



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN BUKU I



**HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN
SESUAI UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK**

2016



**OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA**

LAPORAN BUKU I



**HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN
SESUAI UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK**

2016

TIM PENYUSUN

- Pengarah : 1. Prof. Amzulian Rifai, SH., LLM., Ph.D
2. Prof. Drs. Adrianus Meliala, M.Si, M.Sc, Ph.D
3. Alphonsa Animaharsi, Ak., M.Acc
- Penanggung jawab : Winarso
- Ketua : Awidya Mahadewi
- Wakil Ketua : M. Arief Wibowo
- Sekretaris : Olvi Lusianti Dewi
- Anggota : 1. Hartoyo
2. Timotius Tarigan
3. Noerman Adi Santoso
4. Herru Kriswahyu
5. Septiandita Arya Muqovvah
6. Arya Banga
7. Oktaviyani Daswati
8. Hendi Renaldo
9. Ary Andriyan
10. Fatamoya
11. Tri Astanto
12. Citra Nuryuliani
13. Seluruh Perwakilan Ombudsman RI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, Ombudsman Republik Indonesia telah menyelesaikan Laporan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik Tahun 2016.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh Insan Ombudsman dan pihak-pihak yang telah membantu kami hingga Laporan ini dapat diselesaikan.

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, Desember 2016

Ombudsman Republik Indonesia

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GRAFIK	vi
DAFTAR SINGKATAN	vii
RINGKASAN EKSEKUTIF	viii

BAB I GAMBARAN UMUM PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1

A. Latar Belakang Penilaian	2
B. Tujuan Penilaian	4
C. Kerangka Umum Metodologi Penilaian	5
D. Lokasi Penilaian	12
E. Waktu Penilaian	16

BAB II POTRET KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK TINGKAT KEMENTERIAN

18

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Kementerian	19
B. Kepatuhan Kementerian	
1. Kementerian Agama Republik Indonesia	23
2. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia	24
3. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia	27
4. Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi Republik Indonesia	28
5. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia	28
6. Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia	29
7. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia	31
8. Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia	32
9. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia	33
10. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia	34
11. Kementerian Keuangan Republik Indonesia	35

12. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia	35
13. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia.....	36
14. Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia	37
15. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia	38
16. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia.....	39
17. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia	39
18. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia	40
19. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.....	41
20. Kementerian Perindustrian Republik Indonesia	42
21. Kementerian Pertahanan Republik Indonesia.....	43
22. Kementerian Pertanian Republik Indonesia.....	44
23. Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.....	46
24. Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.....	47
25. Kementerian Sosial Republik Indonesia	48

BAB III POTRET KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK TINGKAT LEMBAGA

49

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Lembaga.....	50
B. Kepatuhan Lembaga	
1. Badan Koordinasi Penanaman Modal.....	54
2. Badan Narkotika Nasional	54
3. Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan TKI	55
4. Badan Nasional Sertifikasi Profesi	56
5. Badan Pengawas Obat dan Makanan.....	56
6. Badan Pengawas Tenaga Nuklir	56
7. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi	57
8. Badan Pusat Statistik.....	57
9. Badan Standardisasi Nasional	57
10. Badan Tenaga Nuklir Nasional	58
11. Kepolisian Negara RI.....	58
12. Konsil Kedokteran Indonesia	62
13. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.....	62
14. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	62

15. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia	62
--	----

**BAB IV POTRET KEPATUHAN TERHADAP STANDAR
PELAYANAN PUBLIK TINGKAT PEMERINTAH PROVINSI**

64

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Provinsi	65
B. Kepatuhan Pemerintah Provinsi	
1. Pemerintah Provinsi Aceh.....	69
2. Pemerintah Provinsi Bali	70
3. Pemerintah Provinsi Banten.....	71
4. Pemerintah Provinsi Bengkulu.....	72
5. Pemerintah Provinsi D.I Yogyakarta	73
6. Pemerintah Provinsi Gorontalo.....	74
7. Pemerintah Provinsi Jambi.....	75
8. Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....	76
9. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.....	77
10. Pemerintah Provinsi Jawa Timur	78
11. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.....	79
12. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan	80
13. Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah	81
14. Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur	82
15. Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	83
16. Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	84
17. Pemerintah Provinsi Lampung	85
18. Pemerintah Provinsi Maluku	86
19. Pemerintah Provinsi Maluku Utara.....	87
20. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat	88
21. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.....	89
22. Pemerintah Provinsi Papua.....	90
23. Pemerintah Provinsi Papua Barat	91
24. Pemerintah Provinsi Riau.....	92
25. Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat.....	93
26. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan	94
27. Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.....	96
28. Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara	97

29. Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	98
30. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.....	99
31. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	100
32. Pemerintah Provinsi Sumatera Utara	101
33. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	102

**BAB V POTRET KEPATUHAN TERHADAP STANDAR
PELAYANAN PUBLIK TINGKAT PEMERINTAH KABUPATEN**

105

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Kabupaten	106
B. Kepatuhan Pemerintah Kabupaten	
1. Pemerintah Kabupaten Aceh Barat.....	110
2. Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah.....	111
3. Pemerintah Kabupaten Agam	112
4. Pemerintah Kabupaten Badung	113
5. Pemerintah Kabupaten Bangka	114
6. Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah.....	115
7. Pemerintah Kabupaten Banjar	116
8. Pemerintah Kabupaten Banyumas.....	117
9. Pemerintah Kabupaten Batang.....	118
10. Pemerintah Kabupaten Bekasi.....	119
11. Pemerintah Kabupaten Belitung	120
12. Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara	121
13. Pemerintah Kabupaten Berau.....	122
14. Pemerintah Kabupaten Biak Numfor	123
15. Pemerintah Kabupaten Bintan.....	124
16. Pemerintah Kabupaten Boalemo.....	125
17. Pemerintah Kabupaten Bogor.....	126
18. Pemerintah Kabupaten Bombana	127
19. Pemerintah Kabupaten Bone Bolango.....	128
20. Pemerintah Kabupaten Buru	129
21. Pemerintah Kabupaten Ciamis.....	130
22. Pemerintah Kabupaten Dairi	131
23. Pemerintah Kabupaten Deli Serdang	132
24. Pemerintah Kabupaten Donggala.....	133

25. Pemerintah Kabupaten Garut.....	134
26. Pemerintah Kabupaten Gianyar.....	135
27. Pemerintah Kabupaten Gorontalo	136
28. Pemerintah Kabupaten Gunung Mas	137
29. Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah	138
30. Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara	139
31. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah	140
32. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir	141
33. Pemerintah Kabupaten Jayapura	142
34. Pemerintah Kabupaten Kapuas.....	143
35. Pemerintah Kabupaten Karang Asem.....	144
36. Pemerintah Kabupaten Karimun	145
37. Pemerintah Kabupaten Kediri.....	146
38. Pemerintah Kabupaten Keerom	147
39. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen	148
40. Pemerintah Kabupaten Kerinci	149
41. Pemerintah Kabupaten Konawe	150
42. Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan.....	151
43. Pemerintah Kabupaten Kubu Raya	152
44. Pemerintah Kabupaten Kudus	153
45. Pemerintah Kabupaten Kupang.....	154
46. Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.....	155
47. Pemerintah Kabupaten Lahat.....	156
48. Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan.....	157
49. Pemerintah Kabupaten Langkat.....	158
50. Pemerintah Kabupaten Lebong.....	159
51. Pemerintah Kabupaten Lombok Utara	160
52. Pemerintah Kabupaten Majalengka.....	161
53. Pemerintah Kabupaten Majene	162
54. Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah.....	163
55. Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara	164
56. Pemerintah Kabupaten Mamuju	165
57. Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara	166
58. Pemerintah Kabupaten Manokwari.....	167

59. Pemerintah Kabupaten Mempawah.....	168
60. Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara	169
61. Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi	170
62. Pemerintah Kabupaten Mukomuko	171
63. Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir	172
64. Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong	173
65. Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat.....	174
66. Pemerintah Kabupaten Pasuruan	175
67. Pemerintah Kabupaten Pidie	176
68. Pemerintah Kabupaten Polewali Manda	177
69. Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau	178
70. Pemerintah Kabupaten Sambas.....	179
71. Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai	180
72. Pemerintah Kabupaten Siak.....	181
73. Pemerintah Kabupaten Sigi	182
74. Pemerintah Kabupaten Sleman	183
75. Pemerintah Kabupaten Sumbawa.....	184
76. Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.....	185
77. Pemerintah Kabupaten Tangerang	186
78. Pemerintah Kabupaten Tanggamus	187
79. Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	188
80. Pemerintah Kabupaten Temanggung.....	189
81. Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan	190
82. Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara	191

**BAB VI POTRET KEPATUHAN TERHADAP STANDAR
PELAYANAN PUBLIK TINGKAT PEMERINTAH KOTA**

192

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Kota	193
B. Kepatuhan Pemerintah Kota	
1. Pemerintah Kota Ambon.....	196
2. Pemerintah Kota Balikpapan	197
3. Pemerintah Kota Banda Aceh.....	198
4. Pemerintah Kota Bandar Lampung	199
5. Pemerintah Kota Bandung.....	200

6. Pemerintah Kota Banjarbaru.....	201
7. Pemerintah Kota Banjarmasin	202
8. Pemerintah Kota Batam.....	203
9. Pemerintah Kota Bekasi.....	204
10. Pemerintah Kota Bengkulu	205
11. Pemerintah Kota Bima	206
12. Pemerintah Kota Bitung	207
13. Pemerintah Kota Blitar.....	208
14. Pemerintah Kota Bogor.....	209
15. Pemerintah Kota Cilegon	210
16. Pemerintah Kota Denpasar	211
17. Pemerintah Kota Depok	212
18. Pemerintah Kota Dumai.....	213
19. Pemerintah Kota Gorontalo	214
20. Pemerintah Kota Jambi.....	215
21. Pemerintah Kota Jayapura	216
22. Pemerintah Kota Kendari.....	217
23. Pemerintah Kota Kotamobagu	218
24. Pemerintah Kota Kupang.....	219
25. Pemerintah Kota Lubuklinggau.....	220
26. Pemerintah Kota Malang.....	221
27. Pemerintah Kota Manado	222
28. Pemerintah Kota Mataram.....	223
29. Pemerintah Kota Medan.....	224
30. Pemerintah Kota Metro	225
31. Pemerintah Kota Padang.....	226
32. Pemerintah Kota Padang Panjang.....	227
33. Pemerintah Kota Palangka Raya	228
34. Pemerintah Kota Palembang	229
35. Pemerintah Kota Palu	230
36. Pemerintah Kota Pangkalpinang	231
37. Pemerintah Kota Pekanbaru	232
38. Pemerintah Kota Pontianak	233
39. Pemerintah Kota Prabumulih.....	234

40. Pemerintah Kota Salatiga	235
41. Pemerintah Kota Samarinda	236
42. Pemerintah Kota Semarang.....	237
43. Pemerintah Kota Serang	238
44. Pemerintah Kota Singkawang	239
45. Pemerintah Kota Sukabumi	240
46. Pemerintah Kota Surabaya.....	241
47. Pemerintah Kota Surakarta	242
48. Pemerintah Kota Tangerang	243
49. Pemerintah Kota Tangerang Selatan	244
50. Pemerintah Kota Tanjung Pinang	245
51. Pemerintah Kota Ternate.....	246
52. Pemerintah Kota Tidore Kepulauan.....	247
53. Pemerintah Kota Yogyakarta.....	248

**BAB VII ANALISIS KECENDERUNGAN KEPATUHAN
TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH
KEMENTERIAN, LEMBAGA DAN PEMERINTAH DAERAH**

249

A. Kecenderungan Kepatuhan Kementerian	250
B. Kecenderungan Kepatuhan Lembaga.....	251
C. Kecenderungan Kepatuhan Pemerintah Provinsi.....	253
D. Kecenderungan Kepatuhan Pemerintah Kabupaten	254
E. Kecenderungan Kepatuhan Pemerintah Kota	256

**BAB VIII ANALISIS PERBANDINGAN HASIL PENILAIAN
KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2015 DENGAN TAHUN 2016**

259

A. Lingkup Kementerian	260
B. Lingkup Lembaga.....	262
C. Lingkup Provinsi.....	263
D. Lingkup Kabupaten.....	264
E. Lingkup Kota.....	266

**BAB IX POKOK-POKOK REKOMENDASI UNTUK PEMENUHAN
KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

269

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sasaran RPJMN Tahun 2015-2019	4
Tabel 1.2 Daftar Sampel Penilaian di Instansi Vertikal	6
Tabel 1.3 Variabel, Indikator dan Bobot Penilaian Kepatuhan di Kementerian dan Lembaga	9
Tabel 1.4 Variabel, Indikator dan Bobot Penilaian Kepatuhan di Pemerintah Daerah.....	10
Tabel 1.5 Rencana Jadwal Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016	16
Tabel 3.1 Lokasi Penilaian Kepatuhan di Satpas SIM Polres	59

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Tahapan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	4
Grafik 2.1 Zonasi Kepatuhan Kementerian Tahun 2016	19
Grafik 2.2 Indikator dan Variabel di tingkat Kementerian	22
Grafik 2.3 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Agama	23
Grafik 2.4 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.....	27
Grafik 2.5 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral ...	29
Grafik 2.6 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.....	31
Grafik 2.7 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	32
Grafik 2.8 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Kelautan dan Perikanan	33
Grafik 2.9 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Kesehatan	34
Grafik 2.10 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Ketenagakerjaan	35
Grafik 2.11 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Komunikasi dan Informatika.....	36
Grafik 2.12 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	37
Grafik 2.13 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Luar Negeri	38
Grafik 2.14 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.....	39
Grafik 2.15 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	40
Grafik 2.16 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Perhubungan.....	41
Grafik 2.17 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Perindustrian	42
Grafik 2.18 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Pertahanan.....	43
Grafik 2.19 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Pertanian.....	45
Grafik 2.20 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi	46
Grafik 2.21 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Sekretariat Negara.....	47
Grafik 2.22 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Sosial	48
Grafik 3.1 Zonasi Kepatuhan Lembaga Tahun 2016	50
Grafik 3.2 Indikator dan Variabel di tingkat Lembaga.....	53
Grafik 3.3 Indikator dan Variabel Kepatuhan Badan Koordinasi Penanaman Modal	54

Grafik 3.4 Indikator dan Variabel Kepatuhan Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.....	55
Grafik 3.5 Indikator dan Variabel Kepatuhan Badan Pengawas Tenaga Nuklir.....	57
Grafik 3.6 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kepolisian Negara Republik Indonesia	59
Grafik 4.1 Zonasi Kepatuhan Pemerintah Provinsi Tahun 2016	65
Grafik 4.2 Indikator dan Variabel di tingkat Pemerintah Provinsi.....	68
Grafik 4.3 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Aceh	69
Grafik 4.4 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Bali.....	70
Grafik 4.5 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Banten	71
Grafik 4.6 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Bengkulu	72
Grafik 4.7 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta.....	73
Grafik 4.8 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Gorontalo	74
Grafik 4.9 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Jambi	75
Grafik 4.10 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Jawa Barat	76
Grafik 4.11 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	77
Grafik 4.12 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.....	78
Grafik 4.13 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat	79
Grafik 4.14 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.....	80
Grafik 4.15 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah	81
Grafik 4.16 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.....	82
Grafik 4.17 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.....	83
Grafik 4.18 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.....	84
Grafik 4.19 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Lampung	85
Grafik 4.20 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Maluku	86
Grafik 4.21 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Maluku Utara	87
Grafik 4.22 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat	88
Grafik 4.23 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur	89
Grafik 4.24 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Papua	90
Grafik 4.25 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Papua Barat	91
Grafik 4.26 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Riau	92
Grafik 4.27 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat	93
Grafik 4.28 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah	96
Grafik 4.29 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara	97

Grafik 4.30 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	98
Grafik 4.31 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	99
Grafik 4.32 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	100
Grafik 4.33 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara	101
Grafik 4.34 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	104
Grafik 5.1 Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kabupaten	106
Grafik 5.2 Indikator dan Variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten	109
Grafik 5.3 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kabupaten Aceh Barat	110
Grafik 5.4 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kabupaten Aceh Tengah	111
Grafik 5.5 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kabupaten Agam	112
Grafik 5.6 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Badung	113
Grafik 5.7 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bangka	114
Grafik 5.8 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah	115
Grafik 5.9 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Banjar	116
Grafik 5.10 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Banyumas	117
Grafik 5.11 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Batang	118
Grafik 5.12 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bekasi	119
Grafik 5.13 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Belitung	120
Grafik 5.14 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara	121
Grafik 5.15 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Berau	122
Grafik 5.16 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Biak Numfor	123
Grafik 5.17 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bintan	124
Grafik 5.18 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Boalemo	125
Grafik 5.19 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bogor	126
Grafik 5.20 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bombana	127
Grafik 5.21 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango	128
Grafik 5.22 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Buru	129
Grafik 5.23 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Ciamis	130
Grafik 5.24 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Dairi	131
Grafik 5.25 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang	132
Grafik 5.26 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Donggala	133
Grafik 5.27 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Garut	134
Grafik 5.28 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gianyar	135
Grafik 5.29 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gorontalo	136

Grafik 5.30 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas.....	137
Grafik 5.31 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah.....	138
Grafik 5.32 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara	139
Grafik 5.33 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah	140
Grafik 5.34 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir.....	141
Grafik 5.35 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Jayapura.....	142
Grafik 5.36 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kapuas	143
Grafik 5.37 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Karang Asem	144
Grafik 5.38 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Karimun.....	145
Grafik 5.39 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kediri.....	146
Grafik 5.40 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Keerom.....	147
Grafik 5.41 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen.....	148
Grafik 5.42 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kerinci.....	149
Grafik 5.43 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Konawe	150
Grafik 5.44 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan	151
Grafik 5.45 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kubu Raya	152
Grafik 5.46 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kudus.....	153
Grafik 5.47 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kupang	154
Grafik 5.48 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara	155
Grafik 5.49 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lahat.....	156
Grafik 5.50 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan.....	157
Grafik 5.51 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Langkat	158
Grafik 5.52 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lebong	159
Grafik 5.53 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lombok Utara	160
Grafik 5.54 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Majalengka	161
Grafik 5.55 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Majene.....	162
Grafik 5.56 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah.....	163
Grafik 5.57 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara	164
Grafik 5.58 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mamuju.....	165
Grafik 5.59 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara.....	166
Grafik 5.60 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Manokwari	167
Grafik 5.61 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mempawah	168
Grafik 5.62 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara.....	169
Grafik 5.63 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi.....	170

Grafik 5.64 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mukomuko.....	171
Grafik 5.65 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir	172
Grafik 5.66 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong.....	173
Grafik 5.67 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat	174
Grafik 5.68 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.....	175
Grafik 5.69 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pidie.....	176
Grafik 5.70 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar	177
Grafik 5.71 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau.....	178
Grafik 5.72 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sambas	179
Grafik 5.73 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai	180
Grafik 5.74 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Siak	181
Grafik 5.75 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sigi	182
Grafik 5.76 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sleman.....	183
Grafik 5.77 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sumbawa	184
Grafik 5.78 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut	185
Grafik 5.79 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tangerang.....	186
Grafik 5.80 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tanggamus.....	187
Grafik 5.81 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur ..	188
Grafik 5.82 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Temanggung	189
Grafik 5.83 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan....	190
Grafik 5.84 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara.....	191
Grafik 6.1 Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota	193
Grafik 6.2 Indikator dan Variabel di tingkat Pemerintah Kota	194
Grafik 6.3 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Ambon	196
Grafik 6.4 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Balikpapan.....	197
Grafik 6.5 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Banda Aceh	198
Grafik 6.6 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bandar Lampung.....	199
Grafik 6.7 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bandung.....	200
Grafik 6.8 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Banjarbaru	201
Grafik 6.9 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Banjarmasin.....	202
Grafik 6.10 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Batam	203
Grafik 6.11 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bekasi	204
Grafik 6.12 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bengkulu.....	205
Grafik 6.13 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bima.....	206

Grafik 6.14 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bitung	207
Grafik 6.15 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Blitar	208
Grafik 6.16 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bogor	209
Grafik 6.17 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Cilegon	210
Grafik 6.18 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Denpasar	211
Grafik 6.19 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Depok	212
Grafik 6.20 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Dumai	213
Grafik 6.21 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Gorontalo	214
Grafik 6.22 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Jambi	215
Grafik 6.23 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Jayapura	216
Grafik 6.24 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kendari	217
Grafik 6.25 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kotamobagu	218
Grafik 6.26 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kupang	219
Grafik 6.27 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Lubuklinggau	220
Grafik 6.28 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Malang	221
Grafik 6.29 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Manado	222
Grafik 6.30 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Mataram	223
Grafik 6.31 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Medan	224
Grafik 6.32 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Metro	225
Grafik 6.33 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Padang	226
Grafik 6.34 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Padang Panjang	227
Grafik 6.35 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palangka Raya	228
Grafik 6.36 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palembang	229
Grafik 6.37 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palu	230
Grafik 6.38 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pangkalpinang	231
Grafik 6.39 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pekanbaru	232
Grafik 6.40 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pontianak	233
Grafik 6.41 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Prabumulih	234
Grafik 6.42 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Salatiga	235
Grafik 6.43 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Samarinda	236
Grafik 6.44 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Semarang	237
Grafik 6.45 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Serang	238
Grafik 6.46 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Singkawang	239
Grafik 6.47 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Sukabumi	240

Grafik 6.48 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Surabaya	241
Grafik 6.49 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Surakarta.....	242
Grafik 6.50 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tangerang.....	243
Grafik 6.51 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tangerang Selatan	244
Grafik 6.52 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tanjung Pinang.....	245
Grafik 6.53 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Ternate	246
Grafik 6.54 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tidore Kepulauan.....	247
Grafik 6.55 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Yogyakarta	248
Grafik 8.1 Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2015 dengan Tahun 2016	260
Grafik 8.2 Perbandingan Indikator Kementerian Tahun 2015 dengan Tahun 2016.....	261
Grafik 8.3 Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2015 dengan Tahun 2016	262
Grafik 8.4 Perbandingan Indikator Lembaga Tahun 2015 dengan Tahun 2016	262
Grafik 8.5 Perbandingan Zonasi Pemerintah Provinsi Tahun 2015 dengan Tahun 2016	263
Grafik 8.6 Perbandingan Zonasi Pemerintah Kabupaten Tahun 2015 dengan Tahun 2016	264
Grafik 8.7 Perbandingan Indikator Pemerintah Kabupaten Tahun 2015 dengan Tahun 2016.....	265
Grafik 8.8 Perbandingan Zonasi Pemerintah Kota Tahun 2015 dengan Tahun 2016	266
Grafik 8.9 Perbandingan Indikator Pemerintah Kota Tahun 2015 dengan Tahun 2016.....	267

DAFTAR SINGKATAN

UPP	: Unit Pelayanan Publik
EODB	: <i>Ease of Doing Business</i>
IFC	: <i>International Finance Corporation</i>
IPK	: Indeks Persepsi Korupsi
ORI	: Ombudsman Republik Indonesia
PDB	: Produk Domestik Bruto
Pemda	: Pemerintah Daerah
Pemkot	: Pemerintah Kota
Pemprov	: Pemerintah Provinsi
PERC	: <i>Political and Economic Risk Consultancy</i>
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
SATPAS SIM	: Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi
SIPP	: Sistem Informasi Pelayanan Publik
SKM	: Survei Kepuasan Masyarakat
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
UU	: Undang-Undang
WEF	: <i>World Economic Forum</i>

RINGKASAN EKSEKUTIF

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 memberi mandat 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 mandat, tugas, fungsi, dan wewenang ORI bekerja terus-menerus mendorong pemerintah selalu hadir dengan 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 melakukan 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 menempatkan langkah-langkah Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari 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 merupakan ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Sebagaimana dinyatakan secara tegas dalam Pasal 54 UU Pelayanan Publik tersebut, terdapat sanksi 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 potensial mengakibatkan memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini bisa diperhatikan melalui indikator-indikator kasat mata, misalnya jika tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Jika tidak terdapat standar biaya yang dipampang, maka potensi pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif. Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik potensial mengakibatkan menurunnya kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik.

