten Tapin, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 52 (lima puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kesehatan, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pariwisata, (5) Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perdagangan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Perindustrian, Koperasi & UKM, (10) Dinas Pertanian, (11) Dinas Sosial,

dan (12) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tapin disajikan dalam Grafik 2.146 sebagai berikut:

105. Pemerintah Kabupaten Temanggung

Nilai Kepatuhan : 55,50

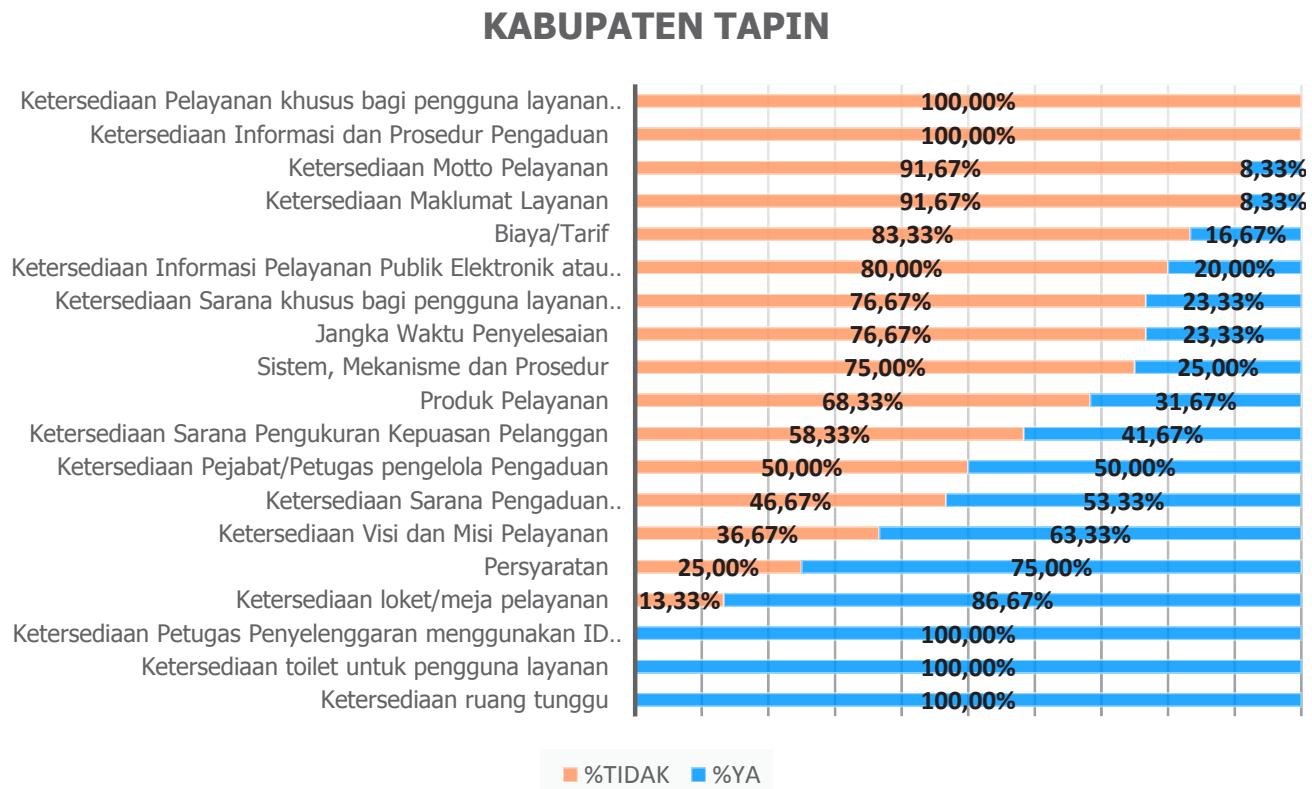
Zona Kepatuhan : Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 60 (enam puluh) produk pelayanan yang tersebar di Pemerintah Kabupaten Temanggung

di 12 Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Pemukiman, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (10) Dinas Pertanian, Perkebunan dan Kehutanan, (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (12) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Temanggung disajikan dalam Grafik 2.147 sebagai berikut:

Grafik 2.146 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tapin



Grafik 2.147 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Temanggung



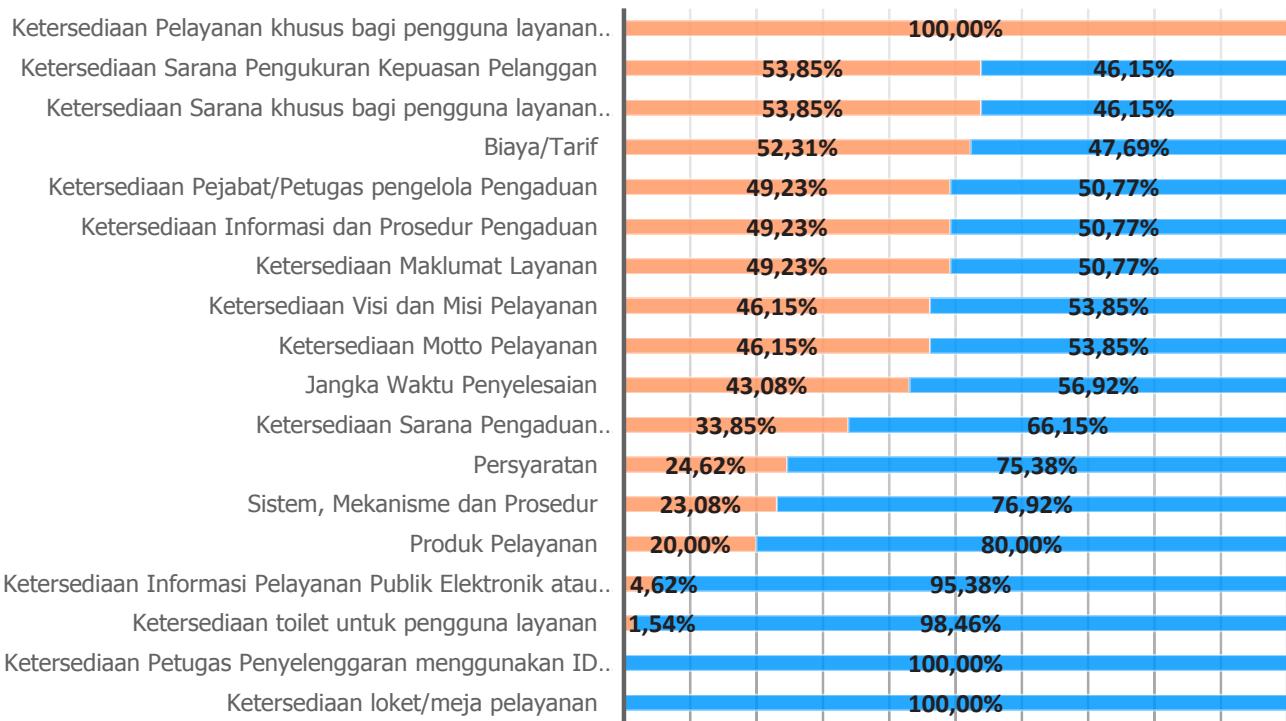
106. Pemerintah Kabupaten Timur Tengah Utara**Nilai Kepatuhan :** 66,10**Zona Kepatuhan :** Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Timur Tengah Utara, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar

pelayanan publik dilakukan terhadap 65 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Peternakan, (9) Dinas Sosial, dan (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Timur Tengah Utara disajikan dalam Grafik 2.148 sebagai berikut:

Grafik 2.148 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Timur Tengah Utara**KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

107. Pemerintah Kabupaten Tulungagung

Nilai Kepatuhan : 41,92

Zona Kepatuhan : Rendah

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di

Pemerintah Kabupaten Tulungagung yang dilakukan terhadap 60 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pelayanan Satu

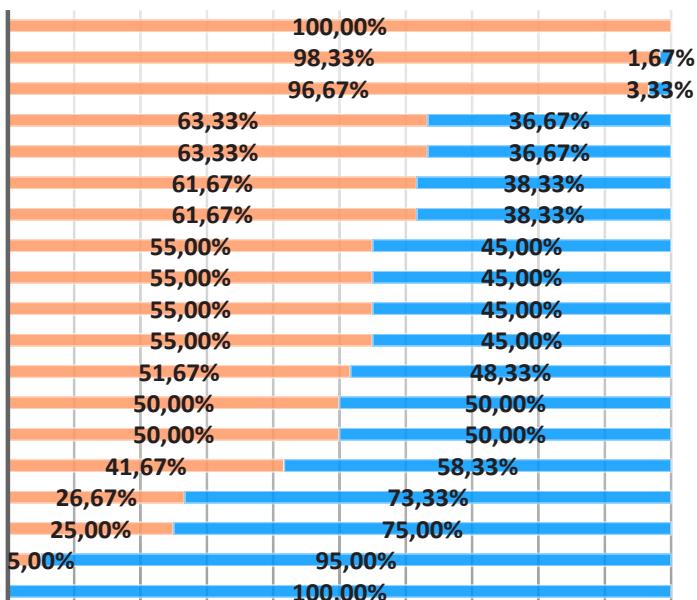
Pintu, (6) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Sosial, KB dan PPA, dan (10) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tulungagung disajikan dalam Grafik 2.149 sebagai berikut:

Grafik 2.149 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tulungagung

KABUPATEN TULUNGAGUNG

Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan...
Jangka Waktu Penyelesaian
Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan
Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan
Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan
Produk Pelayanan
Persyaratan
Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan
Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan..
Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau..
Ketersediaan Maklumat Layanan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Ketersediaan Motto Pelayanan
Biaya/Tarif
Ketersediaan Sarana Pengaduan..
Ketersediaan ruang tunggu
Ketersediaan loket/meja pelayanan
Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan
Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID..



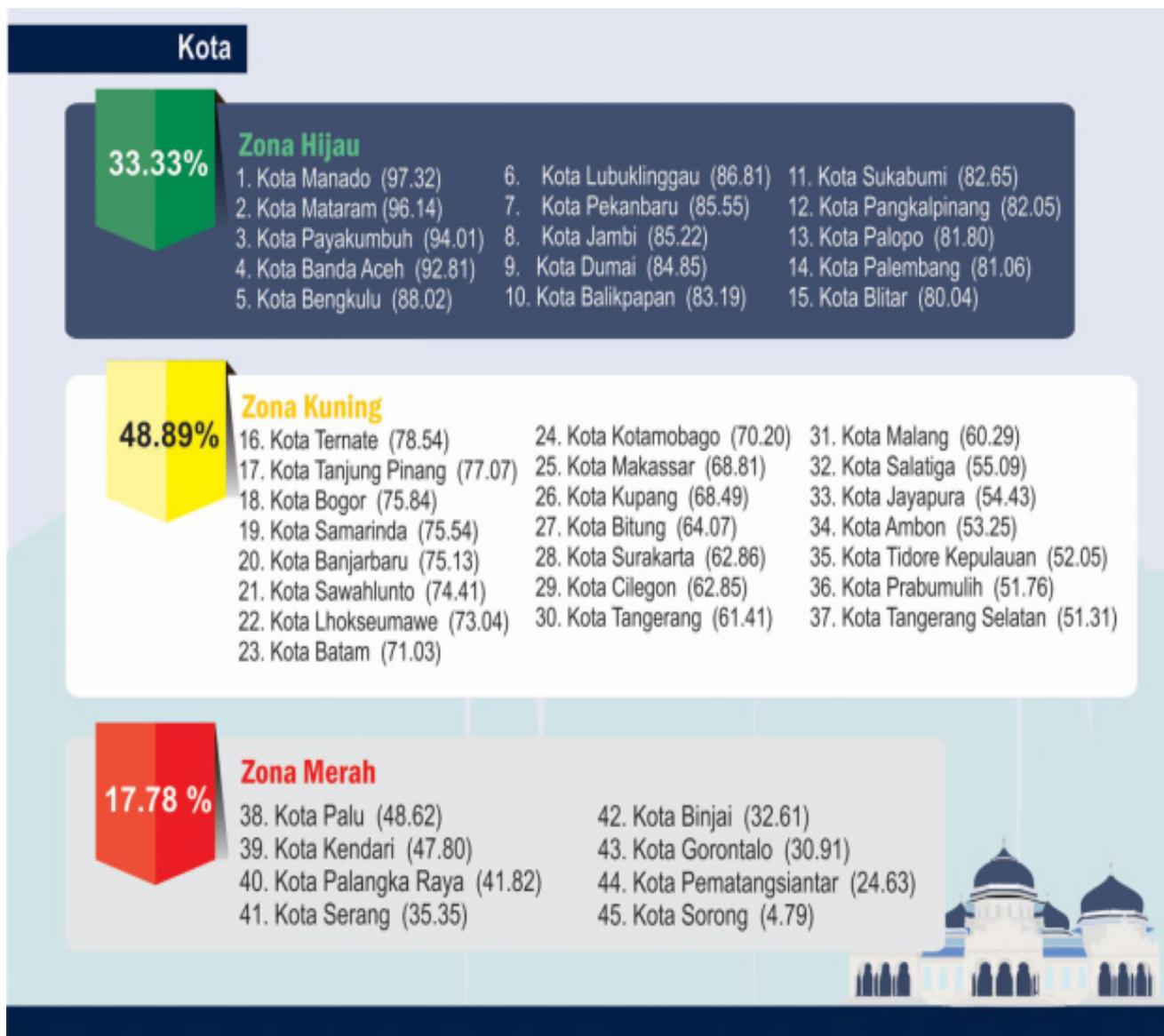
■ %TIDAK ■ %YA

E. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Kota

PENILAIAN Kepatuhan oleh Ombudsman RI pada tahun 2017 yang dilakukan di 45 Pemerintah Kota menunjukkan bahwa mayoritas Pemerintah Kota masih berada pada tingkat kepatuhan sedang dimana sebanyak 22 (dua puluh dua) pemerintah kota masuk dalam zona kuning, Pemerintah Kota

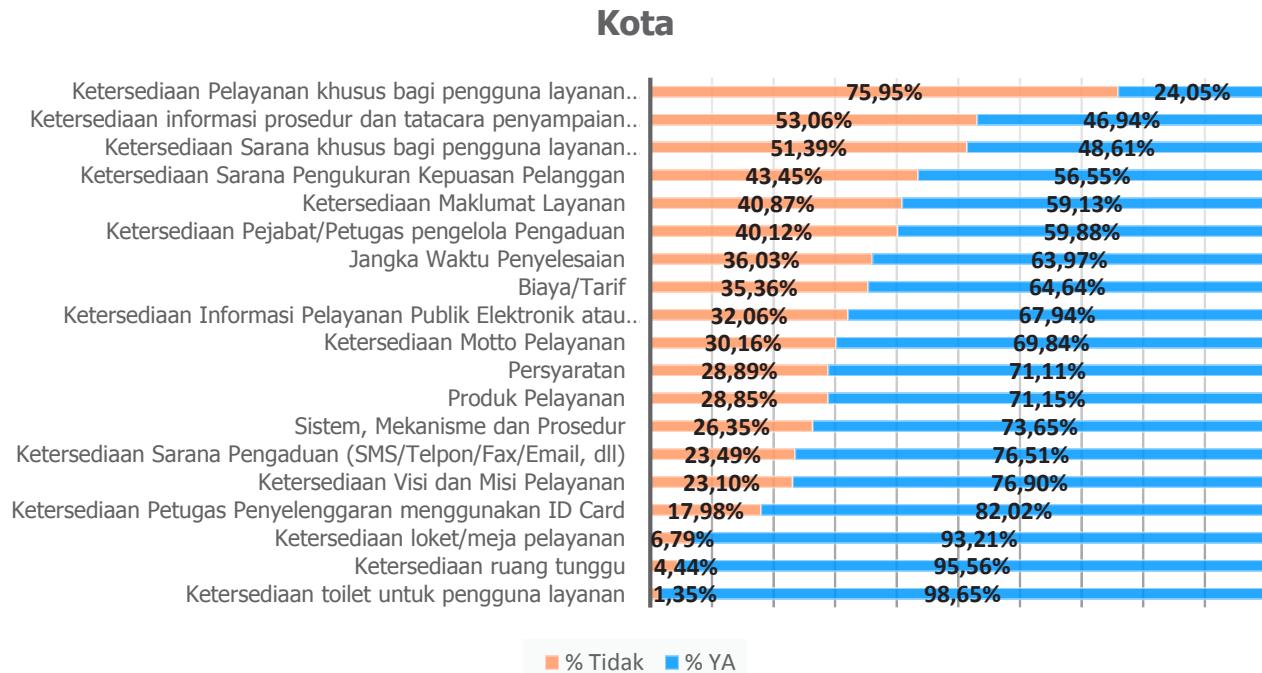
yang masuk Zona Hijau sebanyak 15 (lima belas) dan Zona Merah sebanyak 8 (delapan) Pemerintah Kota. Untuk pemetaan zonasi kepatuhan Pemerintah Kota tahun 2017 yaitu sebanyak 33,33% (tiga puluh tiga koma tiga puluh tiga persen) masuk dalam zona hijau yang mana meraih predikat

kepatuhan tinggi. Sebanyak 48.89% (empat puluh delapan koma delapan puluh Sembilan persen) mendapat zona kuning yakni predikat kepatuhan sedang serta sebanyak 17.78% (tujuh belas koma tujuh puluh delapan persen) mendapat predikat kepatuhan rendah yaitu masuk di zona merah.



1. Untuk variabel standar pelayanan:
 - a. Dari 2.520 produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kota yang menjadi sampel penilaian, yang sudah mempublikasikan persyaratan sebesar 71,11% atau sebanyak 1792 produk layanan.
 - b. Produk layanan di Unit Layanan yang sudah mempublikasikan sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 73,65%.
 - c. Observasi terhadap produk layanan di Unit Layanan yang sudah mempublikasikan produk layanan sebesar 71,15% produk layanan.
 - d. Sebesar 64,64% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kota yang menjadi sampel penilaian sudah mempublikasikan biaya/tarif layanan.
 - e. Sementara itu untuk Unit Layanan yang sudah mempublikasikan jangka waktu penyelesaian adalah sebesar 63,97%.
 - f. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Pemerintah Kota terhadap indikator persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk layanan, biaya/tarif layanan, dan jangka waktu penyelesaian masih dalam kategori sedang.
2. Sebesar 59,13% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kota yang menjadi sampel penilaian sudah mempublikasikan Maklumat Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel Maklumat Pelayanan sedang.
3. Kepatuhan Pemerintah Kota terhadap variabel Sistem Informasi Pelayanan Publik di Unit Layanan, dilihat masuk kategori sedang dengan prosentase sebesar 67,94% produk layanan di Unit Layanan sudah menyediakan Sistem Informasi Pelayanan Publik, baik secara elektronik maupun non elektronik.
4. Untuk variabel sarana, prasarana dan fasilitas:
 - a. Penilaian Ombudsman RI untuk indikator ketersediaan ruang tunggu pada Unit Layanan di Pemerintah Kota yang menjadi sampel sebesar 95,56% atau sebanyak 2.408 produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kota sudah menyediakan ruang tunggu.
 - b. Kepatuhan Pemerintah Kota terhadap ketersediaan toilet dengan prosentase sebesar 98,65% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kota sudah menyediakan toilet.
 - c. Sementara itu untuk indikator ketersediaan loket/meja layanan, sebesar 93,21% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kota yang menjadi sampel penilaian sudah menyediakan loket/meja layanan.
 - d. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Pemerintah Kota dalam pemenuhan komponen standar layanan untuk variabel sarana, prasarana dan fasilitas khususnya terhadap indikator ketersediaan ruang tunggu, toilet, dan loket/meja layanan masuk dalam kategori tinggi.
5. Untuk variabel pelayanan khusus:
 - a. Sebesar 48,61% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kota sudah menyediakan sarana khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Sarana khusus disini dimaksudkan adalah ram, rambatan, ruang menyusui, dan kursi roda. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Pemerintah Kota terhadap indikator ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus masih dikatakan rendah
 - b. Untuk variabel ketersediaan Pelayanan Khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus, tingkat kepatuhan Pemerintah Kota dapat dikatakan masih sangat rendah dikarenakan hanya sebesar 24,05% atau sebanyak 606 produk layanan di Unit Layanan yang baru menyediakan Pelayanan Khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus.
6. Untuk variabel pengelolaan pengaduan:
 - a. Observasi Ombudsman RI pada Unit Layanan di Pemerintah Kota untuk kepatuhan atas indikator penyediaan sarana pengaduan dikatakan masuk kategori sedang dengan prosentase sebesar 76,51% produk layanan sudah menyediakan sarana sarana pengaduan (SMS/Telp, Fax/email, dll).
 - b. Sebesar 46,94% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kota yang menjadi sampel penilaian sudah menyediakan ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel dan tatacara penyampaian pengaduan rendah.
 - c. Sebesar 59,88% produk layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kota yang menjadi sampel penilaian sudah menunjuk pejabat/petugas pengelola pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator pejabat/petugas pengelola pengaduan sedang.
7. Tingkat kepatuhan rendah diberikan terhadap Unit Layanan yang menyediakan sarana survey kepuasan masyarakat dengan variabel ketersediaan sarana survey tersebut hanya sebesar 56,55% atau sebanyak 1.425 produk layanan.
8. Untuk variabel visi, misi dan motto pelayanan:
 - a. Sebesar 76,90% Produk Layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kota yang menjadi sampel penilaian sudah mempublikasikan visi dan misi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator visi dan misi sedang.
 - b. Penilaian kepatuhan terhadap indikator motto layanan di Unit Layanan pada Pemerintah Kota masuk dalam kategori sedang dengan prosentasi sebesar 69,84% Produk Layanan yang sudah mempublikasikan motto layanan.
9. Untuk tingkat kepatuhan Pemerintah Kota terhadap variabel pelayanan dilayani oleh petugas yang menggunakan atribut masuk ke dalam zona sedang yaitu sebesar 82,02% atau sebanyak 2.066 produk layanan.

Grafik 2.150 Indikator dan Variabel di tingkat Pemerintah Kota Secara Keseluruhan



1. Pemerintah Kota Ambon

Nilai Kepatuhan :	53,25
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Ambon, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 61 produk pelayanan yang tersebar di 13 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3)Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (4) Dinas Pariwisata (5)Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (6)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, (8)Dinas Pengendalian Lingkungan dan

Persampahan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perindustrian dan Perdagangan (11) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, (12) Sosial, dan (13) Dinas Tenaga Kerja

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Ambon disajikan dalam Grafik 2.151 sebagai berikut :

2. Pemerintah Kota Balikpapan

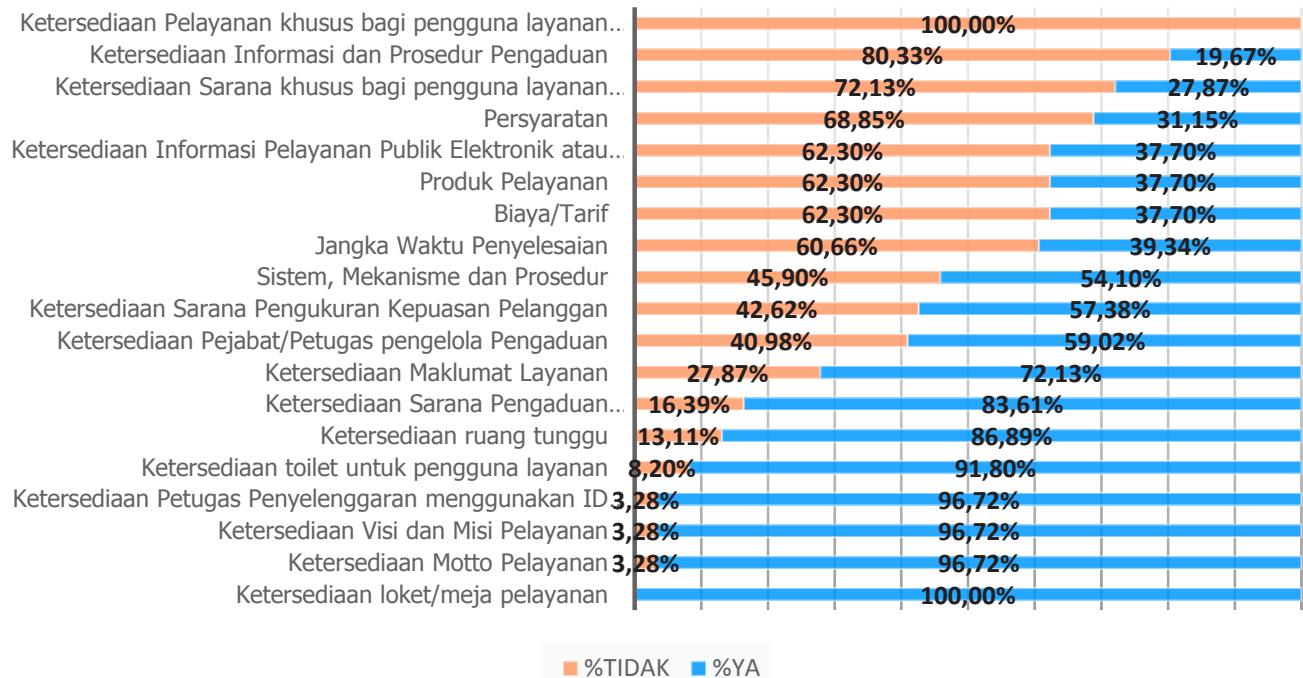
Nilai Kepatuhan :	83,19
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Kota Balikpapan, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 54 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2)Dinas Koperasi, UMKM dan Pengindustrian, (3)Dinas Lingkungan Hidup, (4)Dinas Pangan, Pertanian dan Perikanan, (5)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (6)Dinas Pedagangan, (7)Dinas Perhubungan, (8)Dinas Sosial, (9)Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Balikpapan disajikan dalam Grafik 2.152 sebagai berikut:

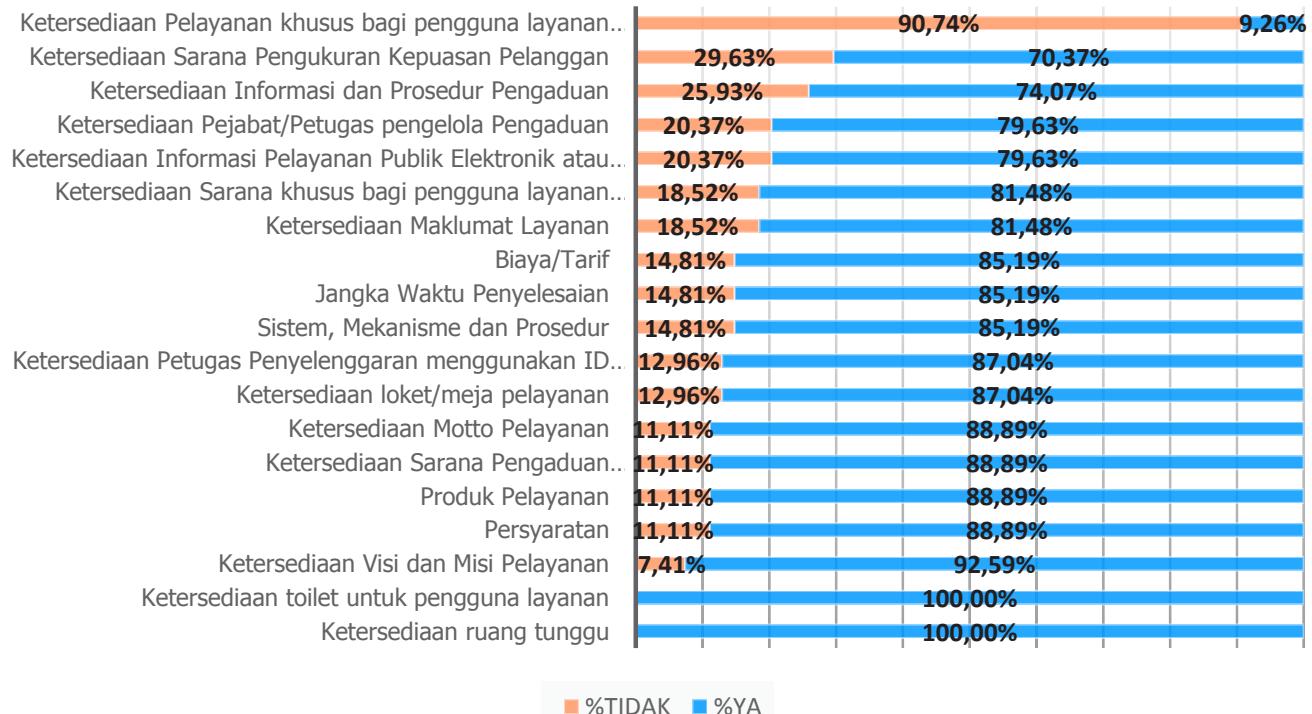
Grafik 2.151 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Ambon

KOTA AMBON



Grafik 2.152 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Balikpapan

KOTA BALIKPAPAN



3. Pemerintah Kota Banda Aceh

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	92,81
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Tinggi

Di Pemerintah Kota Banda Aceh,

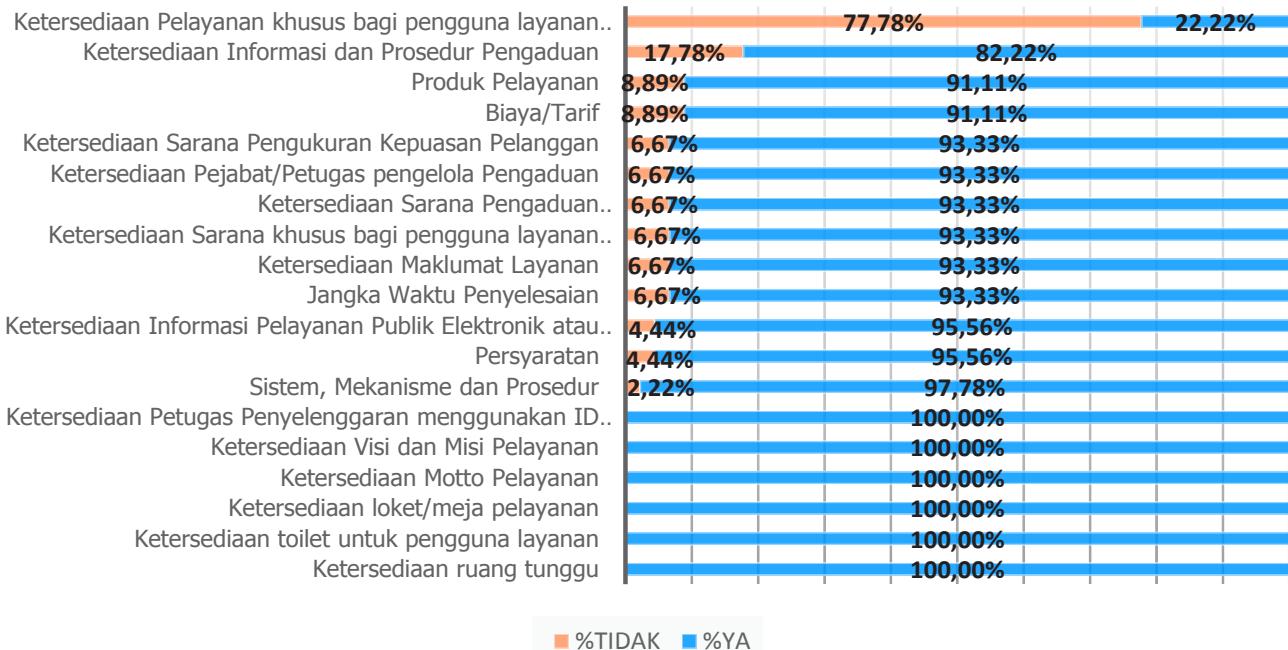
penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 45 produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Sosial dan (6) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Banda Aceh disajikan dalam Grafik 2.153 sebagai berikut:

Grafik 2.153 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Banda Aceh

KOTA BANDA ACEH



4. Pemerintah Kota Banjarbaru

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	75,13
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Sedang

Di Pemerintah Kota Banjarbaru, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 66 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, (3)Dinas Koperasi, UMKM dan Perdagangan, (4) Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja (5)Dinas Lingkungan Hidup, (6)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7)Dinas Pendidikan, (8)Dinas Perhubungan, (9) Dinas Sosial dan (10)Dinas Lingkungan Hidup.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Banjarbaru disajikan dalam Grafik 2.154 sebagai berikut:

5. Pemerintah Kota Batam

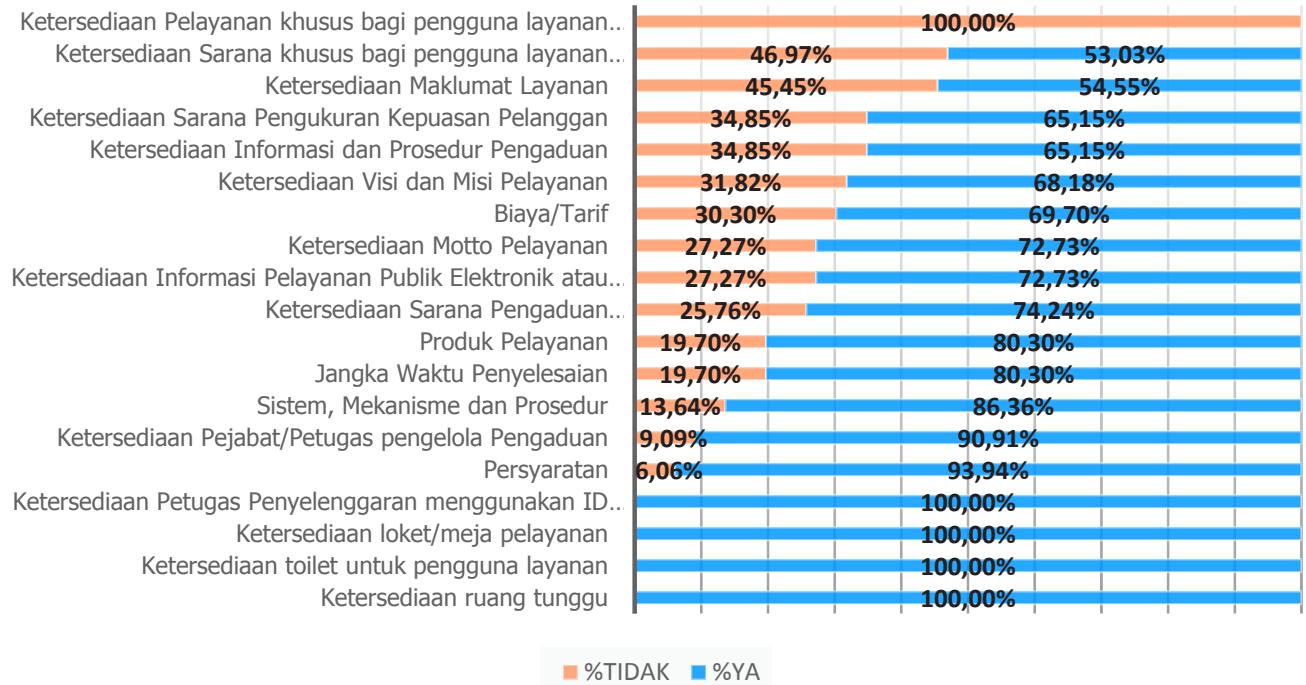
<i>Nilai Kepatuhan :</i>	71,03
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Sedang

Di Pemerintah Kota Batam, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 58 produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan (7) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Batam disajikan dalam Grafik 2.155 sebagai berikut:

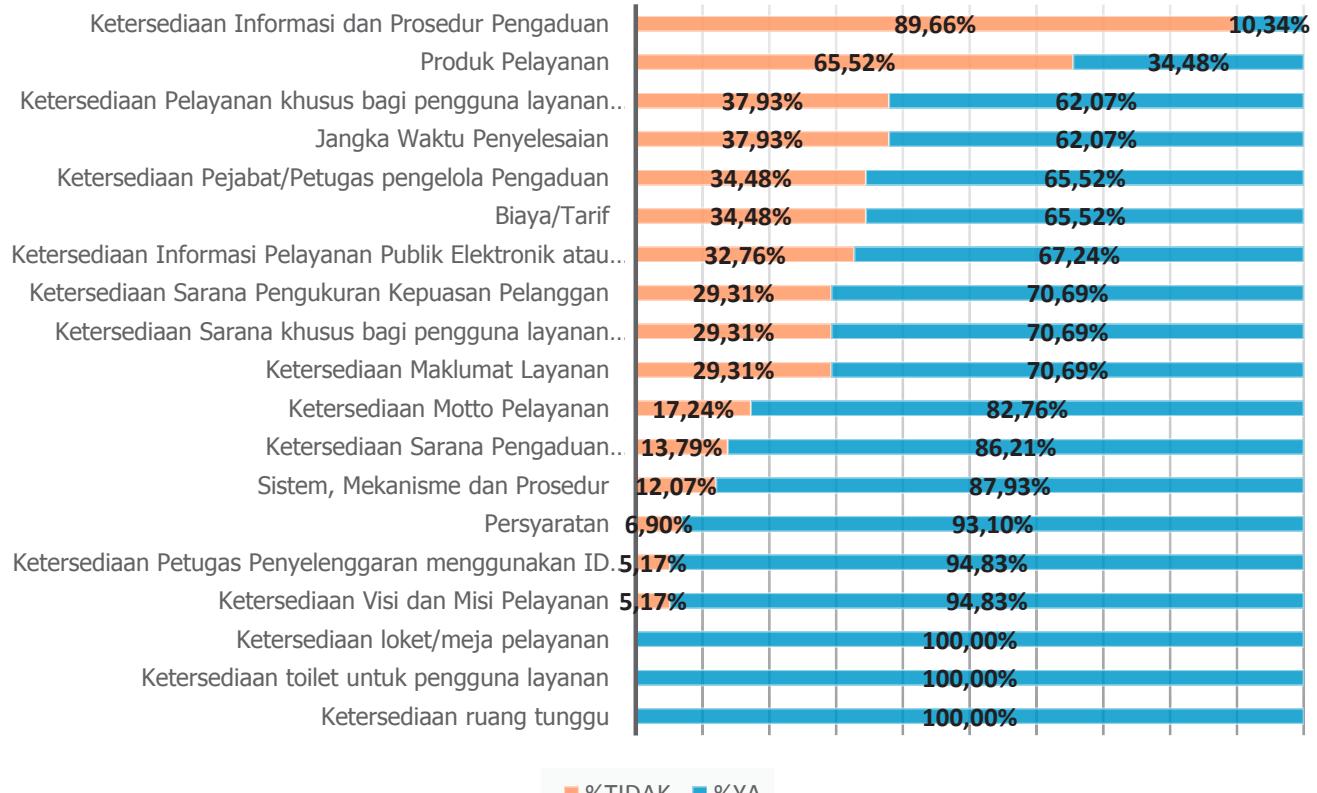
Grafik 2.154 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Banjarbaru

KOTA BANJARBARU



Grafik 2.155 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Batam

KOTA BATAM



6. Pemerintah Kota Bengkulu

Nilai Kepatuhan : 88,02

Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Kota Bengkulu, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar

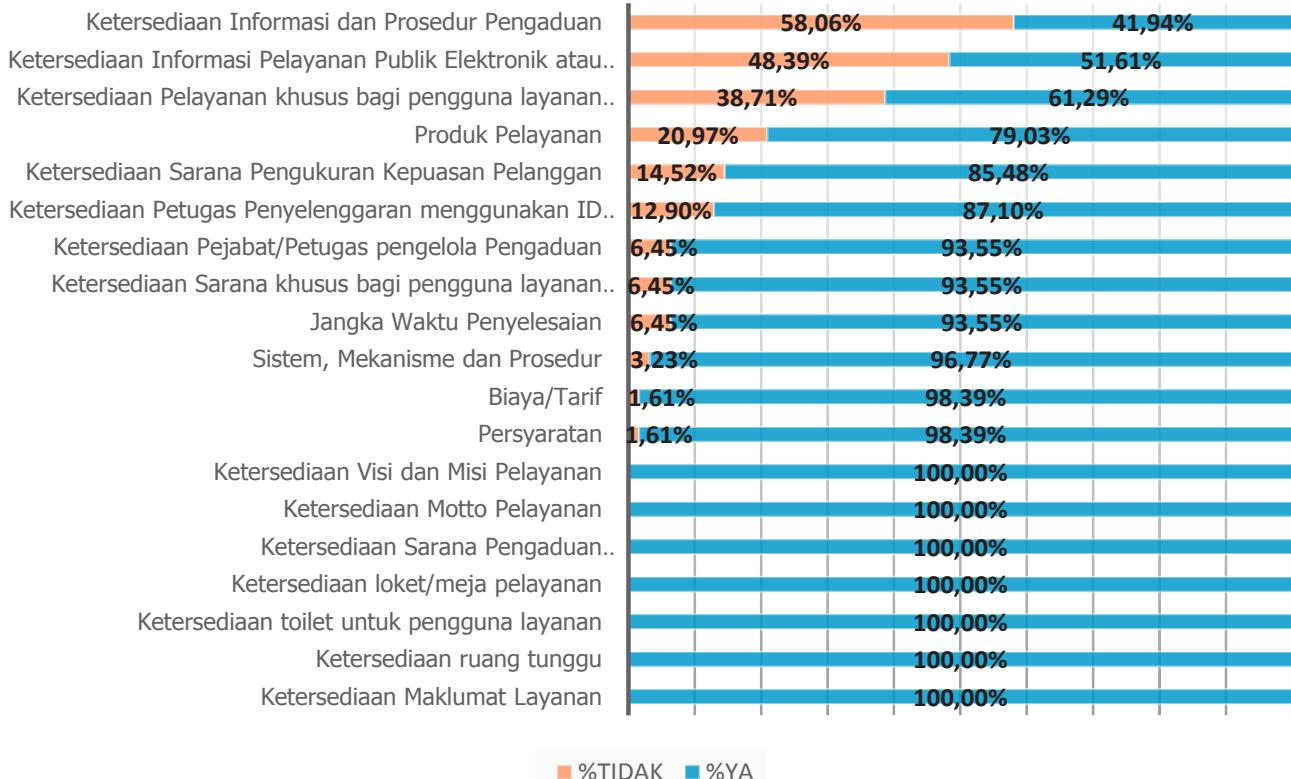
pelayanan publik dilakukan terhadap 62 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Koperasi dan UMKM, (3)Dinas Lingkungan Hidup (4) Dinas Pangan dan Pertanian, (5)Dinas Pariwisata, (6)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (7) Dinas Pendidikan, (8)Dinas Perhubungan, (9)Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (10) Dinas Sosial, dan (11)Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Bengkulu disajikan dalam Grafik 2.156 sebagai berikut:

Grafik 2.156 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bengkulu

KOTA BENGKULU



7. Pemerintah Kota Binjai

Nilai Kepatuhan : 32,61

Zona Kepatuhan : Rendah

Di Pemerintah Kota Binjai, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 55 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Peternakan, (3) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan (7) Dinas Sosial, dan (8)

Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Perdagangan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Binjai disajikan dalam Grafik 2.157 sebagai berikut:

8. Pemerintah Kota Bitung

Nilai Kepatuhan : 64,07

Zona Kepatuhan : Sedang

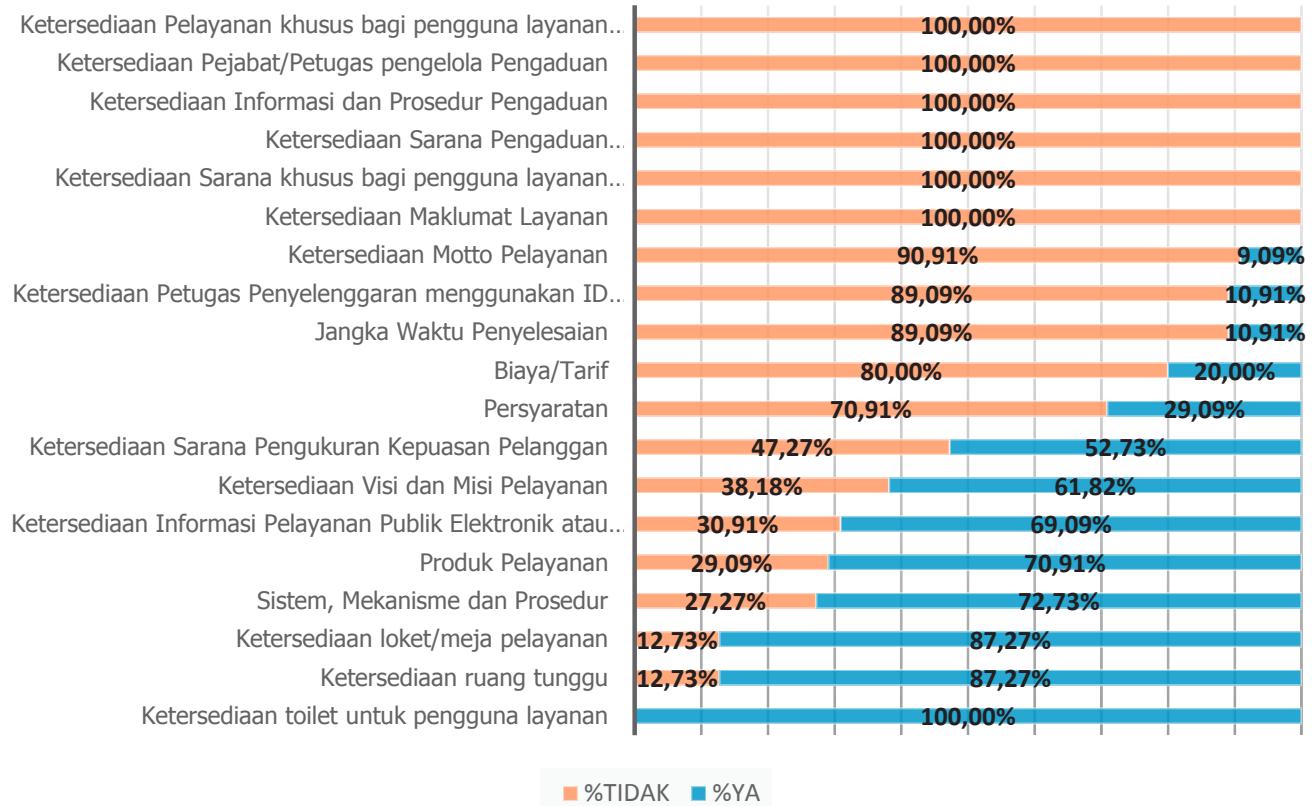
Di Pemerintah Kota Bitung, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 48

produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Sosial, (2)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3)Dinas Kesehatan, (4) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, (5)Dinas Lingkungan Hidup, (6) Dinas Pekerjaan Umum (7) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (8) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Sosial, dan (11) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Bitung disajikan dalam Grafik 2.158 sebagai berikut:

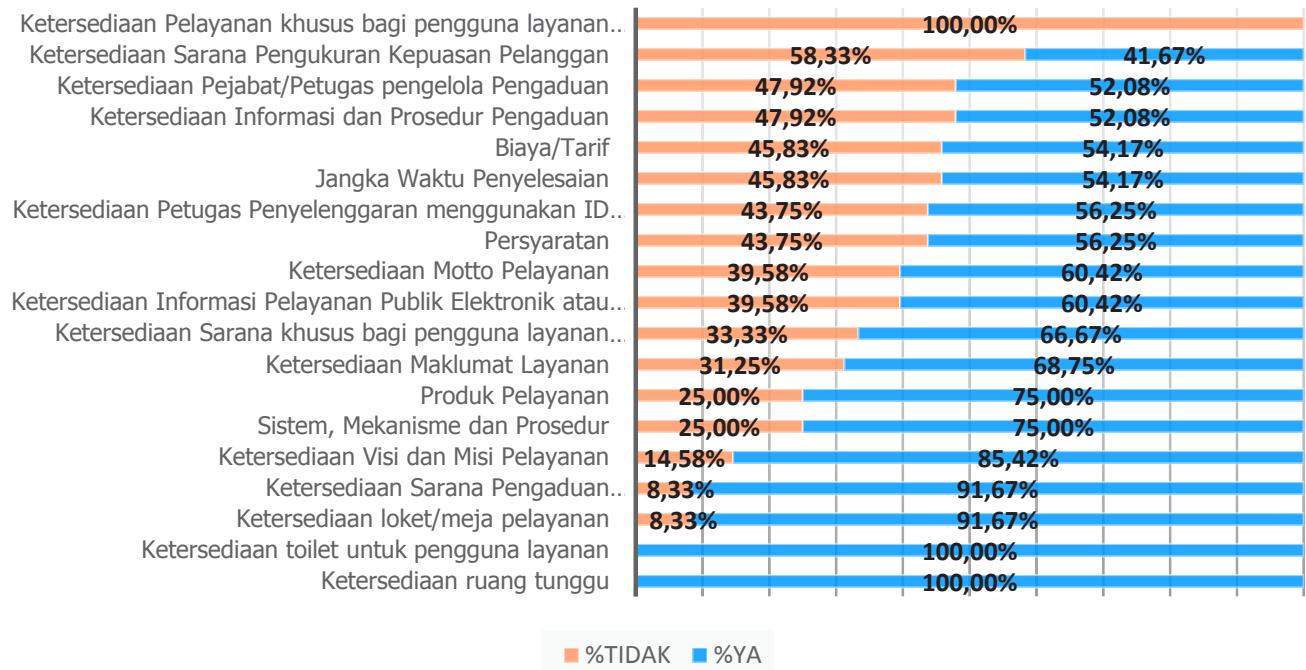
Grafik 2.157 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Binjai

KOTA BINJAI



Grafik 2.158 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bitung

KOTA BITUNG



9. Pemerintah Kota Blitar

Nilai Kepatuhan :	80,04
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Blitar, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap

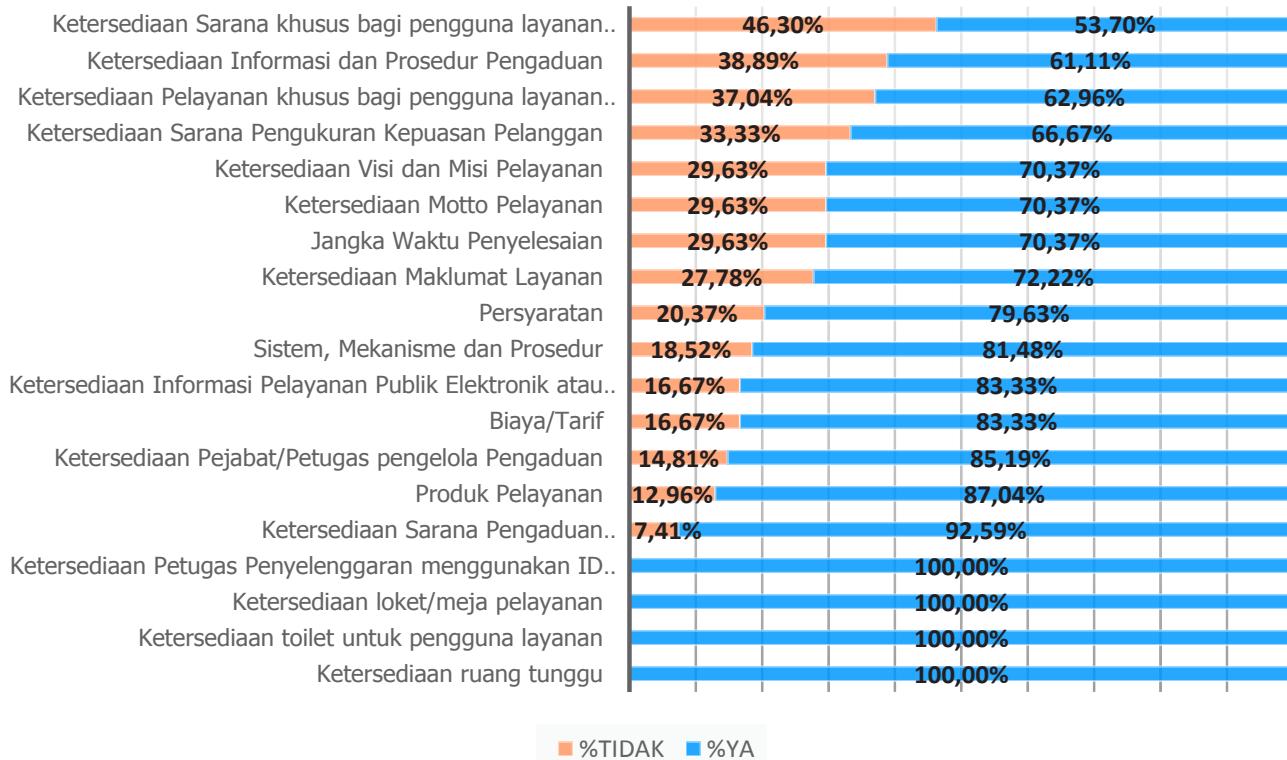
54 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (7)

Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Sosial, dan (10) UPTD Balai Benih Ikan (BBI) dan Pusat Informasi Agribisnis Ikan Hias (PIAH).

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Blitar disajikan dalam Grafik 2.159 sebagai berikut:

Grafik 2.159 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Blitar

KOTA BLITAR



10. Pemerintah Kota Bogor

Nilai Kepatuhan :	80,04
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Bogor, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 45 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi dan UMKM, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Sosial, dan (8) Dinas Tenaga

Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Bogor disajikan dalam Grafik 2.160 sebagai berikut:

11. Pemerintah Kota Cilegon

Nilai Kepatuhan :	62,85
Zona Kepatuhan :	Sedang

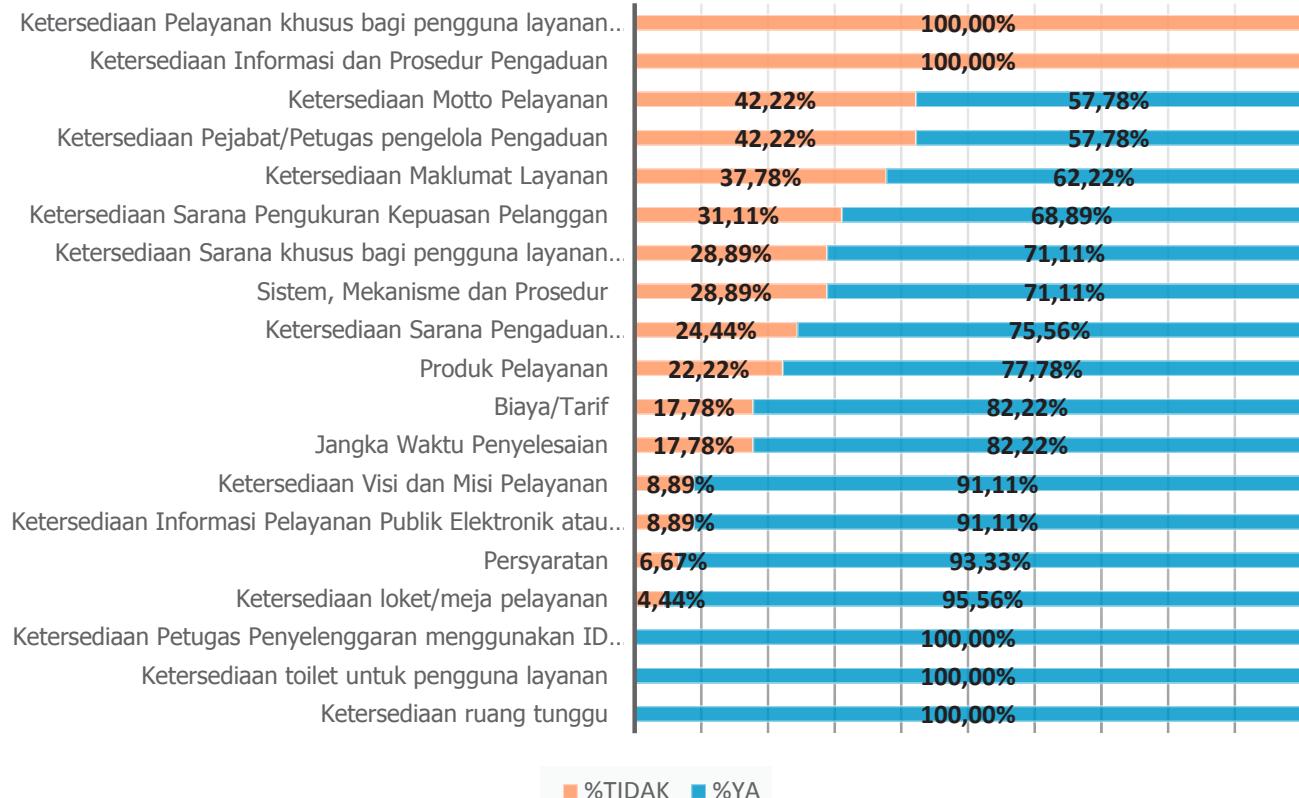
Di Pemerintah Kota Cilegon, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap

48 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Kecil, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Pertanian dan Kelautan, dan (8) Dinas Sosial, dan (9) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Cilegon disajikan dalam Grafik 2.161 sebagai berikut:

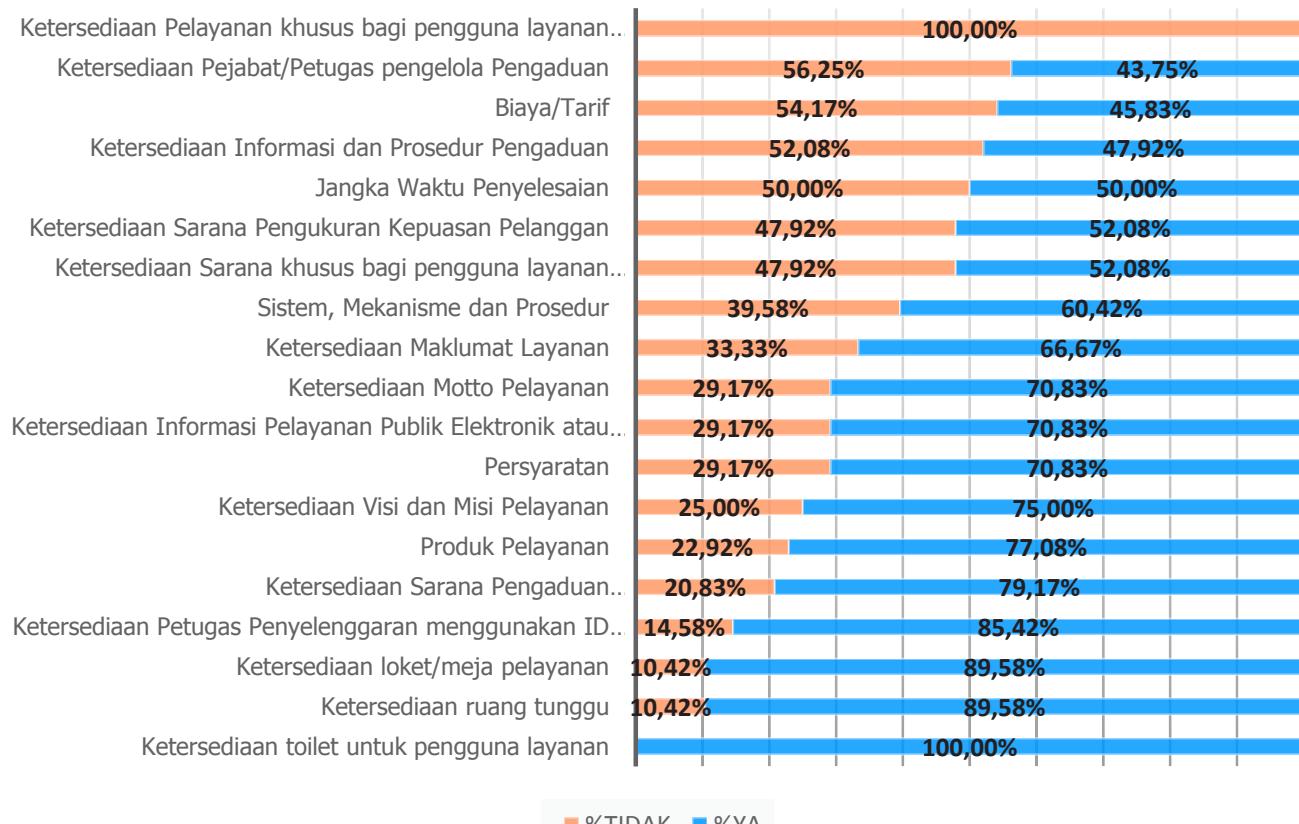
Grafik 2.160 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bogor