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 di dalam instansi pelayanan publik karena pengabaian yang dilakukan oleh pimpinan instansi pelayanan publik terhadap ketentuan standar pelayanan publik.

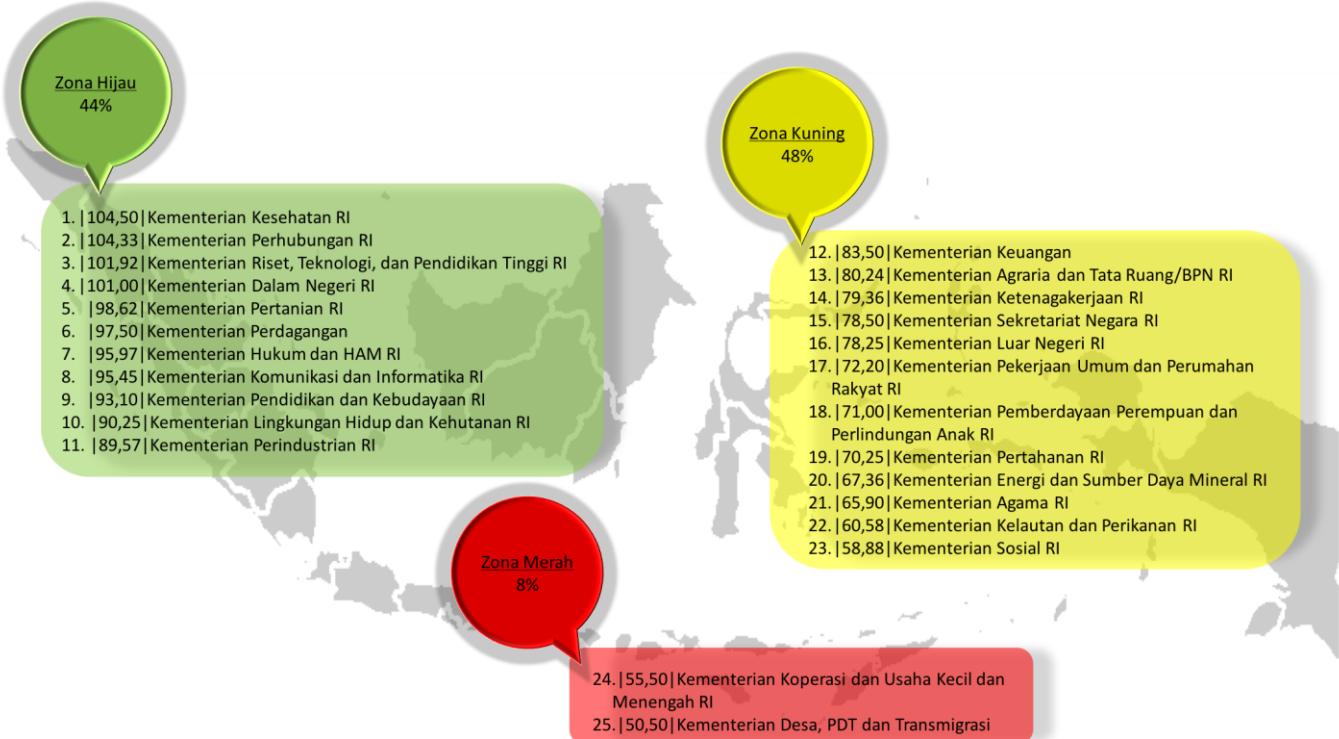
Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan tersebut dilakukan oleh ORI dengan berpedoman pada kewenangannya yang secara tegas disebutkan dalam Pasal 8 UU No 37 Tahun 2008. Dalam penelitian kepatuhan, ORI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik, seperti ada atau tidaknya 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. Penelitian ini juga tidak untuk menilai efektivitas dan kualitas pelayanan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, melainkan hanya memfokuskan pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Atribut standar pelayanan yang disediakan oleh setiap unit layanan beragam bentuknya, ada yang berupa *standing banner*, brosur, *booklet*, pamflet, media elektronik, dan masih banyak lainnya. Penilaian ORI tentu hanya berfokus pada atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpampang di ruang pelayanan, karena hal ini memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mendapatkan standar pelayanan.

Penilaian kepatuhan ini untuk mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis fakta dan metodologi pengumpulan data yang kredibel (*evidence-based policy*). Dokumen ini memaparkan hasil-hasil penilaian dan pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah pada tahun 2016. Penilaian yang menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban penyelenggara pelayanan negara memenuhi komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning dan zona hijau). Namun pada dasarnya penilaian ORI tersebut baik Kepatuhan kementerian, lembaga dan pemerintah daerah mengambil sampel produk layanan yang berbeda-beda jumlahnya. Sehingga 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).

Kepatuhan di Kementerian

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 25 kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 44 % atau 11 kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 48 % atau 12 kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 8 % atau 2 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 2016

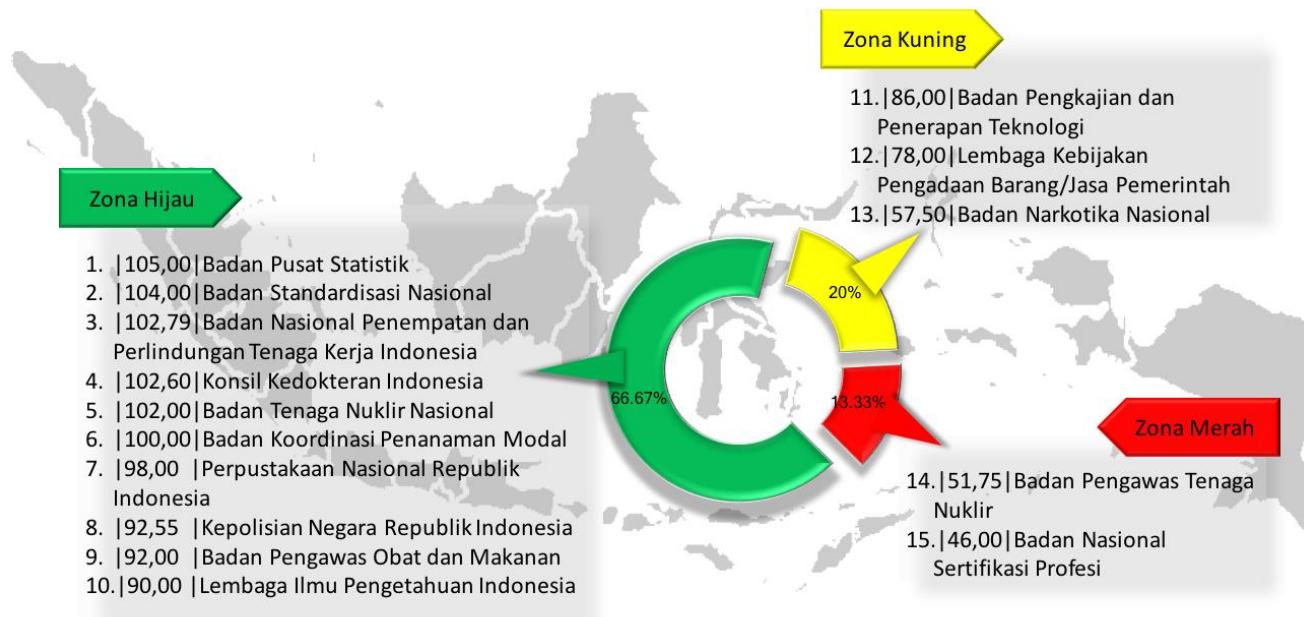


Di lingkungan kementerian, dari 700 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti kaum difabel, ibu menyusui, manula, dan lain sebagainya. Indikator tersebut adalah ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, yang hanya terpenuhi sebesar 14,29 % atau hanya 100 produk layanan. Selain itu, sebanyak 50,14 % atau 351 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, 45,43 % atau 318 produk layanan belum menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

Kepatuhan di Lembaga

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 15 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 2016



Tingkat kepatuhan tinggi di lingkungan lembaga pada tahun 2016 yang mencapai 67 % ini telah berhasil melampaui capaian target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan target capaian lembaga tahun 2016 sebesar 35 %.

Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar layanan di lembaga pada 323 produk layanan, memperlihatkan temuan menarik terkait indikator pelayanan yang paling banyak tidak dipenuhi standarnya. Indikator tersebut terkait standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus dan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sebanyak 81,42 % atau 263 produk layanan di 15 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 42,11 % atau 136 produk layanan di lembaga yang belum memenuhi indikator tersebut.

Selanjutnya, sebanyak 57,59 % atau 186 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 39,01 % atau 126 produk layanan yang tidak menyediakan pejabat/petugas pengelola pengaduan. Berdasarkan hasil penilaian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Masih rendahnya tingkat keberpihakan atau kedulian penyelenggara negara terhadap hak aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang cacat, lanjut usia,

wanita hamil, anak-anak). Kondisi tersebut menunjukkan masih kurangnya perhatian dalam pemenuhan standar pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat berkebutuhan khusus, padahal kebijakan-kebijakan yang mengharuskannya cukup banyak.

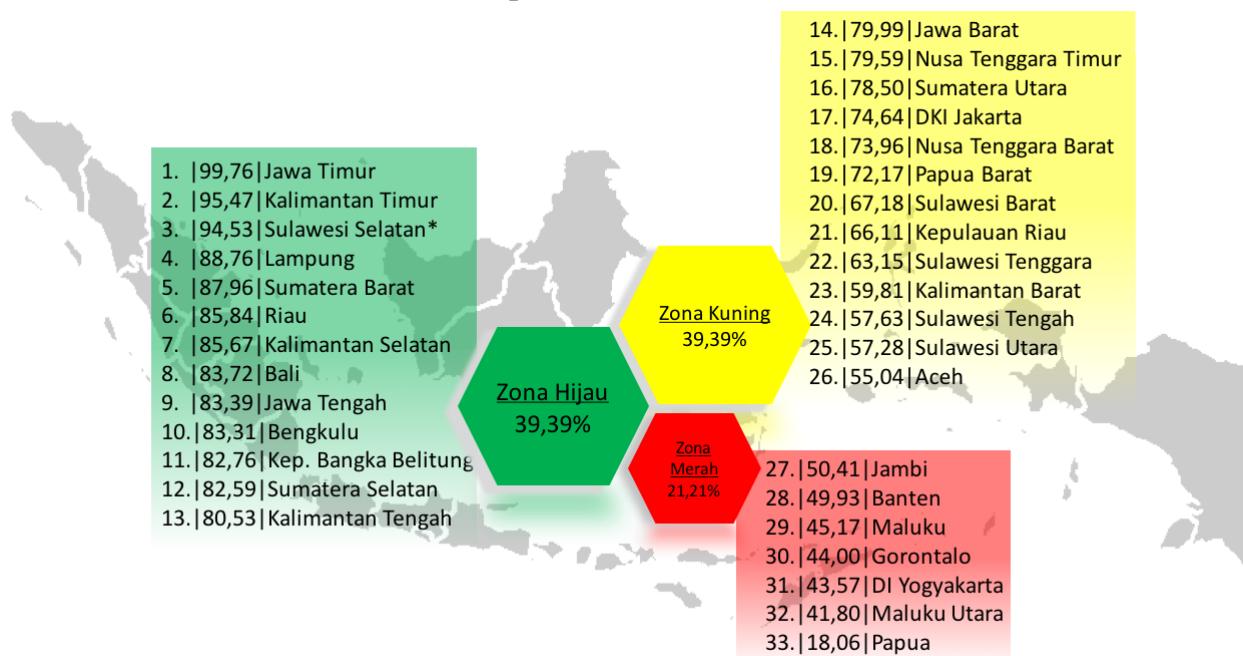
Salah satu kebijakan yang mengharuskan diperhatikannya pemenuhan standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus adalah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut, secara eksplisit dijelaskan bahwa salah satu asas dalam pelayanan publik adalah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Asas tersebut mencerminkan upaya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

2. Rendahnya ketersediaan informasi dan tata cara penyampaian pengaduan. Aduan, kritik dan saran dari pengguna layanan adalah masukan yang tak ternilai harganya untuk perbaikan pelayanan publik di Unit Pelayanan Publik. Kewajiban atas pemenuhan indikator ini secara tegas tertuang dalam UU 25/2009 dan Peraturan Presiden 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Kepatuhan di Pemerintah Provinsi

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 33 pemerintah provinsi (pemprov) menunjukkan bahwa sebanyak 39,39 % atau 13 pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 39,39 % atau 13 pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 21,21 % atau 7 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

Grafik 3. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Provinsi Tahun 2016



Tingkat kepatuhan tinggi Kepatuhan Pemerintah Provinsi pada tahun 2016 yang mencapai 39,39 % ini masih jauh dari capaian target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan target capaian tahun 2016 sebesar 70 %.

Kepatuhan Pemerintah Provinsi, dari 3101 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan dan tentang pemberian masukan/pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebanyak 65,91 % atau 2.043 produk layanan di 33 Pemerintah Provinsi belum mampu menginformasikan pejabat atau petugas pengelolaan pengaduan. 61,34 % atau 1.902 produk layanan juga belum dapat menginformasikan maklumat/janji layanan yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan Publik. Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan juga masih sangat rendah karena hanya 57,76 % atau 1.791 produk layanan.

Ada dua kesimpulan dari data hasil penilaian tersebut yakni: (1) rendahnya tingkat keterbukaan informasi pejabat pengaduan serta tata cara penyampaian pengaduan, hal ini sangat disayangkan karena dapat memungkinkan masyarakat atau pengguna layanan tidak mengetahui harus melapor atau mengadu kepada siapa jika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan publik atau bahkan mengadu kemana jika terjadi kecurangan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik; (2) kurangnya upaya penyelenggara dalam memberikan janji layanan yang seharusnya mampu ditepati oleh penyelenggara kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang berkualitas.

Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 85 pemerintah kabupaten (pemkab) menunjukkan bahwa sebanyak 29 % atau 25 pemkab masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 53 % atau 45 pemkab masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 18 % atau 15 pemkab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 4. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tahun 2016



Di lingkungan pemkab, dari 4.497 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak kelompok difabel mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak, serta hak masyarakat memberikan masukan/pengaduan.

Sebanyak 92,12 % atau 4.143 produk layanan di 85 pemkab belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan 74,66 % atau 3.357 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). Sedangkan, terkait dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 2.791 atau 62,07 % produk layanan yang tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan sebanyak 57,22 % atau 2.573 produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Kepatuhan di Pemerintah Kota

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 85 pemerintah kota (pemkot) menunjukkan bahwa sebanyak 15 % atau 8 pemkot masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 56 % atau 31 pemkot masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 29 % atau 16 pemkot masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 5. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota



Di lingkungan pemkot, dari 2841 produk layanan yang telah diteliti ORI, 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, difabel).

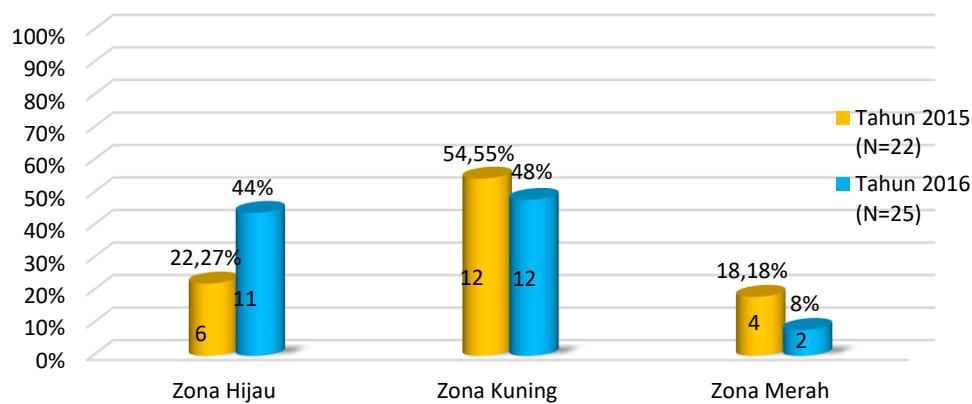
Sebanyak 89,30 % atau 2537 produk layanan di 55 Pemkot belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, difable), dan 57,02 % atau 1620 produk layanan belum mampu menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (*ramp*, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, ruang bermain anak, dll). Sedangkan untuk indikator sarana pengukuran kepuasan pelanggan yang seharusnya disediakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masih sebesar 55,02 % yang belum memenuhinya. Selain itu, berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 1402 atau 49,35 % produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Perbandingan Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik antara Tahun 2016 dengan Tahun 2015

1. Kementerian

Pada tahun 2016, penilaian kepatuhan Kepatuhan Kementerian menunjukkan peningkatan hasil kepatuhan yang cukup signifikan dari 22,27% di tahun 2015 menjadi 44% di tahun 2016. Perbedaan yang signifikan juga terjadi pada zona merah, yang pada tahun sebelumnya terdapat 18,18% sementara di tahun 2016 ini hanya menjadi 8% kementerian yang masuk kedalam zona merah. Sedangkan perbedaan yang tidak terlihat yaitu pada zona kuning, kementerian yang mendapat zona kuning pada tahun 2015 sebesar 54,55% sementara untuk di tahun 2016 sebesar 48%. Meskipun tingkat kepatuhan kementerian untuk zona kuning menurun namun perbedaannya tidak terlalu besar.

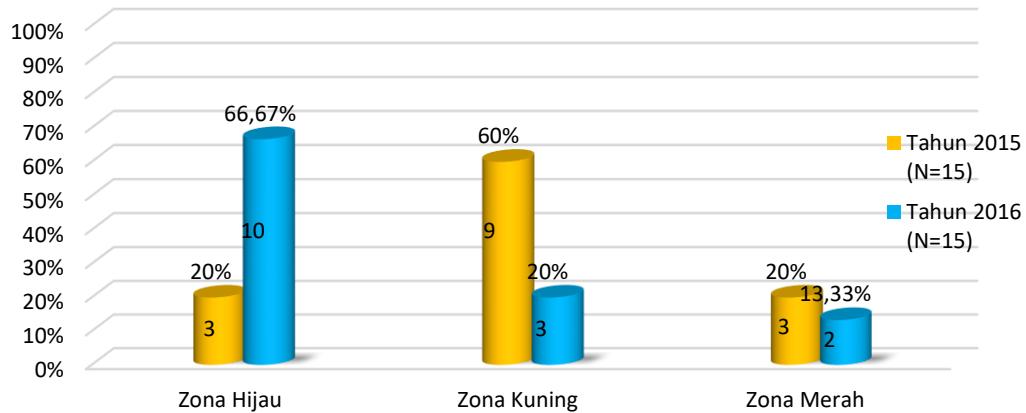
Diagram 1. Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2015 dengan Tahun 2016



2. Lembaga

Berdasarkan hasil Penilaian Kepatuhan Kepatuhan Lembaga pada tahun 2015 dan 2016 menunjukkan terdapat peningkatan tingkat kepatuhan yang cukup signifikan pada zona hijau. Dari 20 % pada tahun 2015, lalu peningkatan cukup signifikan pada zona hijau di angka 66,67 %. Pada zona kuning/sedang, terdapat penurunan sebesar 40 %. Penurunan juga terjadi pada lembaga yang masuk zona merah yaitu sebesar 7 %.

Diagram 2. Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2015 dengan Tahun 2016

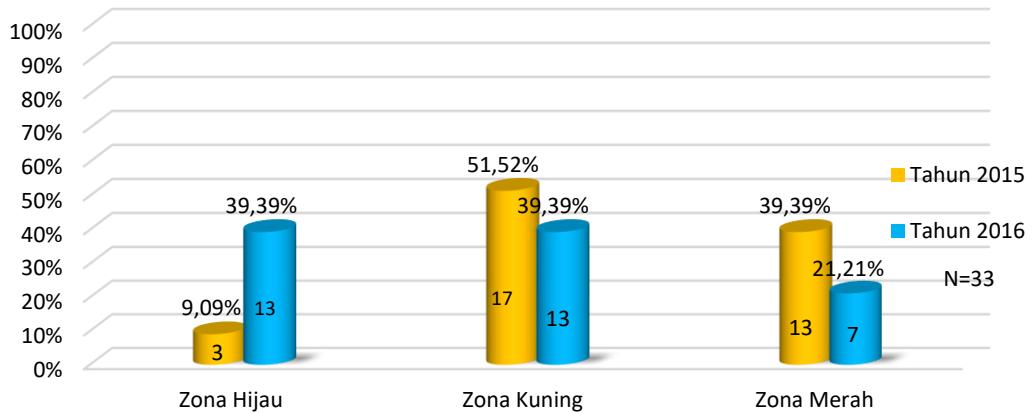


3. Pemerintah Provinsi

Pada grafik di atas 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-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 2016. 10 Pemerintah Provinsi tersebut adalah Provinsi Kalimantan Timur, Provinsi Lampung, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Riau, Provinsi Bali, Provinsi Bengkulu, Provinsi Jawa Tengah, Provinsi Bangka Belitung, Provinsi Sumatera Selatan dan Provinsi Kalimantan Tengah.

Dari 13 Pemerintah Provinsi yang mendapatkan predikat kepatuhan tinggi, Provinsi Bengkulu dan Provinsi Kalimantan Tengah dapat dikatakan memiliki usaha serta kepedulian yang tinggi dari pemerintah setempat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Hal ini ditunjukkan dengan perubahan nilai yang sangat tinggi dari tahun 2015 Provinsi Kalimantan Tengah mendapatkan nilai 45,81(zona merah) dan pada tahun 2016 mendapatkan nilai 80,53(zona hijau). Begitu juga dengan Provinsi Bengkulu pada tahun 2015 mendapatkan nilai 27,00(zona merah) dan pada tahun 2016 mendapatkan nilai 83,52(zona hijau). Adapun Provinsi Nusa Tenggara Timur dan Provinsi Papua Barat yang mendapatkan nilai merah pada tahun 2015, namun pada tahun 2016 kedua provinsi tersebut memiliki perubahan yang cukup bagus. Hal ini ditunjukkan Provinsi Nusa Tenggara Timur dari nilai 20,58(zona merah) pada tahun 2015 menjadi 79,59 (zona kuning) di tahun 2016. Dan Provinsi Papua Barat dari nilai 10,00(zona merah) pada tahun 2015 menjadi 72,17 (zona kuning) di tahun 2016. Walaupun tidak mendapatkan zona hijau namun perbedaan nilai yang diperoleh pada tahun 2015 dan 2016 oleh kedua provinsi tersebut menunjukkan usaha yang sangat bagus dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tempatnya masing-masing.

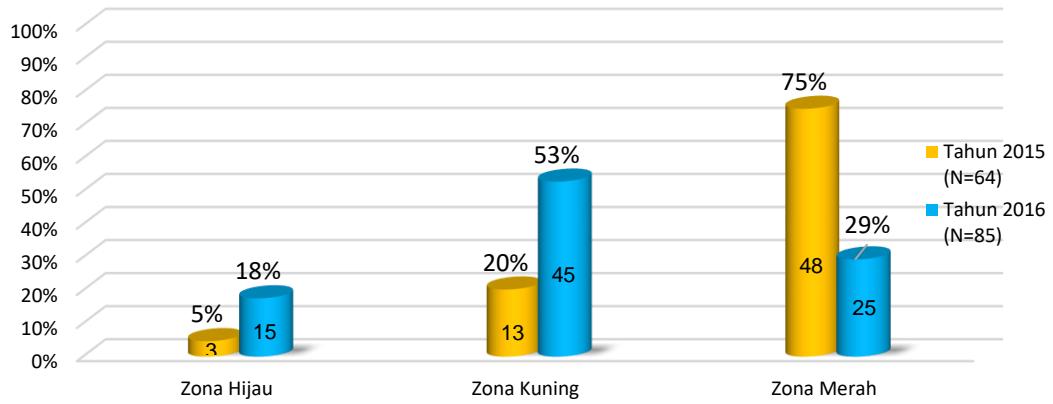
Diagram 3. Perbandingan Zonasi Pemerintah Provinsi Tahun 2015 dengan Tahun 2016



4. Pemerintah Kabupaten

Hasil observasi kepatuhan ORI pada tahun 2016, Pemerintah Kabupaten menunjukkan peningkatan hasil tingkat kepatuhan yang sangat signifikan. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah zona hijau yang kenaikannya mencapai 100 % yaitu dari 5 % di tahun 2015 menjadi 18 % di tahun 2016. Perbedaan yang signifikan juga terjadi pada zona merah, yang pada tahun sebelumnya terdapat 75 % sementara di tahun 2016 ini menjadi 29 % Pemerintah Kabupaten yang masuk dalam zona merah. Sementara itu, perbedaan pada zona kuning juga terlihat sangat signifikan, Pemerintah Kabupaten yang mendapat zona kuning pada tahun 2015 sebesar 20 % sedangkan untuk di tahun 2016 sebesar 53 %.

Diagram 4. Perbandingan Zonasi Pemerintah Kabupaten Tahun 2015 dengan Tahun 2016

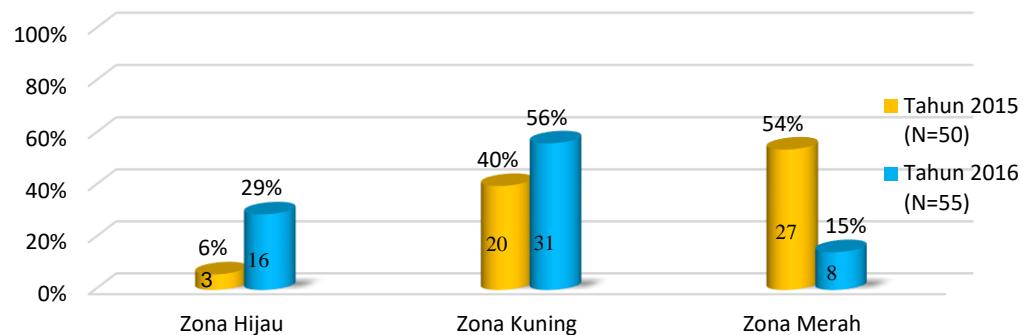


5. Pemerintah Kota

Pemerintah Kota menunjukkan perbaikan tingkat kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Perbaikan diperlihatkan oleh Pemerintah Kota yang memperoleh Predikat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) dari sebelumnya berada pada tingkat 6% pada tahun 2015 menjadi 29% pada tahun 2016. Sementara itu hasil penilaian kepatuhan tahun 2016 menunjukkan peningkatan sebesar 16% (enam belas persen) bagi Pemerintah Kota yang masuk dalam Zona Kuning apabila dibandingkan dengan tahun 2015.

Kemauan pejabat Kepatuhan Kota untuk semakin meningkatkan pemenuhan terhadap standar pelayanan publik menunjukkan hasil sangat menggembirakan. Terjadi penurunan prosentase yang memperoleh predikat rendah, dari sebelumnya (tahun 2015) sebesar 54 % menjadi 15 %. Perbaikan ini paling tidak menunjukkan perbaikan kesadaran masing-masing pejabat Kepatuhan kota dalam meningkatkan perbaikan pelayanan publik.

Diagram 5. Perbandingan Zonasi Pemerintah Kota Tahun 2015 dengan Tahun 2016





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB I



**GAMBARAN UMUM PENILAIAN KEPATUHAN
TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

2016

A. Latar Belakang Penilaian

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah lebih kurang 5 (lima) tahun diundangkan, namun beberapa survei yang dilakukan oleh beberapa lembaga menunjukkan rapor pelayanan publik Indonesia yang buruk. Hasil studi *Political and Economic Risk Consultancy* (PERC) tahun 2015 tentang tingkat korupsi di negara-negara tujuan investasi di kawasan Asia Pasifik menempatkan Indonesia dalam urutan kedua negara paling korup dari 16 negara yang disurvei. Selanjutnya, merujuk data *Transparency International* tahun 2015, peringkat Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Indonesia naik dari tahun 2014 ke posisi 88 dari 168 negara yang disurvei dengan nilai IPK 36, namun tetap masih jauh di bawah negara-negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura.

Dalam hal kemudahan berusaha (*Ease Of Doing Business*) yang dilansir oleh *International Finance Corporation* (IFC) menempatkan Indonesia pada peringkat 109 dari 189 negara atau berada pada peringkat ke-8 dari 10 negara ASEAN, hanya lebih baik dari Kamboja dan Myanmar. Sementara itu, Indeks Daya Saing Global (*Global Competitiveness Index/GCI*) tahun 2014 – 2015 dari *World Economic Forum* (WEF) 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) Indonesia yang mengesankan, namun demikian performa keseluruhan Indonesia dalam indeks ini tetap tidak berimbang. Infrastruktur dan juga konektivitas Indonesia terus-menerus naik peringkat disamping 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 Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. UU tersebut memberikan kewenangan kepada ORI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik dengan tugas mengawasi praktek-praktek 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 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya menyangkut kewajiban penyelenggara negara dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 15 dan Bab V.

Fokus pemeriksaan tersebut dipilih karena standar pelayanan publik merupakan ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara layanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Sebagaimana dinyatakan secara tegas dalam Pasal 54 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat sanksi 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 kewajibannya menyediakan standar pelayanan publik yang layak.

Pengabaian terhadap standar pelayanan potensial mengakibatkan memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini bisa diperhatikan dari indikator-indikator kasat mata, misalnya jika tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang, maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Jika tidak terdapat standar biaya yang dipampang, maka potensi pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut. Jika tidak terdapat standar dan prosedur pelayanan, maka potensi ketidakjelasan waktu pelayanan terjadi di unit pelayanan publik tersebut.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik potensial mengakibatkan menurunnya kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik.

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 di dalam instansi pelayanan publik karena pengabaian yang dilakukan oleh pimpinan instansi pelayanan publik terhadap ketentuan standar pelayanan publik. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik mengakibatkan menurunnya kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik demi terciptanya lingkungan usaha yang kondusif dan berdaya saing, dan terjaganya keberlangsungan mekanisme pasar.

Karena itu, saat ini Ombudsman RI mengharapkan perhatian pimpinan Kementerian, Lembaga dan Pemda agar terus menerus mendorong gerakan sistematis di lingkup kewenangannya masing-masing, guna 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 Nomor 25 Tahun 2009, untuk SKPD yang sudah mencapai predikat kepatuhan tinggi agar mempertahankan dan berinovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bagi UPP di Kementerian, Lembaga serta Pemda 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).

Tabel 1. 1 Sasaran RPJMN Tahun 2015 – 2019
Tingkat Kepatuhan Terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Nomor	Sasaran	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1.	Kementerian	70%	80%	90%	100%	100%
2.	Lembaga	25%	35%	60%	80%	100%
3.	Provinsi	60%	70%	85%	90%	100%
4.	Kabupaten/Kota	10%	20%	35%	50%	60%

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan tersebut dilakukan oleh Ombudsman RI dengan berpedoman pada kewenangannya yang secara tegas disebutkan dalam Pasal 8 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam penilaian 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. Penilaian ini juga tidak untuk menilai efektivitas dan kualitas pelayanan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Grafik 1.1 Tahapan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik



B. Tujuan Penilaian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penilaian adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik di tingkat pusat dan daerah dalam memenuhi komponen standar pelayanan sebagaimana telah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasi tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota dalam memenuhi komponen standar pelayanan sebagaimana telah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Membantu pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi komponen standar pelayanan yang masih perlu dipenuhi oleh unit /satuan kerja

- pelayanan publiknya dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik kedepannya.
- c. Mendorong kepatuhan terhadap komponen standar pelayanan publik menjadi suatu gerakan yang melembaga yang dapat menggambarkan integritas pemimpin dan para pelaksana yang bertugas pada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagai upaya meminimalkan potensi terjadinya maladministrasi dan korupsi.
 - d. Sebagai dasar pemberian Predikat Kepatuhan oleh Ombudsman RI 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 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah.

2. *Metode Penilaian*

Pendekatan yang digunakan dalam Penilaian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei, yaitu Penilaian dimana informasi dikumpulkan dari sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dalam survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data sehingga diperoleh generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. (Singarimbun dan Effendi, 1989 :8). Jenis data yang digunakan dalam Penilaian ini yaitu data nominal dan ordinal ,dengan mengutamakan keterangan melalui angka-angka sehingga gejala-gejala Penilaian diukur dengan menggunakan skala-skala.

3. *Teknik Pengambilan Sampel*

Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *Cluster Sampling* yaitu teknik pemilihan sampel dari kelompok (*clusters*) dengan jumlah unit-unit elementer yang lebih kecil. Dalam Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini mengkategorikan kewenangan pemerintahan wajib dan pilihan sesuai undang-undang Pemerintah Daerah yang telah dipilih sebelumnya (15 kewenangan pemerintah provinsi dan 20 kewenangan pemerintah kota/kabupaten) yang tersebar di tiap-tiap SKPD di tiap tingkatan Provinsi, Kabupaten, kota dan mengkategorikan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh setiap unit pelayanan publik di kementerian dan lembaga. Setiap kewenangan pemerintah daerah dan pelayanan administratif di kementerian dan lembaga yang dimaksud diambil maksimal lima produk layanan.

4. Sampel Penilaian

Penilaian ini memilih sampel pada produk pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Sedangkan pada pemerintah daerah, sampel dipilih berdasarkan bidang kewenangan Pemerintahan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pada pemerintah daerah sampel Penilaian dipilih sebanyak 5 produk pelayanan di setiap bidang (15 bidang Pemerintah Provinsi dan 20 bidang pemerintah kota/kabupaten). Sampel pada Instansi Vertikal adalah produk layanan sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Daftar Sampel Penilaian di Instansi Vertikal

No	Lokasi	Produk Layanan
1.	Kantor Imigrasi	1. Penerbitan Paspor Baru 2. Perpanjangan Paspor
2.	Kantor Pertanahan	1. Pendaftaran Tanah Pertama Kali 2. Pengukuran Bidang Tanah
3.	Balai/Stasiun Karantina Pertanian	1. Pemeriksaan Hewan 2. Pemeriksaan Tumbuhan
4.	Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (di Polres)	1. Penerbitan SIM Baru 2. Perpanjangan SIM

5. 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 dan bersama-sama oleh Tim Ombudsman bersama dengan Kepala UPP atau pejabat lain yang diberi kewenangan untuk mewakili.

6. 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 menyebarluaskan kuesioner kepada 100 orang untuk mengetahui variabel apa saja yang mereka rasa paling dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. memperhatikan Peraturan Menteri Pelayanan 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 kemudian mendapatkan 3 (tiga) kategorisasi *traffic light* yang menggambarkan tingkat kepatuhan dalam pemenuhan komponen standar pelayanan publik sesuai UU 25 Nomor Tahun 2009, yaitu : Hijau untuk tingkat kepatuhan tinggi, Kuning untuk tingkat kepatuhan sedang dan Merah untuk tingkat kepatuhan rendah.

7. *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 Nomor 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 penilaian ORI 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).

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 penggantian sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik.

Sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang digunakan sebagai indikator penilaian ORI 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 cacat, 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 penilaian 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/Telpon/Fax/Email), menyediakan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan, mengumumkan nama dan 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, ORI juga menjadikan beberapa indikator tambahan, yang dipandang perlu untuk dapat mendorong pemberian pelayanan yang berkualitas, yaitu :

a. Visi, Misi dan Motto

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

b. 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/Telpon/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 Penyelenggaraan menggunakan ID Card	2.5
10	Pelayanan Terpadu	Utama	Pelayanan Terpadu Tingkat Kementerian/Lembaga	10.0

No	Variabel	Unsur	Indikator	Bobot
	(Jawaban Pilihan, harus salah satu yang dipilih)		Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat Jenderal/Deputi	7
			Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat/Direktur/Eselon III	5
			Bukan Pelayanan Terpadu	0
TOTAL				110

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

1. Zona merah (0-55) : kepatuhan yang rendah
2. Zona kuning (56-88) : kepatuhan yang sedang
3. Zona hijau (89-110) : kepatuhan yang tinggi

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 terdekat.

a. 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	6.0
			Sistem, Mekanisme dan Prosedur	6.0
			Produk Pelayanan	6.0
			Jangka Waktu Penyelesaian	12.0
			Biaya/Tarif	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	3.0
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2.0
			Ketersediaan loket/meja pelayanan	3.0

No	Variabel	Unsur	Indikator	Bobot
5	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2.0
			Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2.0
6	Pengelolaan Pengaduan	Utama	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	5.0
			Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3.0
			Ketersediaan Pejabat/Petugas pengelola Pengaduan	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	2.0
			Ketersediaan Motto Pelayanan	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:

1. Zona merah (0-50) : kepatuhan yang rendah.
2. Zona kuning (51-80) : kepatuhan yang sedang.
3. Zona hijau (81-100) : kepatuhan yang tinggi

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 (110), yaitu 51 – 80, dinilai cukup memenuhi kepatuhan, dengan memberikan predikat kepatuhan sedang dengan simbol zona kuning.
- Sedangkan nilai diatas 80% dari total poin (110), 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 terdekat.

i. Pemberian Penilaian Kepatuhan

Penilaian kepatuhan adalah hasil nilai rata-rata dari seluruh jumlah nilai per produk layanan 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 25 (dua puluh lima) Kementerian, yaitu :

1. Kementerian Perindustrian RI
2. Kementerian Kesehatan RI
3. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral RI
4. Kementerian Perdagangan RI
5. Kementerian Pertanian RI
6. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI
7. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI
8. Kementerian Dalam Negeri RI
9. Kementerian Perhubungan RI
10. Kementerian Komunikasi dan Informatika RI
11. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI
12. Kementerian Ketenagakerjaan RI
13. Kementerian Kelautan dan Perikanan RI
14. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI
15. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN RI
16. Kementerian Luar Negeri RI
17. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI
18. Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI
19. Kementerian Pertahanan RI
20. Kementerian Agama RI
21. Kementerian Sosial RI
22. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI
23. Kementerian Sekretariat Negara
24. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi
25. Kementerian Keuangan RI

2. Lembaga

Penilaian dilakukan di 15 (lima belas) lembaga, yaitu :

1. Badan Koordinasi Penanaman Modal
2. Badan Pusat Statistik
3. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
4. Badan Tenaga Nuklir Nasional
5. Kepolisian Republik Indonesia
6. Badan Pengawas Obat dan Makanan

7. Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia
8. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
9. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia
10. Badan Pengawas Tenaga Nuklir
11. Konsil Kedokteran Indonesia
12. Badan Standardisasi Nasional
13. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi
14. Badan Nasional Sertifikasi Profesi
15. Badan Narkotika Nasional

3. Pemerintah Daerah

a. Pemerintah Provinsi dilakukan di 33 (tiga puluh tiga) lokasi, yaitu:

- | | |
|-------------------------------|-----------------------|
| 1. Jawa Timur | 18. Papua Barat |
| 2. Bengkulu | 19. Sulawesi Barat |
| 3. Kalimantan Timur | 20. Kepulauan Riau |
| 4. Sulawesi Selatan | 21. Sulawesi Tenggara |
| 5. Lampung | 22. Kalimantan Barat |
| 6. Sumatera Barat | 23. Sulawesi Tengah |
| 7. Riau | 24. Sulawesi Utara |
| 8. Kalimantan Selatan | 25. Aceh |
| 9. Bali | 26. Jambi |
| 10. Jawa Tengah | 27. Banten |
| 11. Kepulauan Bangka Belitung | 28. Maluku |
| 12. Sumatera Selatan | 29. Gorontalo |
| 13. Kalimantan Tengah | 30. DI Yogyakarta |
| 14. Jawa Barat | 31. Maluku Utara |
| 15. Nusa Tenggara Timur | 32. Papua |
| 16. Sumatera Utara | 33. DKI Jakarta |
| 17. Nusa Tenggara Barat | |

b. Pemerintah Kabupaten dilakukan di 85 (delapan puluh lima) lokasi, yaitu:

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1. Badung | 44. Pasaman Barat |
| 2. Pinrang | 45. Parigi Moutong |
| 3. Karang Asem | 46. Bekasi |
| 4. Timor Tengah Selatan | 47. Sleman |
| 5. Kubu Raya | 48. Hulu Sungai Tengah |
| 6. Agam | 49. Lebong |
| 7. Aceh Tengah | 50. Temanggung |
| 8. Sumbawa | 51. Gunung Mas |
| 9. Tanah Laut | 52. Banyumas |
| 10. Pasuruan | 53. Pidie |
| 11. Gianyar | 54. Bintan |
| 12. Dairi | 55. Muaro Jambi |
| 13. Bangka Tengah | 56. Muko-muko |

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| 14. Kapuas | 57. Tanjung Jabung |
| 15. Deli Serdang | 58. Karimun |
| 16. Tanggamus | 59. Donggala |
| 17. Bangka | 60. Aceh Barat |
| 18. Lampung Selatan | 61. Konawe Selatan |
| 19. Kediri | 62. Kupang |
| 20. Langkat | 63. Ciamis |
| 21. Kudus | 64. Bengkulu Utara |
| 22. Serdang Berdagai | 65. Tangerang |
| 23. Majalengka | 66. Kerinci |
| 24. Mamuju | 67. Maluku Tenggara |
| 25. Garut | 68. Bone |
| 26. Majene | 69. Halmahera Utara |
| 27. Bombana | 70. Sigi |
| 28. Ogan Komering Ilir | 71. Buru |
| 29. Berau | 72. Gorontalo |
| 30. Banjar | 73. Mamuju Utara |
| 31. Mempawah | 74. Bone Bolango |
| 32. Pulang Pisau | 75. Jayapura |
| 33. Bantaeng | 76. Halmahera Tengah |
| 34. Belitung | 77. Lombok Utara |
| 35. Konawe | 78. Biak Numfor |
| 36. Polewali Mandar | 79. Sambas |
| 37. Siak | 80. Maluku Tengah |
| 38. Batang | 81. Boalemo |
| 39. Timor Tengah Utara | 82. Keerom |
| 40. Lahat | 83. Manokwari |
| 41. Kutai Kartanegara | 84. Kepulauan Yapen |
| 42. Bogor | 85. Minahasa Tenggara |
| Indragiri Hilir | |

c. Pemerintah Kota dilakukan di 55 (lima puluh lima) lokasi, yaitu :

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 1. Pontianak | 29. Balikpapan |
| 2. Banjarmasin | 30. Pangkal Pinang |
| 3. Surabaya | 31. Dumai |
| 4. Bandar Lampung | 32. Palopo |
| 5. Padang | 33. Blitar |
| 6. Padang Panjang | 34. Ambon |
| 7. Bima | 35. Palangka Raya |
| 8. Semarang | 36. Palu |
| 9. Denpasar | 37. Bogor |
| 10. Bandung | 38. Malang |
| 11. Singkawang | 39. Mataram |
| 12. Yogyakarta | 40. Prabumulih |
| 13. Depok | 41. Surakarta |

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 14. Medan | 42. Bitung |
| 15. Metro | 43. Tangerang |
| 16. Bekasi | 44. Makassar |
| 17. Banjarbaru | 45. Batam |
| 18. Pekanbaru | 46. Salatiga |
| 19. Ternate | 47. Cilegon |
| 20. Lubuklinggau | 48. Kotamobago |
| 21. Banda Aceh | 49. Tidore Kepulauan |
| 22. Kendari | 50. Tanjung Pinang |
| 23. Kupang | 51. Jayapura |
| 24. Samarinda | 52. Jambi |
| 25. Manado | 53. Bengkulu |
| 26. Sukabumi | 54. Serang |
| 27. Tangerang Selatan | 55. Gorontalo |
| 28. Palembang | |

E. Waktu Penilaian

Tabel 1.5 Rencana Jadwal Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tahun 2016

Keterangan

Pusat

Perwakilan

Ramadhan dan Idul Fitri

No	Kegiatan	PIC	Maret					April					Mei					Juni					Juli					Agustus					September					Oktober				November			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
13	Verifikasi oleh asisten perwakilan	Perwakilan																																											
14	Penjaminan Mutu	Pusat																																											
15	Finalisasi Data di ASIK	Pusat																																											
16	Pengolahan Data																																												
	1. Cleaning data ASIK	Pusat																																											
	2. Pengolahan data oleh tim analis data	Pusat																																											
17	Workshop Hasil Kepatuhan	Pusat dan Perwakilan																																											
18	Perbaikan data pasca workshop	Pusat																																											
19	Persiapan rapor K/L/ Pemda	Pusat																																											
20	Persiapan surat K/L/ Pemda	Pusat																																											
21	Penyusunan LHPO	Pusat																																											
22	Penyampaian/Publikasi	Pusat																																											



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB II



**POTRET KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK
TINGKAT KEMENTERIAN**

2016

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Kementerian

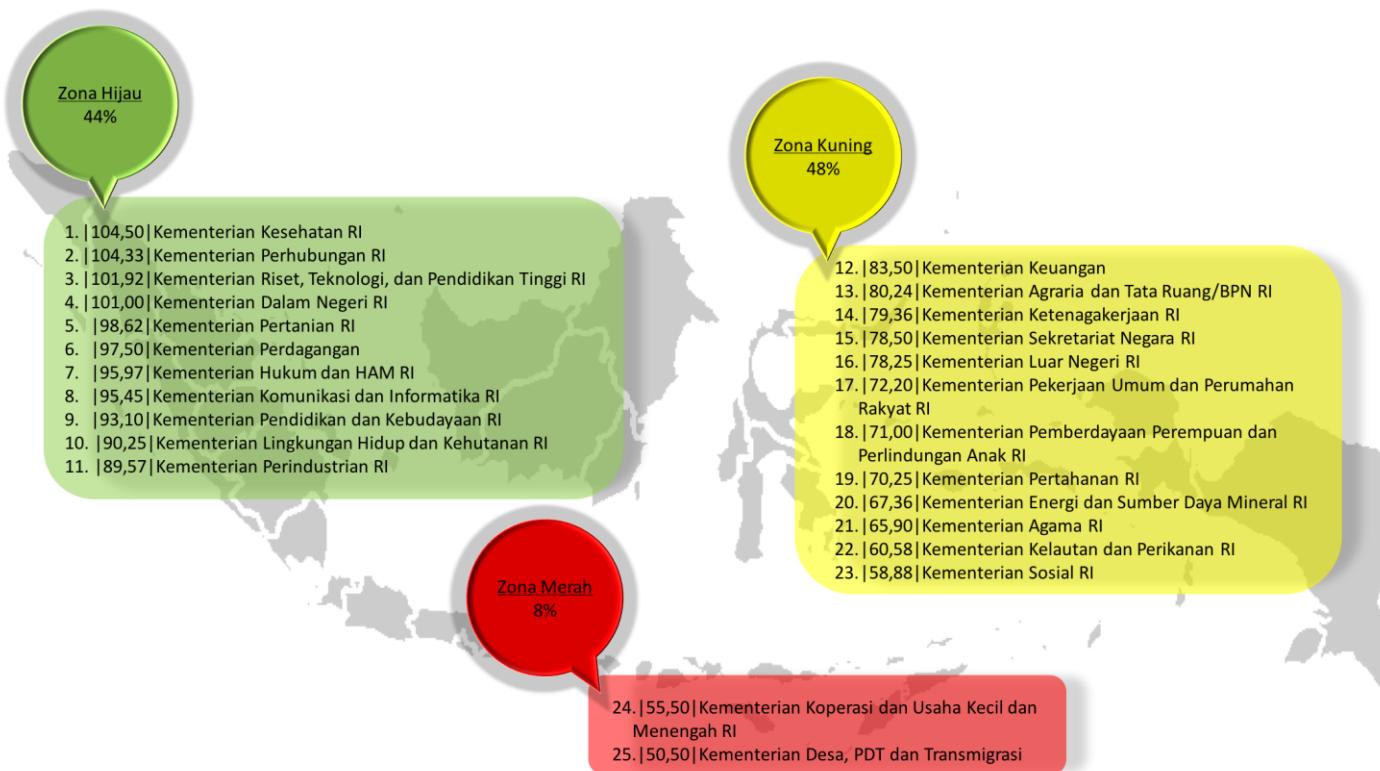
Pada tahun 2016, Ombudsman RI telah melakukan penilaian terhadap 700 produk layanan di Unit Pelayanan Publik (UPP) di 25 Kementerian. Dari sebanyak 25 Kementerian yang dilakukan observasi terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan, menunjukkan bahwa sebesar 8% atau sebanyak 2 (dua) Kementerian yang masuk ke dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, dan sebanyak 48% atau 12 Kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang. Sedangkan untuk Kementerian yang masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi adalah sebanyak 44% atau 11 Kementerian.