KOTA BOGOR



Grafik 2.161 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Cilegon

KOTA CILEGON



12. Pemerintah Kota Dumai

Nilai Kepatuhan : 84,85

Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Kota Dumai, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar

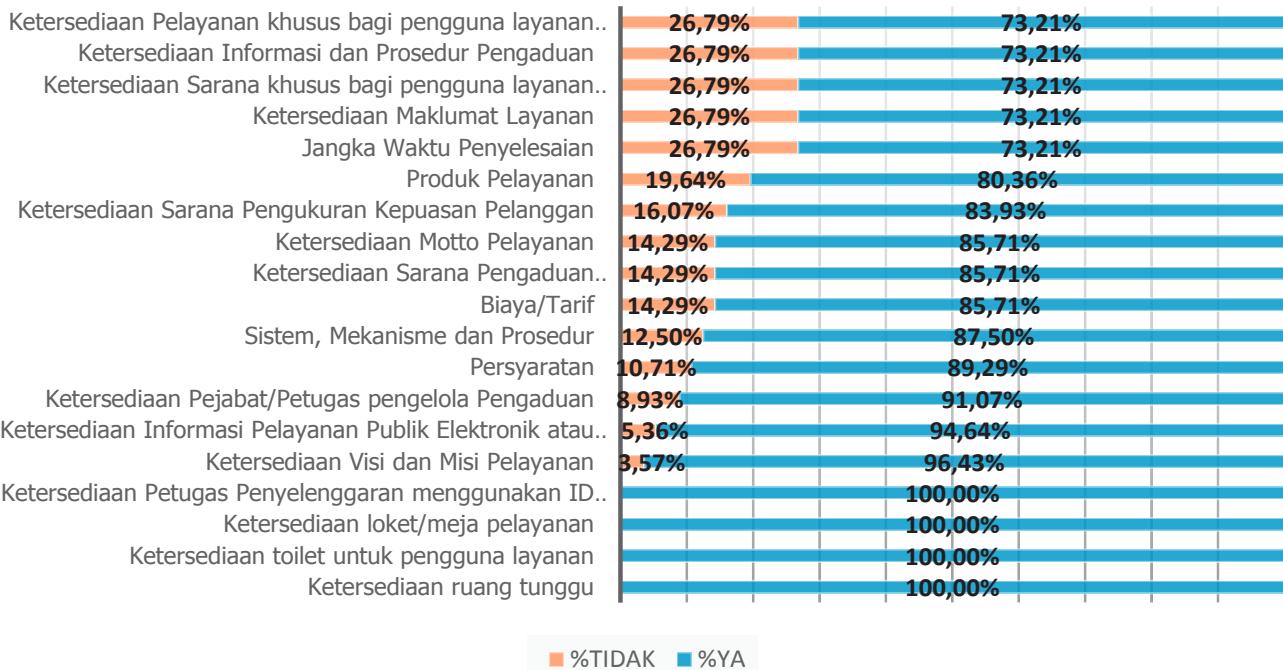
pelayanan publik dilakukan terhadap 56 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perhubungan, (5) Dinas Perindustrian, Koperasi dan

UMKM, (6) Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan, (7) Dinas Sosial, dan (8) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Dumai disajikan dalam Grafik 2.162 sebagai berikut:

Grafik 2.162 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Dumai

KOTA DUMAI



13. Pemerintah Kota Gorontalo

Nilai Kepatuhan : 30,91

Zona Kepatuhan : Rendah

Di Pemerintah Kota Gorontalo, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 53 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: ((1) Dinas Kelautan Perikanan dan Pertanian, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perdagangan dan

Perindustrian, (9)Dinas Perhubungan, (10)Dinas Sosial dan Transmigrasi, dan (11)Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menegah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Gorontalo disajikan dalam Grafik 2.163 sebagai berikut:

14. Pemerintah Kota Jambi

Nilai Kepatuhan : 85,22

Zona Kepatuhan : Tinggi

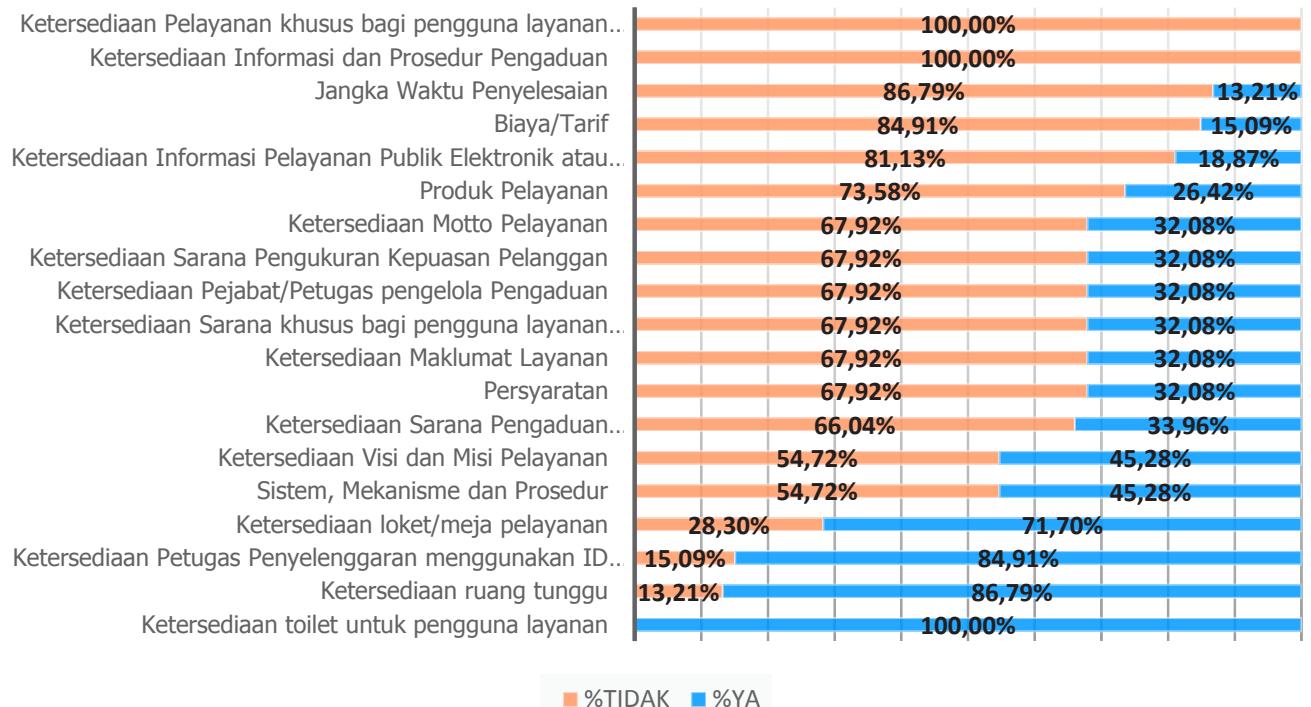
Di Pemerintah Kota Jambi, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar

pelayanan publik dilakukan terhadap 53 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3)Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5)Dinas Pendidikan, (6)Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (8) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, (9)Dinas Sosial, (10)Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UMKM.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Jambi disajikan dalam Grafik 2.164 sebagai berikut:

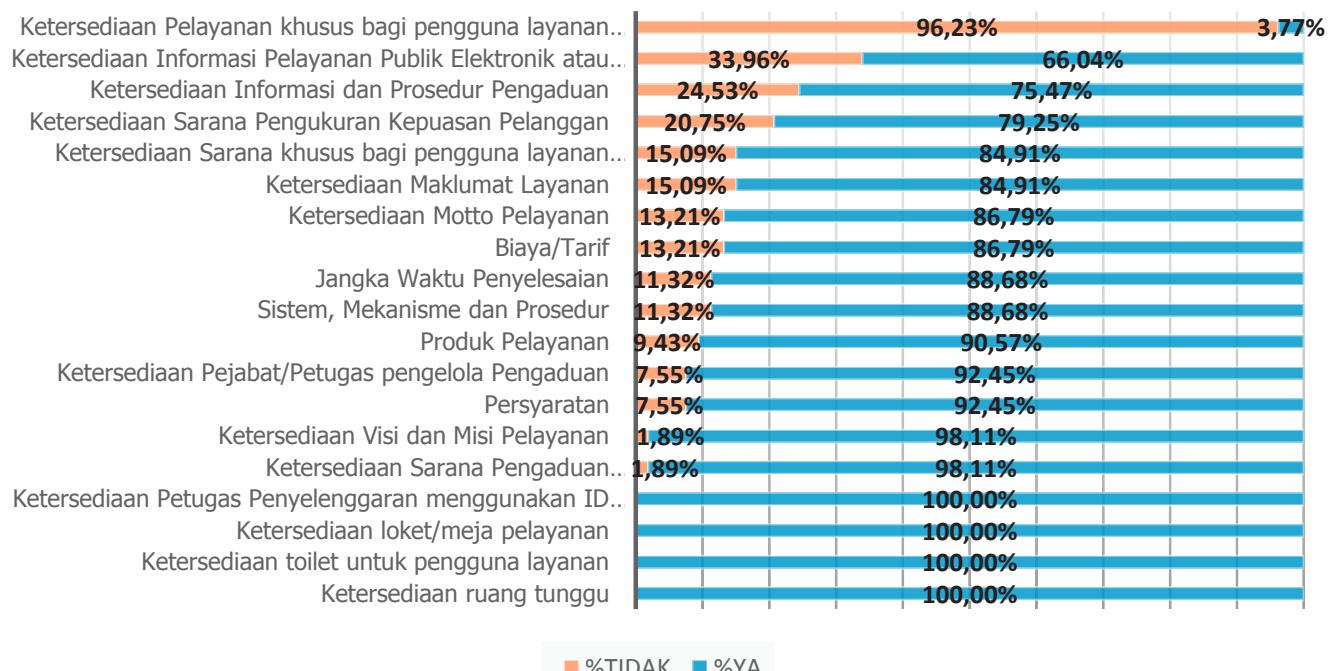
Grafik 2.163 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Gorontalo

KOTA GORONTALO



Grafik 2.164 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Jambi

KOTA JAMBI



15. Pemerintah Kota Jayapura

Nilai Kepatuhan : 54,43

Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Kota Jayapura, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar

pelayanan publik dilakukan terhadap 51 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7)

Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Peternakan, (10) Dinas Sosial, dan (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Jayapura disajikan dalam Grafik 2.165 sebagai berikut:

Grafik 2.165 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Jayapura

KOTA JAYAPURA

Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan..

100,00%

Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan

80,39%

19,61%

Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan

66,67%

33,33%

Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan..

66,67%

33,33%

Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan

64,71%

35,29%

Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan

56,86%

43,14%

Ketersediaan Maklumat Layanan

56,86%

43,14%

Produk Pelayanan

50,98%

49,02%

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

50,98%

49,02%

Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau..

47,06%

52,94%

Biaya/Tarif

47,06%

52,94%

Jangka Waktu Penyelesaian

41,18%

58,82%

Persyaratan

39,22%

60,78%

Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID..

33,33%

66,67%

Ketersediaan Motto Pelayanan

25,49%

74,51%

Ketersediaan Sarana Pengaduan..

19,61%

80,39%

Ketersediaan loket/meja pelayanan

7,84%

92,16%

Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan

100,00%

100,00%

Ketersediaan ruang tunggu

100,00%

100,00%

■ %TIDAK ■ %YA

16. Pemerintah Kota Kendari

Nilai Kepatuhan : 47,80

Zona Kepatuhan : Rendah

Di Pemerintah Kota Kendari, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 66 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga, (7) Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan

Menengah, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Pertanian, (10) Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Pertanahan, (11) Dinas Sosial, dan (12) Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Kendari disajikan dalam Grafik 2.166 sebagai berikut:

17. Pemerintah Kota Kotamobagu

Nilai Kepatuhan : 70,20

Zona Kepatuhan : Sedang

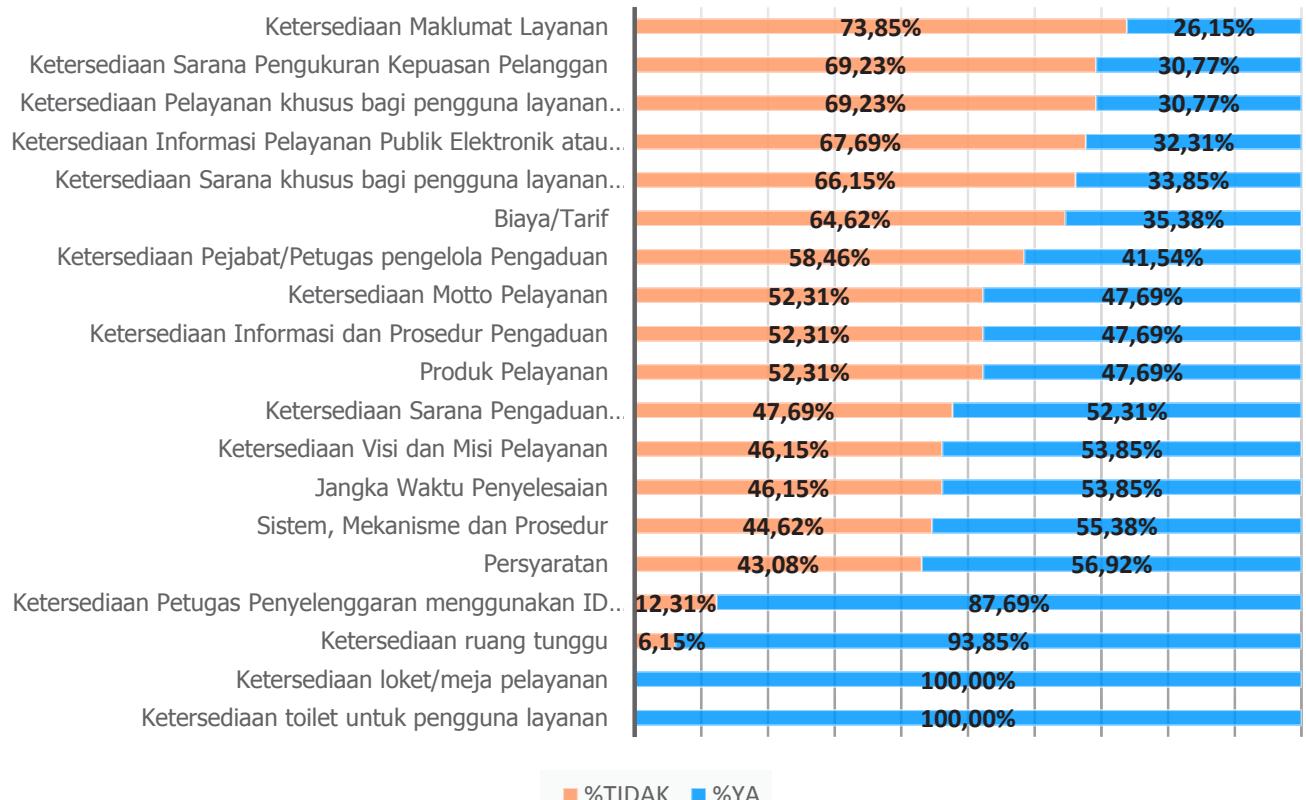
Di Pemerintah Kota Kotamobagu,

penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, (7) Dinas Pertanian dan Perikanan, dan (8) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Kotamobagu disajikan dalam Grafik 2.167 sebagai berikut:

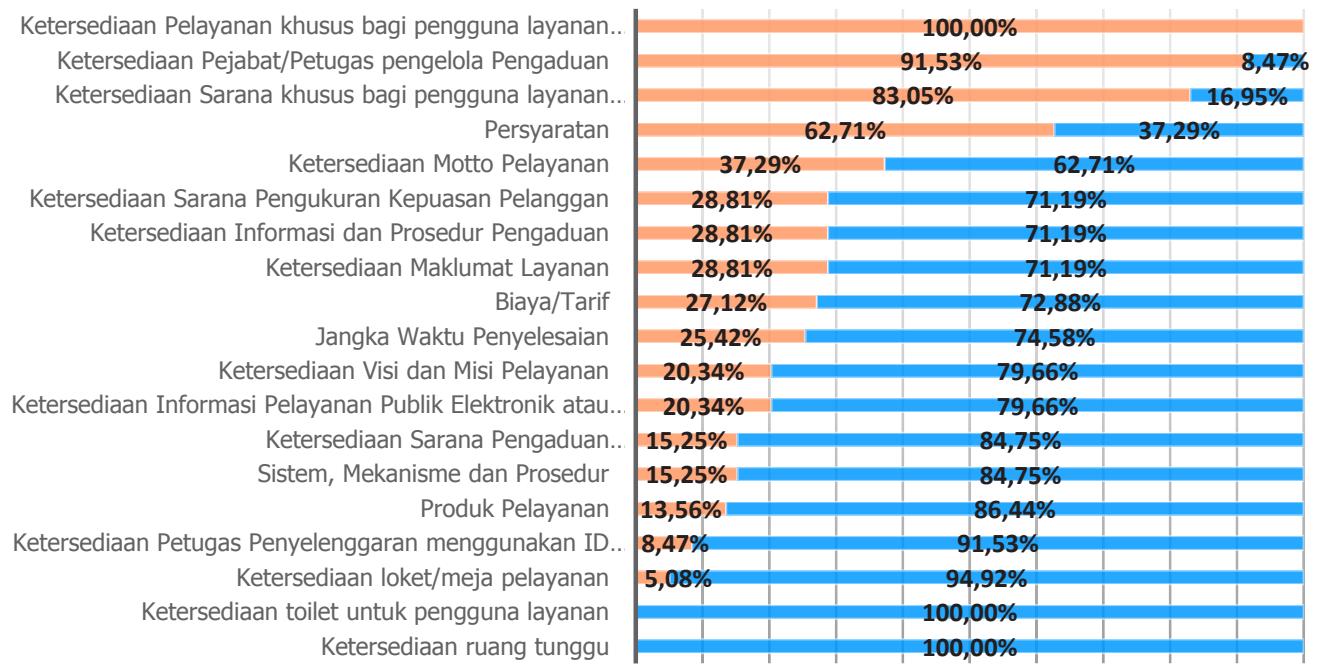
Grafik 2.166 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kendari

KOTA KENDARI



Grafik 2.167 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kotamobagu

KOTA KOTAMOBAGO



18. Pemerintah Kota Kupang

Nilai Kepatuhan : 68,49

Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Kota Kupang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 62 produk pelayanan yang tersebar di

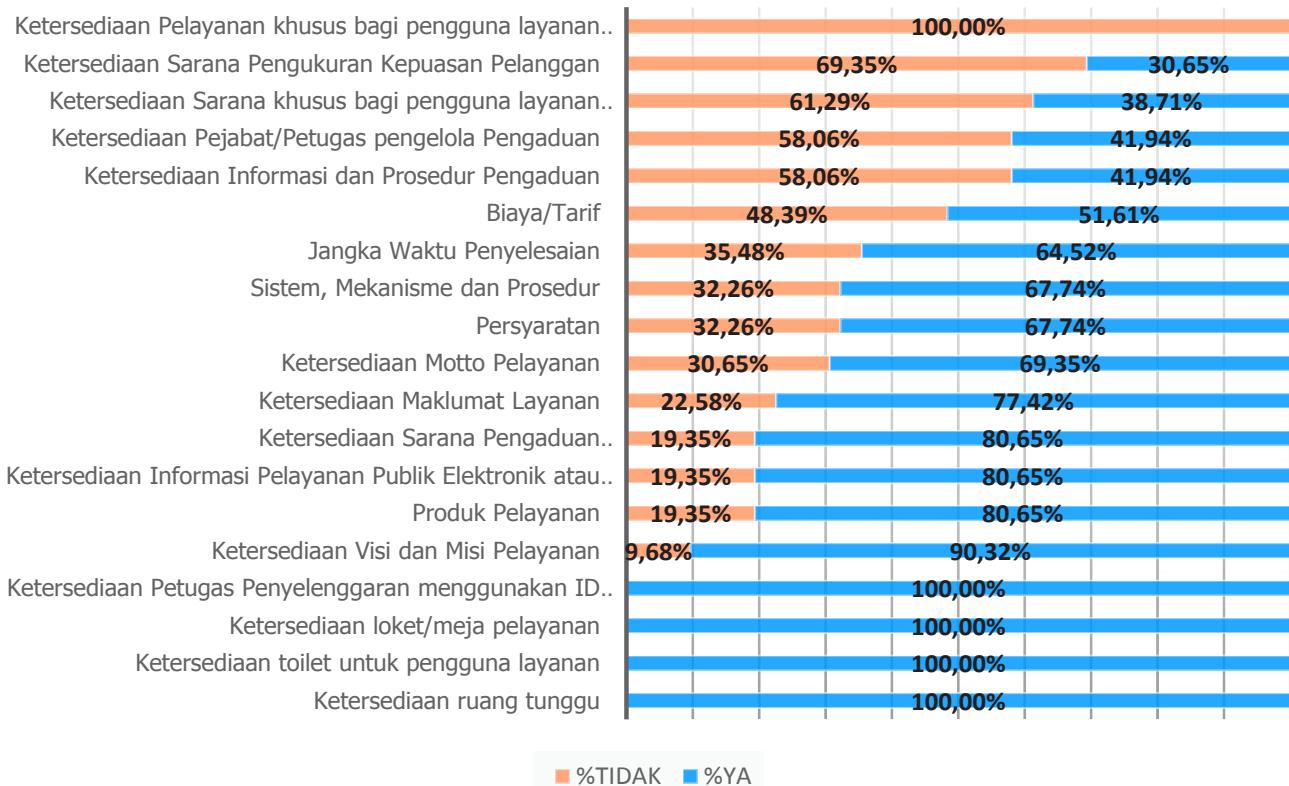
12 (dua belas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3)Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (5)Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (6) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (8)Dinas Perhubungan, (9)Dinas Pertanian, Peternakan, Perkebunan

dan Kehutanan, (10)Dinas Sosial, (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (12)Unit Pelayanan Terpadu Pengujian Kendaraan Bermotor.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Kupang disajikan dalam Grafik 2.168 sebagai berikut:

Grafik 2.168 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kupang

KOTA KUPANG



19. Pemerintah Kota Lhokseumawe

Nilai Kepatuhan : 73,04

Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Kota Lhokseumawe, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 47 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kelautan, Perikanan dan Perkebunan, (2)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3)Dinas Kesehatan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5)Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata, (6) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan

Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (8)Dinas Perhubungan, dan (9)Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Lhokseumawe disajikan dalam Grafik 2.169 sebagai berikut:

Di Pemerintah Kota Lubuk Linggau, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 49 produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2)Dinas Ketenagakerjaan, (3)Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan (5)Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

20. Pemerintah Kota Lubuk Linggau

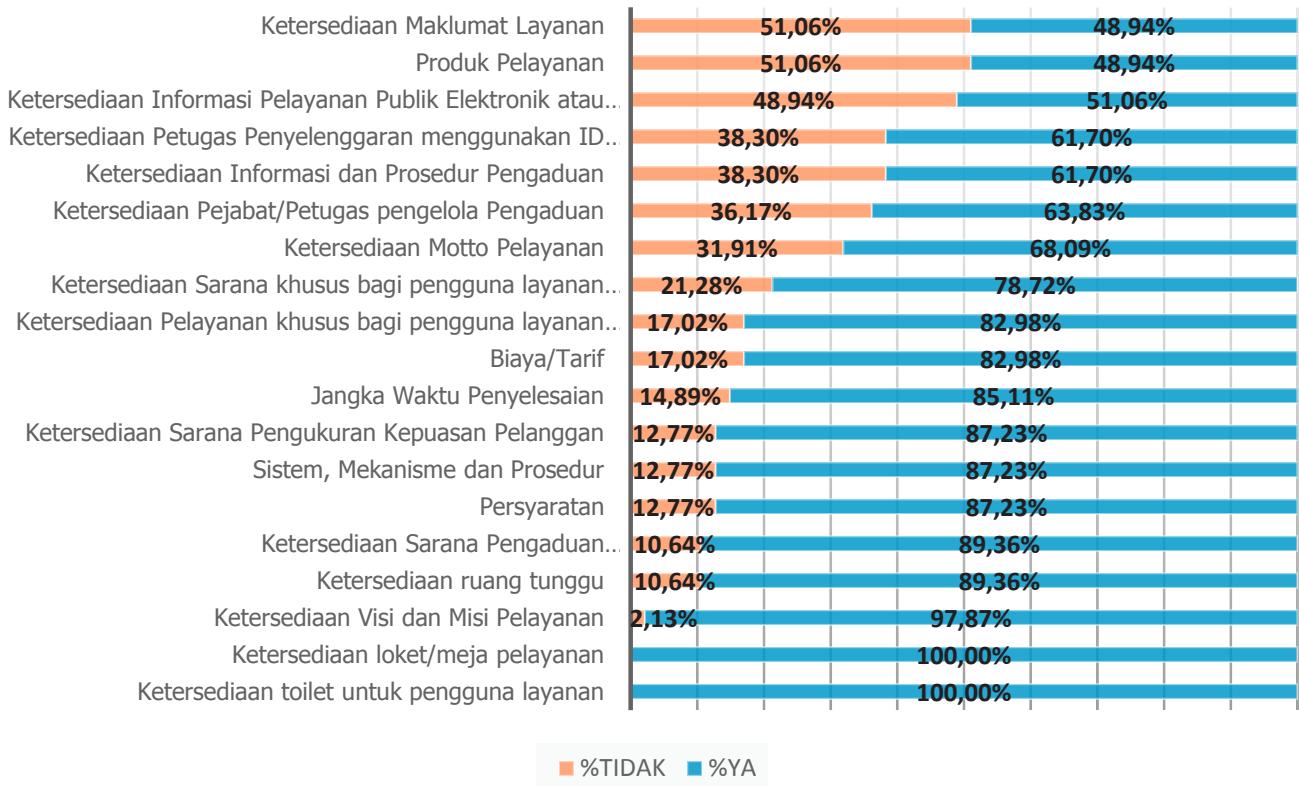
Nilai Kepatuhan : 73,04

Zona Kepatuhan : Sedang

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Lubuk Linggau disajikan dalam Grafik 2.170 sebagai berikut:

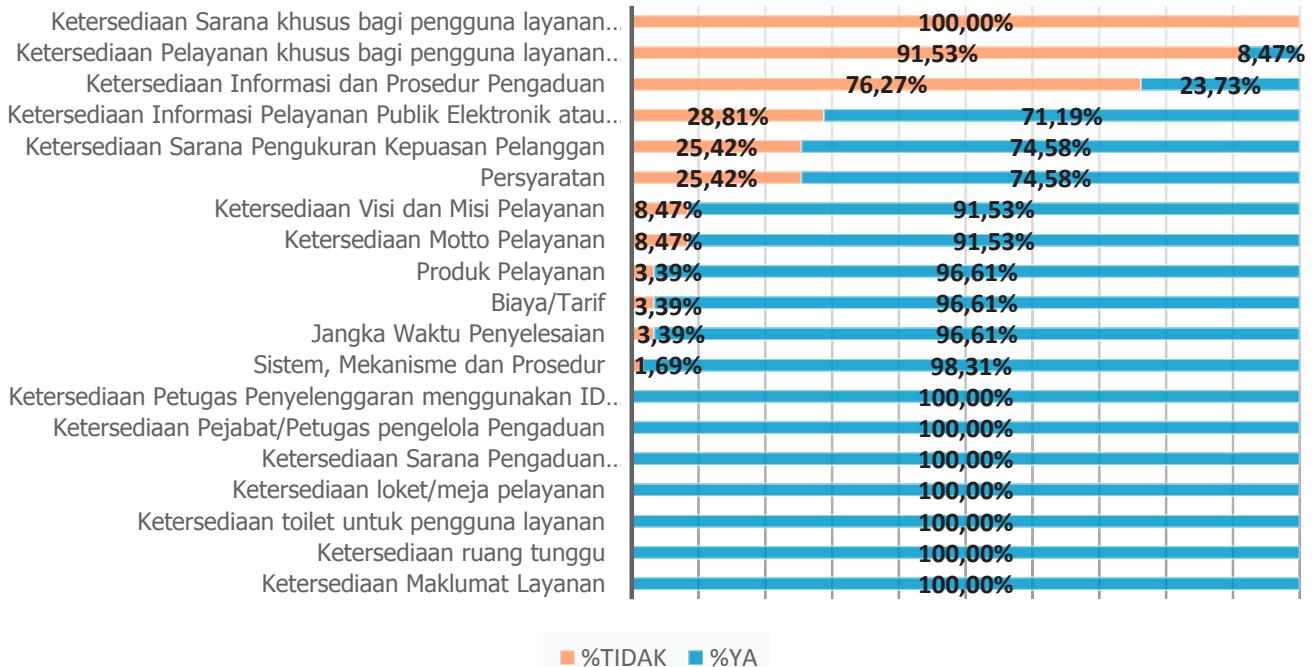
Grafik 2.169 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Lhokseumawe

KOTA LHOKSEUMAWE



Grafik 2.170 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Lubuk Linggau

KOTA LUBUKLINGGAU



21. Pemerintah Kota Makassar

Nilai Kepatuhan : 68,81

Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Kota Makassar, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59