Pada penilaian tingkat kepatuhan dalam pemenuhan komponen standar pelayanan di tingkat kementerian ini, ada beberapa indikator terendah kepatuhannya terhadap komponen standar pelayanan yang belum terpenuhi oleh tingkat Kementerian, yaitu indikator pelayanan khusus terhadap pengguna berkebutuhan khusus (difabel, ibu hamil dan lansia).

Kepatuhan kementerian terhadap indikator ketersediaan informasi mengenai prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan masih terbilang rendah. Sementara itu, variabel yang tertinggi dipenuhi pada kepatuhan Kementerian secara umum terdapat pada variabel sarana dan prasarana fasilitas.

Berikut gambaran umum mengenai zonasi kepatuhan Kementerian terhadap komponen standar pelayanan berdasarkan hasil penilaian Ombudsman RI pada tahun 2016.

Grafik 2.1 Zonasi Kepatuhan Kementerian Tahun 2016



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

1. Untuk variabel standar pelayanan

- a. Dari 700 produk layanan di Unit Pelayanan Publik (UPP) pada kementerian yang menjadi sampel penilaian, sebesar 86,43% atau sebanyak 605 Produk layanan sudah mempublikasikan persyaratan-persyaratan yang diperlukan dalam hal pengurusan produk layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator persyaratan sudah tinggi.
- b. Sebesar 76,14% atau sebanyak 533 produk layanan sudah mempublikasikan sistem, mekanisme dan prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator sistem, mekanisme dan prosedur masih dalam kategori sedang.
- c. Sebanyak 640 produk layanan atau sebesar 91,43% di UPP pada kementerian yang menjadi sampel penilaian sudah mempublikasikan produk layanan apa saja yang dikeluarkan oleh UPP dimaksud.
- d. UPP yang sudah mempublikasikan biaya/tarif layanan pada kementerian yang menjadi sampel penilaian sebesar 82,86% atau sebanyak 580 produk layanan.
- e. Tingkat kepatuhan terhadap indikator jangka waktu penyelesaian masih tergolong sedang, dari 700 produk layanan, 76,14% atau 533 produk layanan sudah mempublikasikan jangka waktu penyelesaian.

2. Terhadap variabel maklumat pelayanan, tingkat kepatuhannya juga masih dikatakan sedang dengan prosentase sebesar 68,71% atau sebanyak 481 produk layanan yang baru mempublikasikannya.

3. Sebesar 90,29% produk layanan di UPP sudah menyediakan sistem informasi pelayanan publik, baik secara elektronik maupun non elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel sistem informasi pelayanan publik yang terbilang tinggi.

4. Untuk variabel sarana dan prasarana fasilitas:

Variabel ketersediaan ruang tunggu bagi pengguna layanan dikatakan sudah tinggi dikarenakan sebesar 98,96% atau 693 produk layanan sudah menyediakan ruang tunggu. Begitu juga dengan ketersediaan toilet yang mencapai 99% produk layanan di UPP sudah menyediakan toilet untuk pengguna layanan. Dalam hal penyediaan loket layanan juga sudah tinggi dengan sebesar 99,14% produk layanan di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penilaian sudah menyediakan untuk loket/meja layanan.

5. Untuk variabel pelayanan khusus:

- a. Di UPP pada Kementerian yang menjadi sampel penilaian, sebesar 60,86% produk layanan sudah menyediakan sarana khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Sarana khusus dimaksud antara lain yaitu ram, kursi roda, rambatan, ruang menyusui, toilet khusus. Dalam hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel sarana khusus masih terbilang sedang.
- b. Sedangkan untuk variabel pelayanan khusus masih sangat sedikit dengan prosentase sebesar 14,29% produk layanan belum menyediakan pelayanan khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Pelayanan khusus disini diartikan

sebagai tersedianya petugas yang menangani khusus ataupun dijadikan prioritas terhadap pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Dalam hal ini tingkat kepedulian Penyelenggara di Kementerian terhadap pelayanan kepada pengguna berkebutuhan khusus masih sangat rendah.

6. Untuk variabel pengelolaan pengaduan:

- a. Pada variabel sarana dan informasi Pengelolaan Pengaduan, sebanyak 620 produk layanan atau sebesar 88,57% sudah menyediakan sarana dan informasi Pengelolaan Pengaduan seperti antara lain kotak saran, SMS pengaduan, telepon Pengaduan, loket pengaduan, dan aplikasi pengaduan.
- b. UPP yang sudah menyediakan ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan masih terbilang rendah atau hanya sebesar 49,86% atau sebanyak 349 produk layanan dari 700 produk layanan yang menjadi sampel.
- c. Sebesar 55% produk layanan di UPP pada kementerian yang menjadi sampel penilaian sudah menunjuk pejabat/petugas pengelola pengaduan. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan terhadap variabel pejabat/petugas pengelola pengaduan dalam kategori sedang.

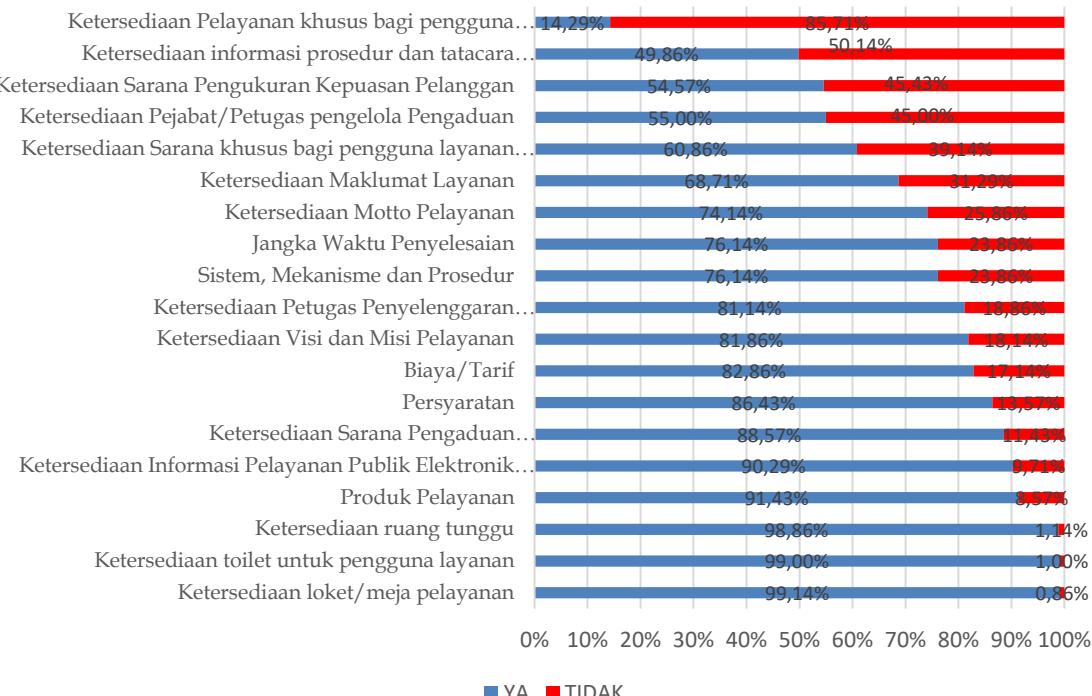
7. Dalam hal indikator survei kepuasan masyarakat masih dikatakan sedang dengan prosentase sebesar 54,57% produk layanan sudah menyediakan sarana survei kepuasan masyarakat.

8. Untuk variabel visi, misi dan moto pelayanan:

- a. Dalam observasinya, Ombudsman RI menemukan bahwa sebesar 81,86% Produk Layanan di UPP sudah mempublikasikan visi dan misi. Hal ini menunjukkan bahwatingkat kepatuhan terhadap indikator visi dan misi tinggi.
 - b. Sementara itu untuk indikator moto layanan yang sudah di publikasikan oleh UPP sebesar 74,17% Produk Layanan, hal ini menunjukkan bahwatingkat kepatuhan terhadap indikator moto layanan masih dalam tingkat sedang.
9. Sebesar 81,84% atau sebanyak 573 Produk Layanan di UPP dilayani oleh petugas yang menggunakan atribut. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator atribut layanan tinggi. Penggunaan atribut seperti seragam, *name tag* atau papan nama sangat penting sehingga pengguna layanan mengetahui mana yang sebagai petugas atau bukan dan memudahkan pelanggan jika ada keluhan terhadap petugas yang melayani dapat diketahui identitas petugas tersebut.

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

Grafik 2.2 Indikator dan Variabel di tingkat Kementerian



B. Kepatuhan Kementerian

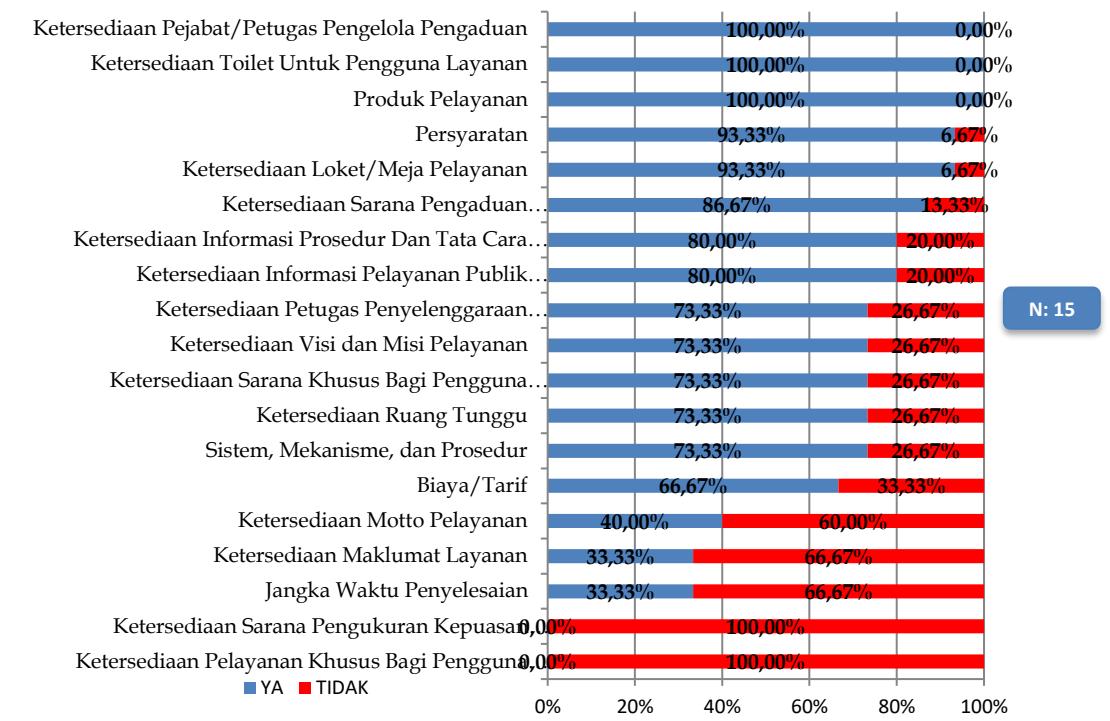
1. Kementerian Agama Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	65,90
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Kementerian Agama, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 15 produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) UPP, yaitu (1)Pelayanan Urusan Agama Islam, (2) Seksi Pengembangan Program Penyuluh Pelayanan Bimas Buddha Pelayanan Bimas Buddha, (3) Pelayanan Pendidikan Tinggi Islam, (4) Bagian Perundang-undangan Pelayanan Bimas Hindu, dan (5) Bagian Pembinaan Umrah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Agama disajikan dalam Grafik 2.3 sebagai berikut :

Grafik 2.3 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Agama



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

Nilai Kepatuhan :	80,24
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 140 (seratus empat puluh) UPP, yaitu :

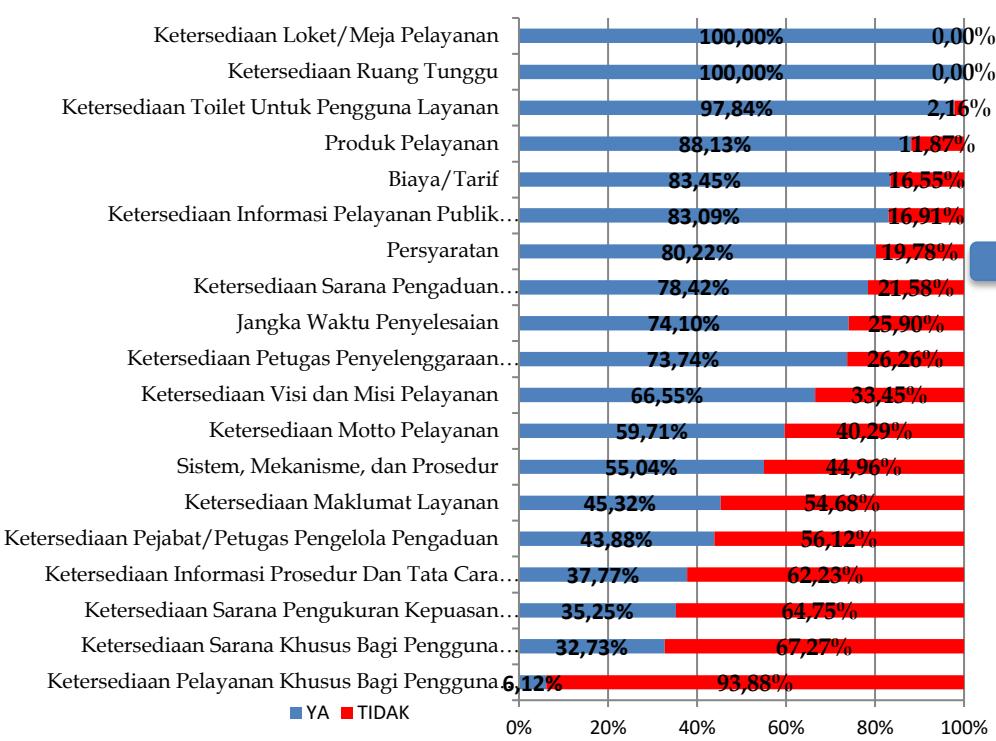
- 1) Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Barat
- 2) Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Tengah
- 3) Kantor Pertanahan Kabupaten Pidie
- 4) Kantor Pertanahan Kota Banda Aceh
- 5) Kantor Pertanahan Kabupaten Badung
- 6) Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar
- 7) Kantor Pertanahan Kabupaten Karangasem
- 8) Kantor Pertanahan Kota Denpasar
- 9) Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
- 10) Kantor Pertanahan Kota Cilegon
- 11) Kantor Pertanahan Kota Serang
- 12) Kantor Pertanahan Kota Tangerang
- 13) Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara
- 14) Kantor Pertanahan Kabupaten Lebong
- 15) Kantor Pertanahan Kabupaten Mukomuko
- 16) Kantor Pertanahan Kota Bengkulu
- 17) Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas
- 18) Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman
- 19) Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung
- 20) Kantor Pertanahan Kota Surakarta
- 21) Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta
- 22) Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo
- 23) Kantor Pertanahan Kabupaten Bone Bolango
- 24) Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo
- 25) Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
- 26) Kantor Pertanahan Kabupaten Kerinci
- 27) Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi
- 28) Kantor Pertanahan Kabupaten Tanjung Jabung Timur
- 29) Kantor Pertanahan Kota Jambi
- 30) Kantor Pertanahan Kabupaten Ciamis
- 31) Kantor Pertanahan Kabupaten Garut
- 32) Kantor Pertanahan Kabupaten Majalengka
- 33) Kantor Pertanahan Kota Bandung
- 34) Kantor Pertanahan Kota Sukabumi
- 35) Kantor Pertanahan Kabupaten Batang
- 36) Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus
- 37) Kantor Pertanahan Kota Semarang
- 38) Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri
- 39) Kantor Pertanahan Kabupaten Pasuruan
- 40) Kantor Pertanahan Kota Blitar

- 41) Kantor Pertanahan Kota Malang
- 42) Kantor Pertanahan Surabaya
- 43) Kantor Pertanahan Kabupaten Kubu Raya
- 44) Kantor Pertanahan Kabupaten Mempawah
- 45) Kantor Pertanahan Kabupaten Sambas
- 46) Kantor Pertanahan Kota Pontianak
- 47) Kantor Pertanahan Kota Singkawang
- 48) Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar
- 49) Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah
- 50) Kantor Pertanahan Kabupaten Tanah Laut
- 51) Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
- 52) Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin
- 53) Kantor Pertanahan Kabupaten Gunung Mas
- 54) Kantor Pertanahan Kabupaten Kapuas
- 55) Kantor Pertanahan Kabupaten Pulang Pisau
- 56) Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya
- 57) Kantor Pertanahan Kabupaten Berau
- 58) Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Kartanegara
- 59) Kantor Pertanahan Kota Balikpapan
- 60) Kantor Pertanahan Kota Samarinda
- 61) Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka
- 62) Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka Tengah
- 63) Kantor Pertanahan Kabupaten Belitung
- 64) Kantor Pertanahan Kota Pangkal Pinang
- 65) Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Bintan
- 66) Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Karimun
- 67) Kantor Pertanahan Nasional Kota Batam
- 68) Kantor Pertanahan Nasional Kota Tanjungpinang
- 69) Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan
- 70) Kantor Pertanahan Kabupaten Tanggamus
- 71) Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung
- 72) Kantor Pertanahan Kota Metro
- 73) Kantor Pertanahan Kabupaten Buru
- 74) Kantor Pertanahan Kabupaten Maluku Tengah
- 75) Kantor Pertanahan Kabupaten Maluku Tenggara
- 76) Kantor Pertanahan Kota Ambon
- 77) Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Tengah
- 78) Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Utara
- 79) Kantor Pertanahan Kota Ternate
- 80) Kantor Pertanahan Kota Tidore Kepulauan
- 81) Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Utara
- 82) Kantor Pertanahan Kabupaten Sumbawa
- 83) Kantor Pertanahan Kota Bima
- 84) Kantor Pertanahan Kota Mataram
- 85) Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang
- 86) Kantor Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Selatan
- 87) Kantor Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Utara
- 88) Kantor Pertanahan Kota Kupang
- 89) Kantor Pertanahan Kabupaten Biak Numfor
- 90) Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura
- 91) Kantor Pertanahan Kabupaten Keerom

- 92) Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Yapen
- 93) Kantor Pertanahan Kota Balikpapan
- 94) Kantor Pertanahan Kota Jayapura
- 95) Kantor Pertanahan Kabupaten Manokwari
- 96) Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir
- 97) Kantor Pertanahan Kabupaten Siak
- 98) Kantor Pertanahan Kota Dumai
- 99) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
- 100) Kantor Pertanahan Kabupaten Majene
- 101) Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju
- 102) Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Utara
- 103) Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar
- 104) Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng
- 105) Kantor Pertanahan Kabupaten Bone
- 106) Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang
- 107) Kantor Pertanahan Kota Palopo
- 108) Kantor Pertanahan Kabupaten Donggala
- 109) Kantor Pertanahan Kabupaten Parigi Moutong
- 110) Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi
- 111) Kantor Pertanahan Kota Palu
- 112) Kantor Pertanahan Kabupaten Bombana
- 113) Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe
- 114) Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan
- 115) Kantor Pertanahan Kota Kendari
- 116) Kantor Pertanahan Kota Manado
- 117) Kantor Pertanahan Kabupaten Agam
- 118) Kantor Pertanahan Kabupaten Pasaman Barat
- 119) Kantor Pertanahan Kota Padang
- 120) Kantor Pertanahan Kabupaten Lahat
- 121) Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ilir
- 122) Kantor Pertanahan Kota Lubuk Linggau
- 123) Kantor Pertanahan Kota Palembang
- 124) Kantor Pertanahan Kota Prabumulih
- 125) Kantor Pertanahan Kabupaten Dairi
- 126) Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang
- 127) Kantor Pertanahan Kabupaten Langkat
- 128) Kantor Pertanahan Kabupaten Serdang Bedagai
- 129) Kantor Pertanahan Kota Medan
- 130) Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi
- 131) Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor
- 132) Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan
- 133) Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Barat
- 134) Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Pusat
- 135) Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Timur
- 136) Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Utara
- 137) Kantor Pertanahan Kota Bekasi
- 138) Kantor Pertanahan Kota Bogor
- 139) Kantor Pertanahan Kota Depok
- 140) Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional disajikan dalam Grafik 2.4 sebagai berikut :

Grafik 2.4 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional



3. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	101,00
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Observasi yang dilakukan di Kementerian Dalam Negeri, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 6 produk pelayanan yang berada di 1 (satu) UPP, yaitu: Unit Layanan Administrasi (ULA) Kementerian Dalam Negeri. Beberapa indikator yang belum dipenuhi oleh Kementerian Dalam Negeri adalah (1) Ketersediaan Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus (Ram, Rambatan, Kursi Roda, Jalur Pemandu, Toilet Khusus, Ruang Menyusui, Dll), (2) Ketersediaan Pejabat/Petugas Pengelola Pengaduan, dan (3) Ketersediaan Pelayanan Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus.

4. Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi Republik Indonesia

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

Untuk Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 1 produk pelayanan yang berada di 1 (satu) UPP, yaitu: Direktorat Jenderal Pengembangan Kawasan Transmigrasi, Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi. Beberapa indikator yang belum dipenuhi oleh Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi adalah: (1) Jangka Waktu Penyelesaian, (2) Biaya/Tarif, (3) Ketersediaan Maklumat Layanan, (4) Ketersediaan Sarana Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus (Ram, Rambatan, Kursi Roda, Jalur Pemandu, Toilet Khusus, Ruang Menyusui, Dll), (5) Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll), (6) Ketersediaan Informasi Prosedur dan Tata Cara Penyampaian Pengaduan, (7) Ketersediaan Pejabat/Petugas Pengelola Pengaduan, (8) Ketersediaan Pelayanan Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus, (9) Ketersediaan Motto Pelayanan, (10) Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan, dan (11) Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

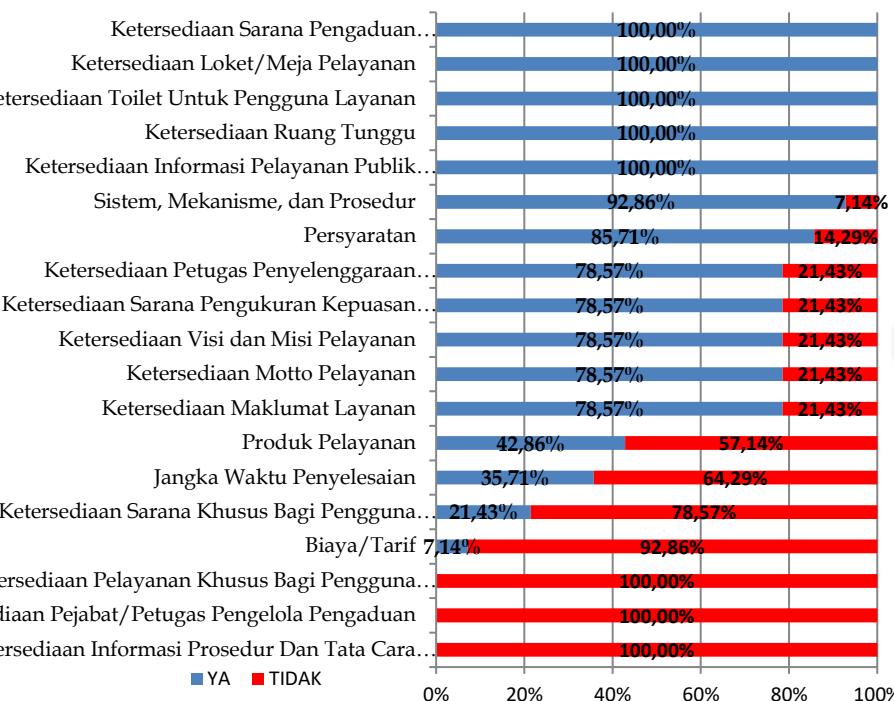
5. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	67,36
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Sedang

Penilaian yang dilakukan di Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 14 produk pelayanan yang tersebar di 3 (tiga) UPP, yaitu (1) Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi (EBTKE), (2) Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan, dan (3) Direktorat Jenderal Migas

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian ESDM disajikan dalam Grafik 2.5 sebagai berikut :

Grafik 2.5 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian ESDM



N:14

6. Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	95,97
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Kementerian Hukum dan HAM penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 8 produk pelayanan yang tersebar di 70 (tujuh puluh dua) UPP, yaitu :

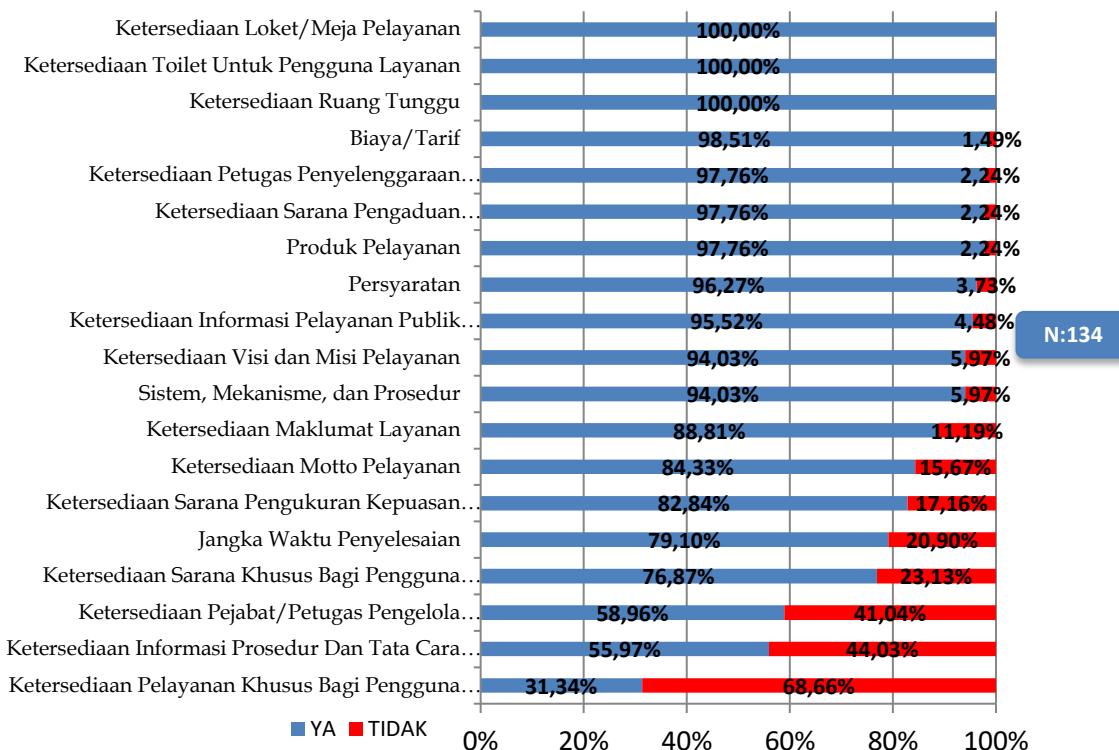
1. Kantor Imigrasi Kelas I Banda Aceh
2. Kantor Imigrasi Kelas III Meulaboh
3. Kantor Imigrasi Kelas I Denpasar
4. Kantor Imigrasi Kelas I Serang
5. Kantor Imigrasi Kelas II cilegon
6. Kantor Imigrasi Kelas I Bengkulu
7. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Surakarta
8. Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta
9. Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo
10. Kantor Imigrasi Klas I Jambi
11. Kantor Imigrasi Kelas II Sukabumi
12. Kantor Imigrasi Klas I Bandung
13. Kantor Imigrasi Kelas I Semarang
14. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya
15. Kantor Imigrasi Kelas I Malang
16. Kantor Imigrasi Kelas II Blitar
17. Kantor Imigrasi Kelas III Kediri

18. Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak
19. Kantor Imigrasi Kelas II Kota Singkawang
20. Kantor Imigrasi Kelas I Banjarmasin
21. Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya
22. Kantor Imigrasi Kelas I Balikpapan
23. Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda
24. Kantor Imigrasi Kelas III Tanjung Redeb
25. Kantor Imigrasi Kelas I Pangkal Pinang
26. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam
27. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang
28. Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun
29. Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Uban
30. Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung
31. Kantor Imigrasi Kelas III Kalianda
32. Kantor imigrasi kelas I Ambon
33. Kantor Imigrasi Kelas II Tual
34. Kantor Imigrasi Kelas I Ternate
35. Kantor Imigrasi Kelas II Tobelo
36. Kantor Imigrasi Kelas I Mataram
37. Kantor Imigrasi Kelas II Sumbawa Besar
38. kantor imigrasi kelas I kupang
39. Kantor Imigrasi Kelas I Jayapura
40. Kantor Imigrasi Kelas II Biak
41. Kantor Imigrasi Kelas II Manokwari
42. Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru
43. Kantor Imigrasi Kelas II Dumai
44. Kantor Imigrasi Kelas II Siak Sri Indrapura
45. Kantor Imigrasi Kelas II Tembilahan
46. Kantor Imigrasi Kelas II Mamuju
47. Kantor Imigrasi Kelas II Polewali Mandar
48. Kantor Imigrasi Kelas I Makassar
49. Kantor Imigrasi Kelas I Palu
50. Kantor Imigrasi Kelas I Kendari
51. Kantor Imigrasi Kelas I Manado
52. Kantor Imigrasi Kelas I Palembang
53. Kantor Imigrasi Kelas I Medan
54. Kantor Imigrasi Kelas I Polonia
55. Kantor Imigrasi Kelas II Belawan
56. Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Pusat
57. Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur
58. Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Utara
59. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Bandara Soekarno Hatta
60. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat
61. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Pusat
62. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan
63. Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang
64. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Priok
65. Kantor Imigrasi Kelas II Depok
66. Kantor Imigrasi Kelas II Kota Bekasi
67. Kantor Imigrasi Kelas II Kota Bogor
68. Unit Penerbitan Visa, Ditjen Imigrasi

69. Unit Pelayanan Terpadu Ditjen HaKI
 70. Direktorat Jenderal Pemasyarakatan

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

Grafik 2.6 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Hukum dan HAM



7. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia

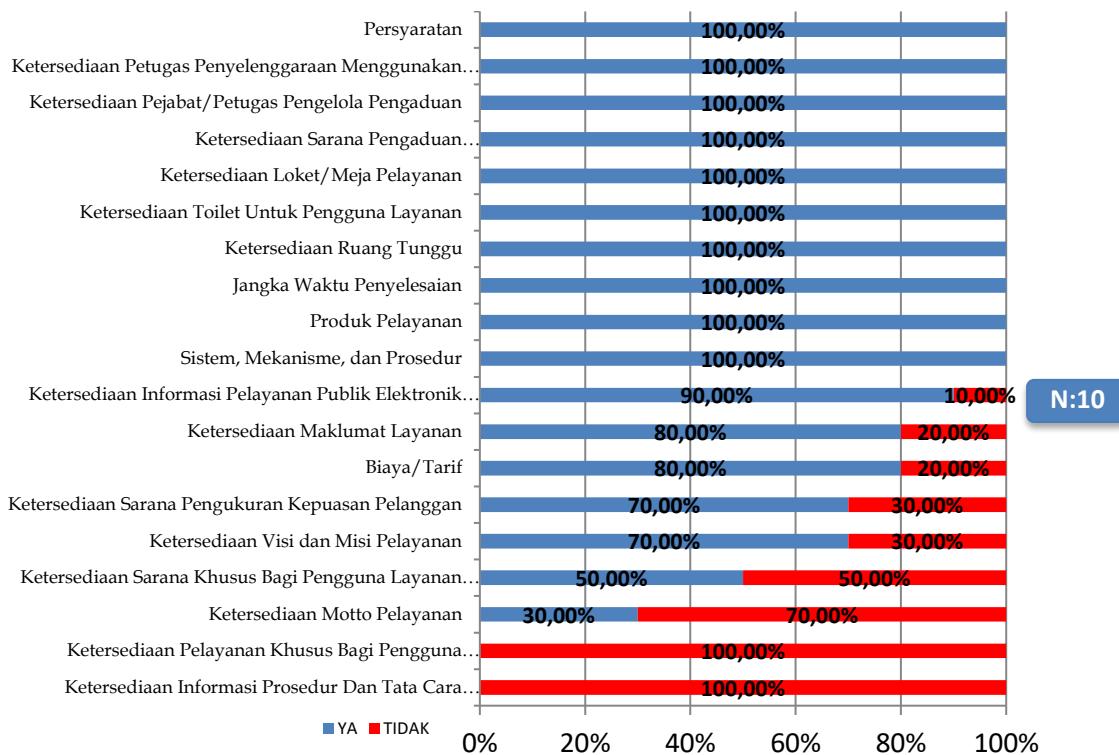
Nilai Kepatuhan :	90,25
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Observasi yang dilakukan di Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 10 produk pelayanan yang tersebar di 3 (tiga) UPP, yaitu (1) Biro Umum, Sekretariat Jenderal, (2) Pelayanan Terpadu Kehutanan, dan (3) Pelayanan Terpadu Lingkungan Hidup.

Meskipun secara umum tingkat kepatuhan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan masuk dalam kategori tinggi namun masih ada beberapa variabel yang masih belum terpenuhi yaitu varibel ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan serta variabel mengenai ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus.

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

Grafik 2.7 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan



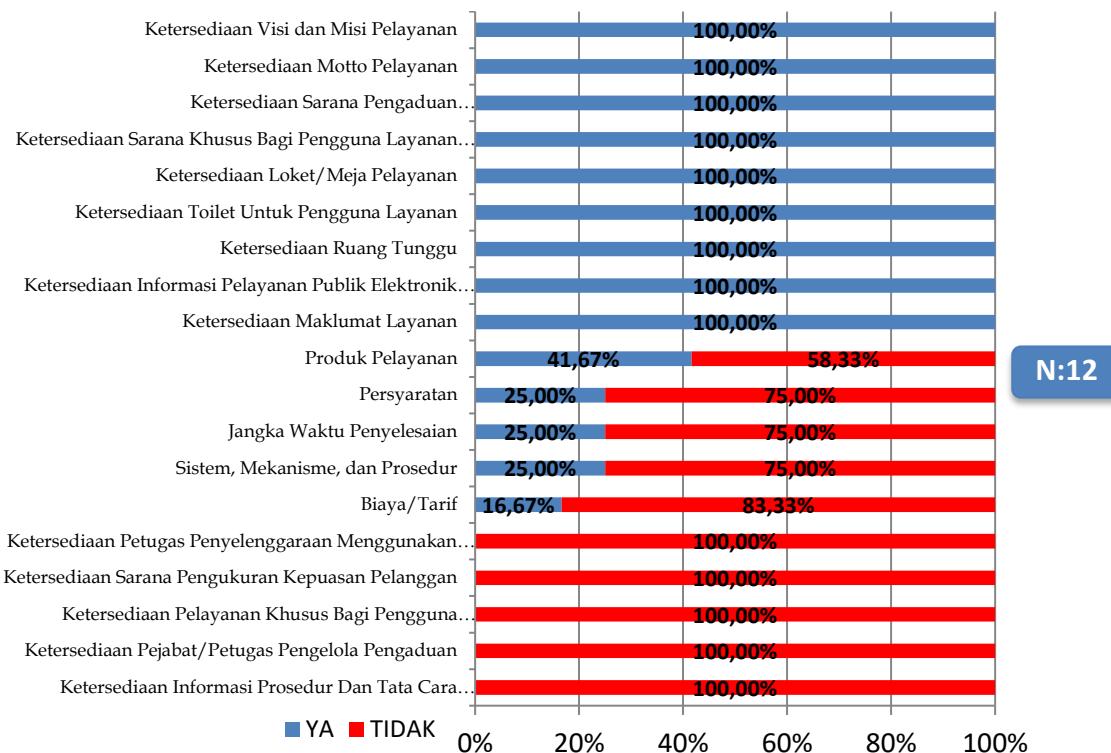
8. Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	60,58
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 12 produk pelayanan yang tersebar di 3 (tiga) UPP, yaitu (1) Direktorat Pengendalian Penangkapan Ikan, (2) Direktorat Pendayagunaan Pulau-pulau Kecil, dan (3) Direktorat Pendayagunaan Pesisir

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

Grafik 2.8 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Kelautan dan Perikanan



9. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

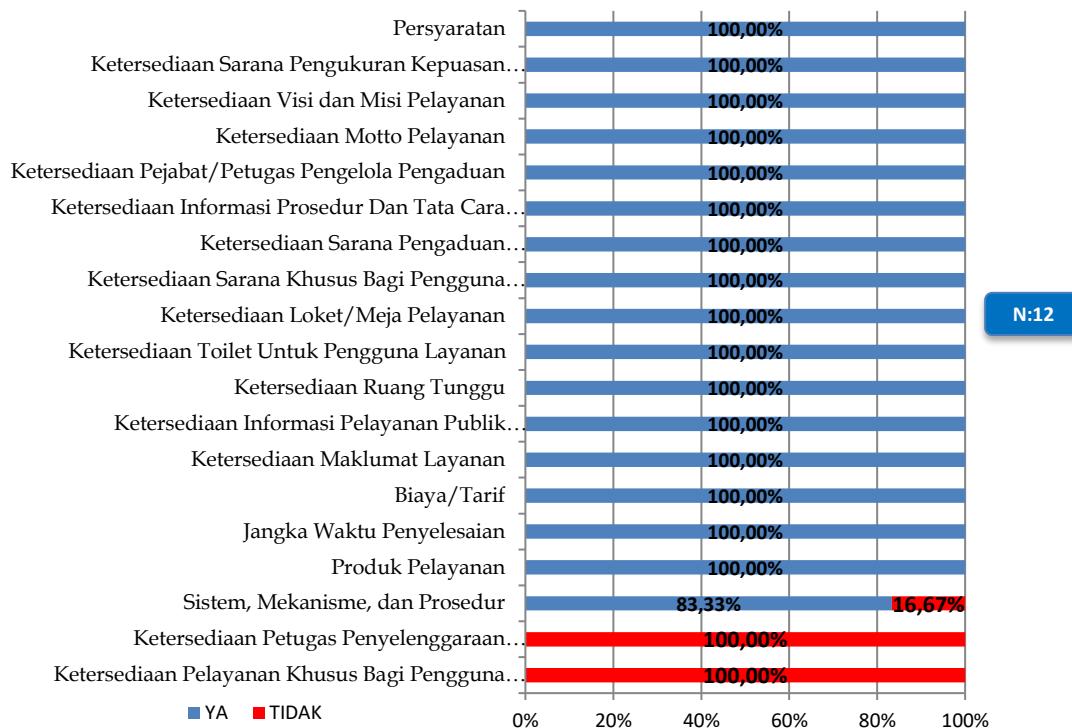
Nilai Kepatuhan :	104,50
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Kementerian Kesehatan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 12 produk pelayanan yang berada di 1 (satu) UPP, yaitu: Unit Pelayanan Terpadu Kementerian Kesehatan.

Meskipun secara umum tingkat kepatuhan Kementerian Kesehatan masuk dalam kategori tinggi namun masih ada beberapa variabel yang masih belum terpenuhi yaitu variabel ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus dan variabel mengenai ketersediaan petugas menggunakan atribut seperti id card/nametag dan papan nama.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Kesehatan disajikan dalam Grafik 2.9 sebagai berikut :

Grafik 2.9 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Kesehatan



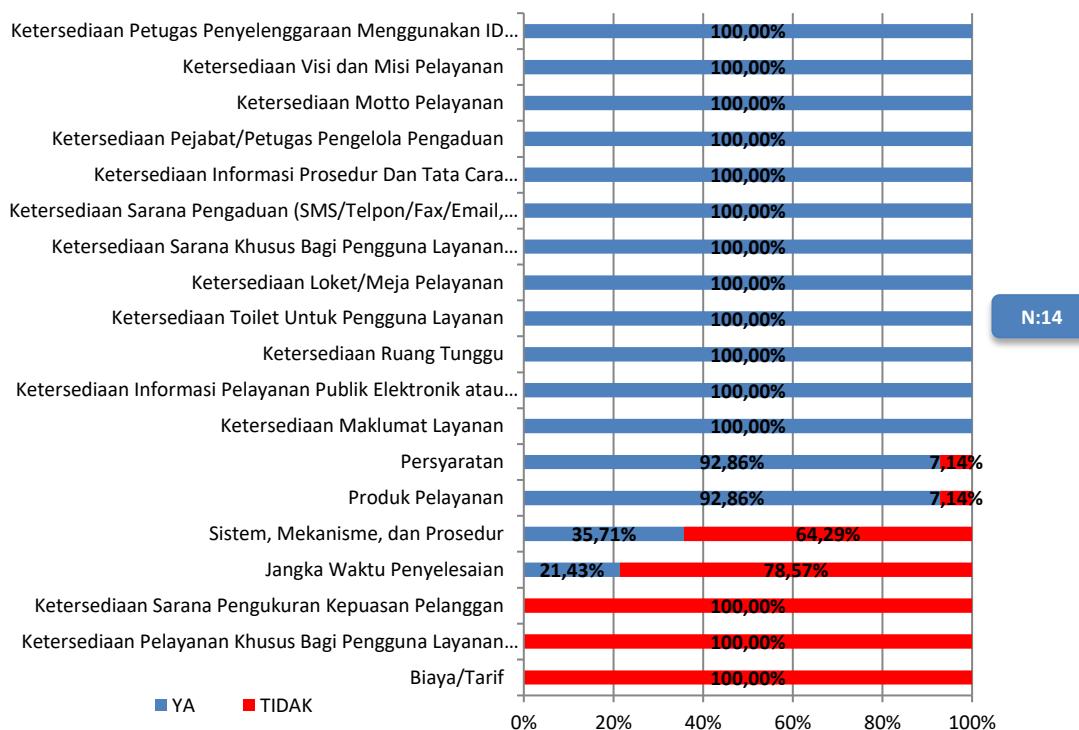
10. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	79,36
Zona Kepatuhan :	Sedang

Hasil observasi ORI di Kementerian Ketenagakerjaan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 14 produk pelayanan yang berada di 1 (satu) UPP, yaitu: Unit Pelayanan Terpadu Kementerian Ketenagakerjaan

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

Grafik 2.10 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Ketenagakerjaan



11. Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	83,50
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 1 produk pelayanan yang berada di 1 (satu) UPP, yaitu: Bagian Perizinan dan Kepatuhan Penilai, Aktuaria, dan Profesi Keuangan. Beberapa indikator yang belum dipenuhi oleh Kementerian Keuangan adalah (1) Biaya/Tarif, (2) Ketersediaan Pelayanan Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus, (3) Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

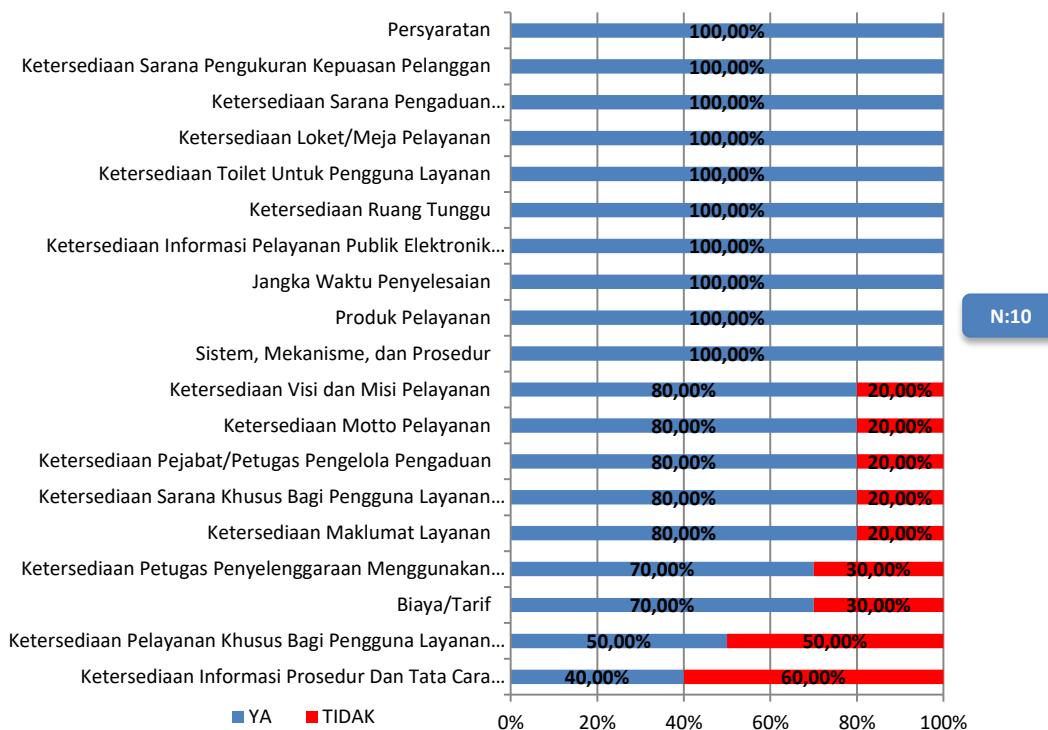
12. Kementerian Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	95,45
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Kementerian Komunikasi dan Informatika, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 10 produk pelayanan yang berada di 4 (empat) UPP, yaitu: (1) Direktorat Pos dan Informasi, (2) Dirjen E-Goverment, (3) Direktorat Operasi Sumber Daya, dan (4) Direktorat Telekomunikasi

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Komunikasi dan Informatika disajikan dalam Grafik 2.11 sebagai berikut :

Grafik 2.11 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Komunikasi dan Informatika



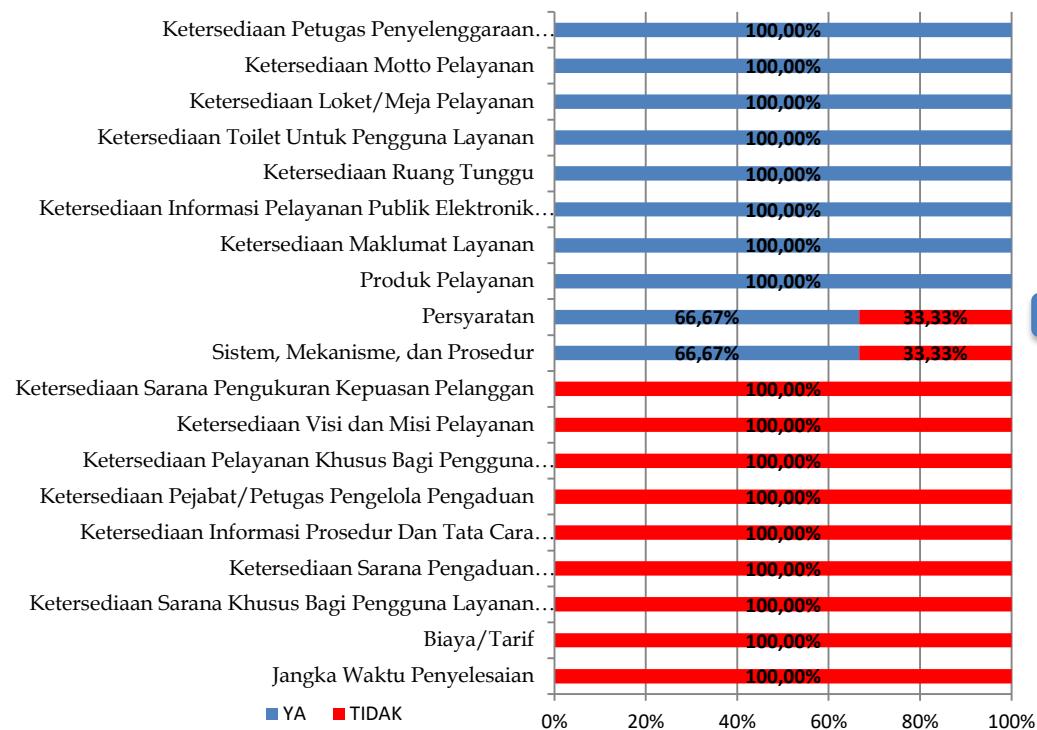
13. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	55,50
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Rendah