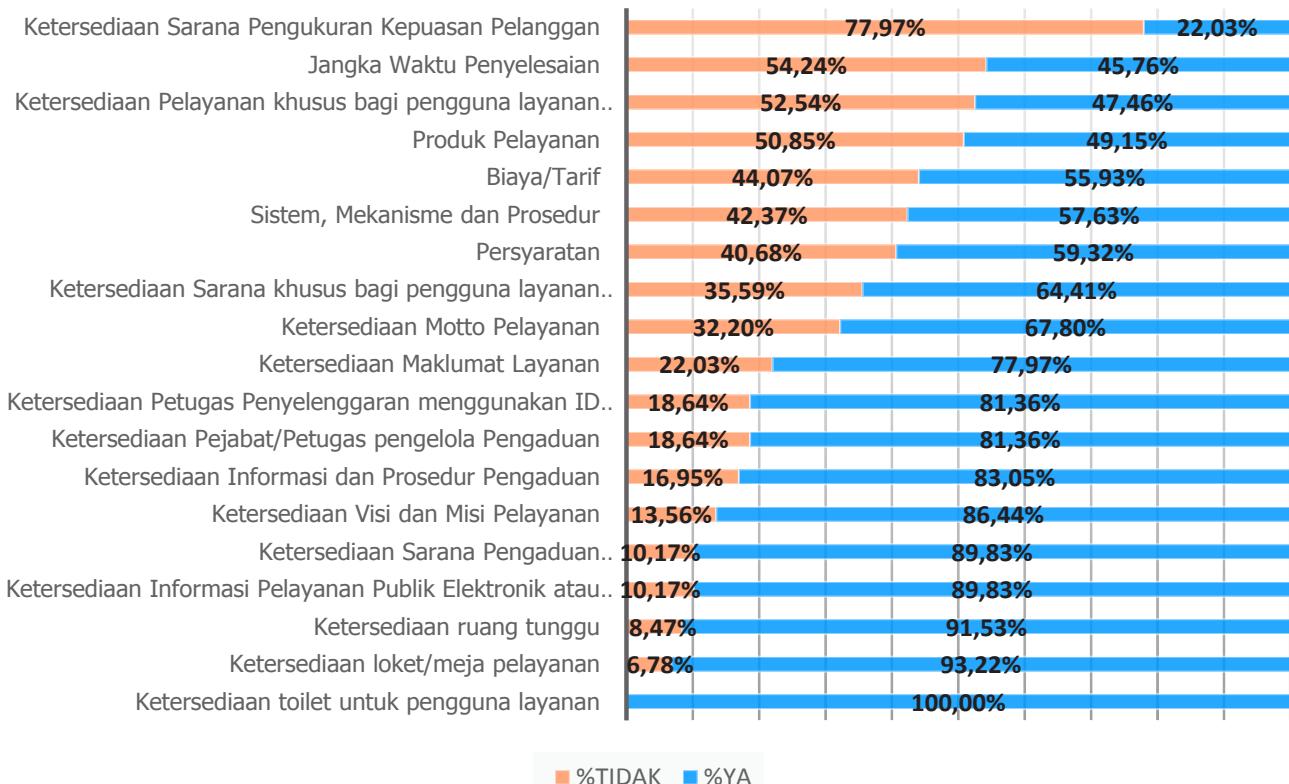
produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1)Badan Lingkungan Hidup, (2)Badan Pendapatan Daerah, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi dan UMKM, (6)Dinas Pekerjaan Umum, (7)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu, (8)Dinas Pendidikan, (9)Dinas Perhubungan, (10)Dinas Sosial, dan (11)Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Makassar disajikan dalam Grafik 2.171 sebagai berikut:

Grafik 2.171 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar

KOTA MAKASSAR



22. Pemerintah Kota Malang

Nilai Kepatuhan : 60,29

Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Kota Malang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 62 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3) Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,, (6)Dinas Pendidikan, (7)

Dinas Perhubungan(8)Dinas Pertanian, dan (9)Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Malang disajikan dalam Grafik 2.172 sebagai berikut:

23. Pemerintah Kota Manado

Nilai Kepatuhan : 97,32

Zona Kepatuhan : Tinggi

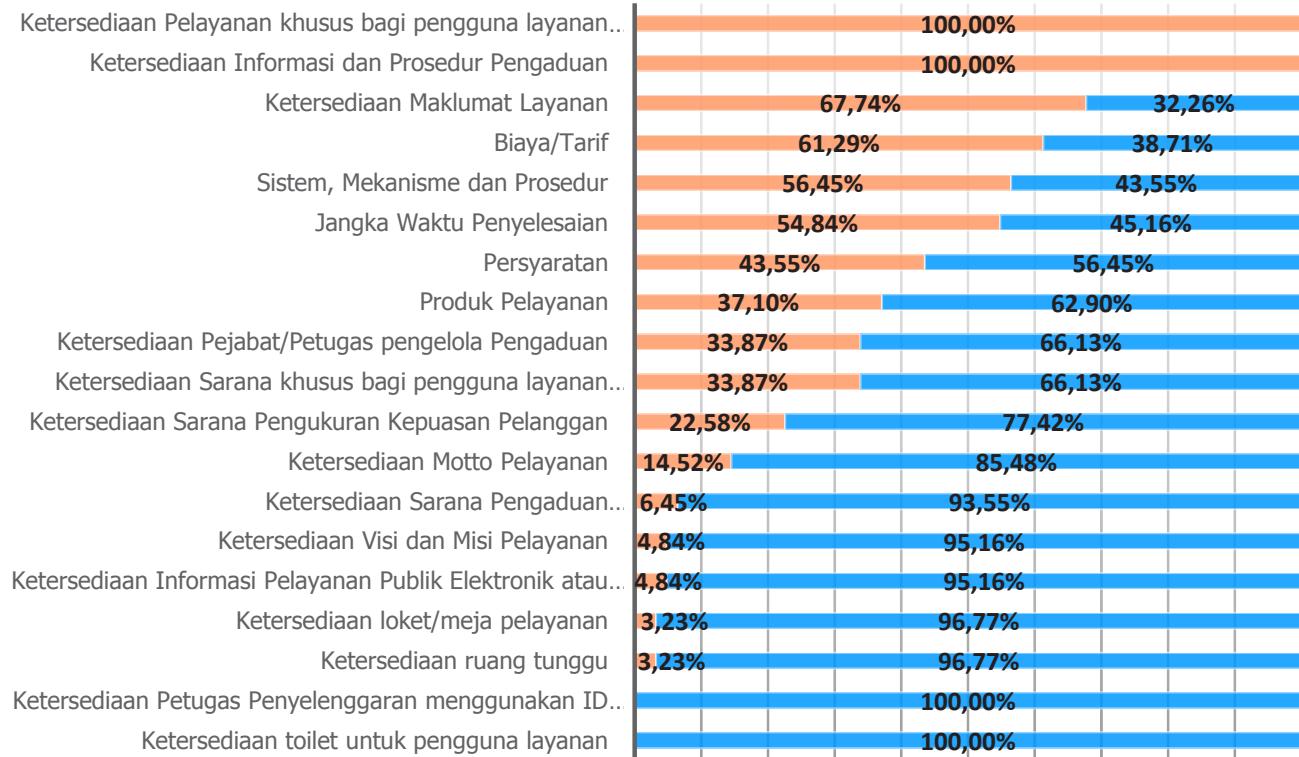
Di Pemerintah Kota Manado, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap

62 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,, (6)Dinas Pendidikan, (7)Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian, Kelautan dan Perikanan, dan (9)Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Manado disajikan dalam Grafik 2.173 sebagai berikut:

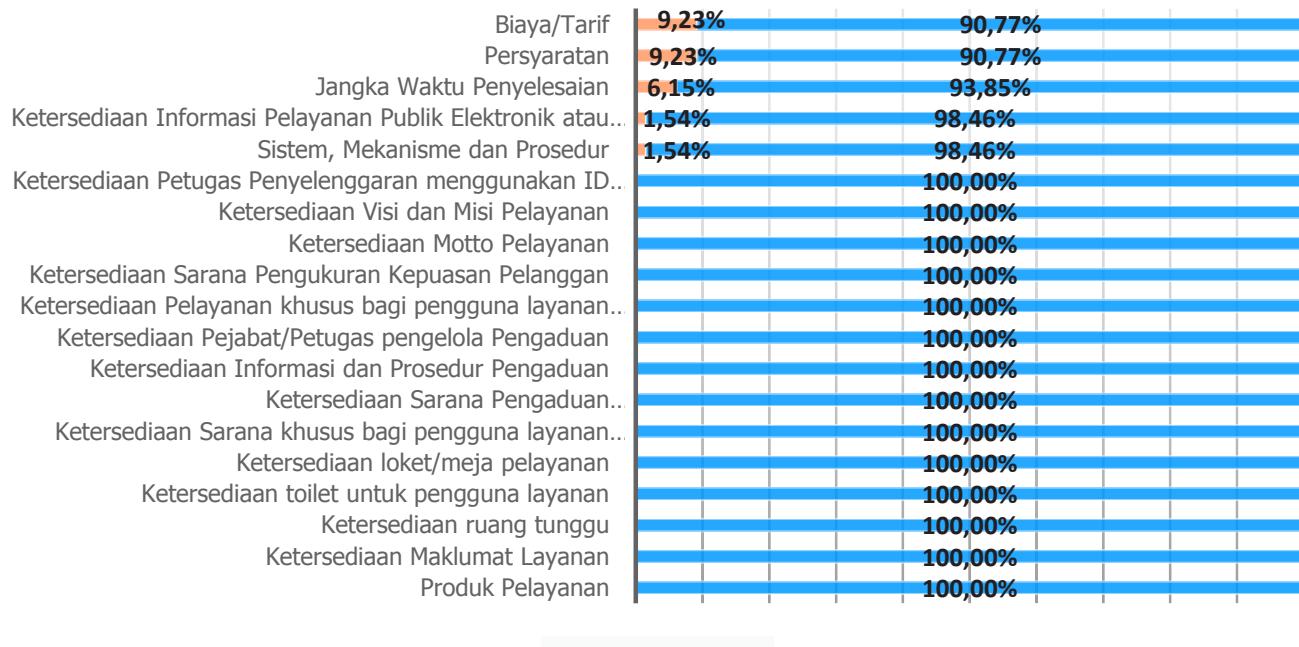
Grafik 2.172 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Malang

KOTA MALANG



Grafik 2.173 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Manado

KOTA MANADO



24. Pemerintah Kota Mataram

Nilai Kepatuhan : 96,14

Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Kota Mataram, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 57 produk pelayanan yang

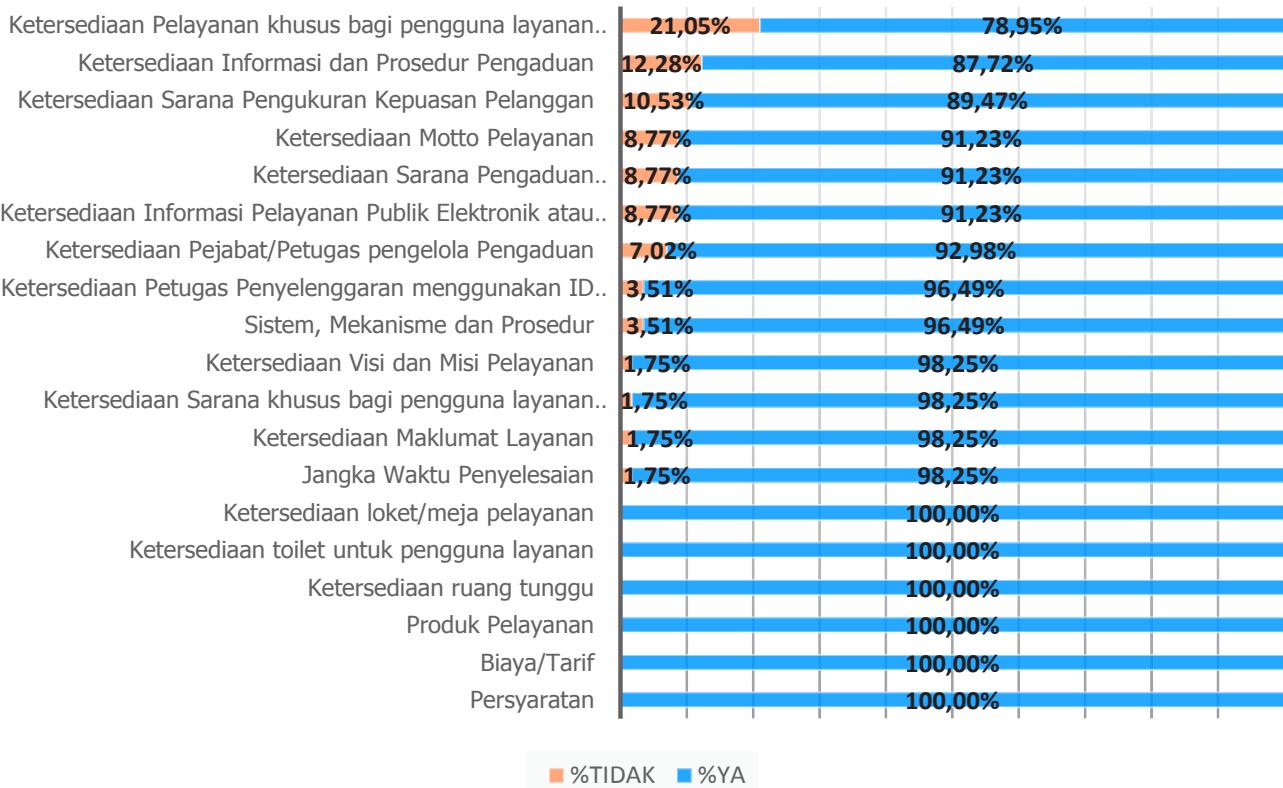
tersebar di 13 (tiga belas) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (4) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (5)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,, (6)Dinas Pendidikan, (7)Dinas Perdagangan, (8)Dinas Perhubungan,

(9)Dinas Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (10)Dinas Pertanian, (11)Dinas Sosial, (12)Dinas Sosial,Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (13)Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Mataram disajikan dalam Grafik 2.174 sebagai berikut:

Grafik 2.174 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Mataram

KOTA MATARAM



25. Pemerintah Kota Palangkaraya

Nilai Kepatuhan : 41,82

Zona Kepatuhan : Rendah

Di Pemerintah Kota Palangkaraya, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 39 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, (4) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, (5)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,, (6)Dinas Pendidikan, (7)Dinas Perhubungan, (8)Dinas Perindustrian

dan Perdagangan, (9)Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, (10) Dinas Sosial, dan (11)Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Palangkaraya disajikan dalam Grafik 2.175 sebagai berikut:

26. Pemerintah Kota Palembang

Nilai Kepatuhan : 81,06

Zona Kepatuhan : Tinggi

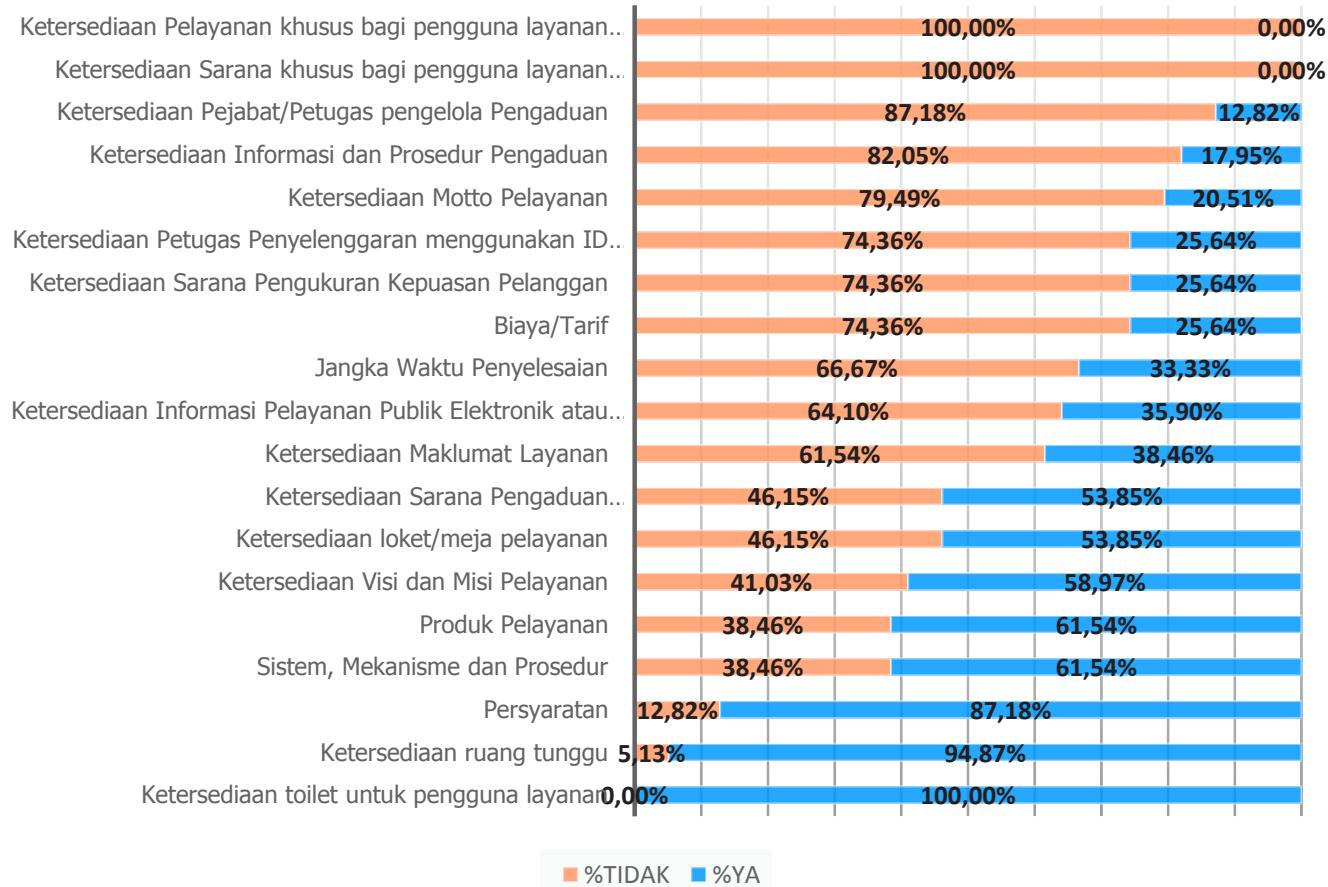
Di Pemerintah Kota Palembang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan

terhadap 60 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (5)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6)Dinas Pendidikan, (7)Dinas Perhubungan, (8)Dinas Perindustrian, (9)Dinas Pertanian Perikanan dan Kehutanan, (10)Dinas Sosial, dan (11) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Palembang disajikan dalam Grafik 2.176 sebagai berikut:

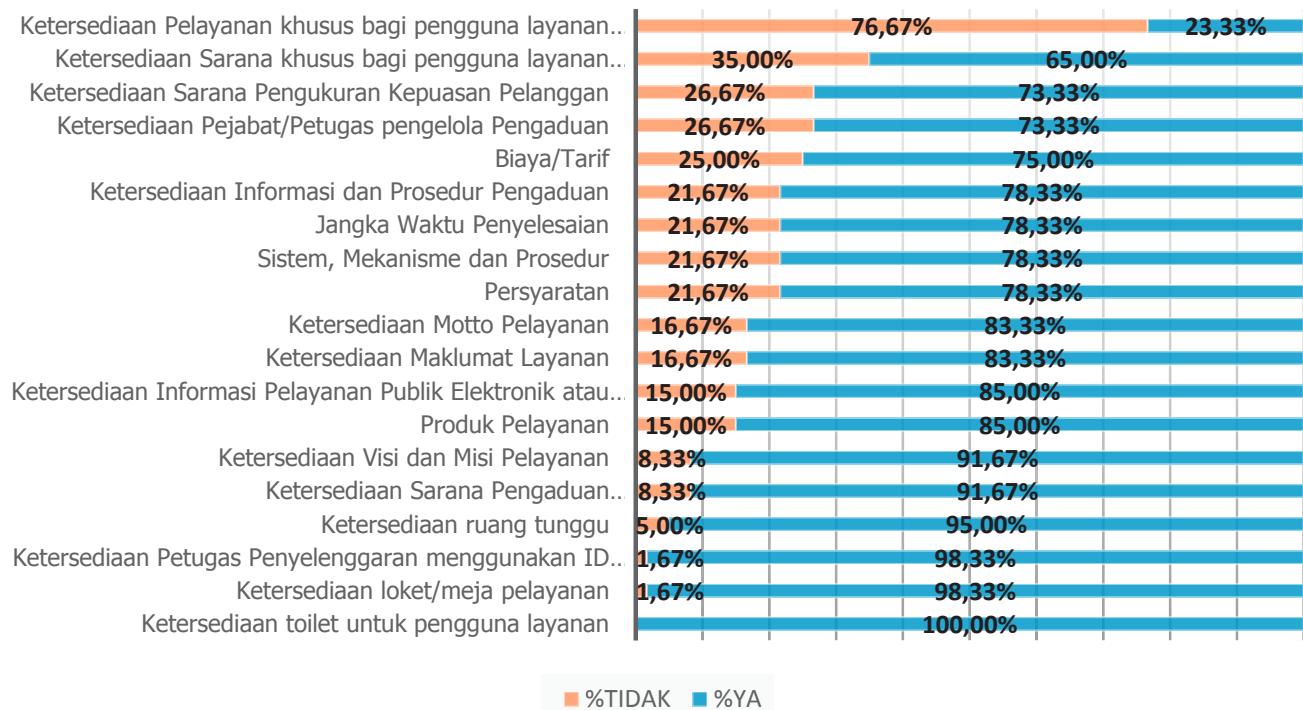
Grafik 2.175 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palangkaraya

KOTA PALANGKA RAYA



Grafik 2.176 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palembang

KOTA PALEMBANG



27. Pemerintah Kota Palopo

Nilai Kepatuhan : 81,80

Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Kota Palopo, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar

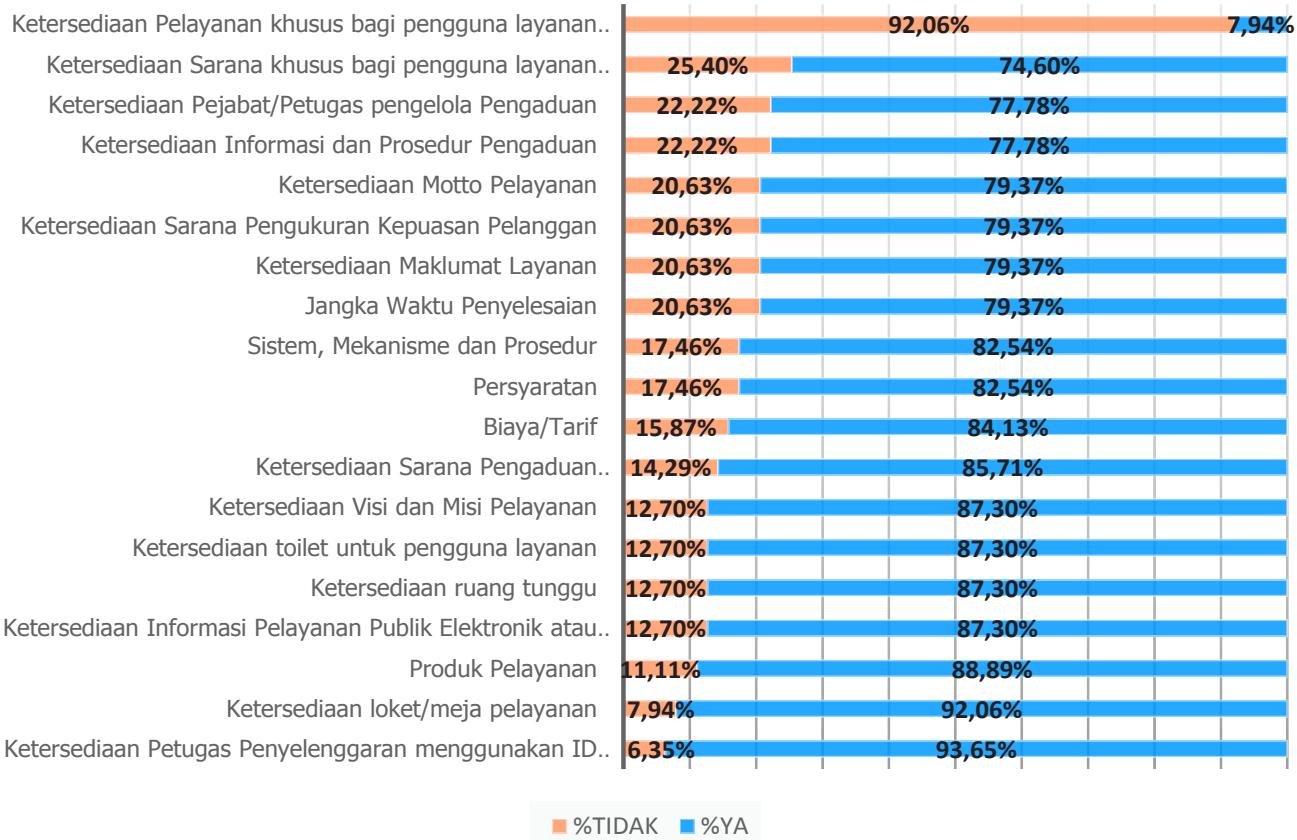
pelayanan publik dilakukan terhadap 63 produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (3) Pendidikan, (4) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (5) Dinas Pertanian dan

Peternakan, (6) Dinas Sosial, dan (7) Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Palopo disajikan dalam Grafik 2.177 sebagai berikut:

Grafik 2.177 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palopo

KOTA PALOPO



28. Pemerintah Kota Palu

Nilai Kepatuhan : 48,62

Zona Kepatuhan : Rendah

Di Pemerintah Kota Palu, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 63 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Koperasi, UMKM dan Tenaga Kerja, (3)Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6)Dinas Perhubungan, (7)Dinas Pertanian, Kehutanan dan

Kelautan, dan (8)Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Palu disajikan dalam Grafik 2.178 sebagai berikut:

29. Pemerintah Kota Pangkalpinang

Nilai Kepatuhan : 82,05

Zona Kepatuhan : Tinggi

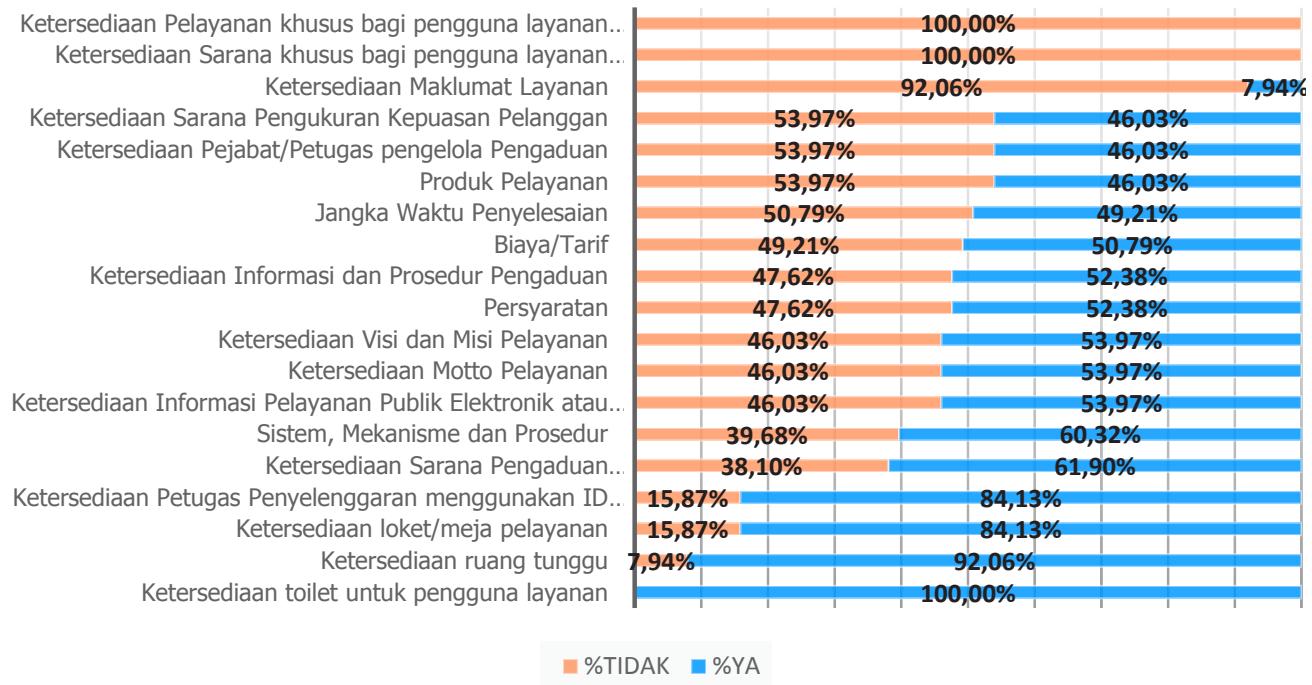
Di Pemerintah Kota Pangkalpinang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 44 produk pelayanan yang

tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga, (2)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3)Dinas Koperasi, UMKM dan Perdagangan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pangan dan Pertanian, (6)Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, (7)Dinas Pendidikan, (8)Dinas Perhubungan, dan (9)Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Pangkalpinang disajikan dalam Grafik 2.179 sebagai berikut:

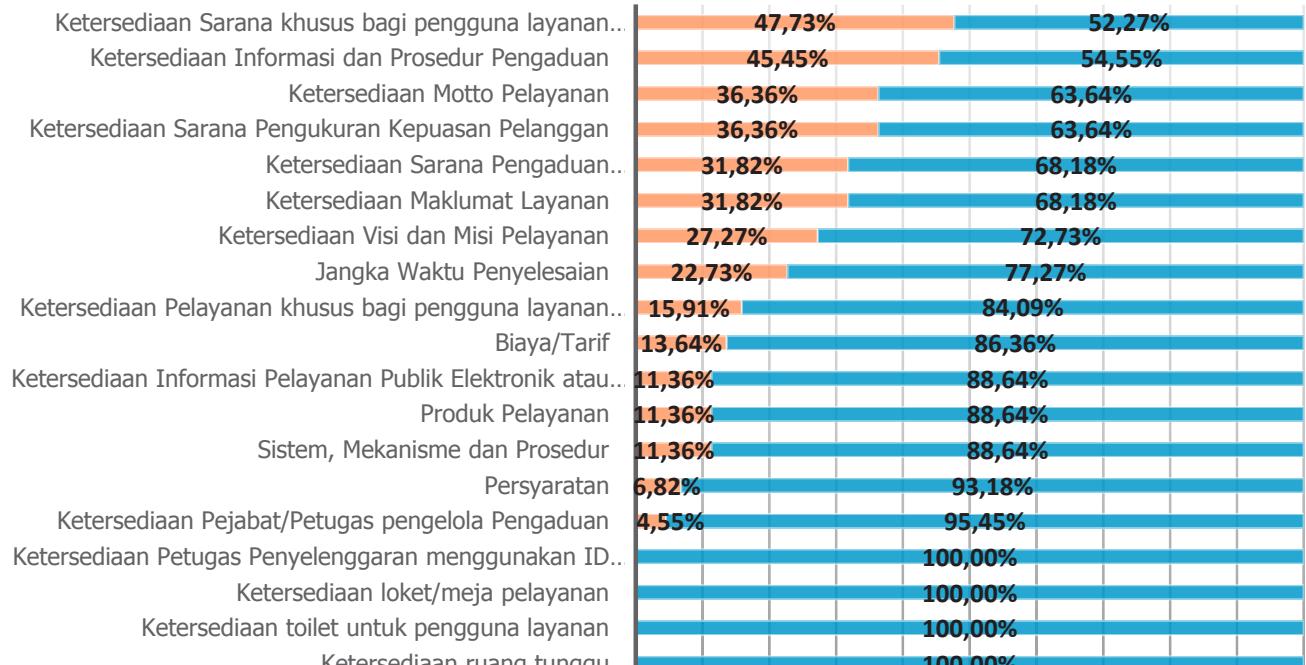
Grafik 2.178 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palu

KOTA PALU



Grafik 2.179 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pangkalpinang

KOTA PANGKALPINANG



30. Pemerintah Kota Payakumbuh

Nilai Kepatuhan : 94,01

Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Kota Payakumbuh, penilaian tingkat kepatuhan terhadap

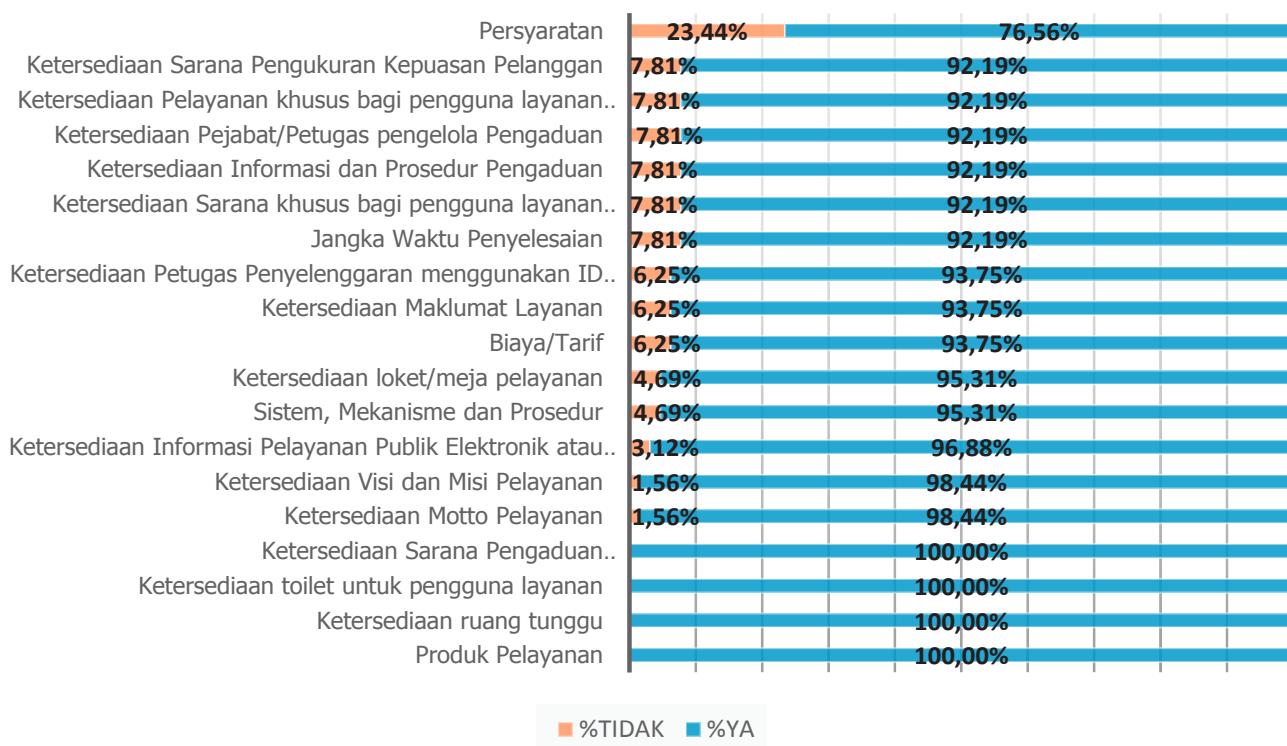
standar pelayanan publik dilakukan terhadap 64 produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Lingkungan Hidup, (3)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas

Perhubungan dan Komunikasi, dan (5) Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Payakumbuh disajikan dalam Grafik 2.180 sebagai berikut:

Grafik 2.180 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Payakumbuh

KOTA PAYAKUMBUH



31. Pemerintah Kota Pekanbaru

Nilai Kepatuhan : 85,55

Zona Kepatuhan : Tinggi

Di Pemerintah Kota Pekanbaru, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 57 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Koperasi dan UKM, (3)Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan, (6)Dinas Perdagangan dan Perindustrian, (7) Dinas Perhubungan, (8)Dinas Sosial,

(9)Dinas Tenaga Kera.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Pekanbaru disajikan dalam Grafik 1.181 sebagai berikut:

32. Pemerintah Kota Pematangsiantar

Nilai Kepatuhan : 24,63

Zona Kepatuhan : Rendah

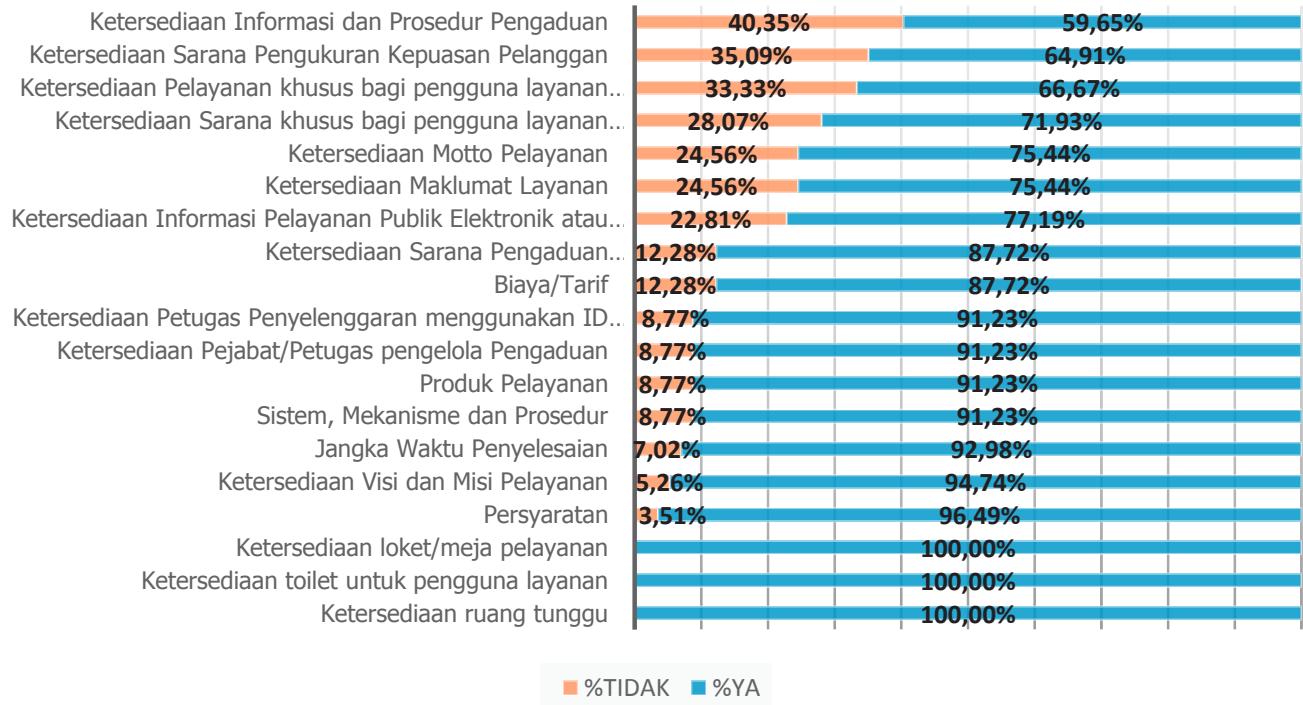
Di Pemerintah Kota Pematangsiantar, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 48 produk pelayanan yang

tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3)Dinas Ketenagakerjaan, (4) Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan, (5) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (6)Dinas Pariwisata, (7) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (8)Dinas Pendidikan, (9)Dinas Perhubungan, (10)Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, dan (11)Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Pematangsiantar disajikan dalam Grafik 1.182 sebagai berikut:

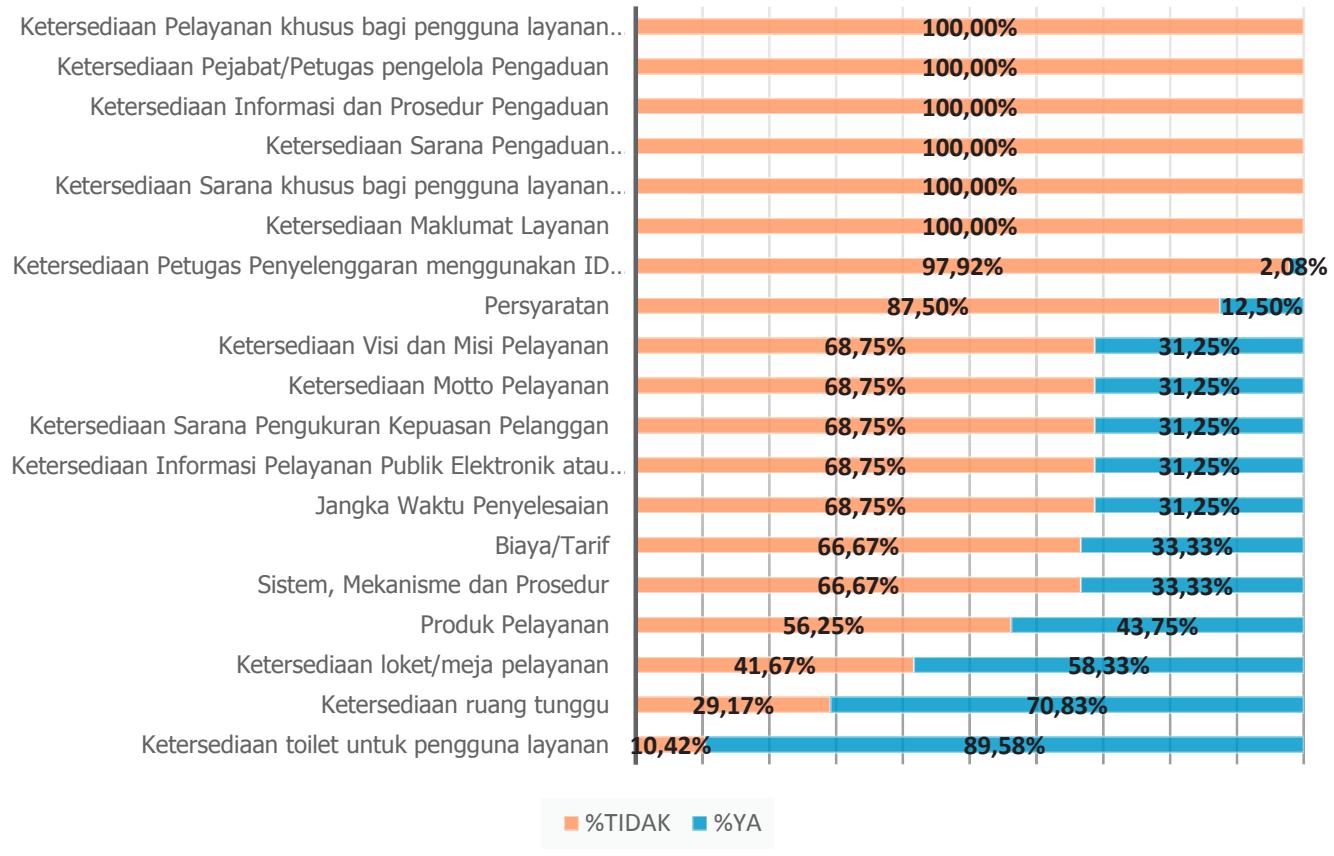
Grafik 2.181 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pekanbaru

KOTA PEKANBARU



Grafik 2.182 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pematangsiantar

KOTA PEMATANGSIANTAR



33. Pemerintah Kota Prabumulih

Nilai Kepatuhan : 51,76

Zona Kepatuhan : Sedang

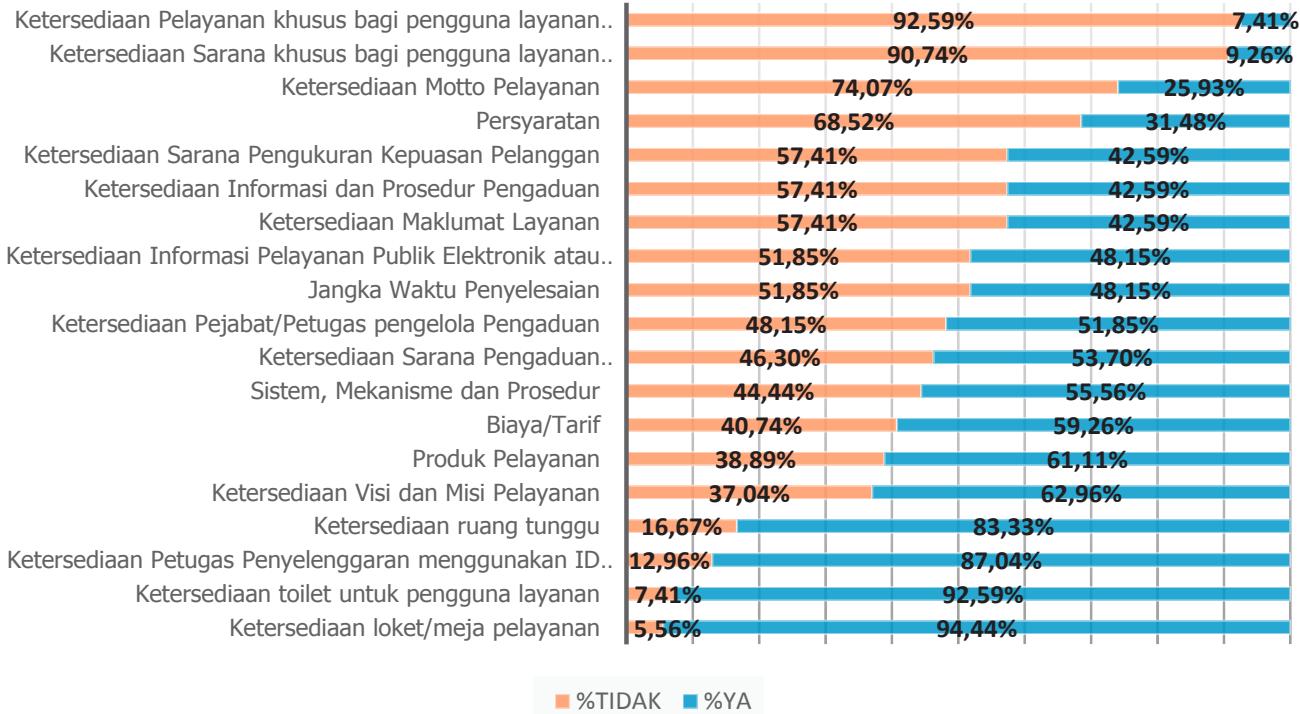
Di Pemerintah Kota Prabumulih, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan

terhadap 54 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, (3)Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (6)Dinas Perhubungan, (7)Dinas Pertanian, (8) Dinas Sosial, dan (9)Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Prabumulih disajikan dalam Grafik 1.183 sebagai berikut :

Grafik 2.183 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Prabumulih

KOTA PRABUMULIH



34. Pemerintah Kota Salatiga

Nilai Kepatuhan : 55,09

Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Kota Salatiga, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 61 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3)Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, (5) Dinas Pendidikan, (6)Dinas Perhubungan, (7)

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, (8)Dinas Pertanian, (9)Dinas Sosial, dan (10)Kantor Lingkungan Hidup.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Salatiga disajikan dalam Grafik 1.184 sebagai berikut :

35. Pemerintah Kota Samarinda

Nilai Kepatuhan : 75,54

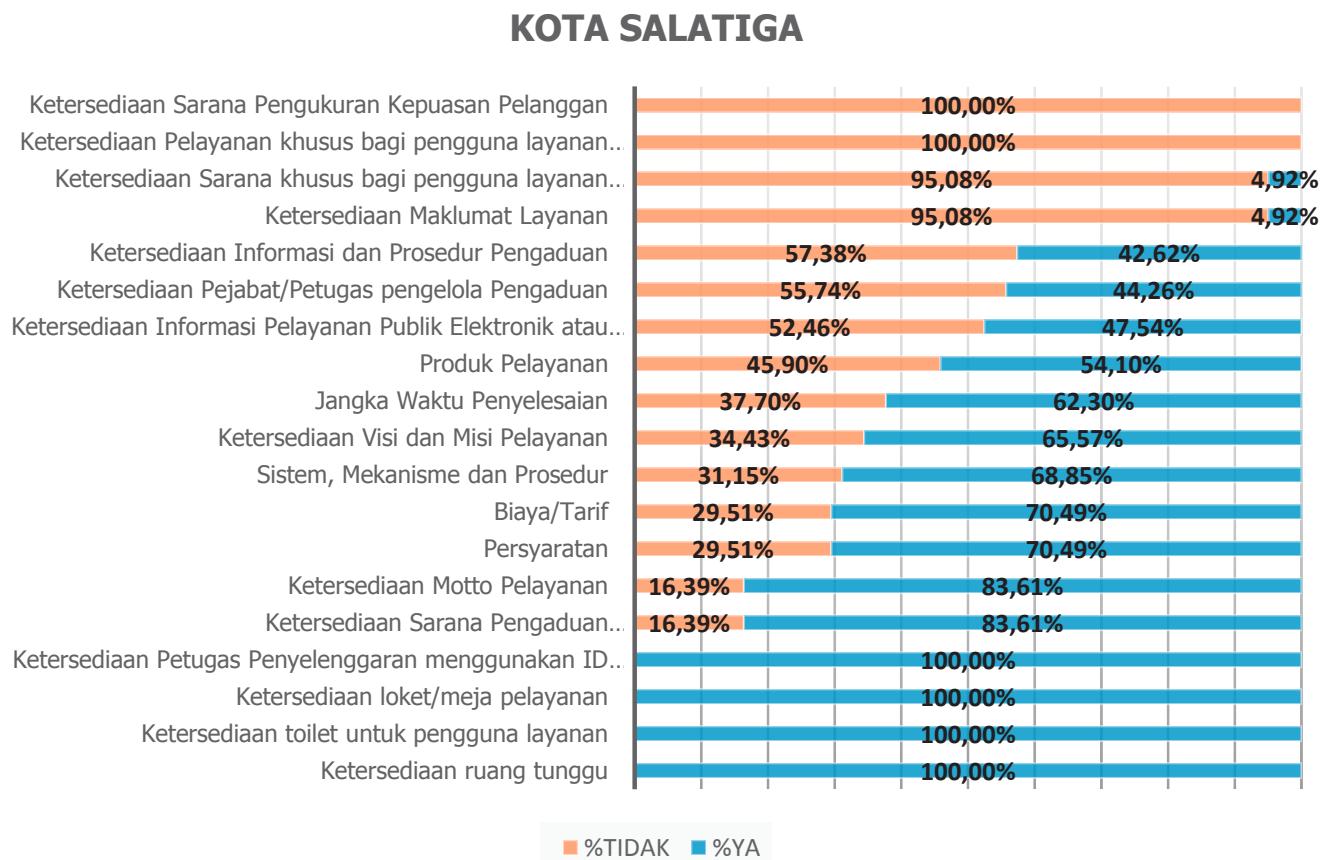
Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Kota Samarinda, penilaian

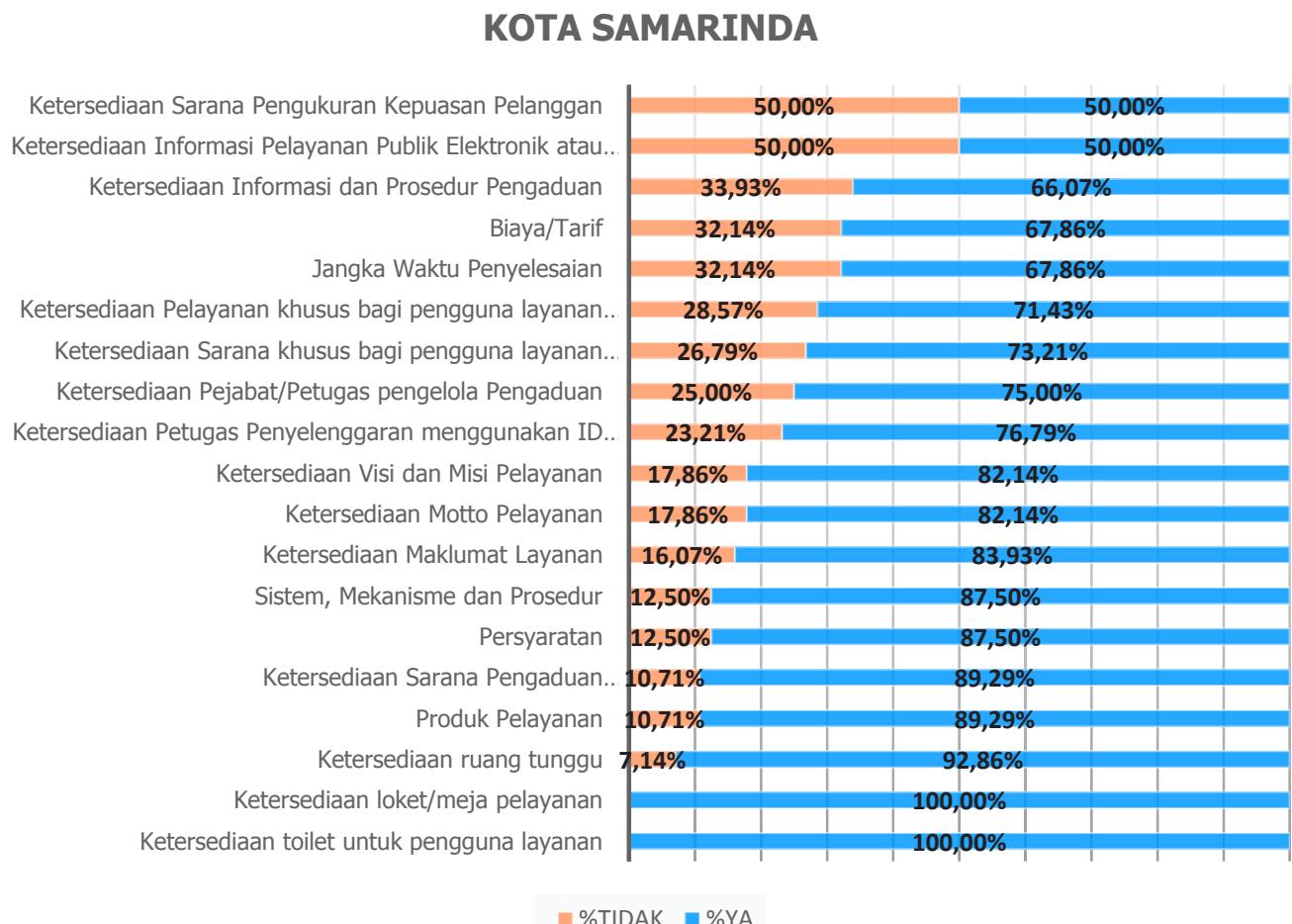
tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 56 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3)Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6)Dinas Pendidikan, (7)Dinas Perhubungan, (8)Dinas Pertanian, dan (9)Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Samarinda disajikan dalam Grafik 1.185 sebagai berikut:

Grafik 2.184 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Salatiga



Grafik 2.185 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Samarinda



36. Pemerintah Kota Sawahlunto

Nilai Kepatuhan : 74,41

Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Kota Sawahlunto, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan

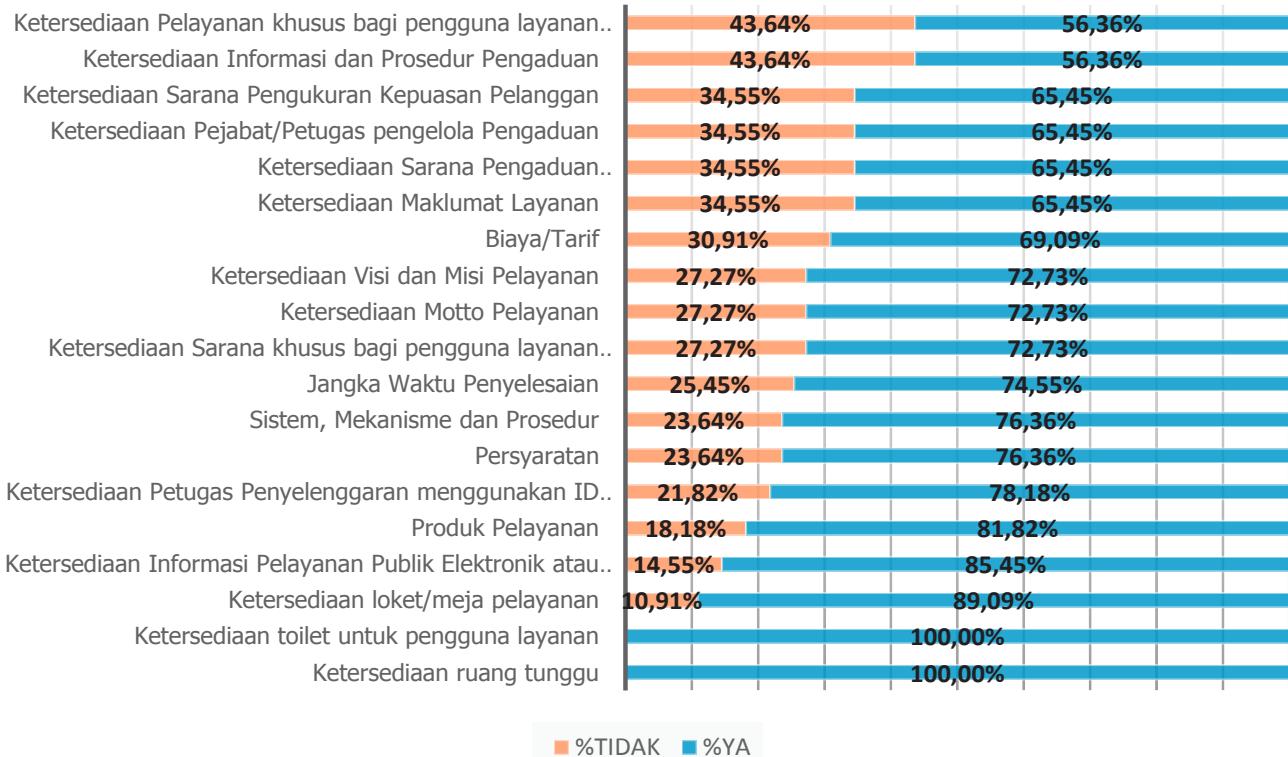
terhadap 55 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan, (3) Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga, (4) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (5) Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6)Dinas Pendidikan, (7)Dinas Perhubungan, (8) Di2as Sosial, dan (9)Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Sawahlunto disajikan dalam Grafik 1.186 sebagai berikut:

Grafik 2.186 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Sawahlunto

KOTA SAWAHLUNTO



37. Pemerintah Kota Serang

Nilai Kepatuhan : 35,35

Zona Kepatuhan : Rendah

Di Pemerintah Kota Serang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 52 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3)Dinas Ketenagakerjaan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga, (6)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (7)Dinas Pendidikan, (8)Dinas

Perhubungan, (9)Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi, (10)Dinas Pertanian, dan (11)Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Serang disajikan dalam Grafik 1.187 sebagai berikut:

38. Pemerintah Kota Sorong

Nilai Kepatuhan : 4.79

Zona Kepatuhan : Rendah

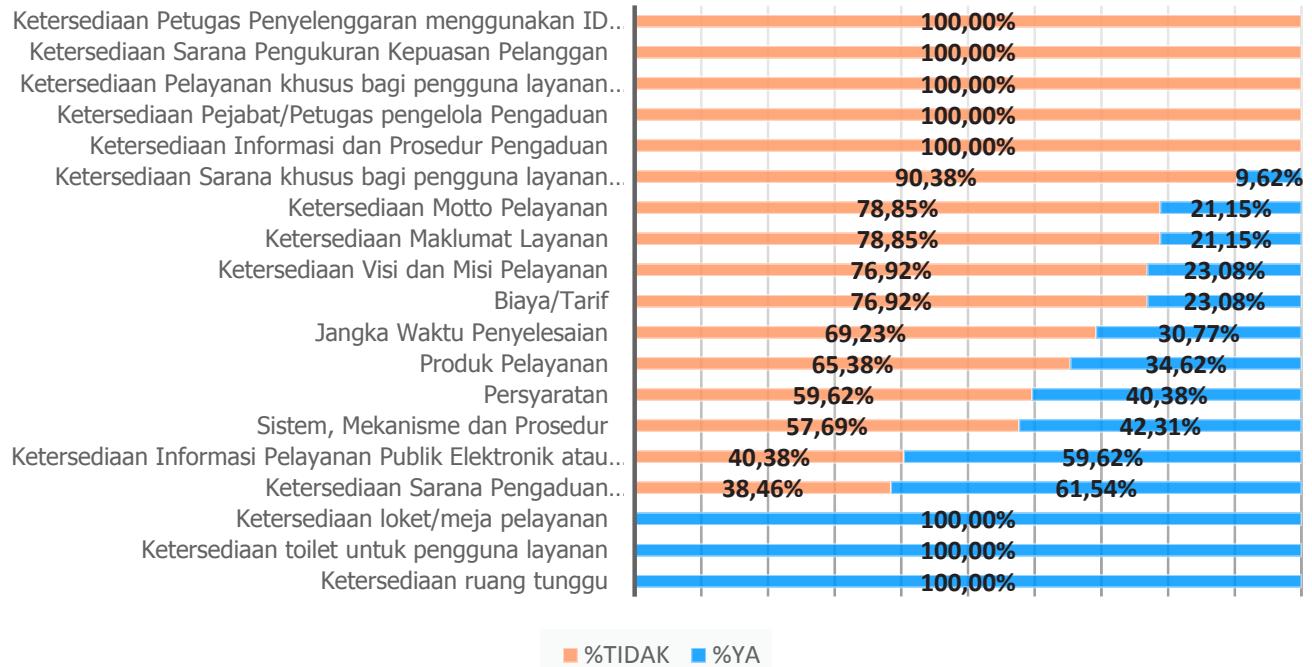
Di Pemerintah Kota Sorong, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar

pelayanan publik dilakukan terhadap 48 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3)Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6)Dinas Pendidikan, (7)Dinas Perhubungan, (8) Dinas Perindustrian, (9)Dinas Pertanian, (10)Dinas Sosial, dan (11)Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Sorong disajikan dalam Grafik 1.188 sebagai berikut:

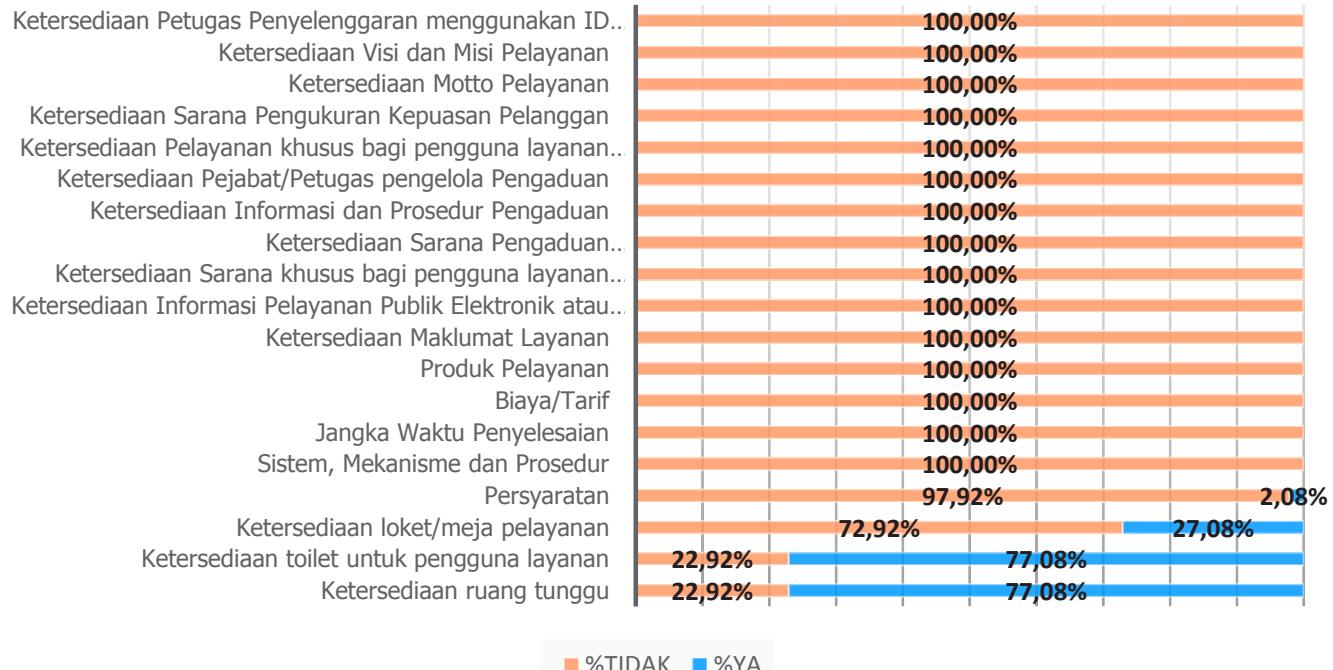
Grafik 2.187 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Serang

KOTA SERANG



Grafik 2.188 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Sorong

KOTA SORONG



39. Pemerintah Kota Sukabumi

Nilai Kepatuhan :	82,65
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Kota Sukabumi, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan

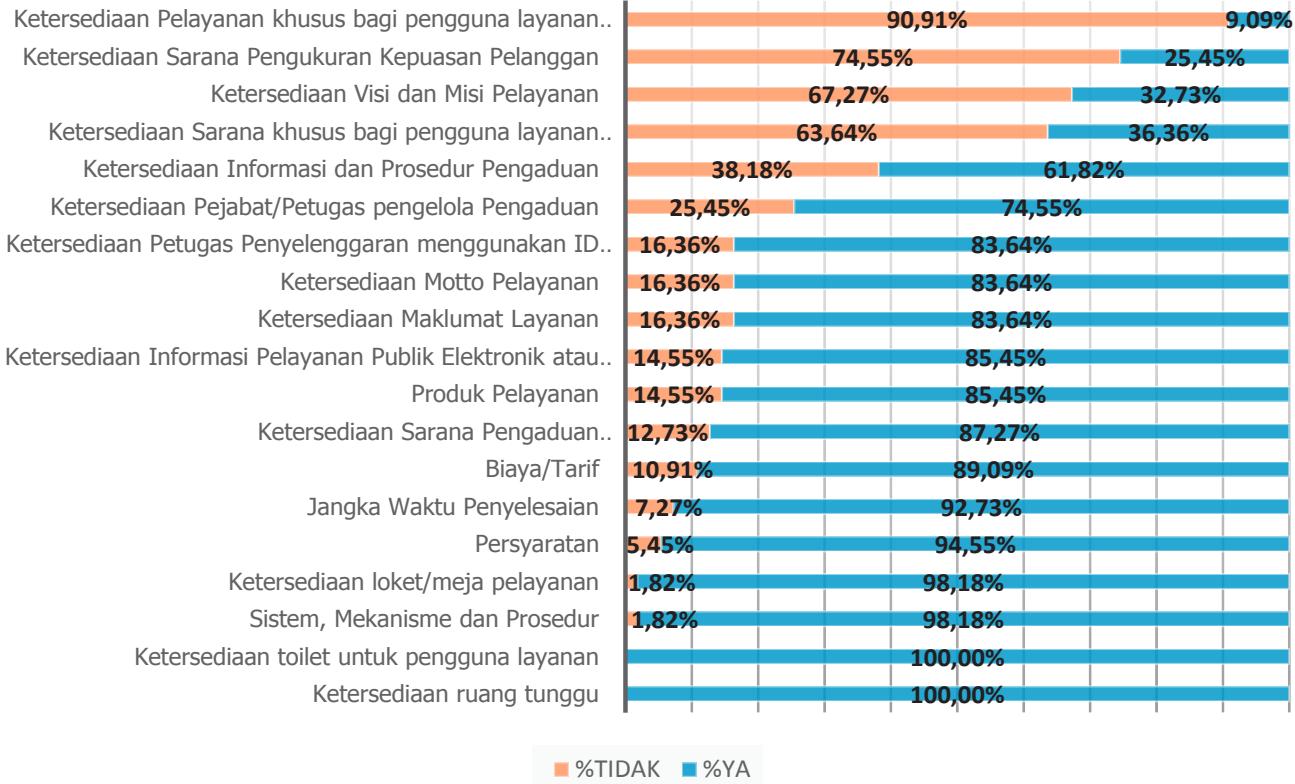
terhadap 55 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3)Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (7)

Dinas Perhubungan, (8)Dinas Pertanian, Perikanan dan Ketahanan Pangan, (9)Dinas Sosial, dan (10)Dinas Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Sukabumi disajikan dalam Grafik 1.189 sebagai berikut:

Grafik 2.189 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Sukabumi

KOTA SUKABUMI



40. Pemerintah Kota Surakarta

Nilai Kepatuhan :	62,86
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Surakarta, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Koperasi dan UMKM, (3)Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Sosial, (6)Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Perindustrian.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Surakarta disajikan dalam Grafik 1.190 sebagai berikut:

standar pelayanan publik dilakukan terhadap 56 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3)Dinas Ketenagakerjaan, (4) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (5) Dinas Lingkungan Hidup Daerah, (6) Dinas Pariwisata, (7)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (8)Dinas Pendidikan, (9)Dinas Perhubungan, (10)Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, (11)Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Tangerang Selatan disajikan dalam Grafik 1.191 sebagai berikut:

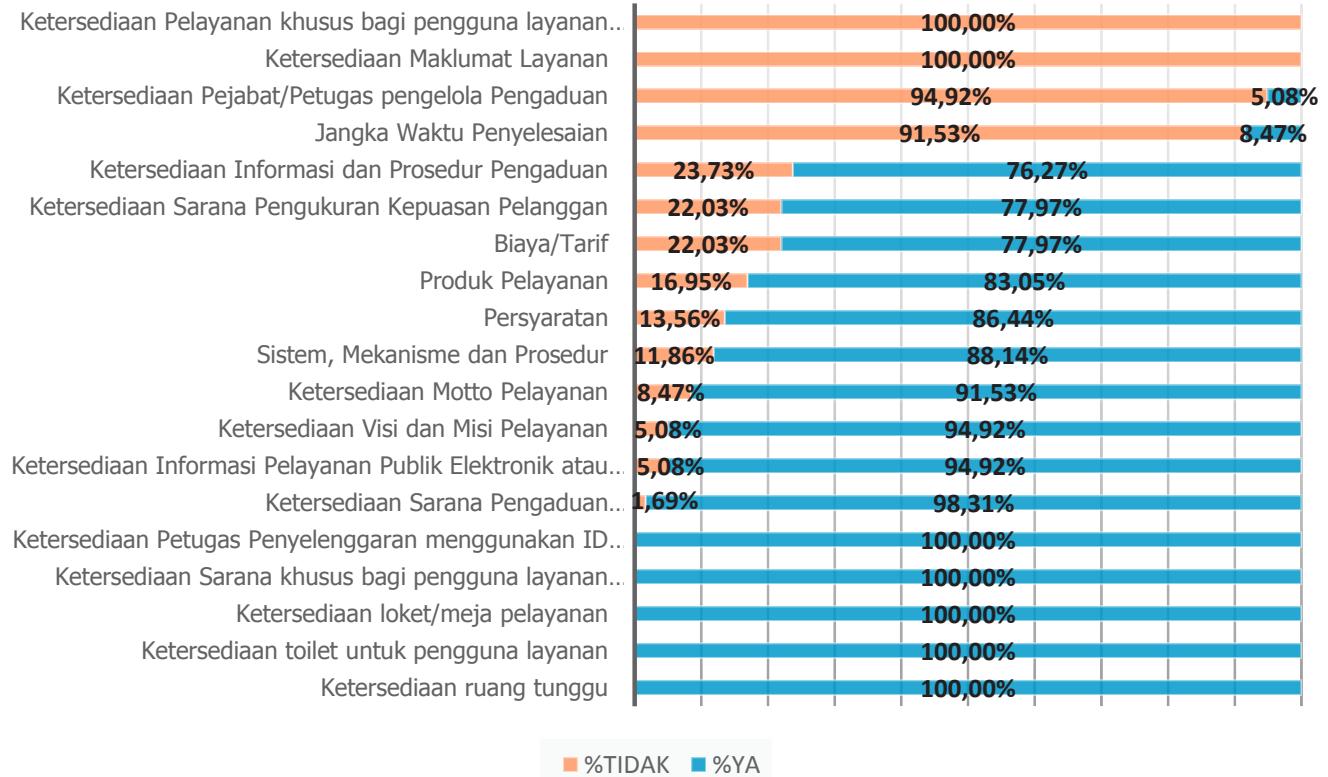
41. Pemerintah Kota Tangerang Selatan

Nilai Kepatuhan :	51,31
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Tangerang Selatan, penilaian tingkat kepatuhan terhadap

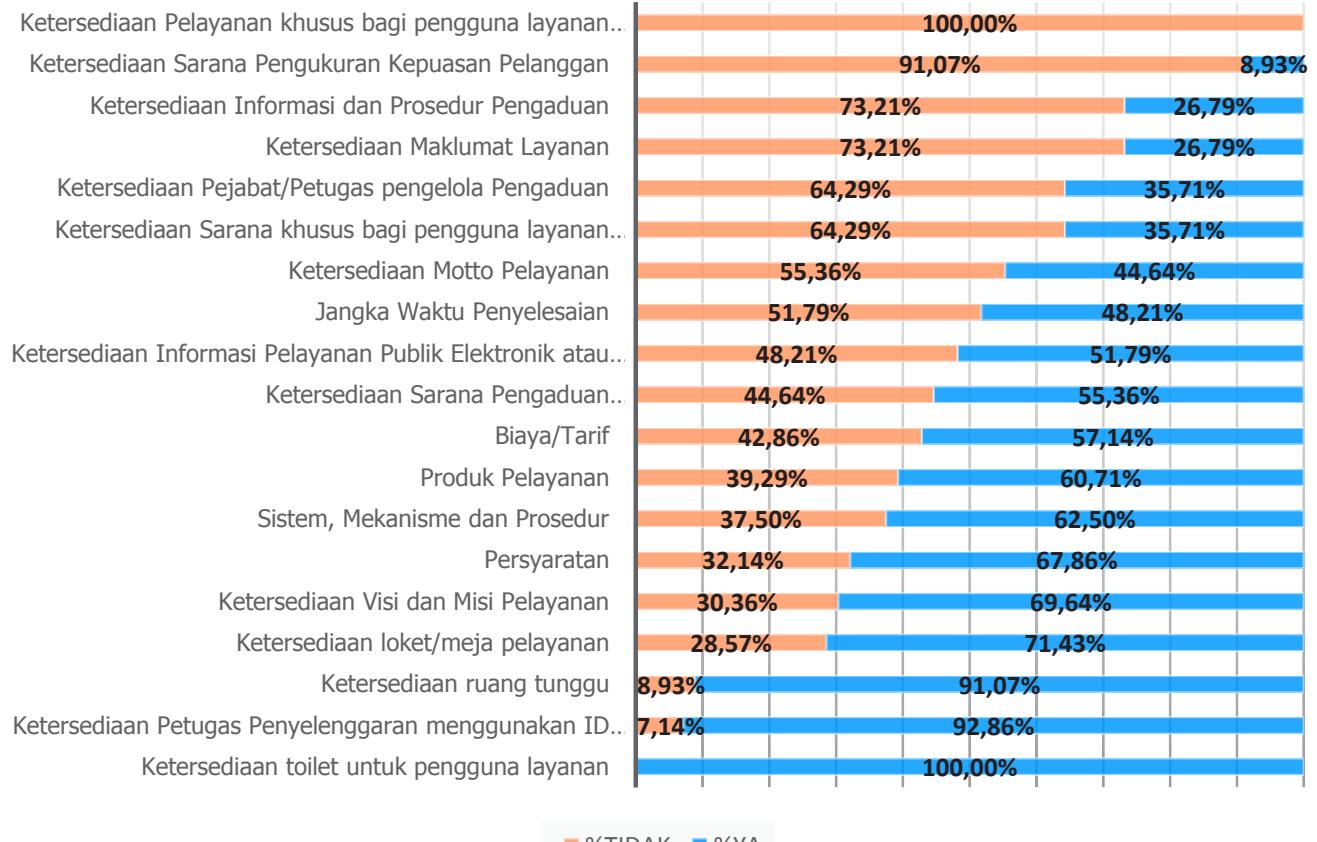
Grafik 2.190 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Serang

KOTA SURAKARTA



Grafik 2.191 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tangerang Selatan

KOTA TANGERANG SELATAN



42. Pemerintah Kota Tangerang

Nilai Kepatuhan :	61.41
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Tangerang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap

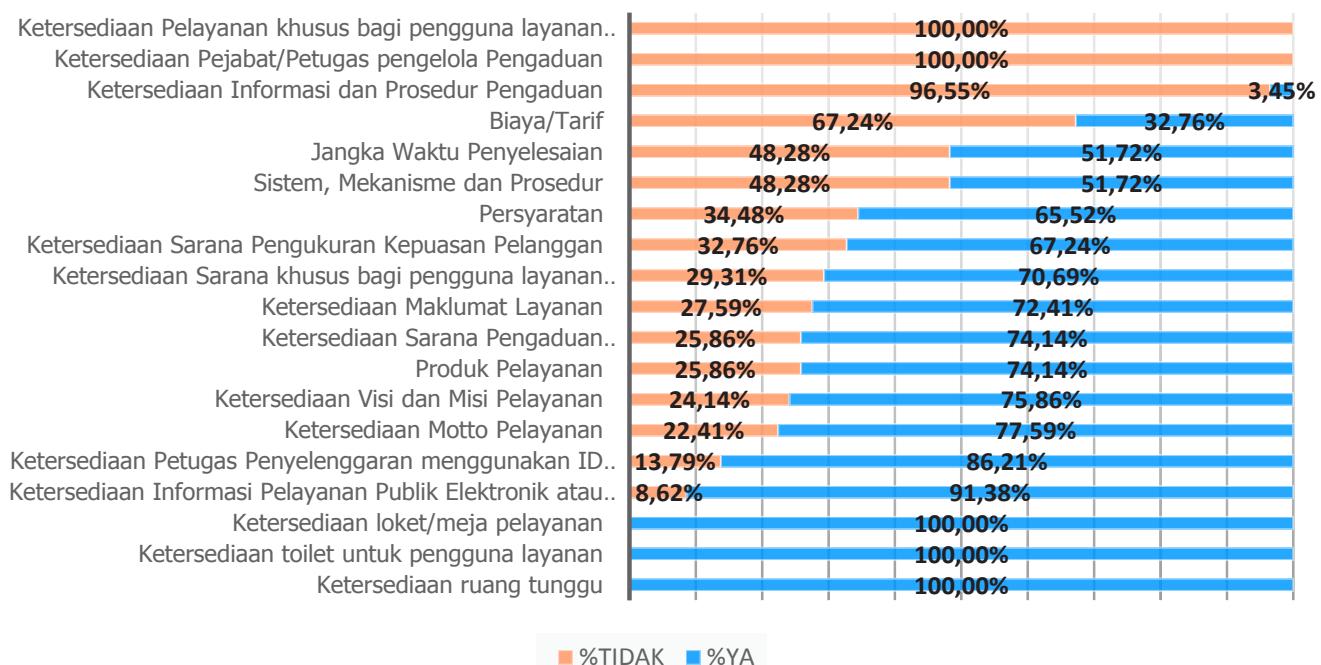
58 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, (3)Dinas Ketenagakerjaan, (4) Dinas Koperasi dan UMKM, (5) Dinas Lingkungan Hidup, (6)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu, (7)Dinas Pendidikan, (8)Dinas Perhubungan, (9)Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dan (10)Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Tangerang disajikan dalam Grafik 1.192 sebagai berikut:

Grafik 2.192 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tangerang

KOTA TANGERANG



43. Pemerintah Kota Tanjung Pinang

Nilai Kepatuhan :	77.07
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Tanjung Pinang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, (3)Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (6)Dinas

Pendidikan, (7)Dinas Perdagangan dan Perindustrian, (8)Dinas Perhubungan, (9) Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan, (10)Dinas Sosial, dan (11)Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Mikro.

Di Pemerintah Kota Ternate, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 62 produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2)Dinas Koperasi dan UKM, (3)Dinas Lingkungan Hidup, (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (5) Dinas Pendidikan Nasional, (6)Dinas Perhubungan, dan (7)Dinas Sosial.

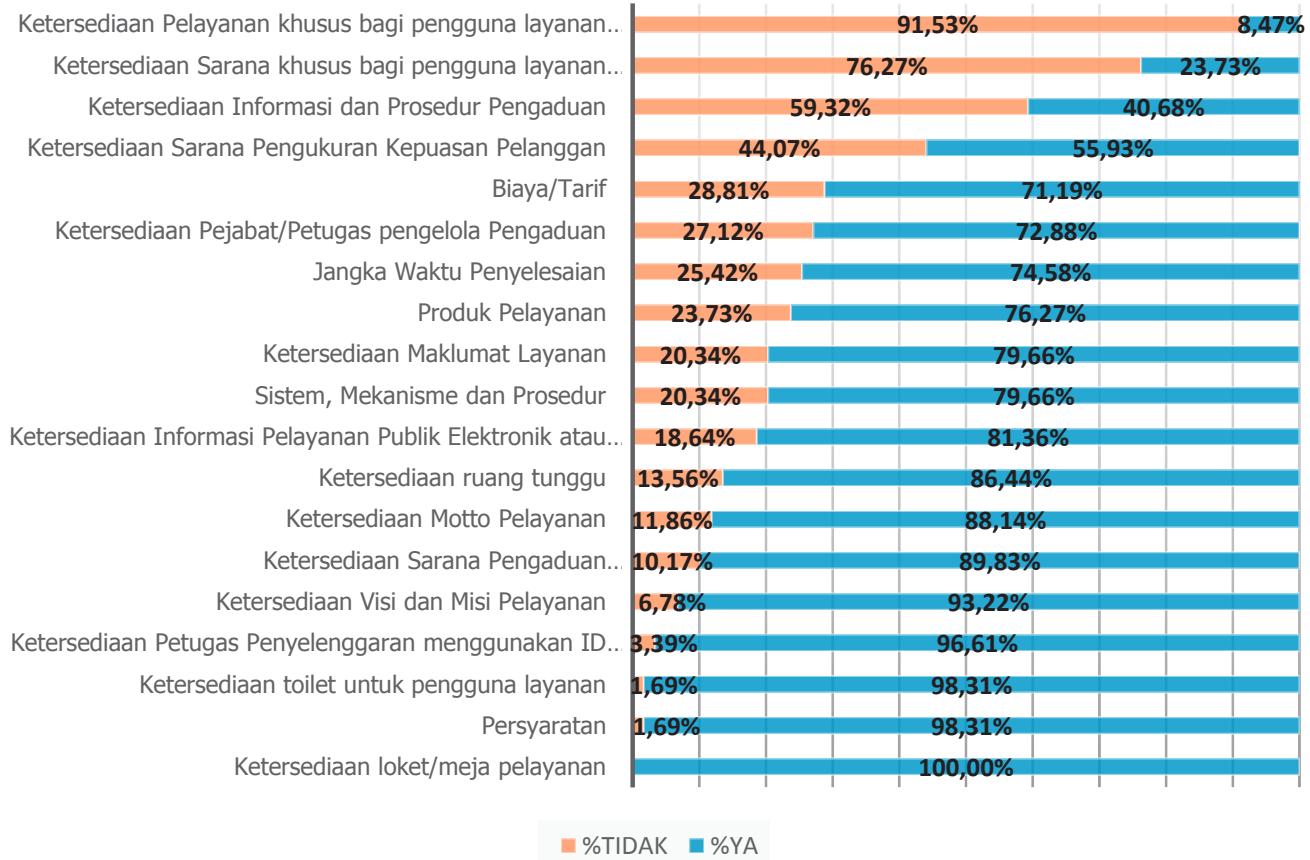
44. Pemerintah Kota Ternate

Nilai Kepatuhan :	78.54
Zona Kepatuhan :	Sedang

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Ternate disajikan dalam Grafik 1.194 sebagai berikut:

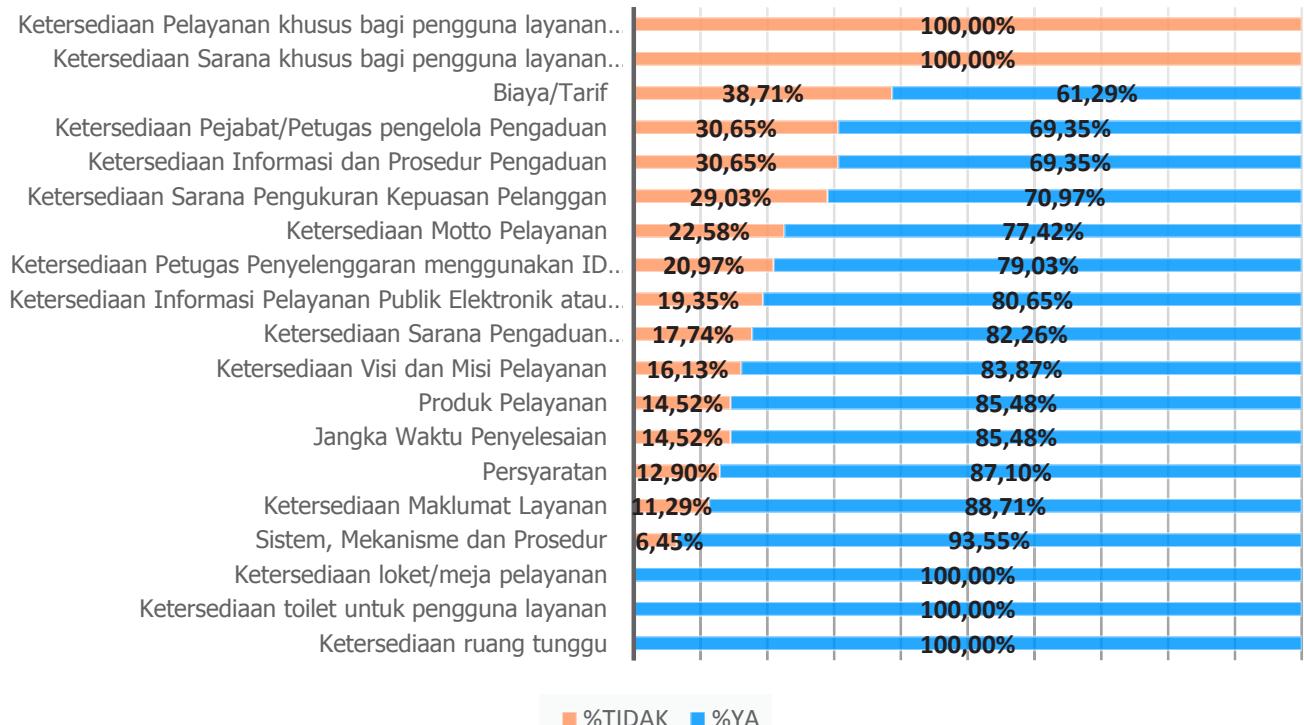
Grafik 2.193 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tanjung Pinang

KOTA TANJUNG PINANG



Grafik 2.194 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Ternate

KOTA TERNATE



45. Pemerintah Kota Tidore Kepulauan

Nilai Kepatuhan : 52,05

Zona Kepatuhan : Sedang

Di Pemerintah Kota Tidore Kepulauan, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan

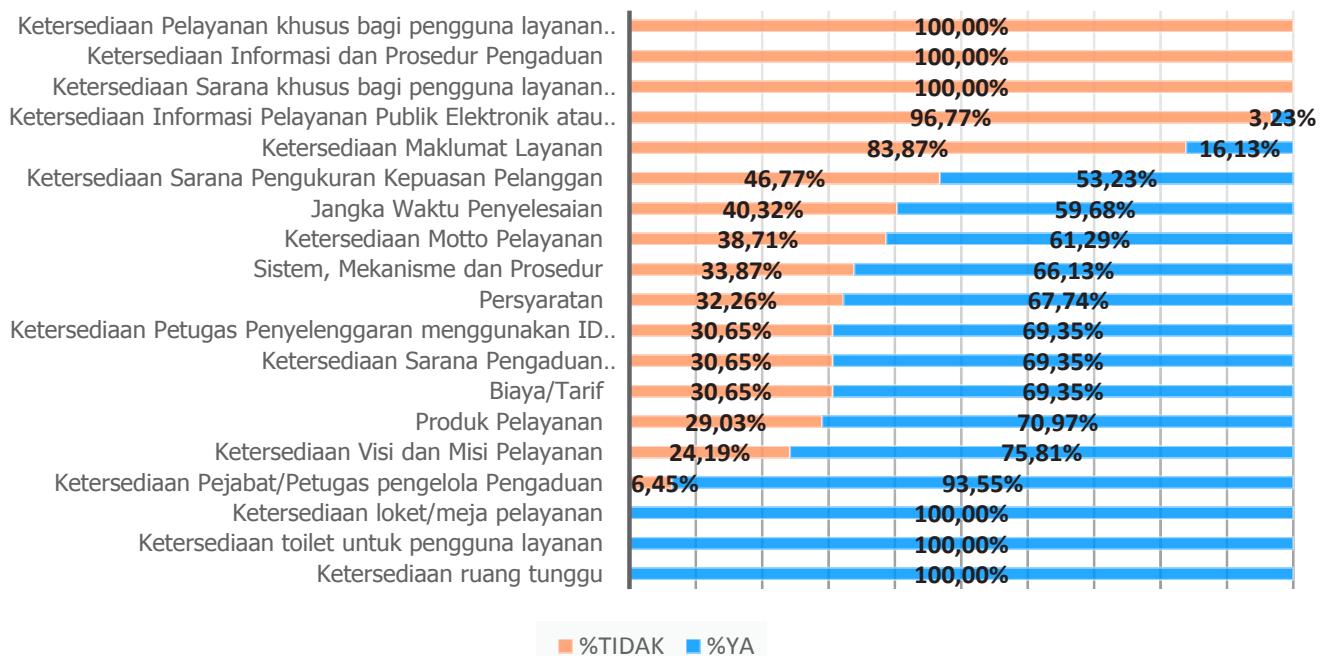
terhadap 62 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) Unit Layanan, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2)Dinas Lingkungan Hidup, (3)Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, (6)Dinas Perindustrian, Perdagangan

Koperasi dan UKM, (7)Dinas Pertanian, (8)Dinas Sosial, dan (9)Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Tidore Kepulauan disajikan dalam Grafik 1.195 sebagai berikut:

Grafik 2.195 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tidore Kepulauan

KOTA TIDORE KEPULAUAN





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



BAB III

**ANALISIS PERBANDINGAN HASIL
PENILAIAN KEPATUHAN ANTAR WAKTU**

2017

PENILAIAN Kepatuhan oleh Ombudsman RI telah dilaksanakan selama kurun waktu 5 (lima) tahun berturut-turut sejak tahun 2013 dan menjadi target Nasional yang diamanatkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 melalui beberapa prosentase target kepatuhan tinggi di dalam tiap entitasnya. Dalam perkembangannya, jumlah sampel mengalami fluktuasi dan lokasi penilaian berubah baik di Pemerintah Pusat maupun di Pemerintah Daerah. Perubahan tersebut terjadi dikarenakan Ombudsman RI menyesuaikan *database* daftar produk layanan yang diberikan Unit Pelayanan Publik (UPP) atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Selain jumlah sampel penilaian yang berubah, jumlah lokasi juga bertambah untuk entitas Kabupaten/Kota, hal tersebut dikarenakan luasnya jumlah Kabupaten/Kota di Indonesia.