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, dilakukan terhadap 3 produk pelayanan yang berada di 2 (dua) UPP, yaitu: (1) Subdit Standardisasi dan Sertifikasi, dan (2) Subdit Pendirian dan Pendaftaran Koperasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah disajikan dalam Grafik 2.12 sebagai berikut :

Grafik 2.12 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah



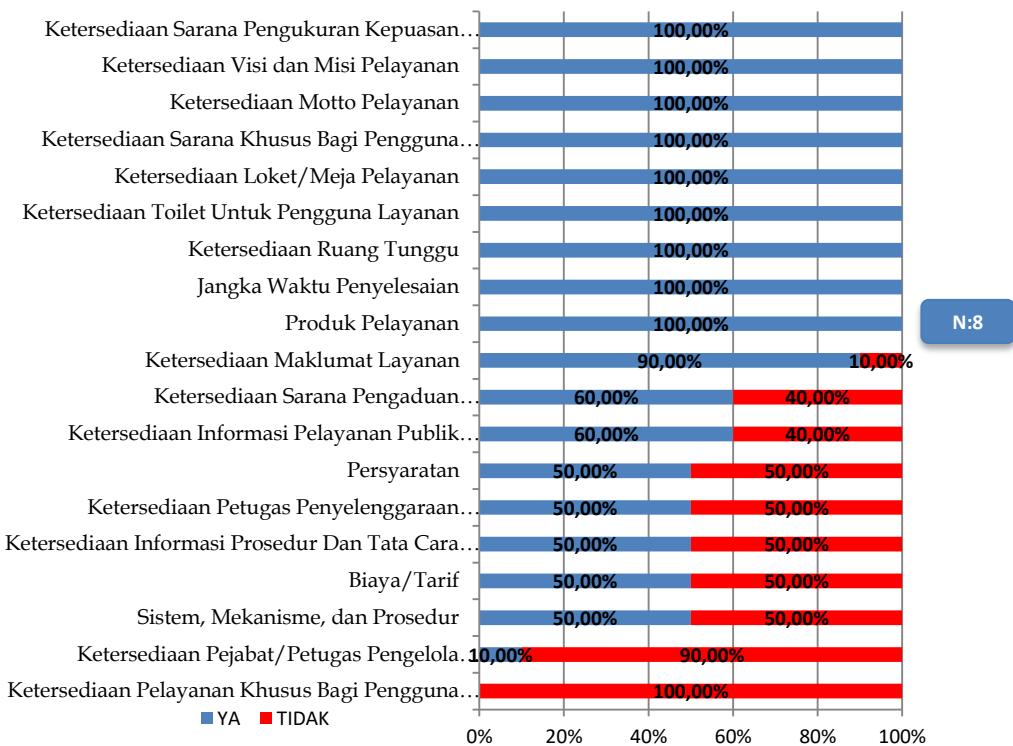
14. Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	78,25
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 8 produk pelayanan yang berada di 2 (dua) UPP, yaitu: (1) Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler , dan (2) Direktorat Jenderal Fasilitas Diplomasi

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

Grafik 2.13 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Luar Negeri



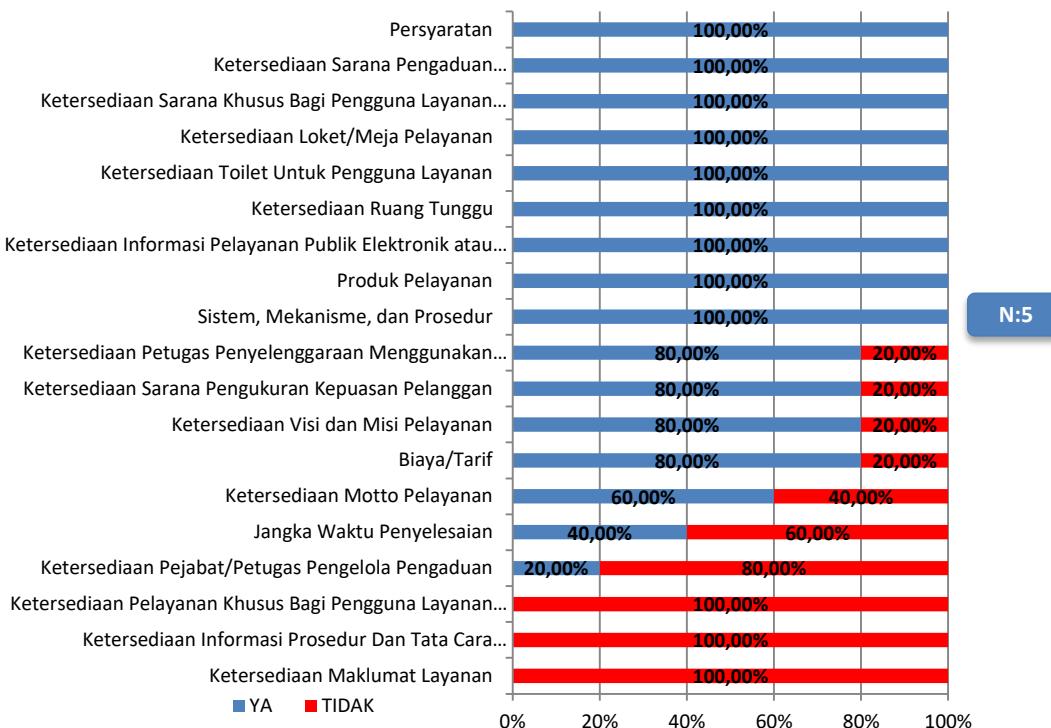
15. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	72,20
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 5 produk pelayanan yang berada di 3 (tiga) UPP, yaitu: (1) Direktorat Bina Penatagunaan Sumber Daya Air, (2) Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional IV DKI Jakarta, dan (3) Sub Direktorat Rumah Negara

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat disajikan dalam Grafik 2.14 sebagai berikut :

Grafik 2.14 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



16. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	71,00
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Sedang

Di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 1 produk pelayanan yang berada di 1 (satu) UPP, yaitu: Bagian Pengaduan Masyarakat. Beberapa indikator yang belum dipenuhi oleh Kementerian Keuangan adalah (1) Jangka Waktu Penyelesaian, (2) Biaya/Tarif, (3) Ketersediaan Pelayanan Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus, (4) Ketersediaan Moto Pelayanan, (5) Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan, (6) Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan Menggunakan ID Card, dan (6) Persyaratan.

17. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	93,10
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Tinggi

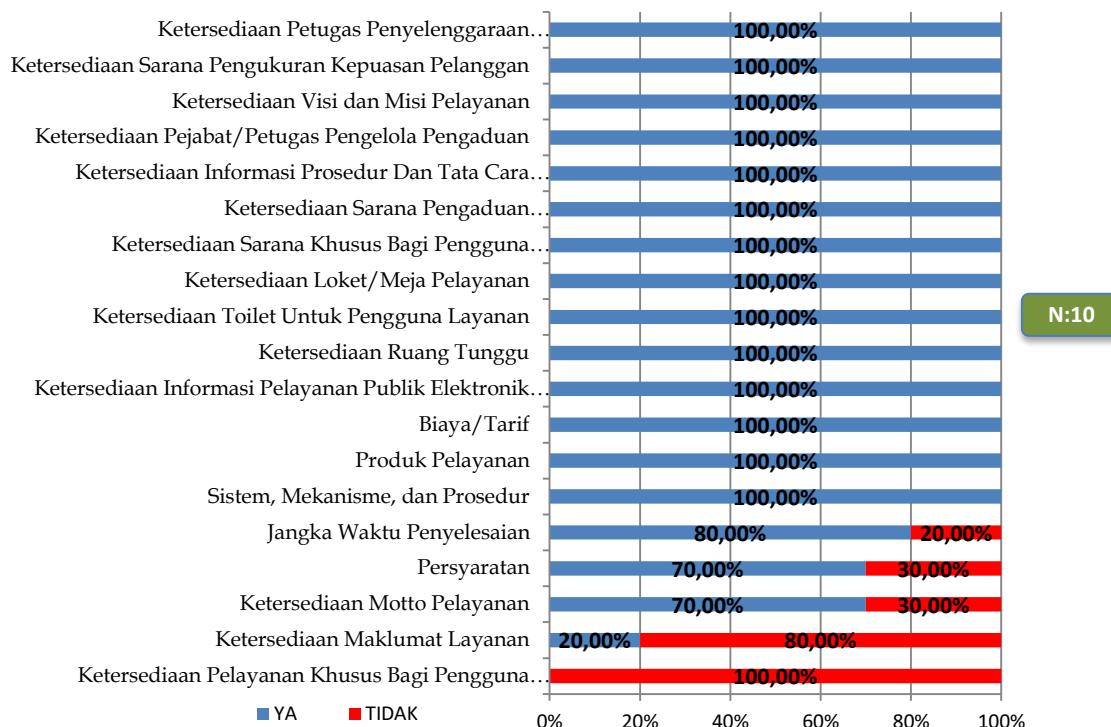
Observasi ORI di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 10 produk pelayanan yang berada di 4 (empat) UPP, yaitu: (1) Biro Perencanaan dan Kerja Sama

Luar Negeri, (2) Ditjen PAUD dan Dikmas, (3) Subdit Perencanaan Kebutuhan, Peningkatan Kulifikasi dan Kompetensi Guru, dan (4) Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan.

Meskipun secara umum tingkat kepatuhan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan masuk dalam kategori tinggi namun masih ada variabel yang masih belum terpenuhi sama sekali yaitu varibel ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan disajikan dalam Grafik 2.15 sebagai berikut

Grafik 2.15 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan



18. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	97,50
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Untuk Kementerian Perdagangan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 10 produk pelayanan yang berada di 1 (satu) UPP, yaitu: Unit Layanan Terpadu Kementerian Perdagangan. Beberapa indikator yang belum dipenuhi oleh Kementerian Perdagangan adalah: (1) Ketersediaan Informasi Prosedur dan Tata Cara Penyampaian Pengaduan, (2) Ketersediaan Pejabat/Petugas Pengelola Pengaduan, (3) Ketersediaan Pelayanan Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus, dan (4) Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

19. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia

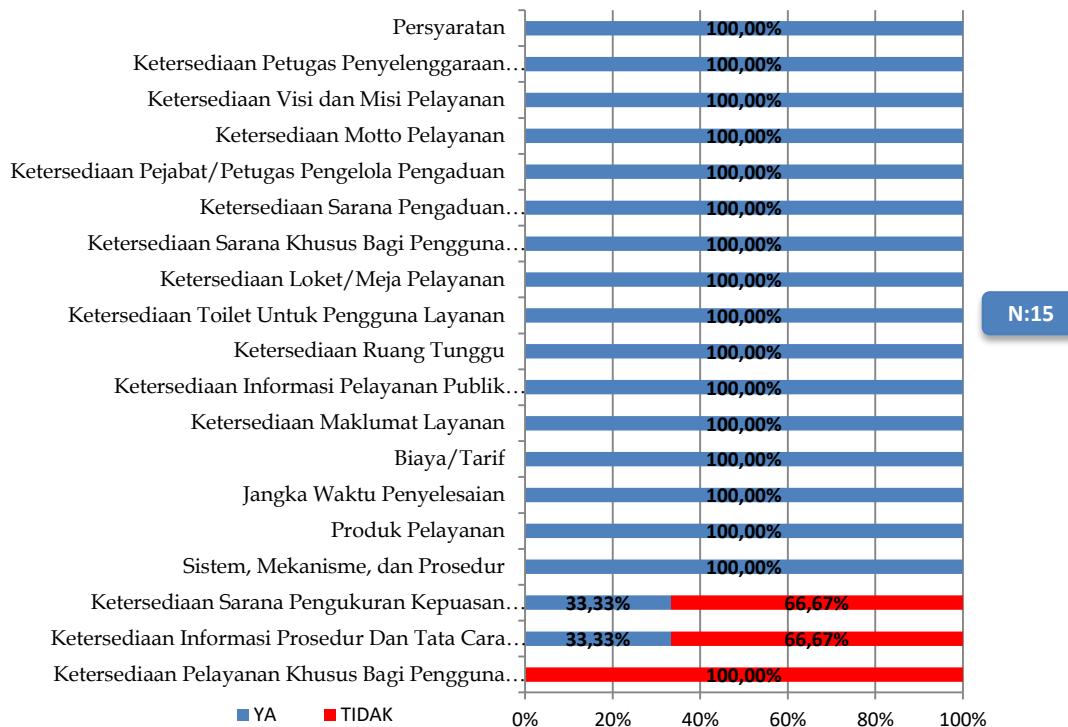
Nilai Kepatuhan :	104,33
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kementerian Perhubungan, dilakukan terhadap 15 produk pelayanan yang berada di 4 (empat) UPP, yaitu: (1) Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, (2) Direktorat Pelabuhan dan Penggerukan, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, (3) Direktorat Angkutan Udara, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, dan (4) Direktorat Keamanan Penerbangan, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara

Meskipun secara umum tingkat kepatuhan Kementerian Perhubungan masuk dalam kategori tinggi namun masih ada variabel yang masih belum terpenuhi yaitu varibel ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Perhubungan disajikan dalam Grafik 2.16 sebagai berikut :

Grafik 2.16 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Perhubungan



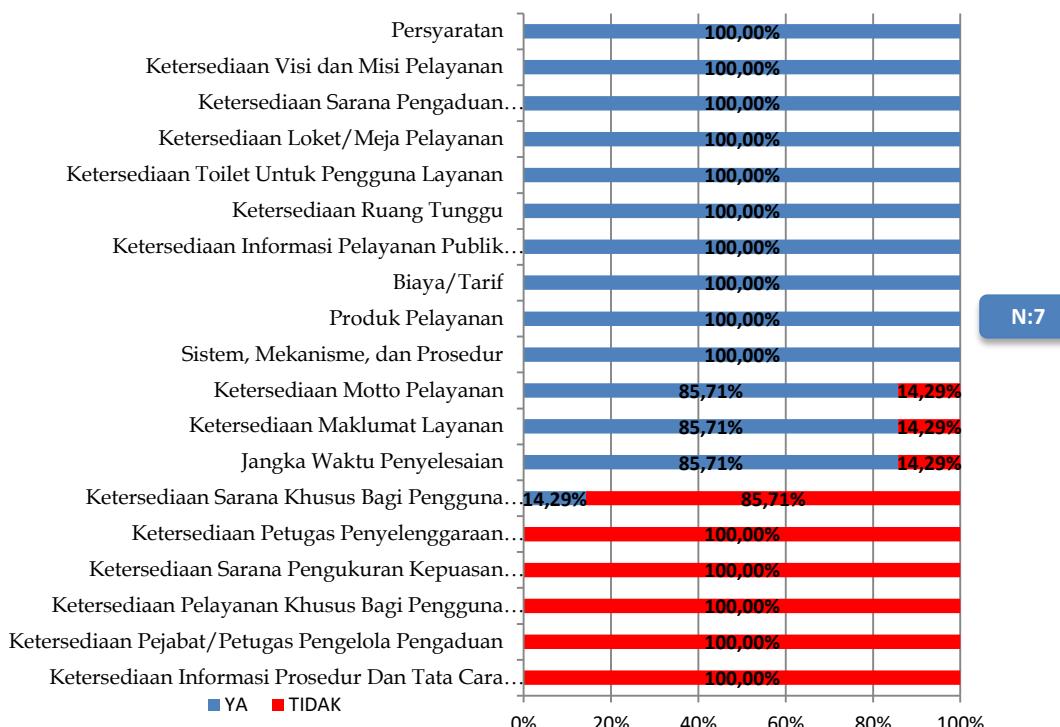
20. Kementerian Perindustrian Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	89,57
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 7 produk pelayanan yang berada di 3 (tiga) UPP, yaitu: (1) Balai Besar Kimia dan Kemasan, (2) Balai Sertifikasi Industri, dan (3) Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Perindustrian disajikan dalam Grafik 2.17 sebagai berikut :

Grafik 2.17 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Perindustrian



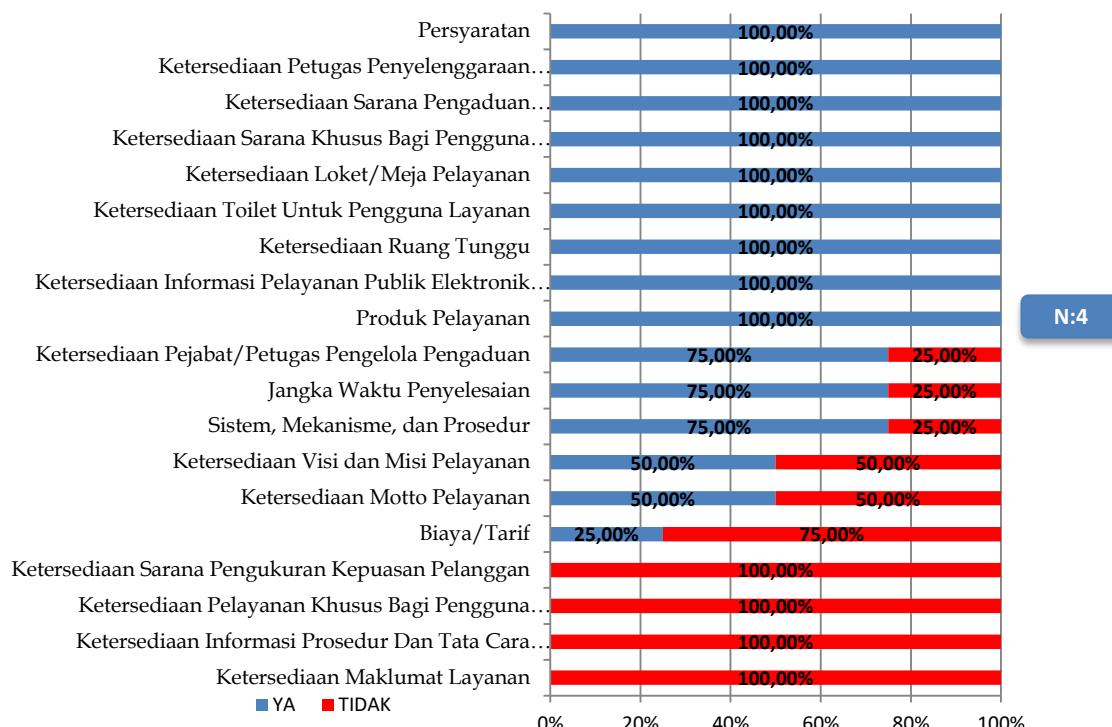
21. Kementerian Pertahanan Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	70,25
Zona Kepatuhan :	Sedang

Kementerian Pertahanan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 4 produk pelayanan yang berada di 4 (empat) UPP, yaitu: (1) Direktorat Strategi Pertahanan, (2) Direktorat Potensi Pertahanan, (3) Direktorat Teknologi dan Industri Pertahanan, dan (4) Direktorat Wilayah Pertahanan

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Pertahanan disajikan dalam Grafik 2.18 sebagai berikut :

Grafik 2.18 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Pertahanan



N:4

22. Kementerian Pertanian Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	98,62
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Untuk Kementerian Pertanian, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 10 produk pelayanan yang tersebar di 59 (lima puluh sembilan) UPP, yaitu:

1. Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman
2. Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian
3. Balai Besar Karantina Pertanian Belawan
4. Balai Besar Karantina Pertanian Makassar
5. Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta
6. Balai Besar Karantina Pertanian Surabaya
7. Balai Besar Karantina Pertanian Tanjung Priok
8. Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin
9. Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang Wilayah Kerja Bandara Raja Haji Fisabilillah
10. Balai Karantina Pertanian Kelas I Balikpapan
11. Balai Karantina Pertanian Kelas I Bandar Lampung
12. Balai Karantina Pertanian Kelas I Batam
13. Balai Karantina Pertanian Kelas I Batam Wilayah Kerja Bandara Hang Nadim
14. Balai Karantina Pertanian Kelas I Batam Wilayah Kerja Pelabuhan Punggur
15. Balai Karantina Pertanian Kelas I Denpasar
16. Balai Karantina Pertanian Kelas I Jayapura
17. Balai Karantina Pertanian Kelas I Jayapura Wilayah Kerja Bandar Udara Sentani
18. Balai Karantina Pertanian Kelas I Kupang
19. Balai Karantina Pertanian Kelas I Manado
20. Balai Karantina Pertanian Kelas I Mataram
21. Balai Karantina Pertanian Kelas I Palembang
22. Balai Karantina Pertanian Kelas I Pekanbaru
23. Balai Karantina Pertanian Kelas I Pekanbaru Wilayah Kerja Dumai
24. Balai Karantina Pertanian Kelas I Pekanbaru Wilayah Kerja Tembilahan
25. Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak
26. Balai Karantina Pertanian Kelas I Semarang
27. Balai Karantina Pertanian Kelas II Cilegon
28. Balai Karantina Pertanian Kelas II Kendari
29. Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangka Raya
30. Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu
31. Balai Karantina Pertanian Kelas II Pangka Pinang
32. Balai Karantina Pertanian Kelas II Pangkal Pinang
33. Balai Karantina Pertanian Kelas II Pangkal Pinang Wilayah Kerja Pelabuhan Laut Tanjung Pandan
34. Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang Wilayah Kerja Bandara Raja Haji Fisabilillah
35. Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang Wilayah Kerja Pelabuhan Sri Bintan Pura
36. Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang Wilayah Kerja Pelabuhan Sri Payung

37. Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan Wilayah Kerja Berau
38. Balai Karantina Pertanian Kelas II Ternate
39. Balai Karantina Pertanian Kelas II Ternate Wilayah Kerja Tobelo
40. Balai Karantina Pertanian Kelas II Yogyakarta
41. Balai Karantina Pertanian Kelas I Jambi
42. Balai Karantina Pertanian Wilayah Kerja Bandara Jalaluddin Gorontalo
43. Balai Karantina Pertanian Wilayah Kerja Pelabuhan Gorontalo
44. Stasiun Karantina Kelas I Sumbawa Besar Wilayah Kerja Kota bima
45. Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Ambon
46. Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Ambon Wilayah Kerja Namlea Kab. Buru
47. Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Bandung
48. Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Bengkulu
49. Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak
50. Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak Wilayah Kerja Serui
51. Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Samarinda
52. Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Sumbawa Besar
53. Stasiun Karantina Pertanian Kelas II Mamuju
54. Stasiun Karantina Pertanian Kelas II Manokwari
55. Stasiun Karantina Pertanian Kelas II Tanjung Balai Karimun
56. Stasiun Karantina Pertanian Kelas II Tanjung Balai Karimun Wilayah Kerja Pelabuhan Laut Parit Rempak
57. Stasiun Karantina Pertanian Kelas II Tanjung Balai Karimun Wilayah Kerja Pelabuhan Laut Parit Rempak
58. Stasiun Karantina Pertanian Kelas II Tanjung Balai Karimun Wilayah Kerja Pelabuhan Laut Tanjung Balai Karimun
59. Stasiun Karantina Pertanian Kelas II Tanjung Balai Karimun Wilayah Kerja Pelabuhan Tanjung Balai Karimun

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Pertanian disajikan dalam Grafik 2.19 sebagai berikut :