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik, demikian amanat yang dicantumkan dalam Bab V Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Terdapat 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang harus diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menciptakan kualitas pelayanan publik demi mencapai kesejahteraan masyarakat.

Dua aspek penting dari komponen standar pelayanan tersebut menyangkut; 1) Hak masyarakat mendapatkan informasi yang cepat dan transparan; dan 2) Hak masyarakat mendapatkan akses serta fasilitas yang mudah dan layak. Informasi yang cepat dan transparan terdiri atas prosedur dan mekanisme pengurusan, persyaratan dokumen, biaya/tarif, jangka waktu penyelesaian, sarana pengukuran kepuasan pelanggan serta informasi mengenai prosedur dan tata cara pengaduan. Hak mendapatkan akses dan fasilitas terdiri atas ketersediaan toilet untuk pengguna layanan, sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus dan ruang menyusui).

Secara garis besar, dari 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang wajib dipatuhi oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota, penyediaan Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus merupakan komponen standar pelayanan yang perlu diperbanyak pemenuhannya. Hasil penelitian oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam tahun 2017 ini menunjukkan

kecenderungan rendahnya perhatian penyelenggara negara dalam menyediakan pelayanan khusus bagi anggota masyarakat berkebutuhan khusus yang membutuhkan layanan publik.

Pengguna berkebutuhan khusus antara lain adalah para penyandang disabilitas, ibu menyusui dan para manula. Mereka adalah anggota masyarakat yang juga memerlukan akses kepada layanan publik. Dapat dijumpai pada unit-unit pelayanan publik, mereka datang untuk mengurus berbagai kebutuhan layanan. Dijumpai pula, mereka menemui kesulitan dalam akses layanan publik oleh karena ketidakmampuan fisik atau karena keperluan mengurus bayi – bagi ibu menyusui. Bermacam kesulitan tersebut seperti diperkuat juga dengan suatu permakluman yang melekat pada penyelenggara layanan publik, yakni anggapan bahwa penyandang disabilitas, manula dan ibu menyusui sangat kecil kemungkinannya hadir ke sentra-sentra pelayanan untuk mengurus layanan administratif.

Kiranya anggapan di atas perlu memperoleh perhatian seksama oleh para penyelenggara layanan publik. Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota adalah kepanjangan tangan dan perwujudan kehadiran Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat – seluruh anggota masyarakat – tidak terkecuali kepada anggota masyarakat berkebutuhan khusus. Tantangan para penyelenggara layanan publik adalah membuka akses lebih luas, memberikan akses prioritas, menyediakan petugas khusus dan berbagai inovasi lainnya yang mungkin diciptakan bagi kemudahan masyarakat berkebutuhan khusus. Anggapan yang sementara ini diakui kiranya dapat direfleksikan seperti ini; oleh karena tidak tersedia pelayanan khusus maka tingkat kunjungan masyarakat berkebutuhan khusus dalam rangka mengurus layanan publik menjadi semakin rendah.

Ombudsman Republik Indonesia mendukung pemenuhan komponen Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus dapat ditingkatkan dari rata-rata sebesar 20,5% (dua puluh koma lima persen) hingga kepada tingkat paling tinggi. Para penyelenggara layanan publik, melalui hasil kecenderungan yang dibahas dalam bab ini, dapat menggunakan informasi tersebut bagi rencana aksi perubahan guna melaksanakan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

A. Lingkup Kementerian

Pada tahun 2017, penilaian kepatuhan di tingkat Kementerian menunjukkan peningkatan hasil kepatuhan yang cukup signifikan pada 14 Kementerian yang dijadikan objek penilaian yang mana ke-14 Kementerian tersebut merupakan Kementerian yang tidak masuk dalam zona hijau di tahun 2016, kemudian dari ke-14 Kementerian tersebut 5 diantaranya atau 35,71% tidak lagi dijadikan objek penilaian di tahun 2018 dikarenakan sudah masuk dalam zona hijau, sisanya 9 Kementerian akan kembali dilakukan penilaian Kepatuhan di tahun 2018 karena kembali masuk ke dalam non-zona hijau. Penurunan zona merah juga terjadi di tahun 2017 ini, dimana pada tahun 2016 ada 2 Kementerian yang masuk ke dalam zona merah, tetapi pada tahun 2017 ini hanya 1 Kementerian yang masih masuk di zona merah.

Sebanyak 5 (lima) Kementerian berada dalam Zona Hijau (Predikat Kepatuhan Tinggi). Kelima Kementerian tersebut adalah Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia, Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia,

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Sebanyak 8 (delapan) Kementerian berada dalam Zona Kuning (Predikat Kepatuhan Sedang). Kedelapan Kementerian tersebut adalah Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia, Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia, Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, Kementerian Agama Republik Indonesia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN Republik Indonesia, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia dan Kementerian Sosial Republik Indonesia.

Sebanyak 1 (satu) Kementerian berada dalam Zona Merah (Predikat Kepatuhan Rendah). Kementerian tersebut adalah Kementerian Pertahanan Republik Indonesia.

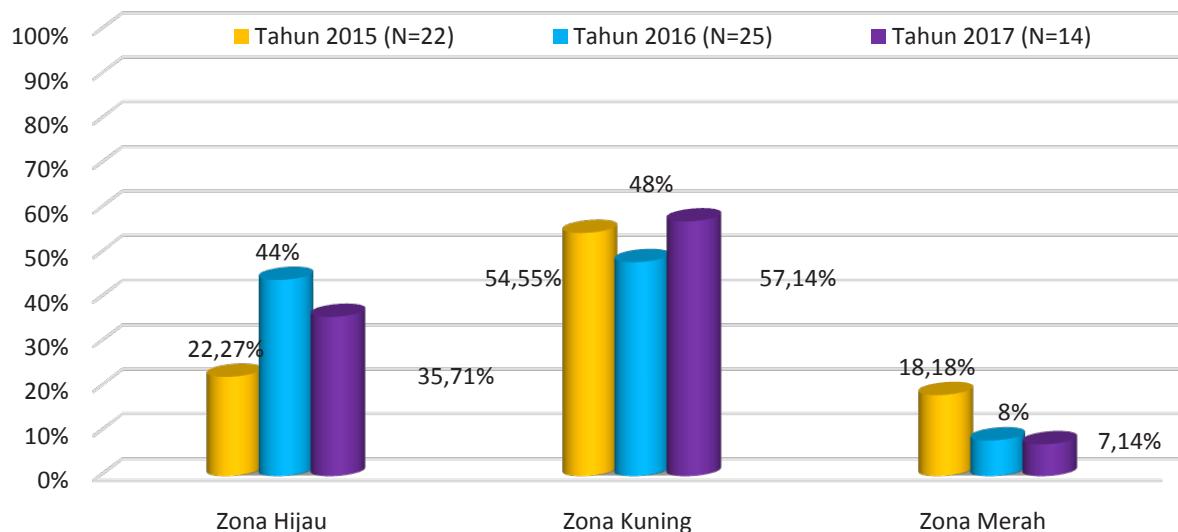
Berdasarkan informasi di atas, capaian tingkat kepatuhan Kementerian pada tahun 2017 baru mencapai 64% (enam puluh empat persen). Tingkat kepatuhan ini masih berada dibawah target RPJMN 2015 – 2019 dalam hal Kepatuhan terhadap Undang-undang Nomor 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang ditetapkan sebesar 90% (sembilan puluh persen).

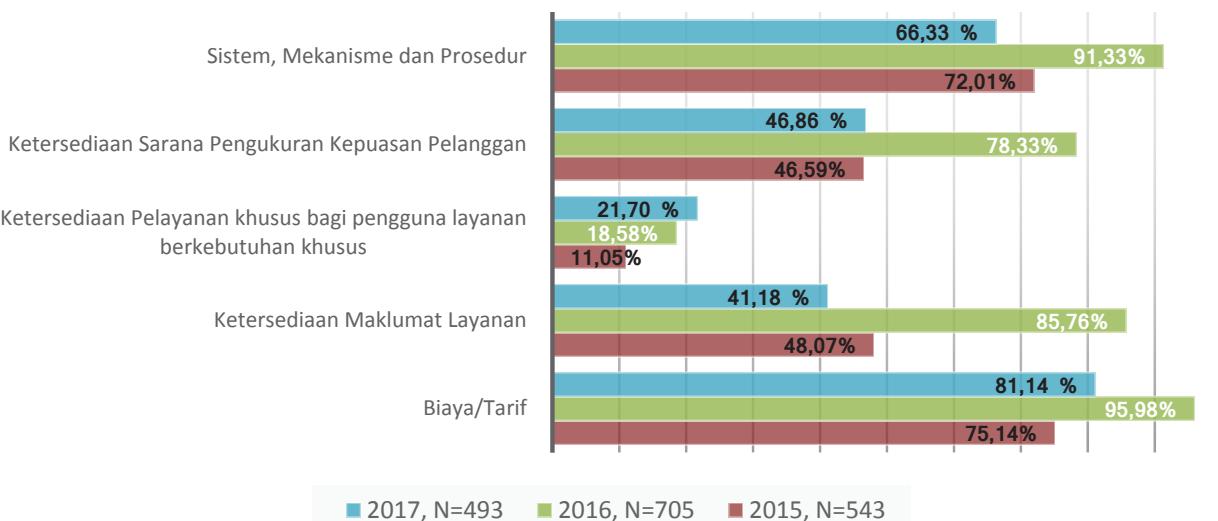
Pada Kementerian, dari 481 (empat ratus delapan puluh satu) produk layanan yang diteliti Ombudsman Republik Indonesia, terdapat 3 (tiga) besar komponen standar pelayanan publik yang kurang dipatuhi. Komponen-komponen tersebut adalah Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus, Maklumat Layanan serta Informasi dan Prosedur Pengaduan.

Memang terjadi peningkatan objek penilaian dari tahun 2015 ke 2016, hal ini terjadi dikarenakan banyaknya Kementerian yang melaksanakan restrukturisasi dan re-organisasinya dikarenakan Pemerintahan Pusat yang baru terpilih di tahun sebelumnya. Pada level Kementerian ini, jumlah yang dinilai pada tahun 2017 mengalami penurunan drastis dikarenakan sudah sebelas Kementerian masuk dalam Zona Hijau pada Tahun 2016 untuk kemudian dieliminir tidak disertakan dalam penilaian tahun 2017. Respon cepat dan positif dari beberapa Kementerian patut diapresiasi untuk pemenuhan komponen standar pelayanan.

Grafik 3.1 Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2015 - 2017



Grafik 3.2 Perbandingan Indikator Kepatuhan Kementerian Tahun 2015-2017



Pada pemenuhan indikator di lingkup Kementerian rentang waktu 3 tahun ini mengalami beberapa kecenderungan fluktuatif, dari tahun 2015 yang mengalami kecenderungan terendah dalam pemenuhan standar pelayanan dan mencapai puncak tertinggi pada tahun 2016 untuk kemudian kembali turun pada tahun ini, hal ini dapat dipahami selain dari jumlah sampel Kementerian yang menurun pada tahun 2017 ini juga disebabkan karena faktor respon beberapa Kementerian yang masih tidak mau memenuhi beberapa komponen indikator standar pelayanan tersebut.

Terkecuali pada komponen Ketersediaan Pelayanan Khusus bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus yang angkanya terus mengalami penurunan dari tahun ke tahun, adanya perubahan yang dilakukan oleh unit pelayanan publik mengakibatkan tidak adanya perhatian khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus baru dipenuhi sebesar 21,70% (dua puluh satu koma tujuh persen) atau sekitar 104 (seratus empat) produk layanan. Maklumat Layanan baru dipenuhi sebesar 41,18% (empat puluh satu koma satu delapan persen) atau sekitar 201 (dua ratus satu) produk layanan. Selanjutnya, Informasi dan Prosedur Pengaduan baru dipenuhi sebesar 41,38% (empat puluh satu koma tiga delapan persen) atau sekitar 199 (seratus sembilan puluh sembilan) produk layanan.

Berdasarkan informasi di atas, Kementerian cenderung belum memperhatikan layanan khusus bagi para pengguna berkebutuhan khusus seperti menyediakan loket khusus maupun kebijakan guna mendahulukan pelayanan bagi para pengguna tersebut. Kecenderungan berikutnya yaitu Kementerian belum menampilkan janji pelayanan yang baik kepada pengguna layanan dimana hal ini

mengindikasikan kurangnya pernyataan komitmen untuk melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh dan bersedia dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku. Kecenderungan ketiga pada Kementerian adalah kurangnya informasi mengenai tata cara menyampaikan serta bagaimana pengaduan akan ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan. Rendahnya tingkat informasi ini cenderung memperkecil partisipasi masyarakat dalam melakukan evaluasi layanan yang diberikan oleh Kementerian dan menurunkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik.

Selain komponen-komponen yang masih berada pada tingkat kepatuhan yang perlu diperbaiki, Kementerian menampilkan 3 (tiga) besar komponen yang dapat dipertahankan tingkat kepatuhannya. Ketiga komponen tersebut adalah Toilet untuk Pengguna Layanan (96,55%), Loket/Meja Pelayanan (98,38%) dan Ruang Tunggu (98,78%).

B. Lingkup Lembaga

Hasil penelitian Ombudsman RI terhadap kepatuhan dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik di Lembaga-lembaga menunjukkan tingkat kepatuhan sedang. Kecenderungan ini diperoleh berdasarkan informasi sebagai berikut:

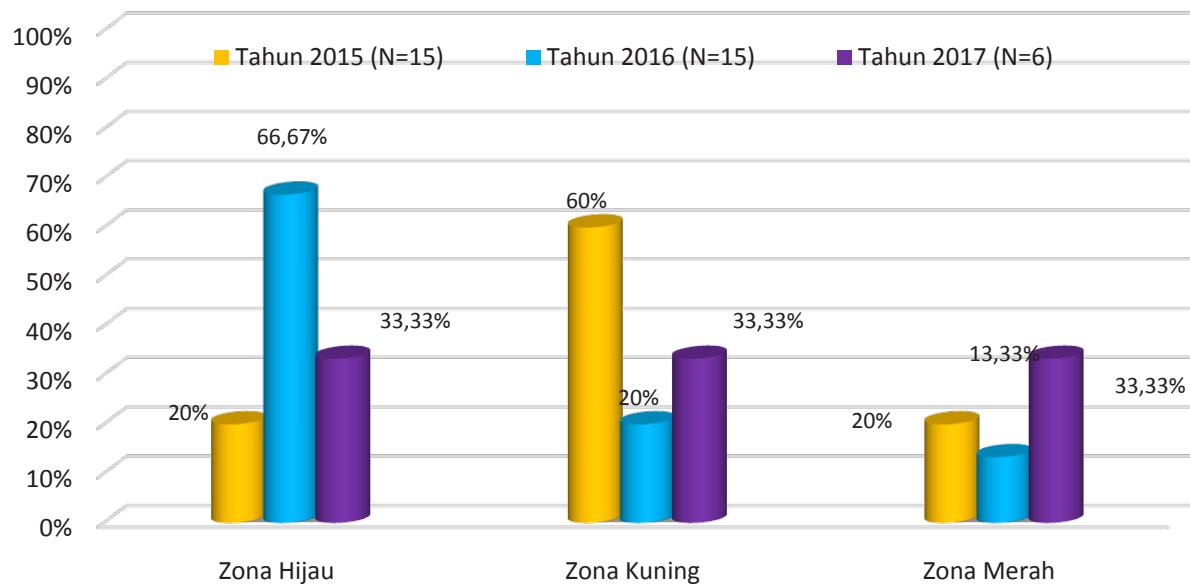
1. 2 (dua) Lembaga berada dalam Zona Hijau (Predikat Kepatuhan Tinggi). Kedua Lembaga tersebut adalah Badan Narkotika Nasional dan Badan Pengawas Tenaga Nuklir.

2. 2 (dua) Lembaga berada dalam Zona Kuning (Predikat Kepatuhan Sedang). Kedua Lembaga tersebut adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi.

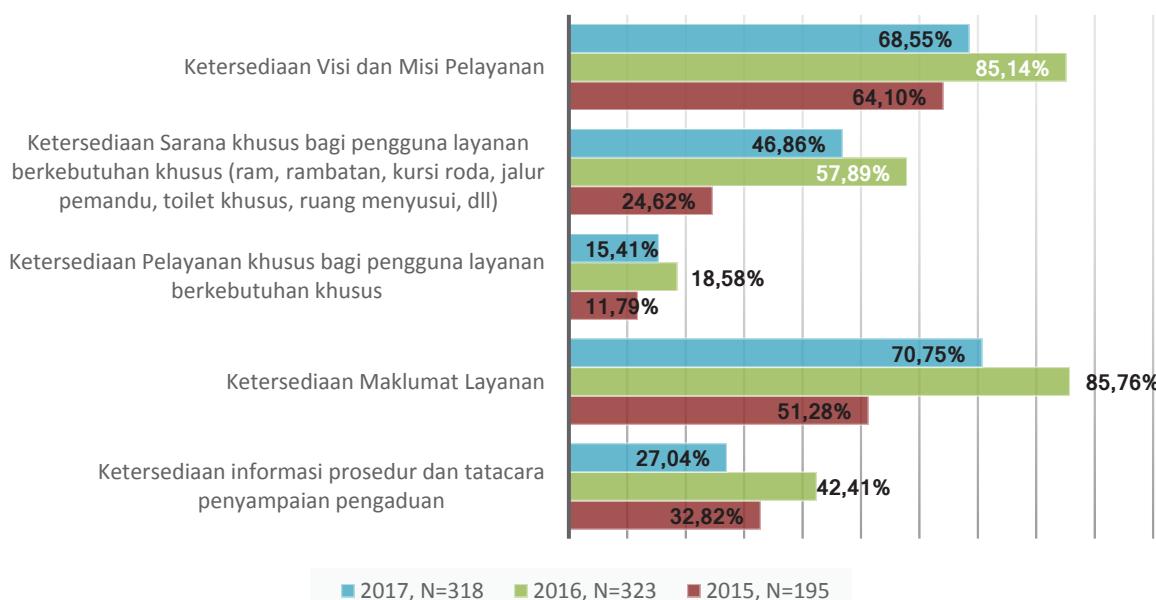
3. 2 (dua) Lembaga berada dalam Zona Merah (Predikat Kepatuhan Rendah). Kedua Lembaga tersebut adalah Badan Nasional Sertifikasi Profesi dan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Peningkatan nilai secara drastis terjadi di Badan Pengawas Tenaga Nuklir (Bapeten) yang mampu meroket nilainya pada 5 produk yang dinilai, dari sebelumnya di tahun 2016 masuk di zona merah (51,75) di tahun 2017 ini mampu naik ke zona hijau (96,60). Peningkatan signifikan juga terjadi di Badan Narkotika Nasional (BNN) yang sebelumnya di tahun 2016 masuk di zona kuning (57,50), tetapi pada 2017 ini berhasil masuk dalam zona hijau (99,50).

Grafik 3.3 Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2015 - 2017



Grafik 3.4 Perbandingan Indikator Kepatuhan Lembaga Tahun 2015 - 2017



Berdasarkan informasi di atas, tingkat kepatuhan Lembaga pada tahun 2017 telah mencapai 80% (delapan puluh persen). Tingkat kepatuhan ini telah berhasil melampaui target RPJMN 2015 – 2019 dalam hal Kepatuhan terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang ditetapkan sebesar 60% (enam puluh persen).

Momentum peningkatan zona hijau terjadi pada tahun 2016, dimana 10 Lembaga masuk ke dalam zona hijau dan hanya menyisakan 6 Lembaga yang masuk ke zona merah dan zona kuning. Di tahun 2017 ini, hanya 2 Lembaga dari 6 Lembaga yang masuk ke dalam zona hijau, sisanya 4 Lembaga kembali akan dinilai pada tahun 2018 karena masih belum masuk dalam zona hijau.

Pada Lembaga, dari 318 (tiga ratus delapan belas) produk layanan yang diteliti Ombudsman Republik Indonesia, terdapat 3 (tiga) besar komponen standar pelayanan publik yang kurang dipatuhi.

Komponen-komponen tersebut adalah Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus, Informasi dan Prosedur Pengaduan serta Sarana Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus.

Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus baru dipenuhi sebesar 15,41% (lima belas koma empat persen) atau sekitar 49 (empat puluh sembilan) produk layanan. Informasi dan Prosedur Pengaduan baru dipenuhi sebesar 27,04% (dua puluh tujuh koma nol empat persen) atau sekitar 85 (delapan puluh lima) produk layanan. Selanjutnya, Sarana Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus baru dipenuhi sebesar 46,86% (empat puluh enam koma delapan enam persen) atau sekitar 149 (seratus empat puluh sembilan) produk layanan.

Berdasarkan informasi di atas, Lembaga cenderung belum memperhatikan layanan khusus bagi para pengguna berkebutuhan khusus seperti menyediakan loket khusus maupun kebijakan mendahulukan

pelayanan bagi para pengguna tersebut. Kecenderungan berikutnya yaitu Lembaga belum menampilkan informasi mengenai tata cara menyampaikan serta bagaimana pengaduan akan ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan. Komponen ketiga yang cenderung kurang dipatuhi oleh Lembaga adalah penyediaan sarana khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus seperti ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus dan ruang menyusui. Komponen terakhir ini mempersempit akses masyarakat berkebutuhan khusus yang memerlukan layanan publik pada Lembaga.

Selain komponen-komponen yang masih berada pada tingkat kepatuhan yang perlu diperbaiki, Lembaga-lembaga di atas menampilkan juga 3 (tiga) besar komponen yang dapat dipertahankan tingkat kepatuhannya. Ketiga komponen tersebut adalah Toilet untuk Pengguna Layanan (97,80%), Ruang Tunggu (99,37%) dan Loket/Meja Pelayanan (99,69%).

C. Lingkup Pemerintah Provinsi

Hasil penelitian Ombudsman RI terhadap kepatuhan dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik di lingkup Pemerintah Provinsi menunjukkan tingkat kepatuhan sedang Kecenderungan ini diperoleh berdasarkan informasi sebagai berikut:

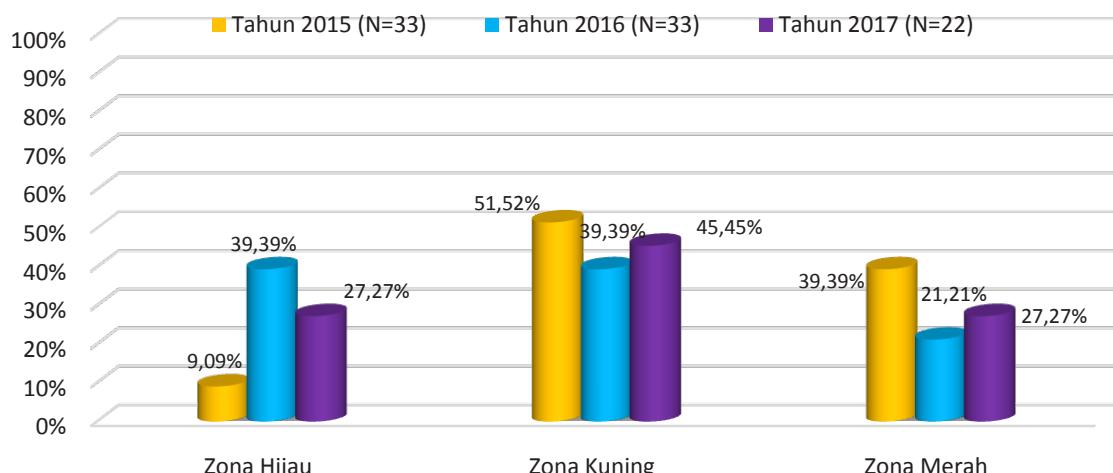
1. Sebanyak 6 (enam) Pemerintah Provinsi berada dalam Zona Hijau (Predikat Kepatuhan Tinggi). Keenam Pemerintah Provinsi (Pemprov) tersebut adalah Pemprov Nusa Tenggara Barat, Pemprov Sulawesi Selatan, Pemprov Nusa Tenggara Timur, Pemprov Sumatera Utara, Pemprov Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Pemprov Jawa Barat.
2. Sebanyak 10 (sepuluh) Pemerintah Provinsi berada dalam Zona Kuning (Predikat Kepatuhan Sedang). Kesepuluh Pemerintah Provinsi
- (Pemprov) tersebut adalah Pemprov Kepulauan Riau, Pemprov Sulawesi Tenggara, Pemprov Banten, Pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta, Pemprov Jambi, Pemprov Kalimantan Barat, Pemprov Sulawesi Tengah, Pemprov Aceh, Pemprov Sulawesi Barat dan Pemprov Gorontalo.
3. Sebanyak 6 (enam) Pemerintah Provinsi berada dalam Zona Merah (Predikat Kepatuhan Rendah). Keenam Pemerintah Provinsi (Pemprov) tersebut adalah Pemprov Papua, Pemprov Sulawesi Utara, Pemprov Papua Barat, Pemprov Maluku Utara, Pemprov Kalimantan Utara dan Pemprov Maluku.

Berdasarkan informasi di atas, tingkat kepatuhan Pemerintah Provinsi pada tahun 2017 telah mencapai 56% (lima puluh enam persen). Tingkat kepatuhan

ini masih dibawah target RPJMN 2015 – 2019 dalam hal Kepatuhan terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang ditetapkan sebesar 85% (delapan puluh lima persen).

Peningkatan nilai maksimal terjadi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dengan mengambil sampel sebanyak 1790 produk layanan, yang mendistribusikan proses pelayanan administratif perizinan dan non-perizinannya secara merata dari level paling atas sampai kelurahan. Pemprov DKI Jakarta masuk ke zona hijau di tahun 2017 ini (85,43) dari tahun sebelumnya di zona kuning (74,64). Kecenderungan ke-enam Pemerintah Provinsi yang tahun ini masuk ke dalam zona hijau adalah Pemerintah Provinsi yang tahun sebelumnya masuk zona kuning.