Grafik 2.19 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Pertanian



23. Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia

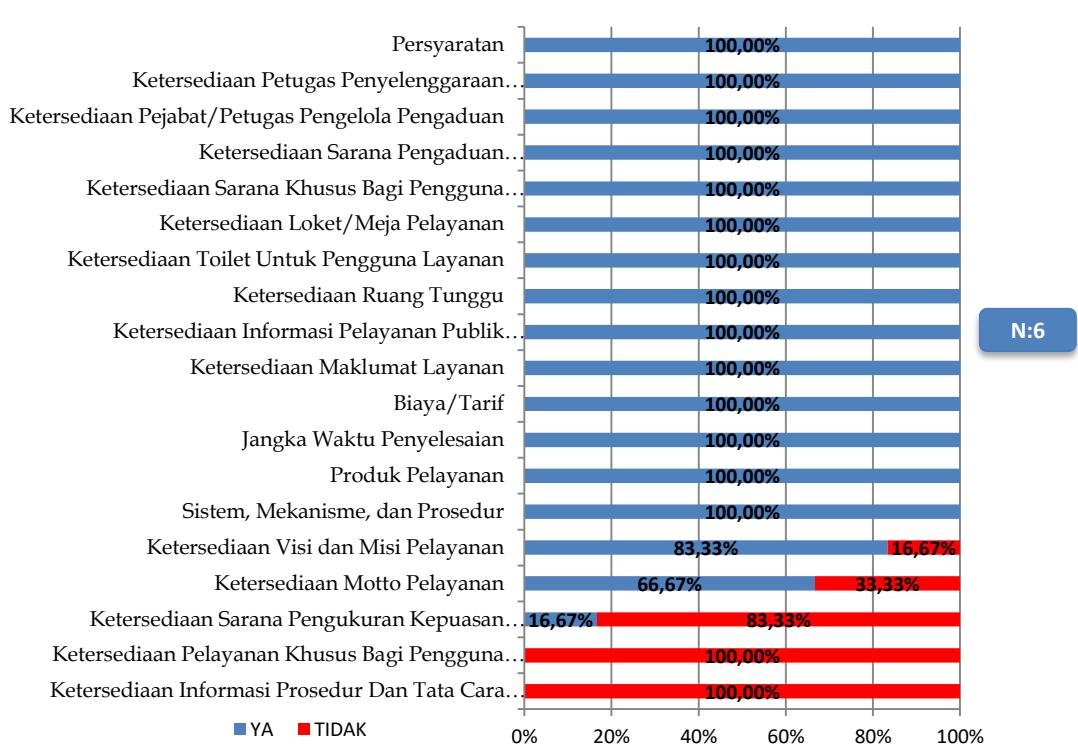
Nilai Kepatuhan :	101,92
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 6 produk pelayanan yang berada di 3 (tiga) UPP, yaitu: (1) Direktorat Kelembagaan dan Kerjasama, (2) Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, dan (3) Direktorat Penguatan Riset dan Pengembangan

Meskipun secara umum tingkat kepatuhan Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tingkat Tinggi masuk dalam kategori tinggi namun masih ada beberapa variabel yang masih belum terpenuhi yaitu varibel ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan dan variabel ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi disajikan dalam Grafik 2.20 sebagai berikut :

Grafik 2.20 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi



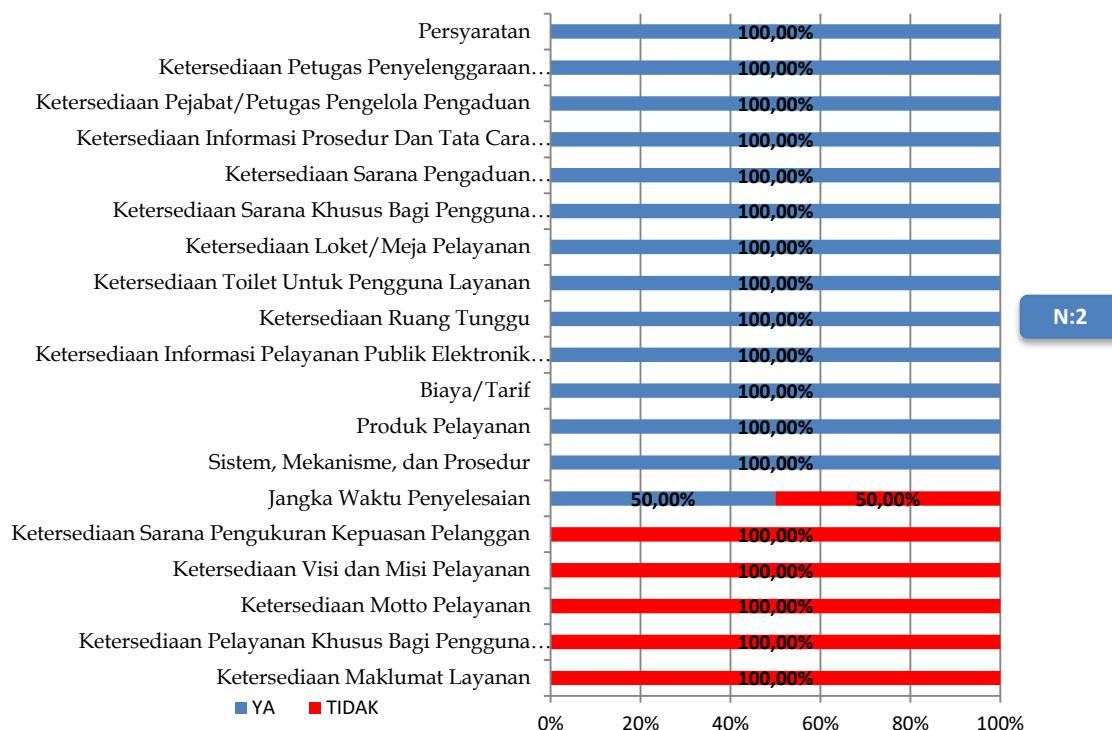
24. Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	78,50
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan di Kementerian Sekretariat Negara RI terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 2 produk pelayanan yang berada di 1 (satu) UPP, yaitu: Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Sekretariat Negara disajikan dalam Grafik 2.21 sebagai berikut :

Grafik 2.21 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Sekretariat Negara



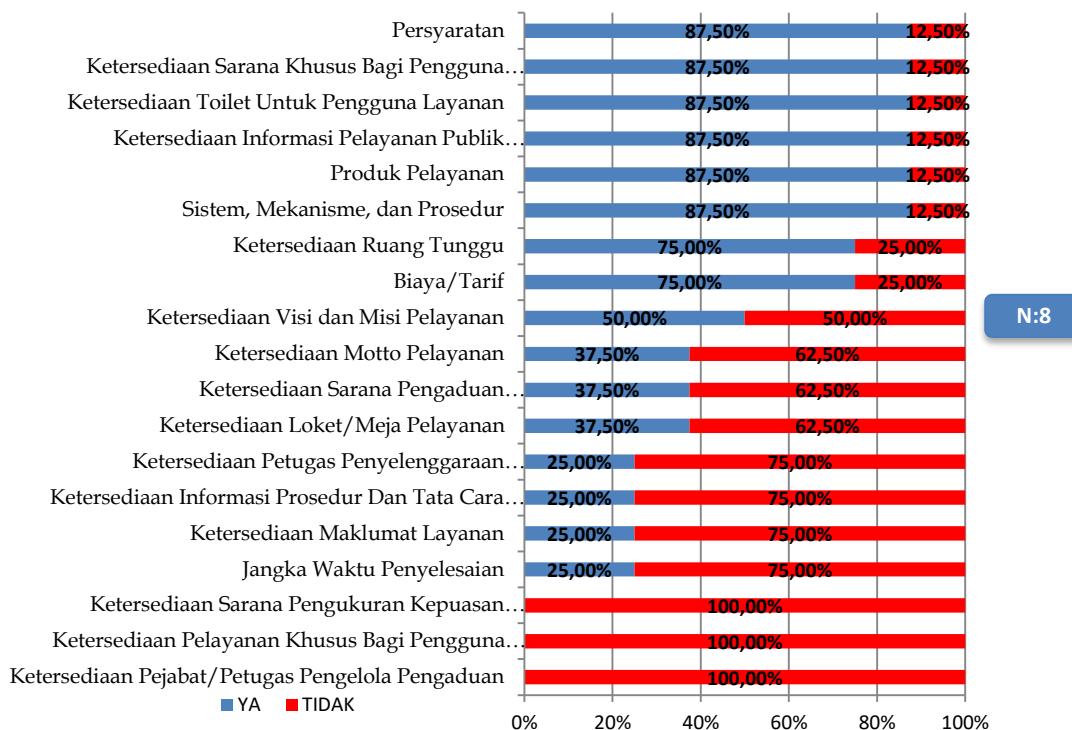
25. Kementerian Sosial Republik Indonesia

Nilai Kepatuhan :	58,88
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Kementerian Sosial, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 8 produk pelayanan yang berada di 5 (lima) UPP, yaitu: (1) Direktorat Kepahlawanan, Keperintisan dan Kesetiakawanan Sosial (K2KS), (2) Direktorat Pengumpulan dan Pengelolaan Sumber dana Bantuan Sosial (PPSDBS), (3) Direktorat Rehabilitasi Sosial KP Napza, (4) Direktorat Kesejahteraan Sosial Anak, dan (5) Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional Pekerja Sosial dan Penyuluhan Sosial

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Kementerian Sosial disajikan dalam Grafik 2.22 sebagai berikut :

Grafik 2.22 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kementerian Sosial





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB III



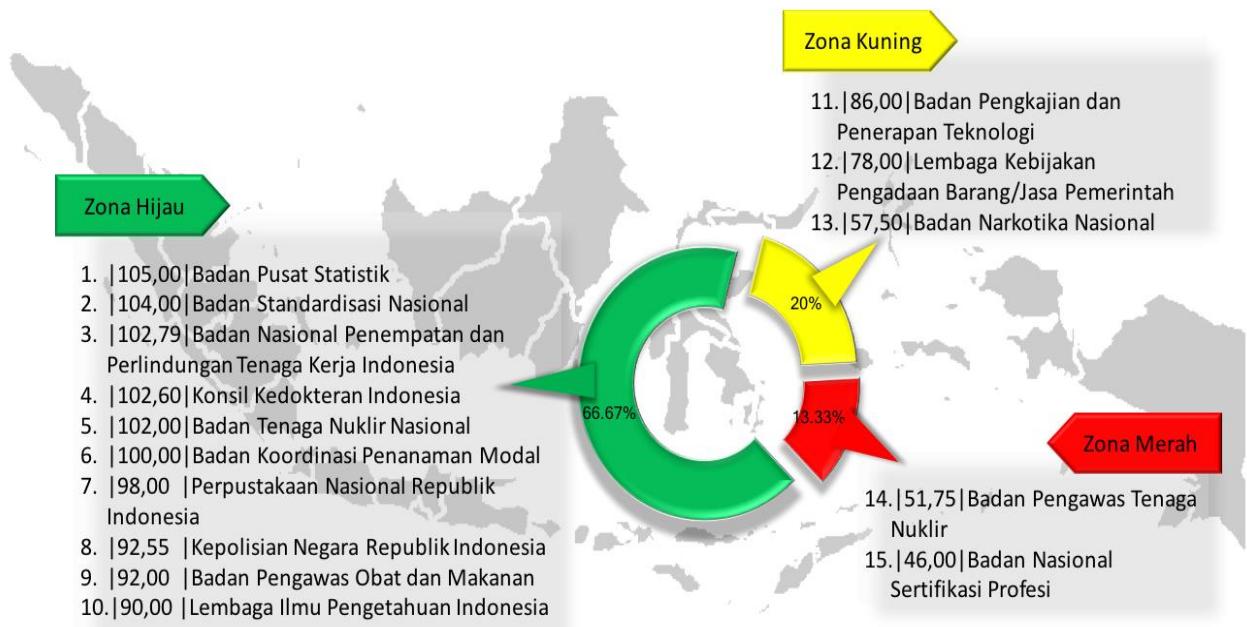
**POTRET KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK
TINGKAT LEMBAGA**

2016

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Lembaga

Kepatuhan Lembaga terhadap standar pelayanan publik menunjukkan angka yang cukup menggembirakan. Sebanyak 66,67 % atau 10 lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 20 % atau 3 lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan hanya 13,33 % atau 2 lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Berikut ini grafik yang menggambarkan zonasi Kepatuhan Lembaga :

Grafik 3.1 Zonasi Kepatuhan Lembaga Tahun 2016



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

1. Untuk variabel standar pelayanan :

- Sebesar 90,09 % 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. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.
- Dalam hal kepatuhan dalam mempublikasikan informasi sistem mekanisme prosedur, lembaga telah memberikan perhatian yang besar kepada indikator ini. Sebesar 91,33 % 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. Penyelenggara wajib menampilkan produk layanan atau *output* dari sebuah layanan agar pengguna layanan dapat mengetahui produk layanan apa saja yang ada pada sebuah UPP. Untuk indikator produk layanan di tingkat lembaga, sebesar 97,21% sudah mempublikasikan produk layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator produk layanan tinggi.
 - d. Ketidakjelasan kerap kali menimbulkan masalah, apalagi berkaitan dengan uang. Adanya kejelasan biaya/tarif pelayanan memberi ketenangan bagi pengguna layanan. Sebesar 95,98 % 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. Waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Hindari adagium "Kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat?". Hasil penilaian kepatuhan di lembaga terhadap indikator jangka waktu penyelesaian menemukan bahwa sebesar 81,11 % produk layanan di UPP pada lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan jangka waktu penyelesaian. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator jangka waktu penyelesaian sedang. Sudah saatnya penyelenggara layanan memampang waktu layanan bagi pengguna layanan. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan layanan masyarakat terjamin.
2. Indikator penilaian kepatuhan yang tidak kalah penting dengan standar pelayanan publik yaitu Maklumat Layanan. Lembaga yang sudah memampang maklumat layanan yaitu sebesar 85,76 % di UPP pada lembaga yang menjadi sampel penilaian. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel Maklumat Pelayanan pada tingkat sedang. Maklumat pelayanan benama lain janji layanan isinya adalah kesanggupan dan janji dalam menyelenggarakan pelayanan. Indikator ini wajib dipampang secara jelas. Maklumat Layanan ini berguna bagi pengguna pelayanan sebagai bentuk perjanjian sosial antara penyelenggara dan pengguna pelayanan.
 3. Sebesar 91,33 % 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 tinggi. 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. Hal ini bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman bagi pengguna layanan saat mengakses pelayanannya. Untuk variabel sarana, prasarana dan fasilitas di lembaga, prosentase kepatuhan terhadap variabel ini adalah sebagai berikut:

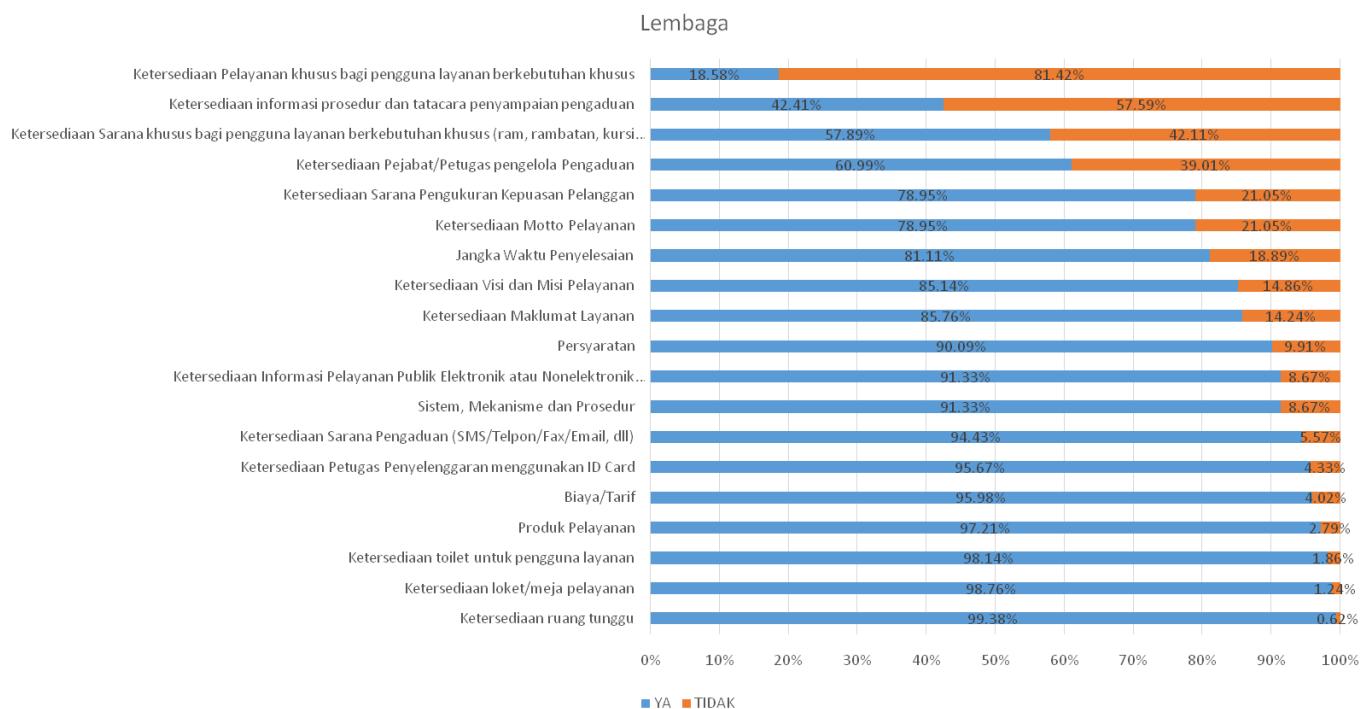
- a. Sebesar 99,38 % produk layanan di UPP pada lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan ruang tunggu. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator ruang tunggu tinggi.
 - b. Sebesar 98,14 % produk layanan di UPP pada lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan toilet untuk pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator toilet untuk pengguna layanan tinggi.
 - c. Sebesar 98,76 % 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 57,89 % produk layanan di UPP pada lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan sarana khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan lembaga terhadap indikator sarana khusus sedang.
 - b. Sebesar 18,58% 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 rendah.
6. Salah satu kewajiban penyelenggara layanan yaitu menerima dan menindaklanjuti keluhan/ laporan terkait pelayanan publik dari pengguna layanan. Cara menerima dan menindaklanjuti keluhan/ laporan dari pengguna layanan sesuai Permenpan RB Nomor 24 Tahun 2014 yaitu dengan melakukan pengelolaan pengaduan. Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan terhadap variabel ini, hasilnya adalah :
 - a. Sebesar 94,43 % 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 42,41 % 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 rendah.
 - c. Sebesar 60,99 % produk layanan di UPP pada lembaga 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, dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari

kebutuhan masyarakat. Hasil Penilaian Kepatuhan lembaga terhadap ketersediaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebesar 78,95 % produk layanan di UPP pada lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan SKM. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator SKM pada tingkatsedang.

8. Untuk variabel visi, misi dan motto pelayanan :
 - a. Kepatuhan lembaga dalam mempublikasikan visi dan misi kepada pengguna layanan masih berada di tingkat sedang yaitu sebesar 85,14 % dari produk Layanan di Unit Pelayanan Publik yang menjadi sampel.
 - b. Sebesar 78,95 % Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan motto layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator motto layanan sedang.
9. Kewajiban penyelenggara layanan yang tidak kalah penting adalah penggunaan atribut layanan/ *ID Card*. Hasil Penilaian Kepatuhan Lembaga menunjukkan sebesar 95,67 % 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 pada tingkat tinggi.

Rincian hasil penilaian kepatuhan terhadap variabel dan indikator disajikan dalam Grafik 3.2 sebagai berikut :

Grafik 3.2 Indikator dan Variabel di tingkat Lembaga



B. Kepatuhan Lembaga

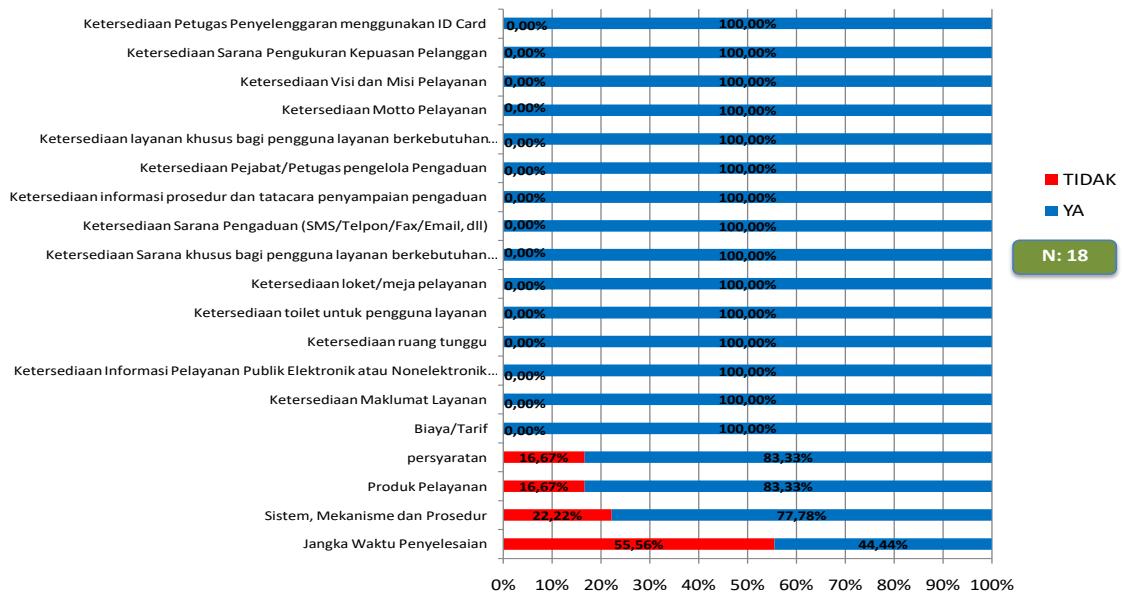
1. Badan Koordinasi Penanaman Modal

Nilai Kepatuhan :	100,00
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 18 (delapan belas) produk pelayanan yang tersebar di 2 (dua) UPP, yaitu: (1) Bagian Penanaman Modal, dan (2) Perizinan Terpadu. Dari 18 produk layanan yang ada di BKPM, terdapat 3 (tiga) indikator yang belum terpenuhi semuanya, antara lain Persyaratan, Produk Layanan, Sistem Mekanisme Prosedur dan Jangka Waktu Penyelesaian.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di BKPM disajikan dalam Grafik 3.3 sebagai berikut :

Grafik 3.3 Indikator dan Variabel Kepatuhan BKPM



2. Badan Narkotika Nasional

Nilai Kepatuhan :	57,50
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Badan Narkotika Nasional (BNN), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 1 produk pelayanan yang diselenggarakan oleh laboratorium BNN.

Hampir 60 persen indikator standar pelayanan publik yang tidak dapat dipenuhi oleh BNN, seperti tidak adanya kejelasan biaya/tarif, jangka waktu penyelesaian,

maklumat pelayanan dan sarana pengukuran kepuasan pelanggan. Belum lagi tidak tersedianya ruang tunggu, sarana khusus dan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, serta visi dan misi layanan. Begitu juga dalam hal pengelolaan pengaduan yang belum tersedianya pejabat/petugas pengaduan dan informasi prosedur serta tata cara pengaduan.