Grafik 3.5 Perbandingan Zonasi Provinsi Tahun 2015 - 2017

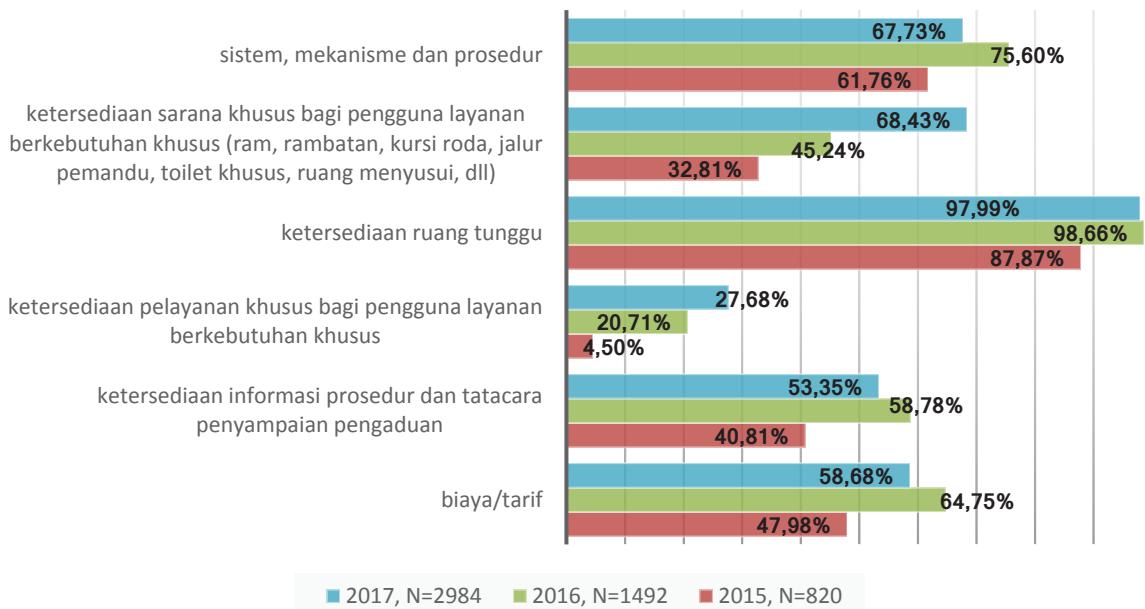


Pada grafik diatas menggambarkan peningkatan zonasi penilaian kepatuhan tingkat Pemerintah Provinsi yang signifikan. Pada tahun 2015 hanya 3 Pemerintah Provinsi yang berada pada zona hijau yaitu Provinsi Jawa Timur, Provinsi Sulawesi Selatan dan Provinsi Kalimantan

Barat. Pada tahun 2016, provinsi yang sebelumnya berada di zona kuning telah melakukan perbaikan-perbaikan yang dinilai cukup, sehingga mendapatkan predikat kepatuhan tinggi atau masuk ke dalam zona hijau di tahun lalu. Pada tahun 2017, 6 Pemerintah Provinsi

masuk ke dalam zona hijau, ke-6 (enam) Pemerintah Provinsi tersebut adalah Pemprov Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Selatan, Nusa Tenggara Timur, Sumatera Utara, DKI Jakarta dan Jawa Barat.

Grafik 3.6 Perbandingan Indikator Kepatuhan Provinsi Tahun 2015 - 2017



Pada Pemerintah Provinsi, dari 2.984 (dua ribu sembilan ratus delapan puluh empat) produk layanan yang diteliti Ombudsman Republik Indonesia, terdapat 3 (tiga) besar komponen standar pelayanan publik yang kurang dipatuhi. Komponen-komponen tersebut adalah Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus, Informasi Prosedur dan Tata Cara Pengaduan serta Biaya/Tarif.

Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus baru dipenuhi sebesar 27,68% (dua puluh tujuh koma enam delapan persen) atau sekitar 825 (delapan ratus dua puluh lima) produk layanan. Informasi Prosedur dan Tata Cara Pengaduan baru dipenuhi sebesar 53,35% (lima puluh tiga koma tiga lima persen) atau sekitar 1.591 (seribu lima ratus sembilan puluh satu) produk layanan. Selanjutnya, informasi Biaya/

Tarif baru dipenuhi sebesar 58,68% (lima puluh delapan koma enama delapan persen) atau sekitar 1.751 (seribu tujuh ratus lima puluh satu) produk layanan.

Berdasarkan informasi di atas, Pemerintah Provinsi cenderung belum memperhatikan layanan khusus bagi para pengguna berkebutuhan khusus seperti menyediakan loket khusus maupun kebijakan mendahulukan pelayanan bagi para pengguna tersebut. Kecenderungan berikutnya yaitu Pemerintah Provinsi kurang menampilkan informasi mengenai tata cara menyampaikan serta bagaimana pengaduan akan ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan. Rendahnya tingkat informasi ini cenderung memperkecil partisipasi masyarakat dalam melakukan evaluasi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi dan menurunkan akuntabilitas penyelenggara layanan

publik. Kecenderungan ketiga adalah rendahnya tingkat informasi Biaya/Tarif. Tidak jelasnya informasi mengenai hal ini dapat mengakibatkan keragu-raguan masyarakat dalam rencana mengurus/minta layanan publik. Kurangnya informasi Biaya/Tarif layanan merupakan pintu masuk bagi kemungkinan tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penundaan berlarut maupun permintaan imbalan uang oleh penyelenggara layanan.

Selain komponen-komponen yang masih berada pada tingkat kepatuhan yang perlu diperbaiki, Pemerintah Provinsi di atas memiliki 3 (tiga) besar komponen yang dapat dipertahankan tingkat kepatuhannya. Ketiga komponen tersebut adalah Ruang Tunggu (97,99%), Loket/Meja Pelayanan (98,12%) dan Toilet untuk Pengguna Layanan (98,79%).

D. Lingkup Pemerintah Kabupaten dan Kota

1) Pemerintah Kabupaten

70 Pemerintah Kabupaten kembali menjadi objek penilaian di tahun ini, karena belum masuk ke dalam zona hijau, ditambah 37 Kabupaten baru yang dijadikan objek penilaian tahun ini. Pemerintah Kabupaten Belitung Timur (96,36), Pemerintah Kabupaten Tanah Datar (90,67) dan Pemerintah Kabupaten Pinrang (81,67) adalah 3 kabupaten yang baru dijadikan objek penilaian tahun ini tetapi langsung masuk dalam zona hijau. Sementara, 10 Pemerintah Kabupaten lainnya yang masuk ke dalam zona hijau di tahun ini adalah Pemerintah Kabupaten yang masuk ke dalam zona kuning di tahun sebelumnya.

Hasil penelitian Ombudsman RI terhadap kepatuhan dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten menunjukkan tingkat kepatuhan sedang. Kecenderungan ini diperoleh berdasarkan informasi sebagai berikut:

1. 13 (tiga belas) Pemerintah Kabupaten berada dalam Zona Hijau (Predikat Kepatuhan Tinggi). Ketigabelas Pemerintah Kabupaten (Pemkab) tersebut adalah Pemkab Bangka, Pemkab Belitung Timur, Pemkab Bengkulu Utara, Pemkab Muaro Jambi, Pemkab Tanah Datar, Pemkab Kutai Kartanegara, Pemkab Siak, Pemkab Garut, Pemkab Polewali Mandar, Pemkab Deli Serdang, Pemkab Pinrang, Pemkab Bantaeng dan Pemkab Pidie.
2. 46 (empat puluh enam) Pemerintah Kabupaten berada dalam Zona

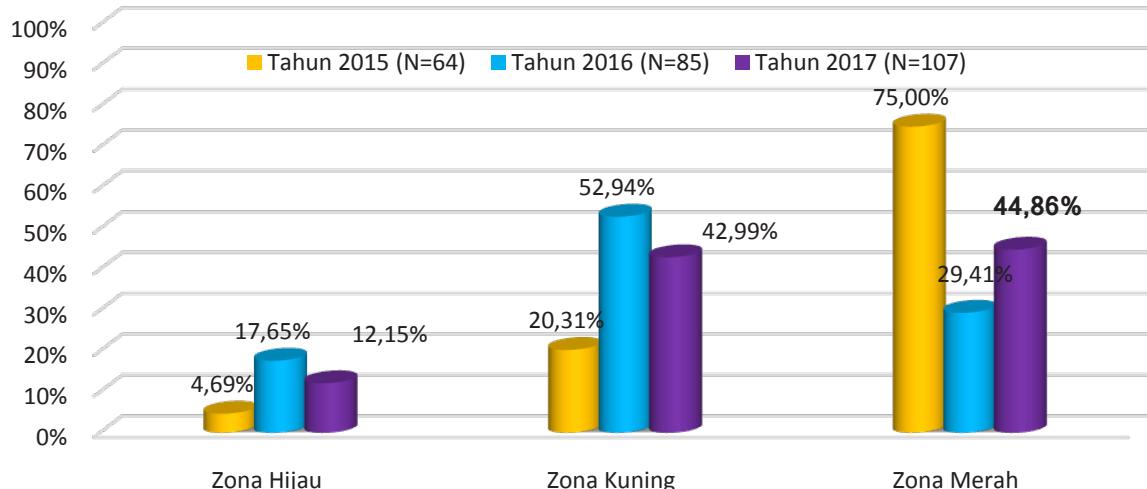
Kuning (Predikat Kepatuhan Sedang). Keempat puluh enam Pemerintah Kabupaten (Pemkab) tersebut adalah Pemkab Pasaman Barat, Pemkab Batang, Pemkab Sambas, Pemkab Langkat, Pemkab Banjar, Pemkab Kulonprogo, Pemkab Mempawah, Pemkab Indragiri Hilir, Pemkab Berau, Pemkab Kotabaru, Pemkab Tabanan, Pemkab Gunungkidul, Pemkab Kudus, Pemkab Serdang Bedagai, Pemkab Bangka Barat, Pemkab Sleman, Pemkab Bantul, Pemkab Ogan Komering Ilir, Pemkab Timor Tengah Utara, Pemkab Jembrana, Pemkab Padang Pariaman, Pemkab Bone, Pemkab Banyumas, Pemkab Bandung, Pemkab Mamuju Utara, Pemkab Lebong, Pemkab Buleleng, Pemkab Belitung, Pemkab Konawe, Pemkab Tabalong, Pemkab Lahat, Pemkab Tangerang, Pemkab Lampung Selatan, Pemkab Kerinci, Pemkab Kotawaringin Timur, Pemkab Bojonegoro, Pemkab Hulu Sungai Tengah, Pemkab Majalengka, Pemkab Temanggung, Pemkab Tanjung Jabung Timur, Pemkab Bangli, Pemkab Konawe Selatan, Pemkab Maluku Tenggara, Pemkab Pulang Pisau, Pemkab Minahasa Tenggara dan Pemkab Halmahera Utara.

3. 48 (empat puluh delapan) Pemerintah Kabupaten berada dalam Zona Merah (Predikat Kepatuhan Rendah). Keempat puluh enam Pemerintah Kabupaten (Pemkab) tersebut adalah Pemkab Kediri, Pemkab Pelalawan, Pemkab Bogor, Pemkab

Lombok Utara, Pemkab Lombok Tengah, Pemkab Buru, Pemkab Bintan, Pemkab Majene, Pemkab Karimun, Pemkab Klungkung, Pemkab Ciamis, Pemkab Aceh Barat, Pemkab Penajam Paser Utara, Pemkab Belu, Pemkab Tulungagung, Pemkab Mamuju, Pemkab Lampung Timur, Pemkab Sekadau, Pemkab Sintang, Pemkab Kupang, Pemkab Bulungan, Pemkab Bombana, Pemkab Jayapura, Pemkab Donggala, Pemkab Maluku Tengah, Pemkab Tapin, Pemkab Bekasi, Pemkab Gunung Mas, Pemkab Lombok Timur, Pemkab Bone Bolango, Pemkab Bengkulu Selatan, Mukomuko, Pemkab Parigi Moutong, Pemkab Lampung Tengah, Pemkab Biak Numfor, Pemkab Sanggau, Pemkab Barito Selatan, Pemkab Gorontalo, Pemkab Lumajang, Pemkab Pesawaran, Pemkab Halmahera Tengah, Pemkab Ogan Komering Ulu, Pemkab Keerom, Pemkab Sigi, Pemkab Pringsewu, Pemkab Manokwari, Pemkab Kepulauan Yapen, Pemkab Boalemo.

Hasil observasi kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 pada level Pemerintah Kabupaten bergerak relatif stagnan, di tahun 2016 jumlah Pemerintah Kabupaten yang masuk ke dalam zona hijau berjumlah 15 atau 17,65% dari total 85 Pemerintah Kabupaten yang menjadi objek kala itu. Pada tahun 2017 terdapat 13 Pemerintah Kabupaten yang masuk dalam zona hijau atau 12,15% dari total 107 Kabupaten yang menjadi objek penilaian saat ini.

Grafik 3.7 Perbandingan Zonasi Pemerintah Kabupaten Tahun 2015-2017



2) Pemerintah Kota

Pemerintah Kota menunjukkan perbaikan tingkat kepatuhan dalam memenuhi standar pelayanan publik. Perbaikan penyediaan standar pelayanan publik oleh Pemerintah Kota yang memperoleh Predikat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) dari sebelumnya berada pada tingkat 29,09% pada tahun 2016 menjadi 33,33% atau 15 Pemerintah Kota pada tahun 2017. Tetapi pada saat yang bersamaan mengalami kenaikan Pemerintah Kota yang masuk dalam zona merah di tahun ini dari yang semula 14,55% menjadi 17,78% atau 8 Pemerintah Kota di tahun ini, sisanya penurunan yang cukup signifikan pada faktor zona kuning yang menjadi anomali pada dua zona sebelumnya.

Hasil penelitian Ombudsman RI terhadap kepatuhan dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik di Pemerintah Kota menunjukkan tingkat kepatuhan sedang. Kecenderungan ini diperoleh berdasarkan informasi sebagai berikut:

1. Sebanyak 15 (lima belas) Pemerintah Kota berada dalam Zona Hijau (Predikat Kepatuhan Tinggi). Ketigabelas Pemerintah Kota (Pemko) tersebut adalah Pemko Manado, Pemko
2. Sebanyak 22 (dua puluh dua) Pemerintah Kota berada dalam Zona Kuning (Predikat Kepatuhan Sedang). Ketigabelas Pemerintah Kota (Pemko) tersebut adalah Pemko Ternate, Pemko Tanjung Pinang, Pemko Bogor, Pemko Samarinda, Pemko Banjarbaru, Pemko Sawahlunto, Pemko Lhokseumawe, Pemko Batam, Kotamobago, Pemko Makassar, Pemko Kupang, Pemko Bitung, Pemko Surakarta, Pemko Cilegon, Pemko Tangerang, Pemko Malang, Pemko Salatiga, Pemko Jayapura, Pemko Ambon, Pemko Tidore Kepulauan, Pemko Prabumulih dan Pemko Tangerang Selatan.
3. Sebanyak 8 (delapan) Pemerintah Kota berada dalam Zona Merah (Predikat Kepatuhan Rendah).

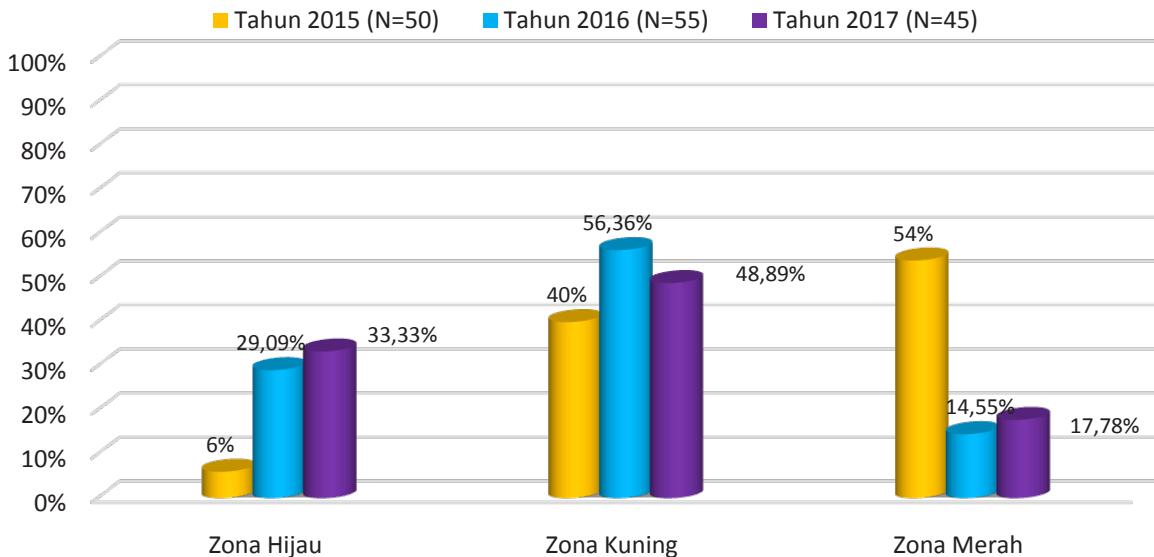
Mataram, Pemko Payakumbuh, Pemko Banda Aceh, Pemko Bengkulu, Pemko Lubuklinggau, Pemko Pekanbaru, Pemko Jambi, Pemko Dumai, Pemko Balikpapan, Pemko Sukabumi, Pemko Pangkalpinang, Pemko Palopo, Pemko Palembang dan Pemko Blitar.

Kedelapan Pemerintah Kota (Pemko) tersebut adalah Pemko Palu, Pemko Kendari, Pemko Palangka Raya, Pemko Serang, Pemko Binjai, Pemko Gorontalo, Pemko Pematangsiantar dan Pemko Sorong.

Berdasarkan informasi di atas, tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten/Kota pada tahun 2017 baru mencapai 11% (sebelas persen) – prosentase ini berdasarkan kemampuan melakukan sampling terhadap Kabupaten/Kota sebesar lebih kurang 49% (empat puluh sembilan persen) dari total populasi. Tingkat kepatuhan ini masih dibawah target RPJMN 2015 – 2019 dalam hal Kepatuhan terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang ditetapkan sebesar 35% (tiga puluh lima persen).

Pemerintah Kota Payakumbuh (94,01) adalah objek penilaian baru di tahun 2017 ini yang langsung masuk ke dalam zona hijau, hal yang juga sangat positif ditunjukkan oleh Pemerintah Kota Jambi, di tahun 2016 masuk ke dalam zona merah (41,07) melonjak drastis dan masuk dalam zona hijau (85,22) di tahun 2017 ini.

Grafik 3.8 Perbandingan Zonasi Pemerintah Kota Tahun 2015-2017



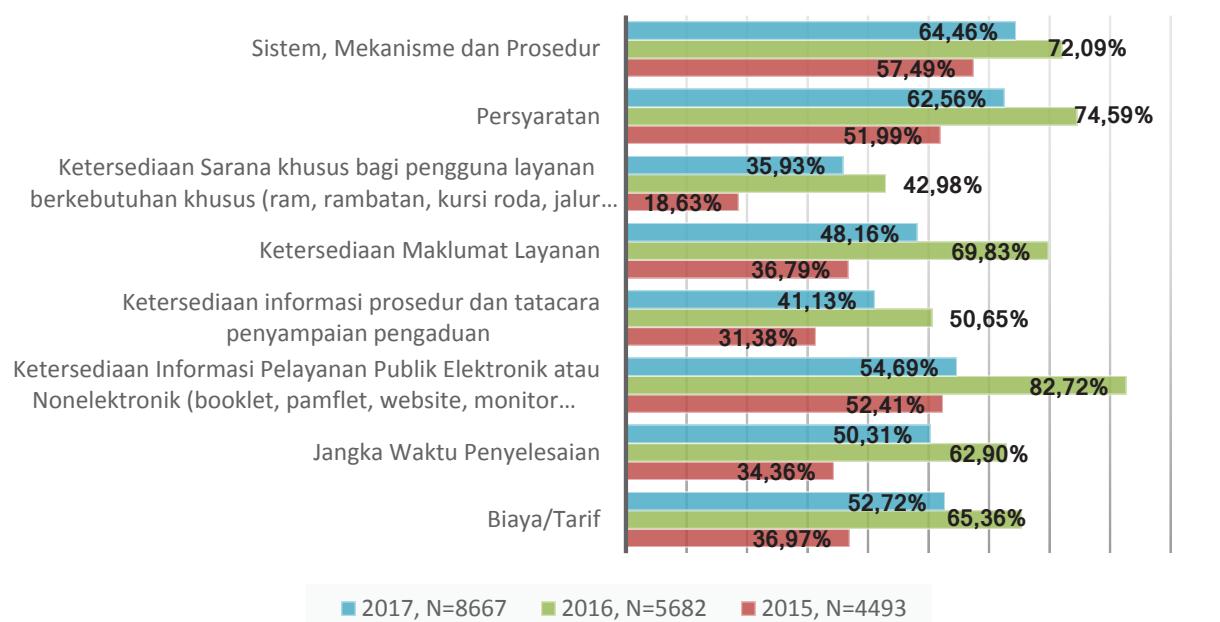
Pada pemenuhan indikator di lingkup Pemerintah Kabupaten/Kota dalam rentang waktu 3 tahun ini mengalami beberapa kecenderungan fluktuatif, dari tahun 2015 yang mengalami kecenderungan terendah dalam pemenuhan standar pelayanan dan mencapai puncak tertinggi pada tahun 2016 untuk kemudian kembali turun pada tahun ini, tetapi angkanya masih lebih rendah dibanding Tahun 2015. Selain dari jumlah sampel Pemerintah Kabupaten/Kota yang terus meningkat

setiap tahunnya, dikarenakan jumlah yang hijau dengan jumlah yang belum dinilai sangat berbanding jauh juga disebabkan karena faktor respon beberapa Pemerintah Kabupaten/Kota yang masih belum mengetahui tentang arti pentingnya pemenuhan komponen standar layanan pada unit pelayanan publik yang mereka miliki. Faktor geografis juga sangat berpengaruh pada level Pemerintah Kabupaten/Kota ini, dimana level Pemerintah Kabupaten/Kota yang diambil semakin

jauh dari Ibukota Provinsi dimana Kantor Perwakilan Ombudsman RI berada.

Pada Pemerintah Kota, dari 2.520 (dua ribu lima ratus dua puluh) produk layanan yang diteliti Ombudsman Republik Indonesia, terdapat 3 (tiga) besar komponen standar pelayanan publik yang kurang dipatuhi. Komponen-komponen tersebut adalah Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus, Informasi Prosedur dan Tata Cara Pengaduan serta Sarana Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus.

Grafik 3.9 Perbandingan Indikator Kepatuhan Pemerintah Kabupaten/Kota Tahun 2015 – 2017



Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus baru dipenuhi sebesar 24,05% (dua puluh empat koma nol lima persen) atau sekitar 606 (enam ratus enam) produk layanan. Informasi Prosedur dan Tata Cara Pengaduan baru dipenuhi sebesar 46,94% (empat puluh enam koma sembilan empat persen) atau sekitar 1.182 (seribu seratus delapan puluh dua) produk layanan. Selanjutnya, Sarana Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus baru dipenuhi sebesar 48,61% (empat puluh delapan koma enam satu persen) atau sekitar 1.224 (seribu dua ratus dua puluh empat) produk layanan.

Berdasarkan informasi di atas, Pemerintah Kota cenderung belum memperhatikan layanan khusus bagi para pengguna berkebutuhan khusus seperti menyediakan loket khusus maupun kebijakan mendahulukan

pelayanan bagi para pengguna tersebut. Kecenderungan berikutnya adalah rendahnya penyampaian informasi mengenai tata cara menyampaikan serta bagaimana pengaduan akan ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan. Rendahnya tingkat informasi ini cenderung memperkecil partisipasi masyarakat dalam melakukan evaluasi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi dan menurunkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan ketiga adalah kurangnya sarana khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus seperti ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus dan ruang menyusui. Komponen ini mempersempit akses masyarakat berkebutuhan khusus yang memerlukan layanan publik pada Pemerintah Kota.

Selain komponen-komponen yang masih berada pada tingkat kepatuhan

yang perlu diperbaiki, Pemerintah Kabupaten memiliki juga 3 (tiga) besar komponen yang dapat dipertahankan tingkat kepatuhannya. Ketiga komponen tersebut adalah Loket/Meja Pelayanan (93,21%), Ruang Tunggu (95,56%), dan Toilet untuk Pengguna Layanan (98,65%).

Pada Pemerintah Kabupaten, dari 6.147 (enam ribu seratus empat puluh tujuh) produk layanan yang diteliti Ombudsman Republik Indonesia, terdapat 3 (tiga) besar komponen standar pelayanan publik yang kurang dipatuhi. Komponen-komponen tersebut adalah Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus, Sarana Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus serta Informasi Prosedur dan Tata Cara Pengaduan.

Pelayanan Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus baru dipenuhi sebesar 13,67% (tiga belas koma enam tujuh persen) atau sekitar 840 (delapan

ratus empat puluh) produk layanan. Sarana Khusus bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus baru dipenuhi sebesar 30,73% (tiga puluh koma tujuh tiga persen) atau sekitar 1.888 (seribu delapan ratus delapan puluh delapan) produk layanan. Selanjutnya, informasi Prosedur dan Tata Cara Pengaduan baru dipenuhi sebesar 38,75% (tiga puluh delapan koma tujuh lima persen) atau sekitar 2.381 (dua ribu tiga ratus delapan puluh satu) produk layanan.

Berdasarkan informasi di atas, Pemerintah Kabupaten cenderung belum memperhatikan layanan khusus bagi para pengguna berkebutuhan khusus seperti

menyediakan loket khusus maupun kebijakan mendahulukan pelayanan bagi para pengguna tersebut. Kecenderungan berikutnya yaitu kurangnya sarana khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus seperti ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus dan ruang menyusui. Komponen ini mempersempit akses masyarakat berkebutuhan khusus yang memerlukan layanan publik pada Pemerintah Provinsi. Kecenderungan ketiga adalah rendahnya penyampaian informasi mengenai tata cara menyampaikan serta bagaimana pengaduan akan ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan. Rendahnya tingkat informasi

ini cenderung memperkecil partisipasi masyarakat dalam melakukan evaluasi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi dan menurunkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik.

Selain komponen-komponen yang masih berada pada tingkat kepatuhan yang perlu diperbaiki, Pemerintah Kabupaten memiliki juga 3 (tiga) besar komponen yang dapat dipertahankan tingkat kepatuhannya. Ketiga komponen tersebut adalah Ruang Tunggu (97,99%), Loket/Meja Pelayanan (98,12%) dan Toilet untuk Pengguna Layanan (98,79%).



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



BAB IV

**KESIMPULAN DAN
OPSI KEBIJAKAN**

2017

A. Kesimpulan

PENGABAIAAN terhadap standar pelayanan publik berpotensi memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini dapat kita perhatikan melalui indikator-indikator kasat mata misalnya, dengan tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang, maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Untuk standar biaya yang tidak dipampang, maka praktek pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah secara individu, namun juga secara sistematis melembaga terjadi dalam instansi pelayanan publik karena pengabaian yang dilakukan oleh pimpinan instansi pelayanan publik terhadap ketentuan standar pelayanan publik. Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan Pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik.

Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik yang Ombudsman RI lakukan berpedoman kepada Pasal 8 UU No 37 Tahun 2008. Dalam penilaian kepatuhan ini, Ombudsman RI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik. Misalnya, ada atau tidak persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan lain-lain. Ombudsman RI tidak menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, sebagaimana telah dilakukan oleh Lembaga lain. Survei Kepatuhan ini berfokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Atribut standar pelayanan yang disediakan oleh setiap unit layanan beragam bentuknya, seperti *standing banner*, brosur, *booklet*, pamflet, media elektronik, dan sebagainya. Penilaian Ombudsman RI hanya berfokus pada atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpasang dan terlihat di ruang pelayanan, hal ini memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mendapatkan standar pelayanan.

Penilaian kepatuhan ini bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis fakta (*evidence*

based policy) dan metodologi pengumpulan data yang kredibel (*public service*). Dokumen ini memaparkan hasil-hasil penilaian dan pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah pada tahun 2017. Penilaian menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning dan zona hijau).

Namun, penilaian Ombudsman RI tersebut pada dasarnya baik di tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dengan mengambil sampel produk layanan yang berbeda-beda jumlahnya. Dengan demikian, hasil penilaian kepatuhan yang diberikan Ombudsman RI kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah **tidak dapat saling dibandingkan satu sama lain**, baik yang mendapatkan predikat rendah (zona merah), sedang (zona kuning) maupun tinggi (zona hijau).

Pada pendekatan penilaian kepatuhan terhadap Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dan Kabupaten di tahun 2017 ini menggunakan skema tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau di tahun sebelumnya. Dengan demikian, secara signifikan jumlah penyelenggara di level Pusat (Kementerian dan Lembaga) berkurang drastis dibandingkan jumlah penyelenggara di level Daerah (Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota) hal ini juga tidak terlepas dari banyaknya jumlah Pemerintah Daerah yang belum dijadikan sampel penilaian.

Penilaian Kepatuhan dilakukan secara serentak di tahun 2017 ini pada 22 Kementerian, 6 Lembaga, 22 Provinsi, 45 Pemerintah Kota dan 107 Pemerintah Kabupaten pada periode Mei-Juli 2017 yang dilaksanakan oleh Tim Pusat (Kementerian dan Lembaga, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta) dan Tim Perwakilan Ombudsman RI di 33 Kantor Perwakilan Ombudsman RI (Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota, dan Instansi Vertikal).

Hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di Kementerian/Lembaga, dan Pemerintah Daerah belum menunjukkan adanya peningkatan signifikan. Secara rerata masih menunjukkan tingkat Kepatuhan Rendah dengan jumlah entitas yang semakin berkurang pada level Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Provinsi.

B. Opsi Kebijakan

Mempertimbangkan kondisi diatas, sebagai upaya mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik, merekomendasikan beberapa opsi kebijakan, sebagai berikut:

1. Presiden, Menteri Koordinator, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan Menteri Dalam Negeri, untuk:
 - a. Mendorong Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah mengimplementasikan standar pelayanan publik di instansi pelayanan publik masing-masing.
 - b. Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, Bupati, Walikota untuk :
 - a. Memberikan apresiasi (award) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan Zona Hijau dengan

Predikat Kepatuhan Tinggi. Apresiasi atau award sebagai bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen pimpinan unit memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b. Memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dan Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah.

c. Menyelenggarakan program secara sistematis dan mandiri untuk mempercepat implementasi standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kewajiban penyelenggara layanan dalam mempublikasikan standar pelayanan publik diawali dengan penyusunan yang melibatkan partisipasi publik, penetapan dan implementasi standar pelayanan.

Sekiranya diperlukan, Ombudsman RI bersedia membantu dan/atau memfasilitasinya.

- d. Memantau konsistensi dan peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Terdapat lebih dari 10 komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik demi terciptanya kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat. Guna memantau pemenuhan standar pelayanan publik dan untuk menjaga konsistensi dan peningkatannya, perlu menunjuk pejabat yang kompeten.
- e. Memprioritaskan peningkatan komponen standar pelayanan publik yang masih harus dipenuhi oleh unit pelayanan publik.

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan,
Jakarta Selatan 12920

Telepon: +62 21 52960894/95

Fax: +62 21-52960904/05