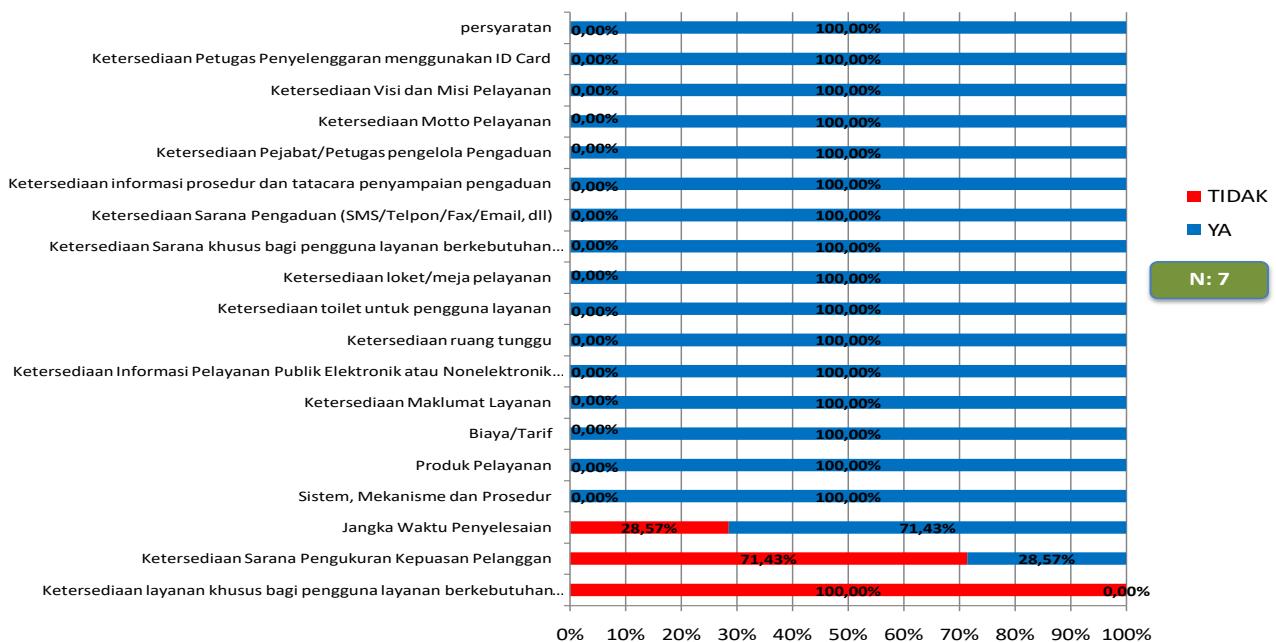
3. Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia

Nilai Kepatuhan :	102,79
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 7 (tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 2 (dua) UPP, yaitu: (1) BNP3TKI, dan (2) Unit Pelayanan Publik. BNP2TKI masuk dalam zona hijau, namun dari 7 (tujuh) produk pelayanan masih terdapat 3 indikator yang belum terpenuhi yaitu Jangka Waktu Penyelesaian, Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Indikator Ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus perlu menjadi perhatian karena hasil penilaian menunjukkan sebesar 100% produk layanan tidak patuh terhadap ini.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di BNP2TKI disajikan dalam Grafik 3.4 sebagai berikut :

Grafik 3.4 Indikator dan Variabel Kepatuhan BNP2TKI



4. Badan Nasional Sertifikasi Profesi

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	46,00
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Rendah

Di Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 1 produk pelayanan, yaitu yang diselenggarakan oleh Sekretariat BNSP. BNSP ternyata tidak mampu menerapkan standar pelayanan publik dengan baik. Dari hasil penilaian ORI, layanan penerbitan lisensi LSP tercatat hanya meraih nilai 46.00 sehingga dimasukkan ke dalam zona merah atau tingkat kepatuhan rendah.

5. Badan Pengawas Obat dan Makanan

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	92,00
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Tinggi

Di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 8 produk pelayanan. Beberapa indikator yang belum dipenuhi oleh BPOM adalah ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, ketersediaan Pejabat/Petugas pengelolaan pengaduan dan ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan.

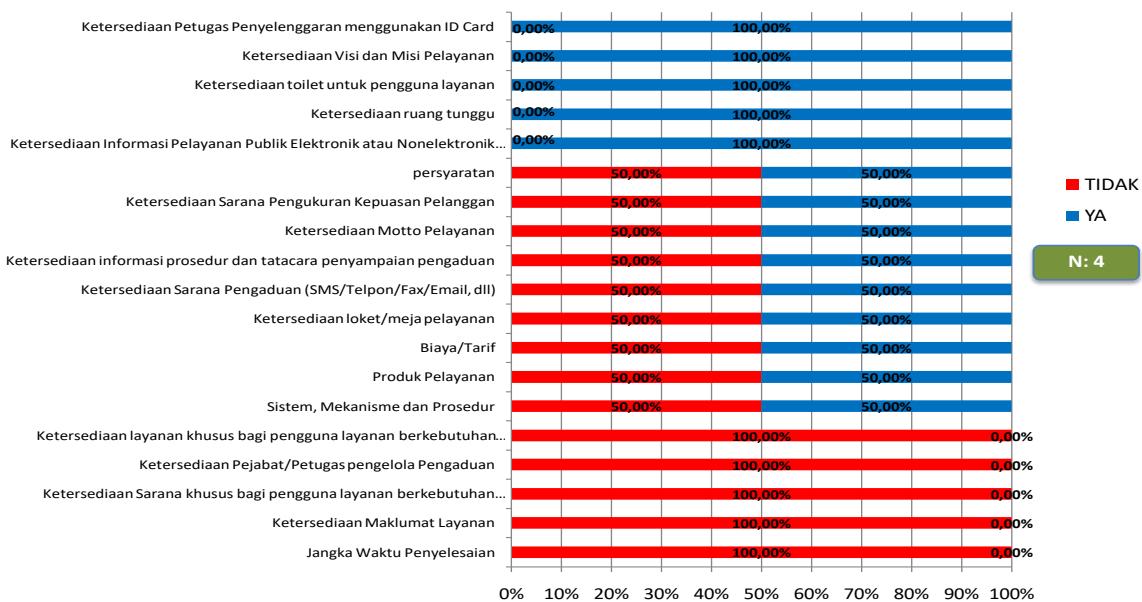
6. Badan Pengawas Tenaga Nuklir

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	51,75
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Rendah

Di Badan Pengawas Tenaga Nuklir (Bapeten), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 4 produk pelayanan, yaitu yang diselenggarakan oleh (1) Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radio Aktif (FRZR), dan (2) Direktorat Perizinan Instalasi dan Bahan Nuklir (IBN).

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Bapeten disajikan dalam Grafik 3.5 sebagai berikut :

Grafik 3.5 Indikator dan Variabel Kepatuhan Bapeten



7. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	86,00
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Sedang

Di Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 5 produk pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai Besar Teknologi Konversi Energi. Beberapa indikator yang belum dipenuhi oleh BPPT adalah Jangka Waktu Penyelesaian, Persyaratan, Motto Pelayanan, Layanan khusus dan Saranan Khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

8. Badan Pusat Statistik

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	105,00
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Tinggi

Di Badan Pusat Statistik (BPS), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap layanan data dan informasi statistik. Pelayanan ini nyaris sempurna dalam rangka pemenuhan komponen standar pelayanan publik, hanya indikator Pejabat/Petugas pengelola pengaduan yang belum terpenuhi.

9. *Badan Standardisasi Nasional*

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	104,00
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Tinggi

Di Badan Standarisasi Nasional (BSN), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 3 (tiga) produk layanan yang mana 1 produk layanan diselenggarakan oleh Bagian Layanan Jasa Issuer Identification Number dan 2 produk layanan diselenggarakan oleh Layanan Jasa Akreditasi. ORI memasukkan BSN ke dalam zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan tinggi karena produk layanannya berhasil meraup nilai nyaris sempurna yakni 104.00.

10. *Badan Tenaga Nuklir Nasional*

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	102,00
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Tinggi

Di Badan Tenaga Nuklir Nasional (Batan), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 2 (dua) produk layanan yang diselenggarakan oleh Pusat Teknologi Keselamatan dan Metrologi Radiasi. Penelitian ORI menempatkan Batan pada predikat kepatuhan tinggi dengan nilai 102,00 dengan indikator kepatuhan yang tidak dapat dipenuhi oleh Batan adalah pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan informasi, prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan.

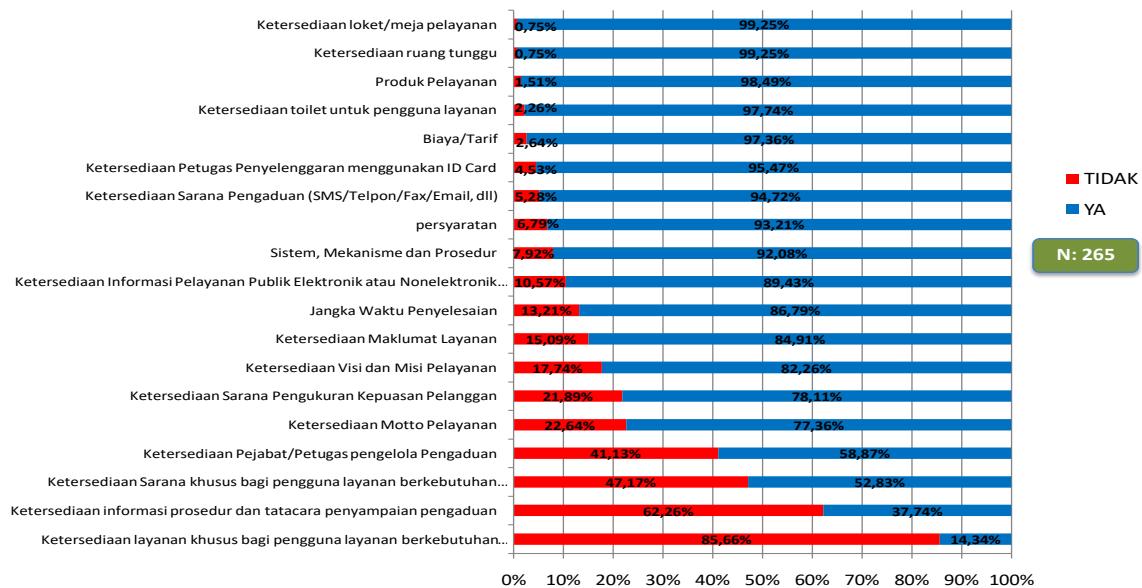
11. *Kepolisian Negara RI*

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	92,55
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Tinggi

ORI telah melakukan penelitian terhadap produk layanan penerbitan SIM baru dan perpanjangan SIM di 133 Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas SIM) Kepolisian Resor (Polres). Hasilnya secara rerata Polri memiliki tingkat kepatuhan tinggi atau berada di zona hijau.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di Polri disajikan dalam Grafik 3.6 sebagai berikut :

Grafik 3.6 Indikator dan Variabel Kepatuhan Kepolisian Negara RI



Adapun 133 Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas SIM) Kepolisian Resor (Polres) yang menjadi objek penilaian ORI adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Lokasi Penilaian Kepatuhan di Satpas SIM Polres

No	Satpas SIM	No	Satpas SIM
1.	Satpas SIM Satlantas Polres Aceh Tengah	68.	Satpas SIM Satlantas Polresta Samarinda
2.	Satpas SIM Satlantas Polres Pidie	69.	Satpas SIM Satlantas Polres Bangka
3.	Satpas SIM Satlantas Polres Badung	70.	Satpas SIM Satlantas Polres Bangka Tengah
4.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Tangerang	71.	Satpas SIM Satlantas Polres Belitung
5.	Satpas SIM Satlantas Polres Serang	72.	Satpas SIM Satlantas Polres Pangkalpinang
6.	Satpas SIM Satlantas Polres Bone Bolango	73.	Satpas SIM Satlantas Polres Bintan
7.	Satpas SIM Satlantas Polres Gorontalo	74.	Satpas SIM Satlantas Polres Karimun
8.	Satpas SIM Satlantas Polres Banjarbaru	75.	Satpas SIM Satlantas Polres Tanjungpinang
9.	Satpas SIM Satlantas Polres Buru	76.	Satpas SIM Satlantas Polresta Barelang
10.	Satpas SIM Satlantas Polres Halmahera Utara	77.	Satpas SIM 2526 Satlantas Polresta Bandar Lampung
11.	Satpas SIM Satlantas Polres Pinrang	78.	Satpas SIM 2535 Satlantas Polres Kota Metro
12.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Manado	79.	Satpas SIM Satlantas Polres Lampung Selatan
13.	Satpas SIM Satlantas Polres Lahat	80.	Satpas SIM Satlantas Polres Tanggamus
14.	Satpas SIM Satlantas Polresta Palembang	81.	Satpas SIM Satlantas Polres Maluku Tengah

No	Satpas SIM	No	Satpas SIM
15.	Satpas SIM 1220 Satlantas Polresta Bekasi Kota	82.	Satpas SIM Satlantas Polres Maluku Tenggara
16.	Satpas SIM Satlantas Polres Bekasi	83.	Satpas SIM Satlantas Polres Pulau Ambon dan Pulau Lease
17.	Satpas SIM Satlantas Polres Bogor	84.	Satpas SIM Satlantas Polres Halmahera Tengah
18.	Satpas SIM Satlantas Polres Gianyar	85.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Ternate
19.	Satpas SIM Satlantas Polres Karang Asem	86.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Tidore Kepulauan
20.	Satpas SIM Satlantas Polresta Denpasar	87.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota bima
21.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Cilegon	88.	Satpas SIM Satlantas Polres Sumbawa
22.	Satpas SIM Satlantas Polres Metro Tangerang	89.	Satpas SIM Satlantas Polresta Mataram
23.	Satpas SIM Satlantas Polres Bengkulu	90.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten kupang
24.	Satpas SIM Satlantas Polres Bengkulu Utara	91.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Kupang
25.	Satpas SIM Satlantas Polres Lebong	92.	Satpas SIM Satlantas Polres timor Tengah selatan
26.	Satpas SIM Satlantas Polres Mukomuko	93.	Satpas SIM Satlantas Polres timor Tengah utara
27.	Satpas SIM Satlantas Polres Banyumas	94.	Satpas SIM Satlantas Polres Biak Numfor
28.	Satpas SIM Satlantas Polres Sleman	95.	Satpas SIM Satlantas Polres Jayapura
29.	Satpas SIM Satlantas Polres Temanggung	96.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Keerom
30.	Satpas SIM Satlantas Polresta Surakarta	97.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Kepulauan Yapen
31.	Satpas SIM Satlantas Polresta Yogyakarta	98.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Jayapura
32.	Satpas SIM Satlantas Polres Boalemo	99.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Manokwari
33.	Satpas SIM Satlantas Polres gorontalo kota	100.	Satpas SIM Satlantas Polres Dumai
34.	Satpas SIM Satlantas Polres Kerinci	101.	Satpas SIM Satlantas Polres Indragiri Hilir
35.	Satpas SIM Satlantas Polres Muaro Jambi	102.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Siak
36.	Satpas SIM Satlantas Polres Resor Kerinci	103.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Pekanbaru
37.	Satpas SIM Satlantas Polres Tanjung Jabung Timur	104.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Polewali Mandar
38.	Satpas SIM Satlantas Polresta Jambi	105.	Satpas SIM Satlantas Polres Majene
39.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Ciamis	106.	Satpas SIM Satlantas Polres Mamuju
40.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Garut	107.	Satpas SIM Satlantas Polres Mamuju Utara
41.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Sukabumi	108.	Satpas SIM Satlantas Polres Bantaeng
42.	Satpas SIM Satlantas Polres Majalengka	109.	Satpas SIM Satlantas Polres Bone

No	Satpas SIM	No	Satpas SIM
43.	Satpas SIM Satlantas Polrestabes Bandung	110.	Satpas SIM Satlantas Polres Palopo
44.	Satpas SIM Satlantas Polres Batang	111.	Satpas SIM Satlantas Polres Donggala
45.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Kudus	112.	Satpas SIM Satlantas Polres Parigi Moutong
46.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Salatiga	113.	Satpas SIM Satlantas Polres Palu
47.	Satpas SIM Satlantas Polrestabes Semarang	114.	Satpas SIM Satlantas Polres Sigi
48.	Satpas SIM Satlantas Polres Kediri	115.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Bombana
49.	Satpas SIM Satlantas Polres kota Blitar	116.	Satpas SIM Satlantas Polres Konawe
50.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Malang	117.	Satpas SIM Satlantas Polres Konawe Selatan
51.	Satpas SIM Satlantas Polres Pasuruan	118.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Kendari
52.	Satpas SIM Satlantas Polresta Surabaya	119.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Agam
53.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Pontianak	120.	Satpas SIM Satlantas Polres Pasaman Barat
54.	Satpas SIM Satlantas Polres Mempawah	121.	Satpas SIM Satlantas Polresta Padang
55.	Satpas SIM Satlantas Polres Sambas	122.	Satpas SIM Satlantas Polres Prabumulih
56.	Satpas SIM Satlantas Polres Singkawang	123.	Satpas SIM Satlantas Polres Lubuklinggau
57.	Satpas SIM Satlantas Polres Banjar	124.	Satpas SIM Satlantas Polres Ogan Komering Ilir
58.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Hulu Sungai Tengah	125.	Satpas SIM Satlantas Polres Dairi
59.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Tanah Laut	126.	Satpas SIM Satlantas Polres Deli Serdang
60.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Banjarmasin	127.	Satpas SIM Satlantas Polres Langkat
61.	Satpas SIM Satlantas Polres Gunung Mas	128.	Satpas SIM Satlantas Polres Serdang Bedagai
62.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Pulang Pisau	129.	Satpas SIM Satlantas Polresta Medan
63.	Satpas SIM Satlantas Polres Kapuas	130.	Satpas SIM Ditlantas Polda Metro Jaya
64.	Satpas SIM Satlantas Polres Palangkaraya	131.	Satpas SIM Satlantas Kota Depok
65.	Satpas SIM Satlantas Polres Kabupaten Berau	132.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Tangerang Selatan
66.	Satpas SIM Satlantas Polres Kota Balikpapan	133.	Satpas SIM Satlantas Polresta Bogor
67.	Satpas SIM Satlantas Polres Kutai Kartanegara		

12. Konsil Kedokteran Indonesia

Nilai Kepatuhan :	102,60
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Konsil Kedokteran Indonesia (KKI), penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 5 (lima) produk layanan. Penelitian ORI menempatkan Batan pada predikat kepatuhan tinggi dengan nilai 102,60 dengan indikator kepatuhan yang tidak dapat dipenuhi oleh KKI adalah pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan informasi, prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan.

13. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia

Nilai Kepatuhan :	90,00
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Hasil penelitian kepatuhan ORI terhadap produk layanan Penerbitan ISSN yang berada di bawah naungan Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah (PDII) menunjukkan tingkat kepatuhan tinggi dari Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIP) dalam menyediakan komponen standar pelayanan publik. Meskipun demikian, masih ada beberapa indikator yang harus dipenuhi, yaitu : Sarana Pengaduan (MMS/Telpon/Fax/Email) dan Informasi Prosedur dan Tatacara Penyampaian Pengaduan, serta Pejabat/Petugas Pengelola Pengaduan. Begitu pula dengan Petugas penyelenggara menggunakan *ID Card*, Sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

14. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Nilai Kepatuhan :	78,00
Zona Kepatuhan :	Sedang

Hasil penelitian kepatuhan ORI terhadap satu produk layanan yang berada di bawah naungan layanan administrasi profesi pengadaan menunjukkan bahwa Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) belum sepenuhnya mampu memenuhi ketersediaan komponen standar pelayanan publik. Hasil penilaian ORI menunjukkan bahwa beberapa indikator masih perlu dipenuhi oleh LKPP yaitu ketersediaan informasi persyaratan, biaya/tarif, jangka waktu penyelesaian layanan dan layanan khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus.

15. *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	98,00
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Tinggi

Penelitian kepatuhan dilakukan terhadap Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi yang mengelola layanan Pembuatan Keanggotaan Perpustakaan. Hasilnya Perpustakaan Nasional (Perpusnas) RI sudah patuh dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik dengan tingkat kepatuhan tinggi.

Namun demikian, jika ditilik lebih dalam, ada beberapa indikator kepatuhan yang tidak terpenuhi, misalnya Perpusnas belum menyediakan persyaratan, informasi biaya/tarif layana, jangka waktu penyelesaian dan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB IV



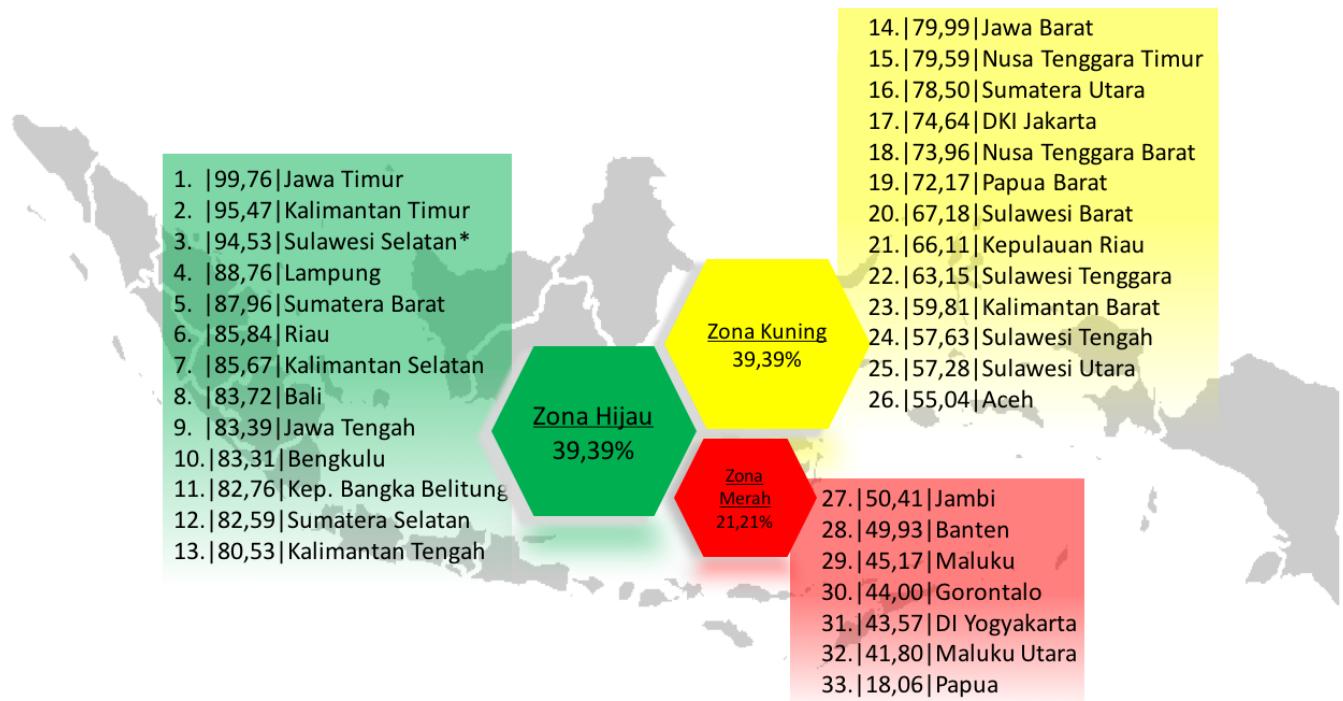
**POTRET KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK
TINGKAT PEMERINTAH PROVINSI**

2016

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Provinsi

Observasi terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di tingkat Pemerintah Provinsi (Pemprov) menunjukkan bahwa sebanyak 21,21% atau 7 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 39,39% atau 13pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 39,39% atau 13pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 4.1 Zonasi Kepatuhan Pemerintah Provinsi Tahun 2016



Keterangan : *)Merupakan Hasil Sementara, belum merepresentasikan hasil kepatuhan unit pelayanan publik di Provinsi tersebut

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

1. Kepedulian Pemerintah Provinsi dalam menginformasikan standar pelayanan publik dapat dikatakan cukup baik, karena beberapa indikator pada standar pelayanan publik berada tingkat kepatuhan tinggi dan sedang.
 - a. 81,81% produk layanan di SKPD pada Pemprov yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan persyaratan. Nilai indikator tersebut menunjukkan tingkat kepatuhan tinggi.
 - b. 81,33% produk layanan di SKPD pada Pemprov yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan sistem, mekanisme dan prosedur. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan terhadap indikator sistem, mekanisme dan prosedur tinggi.
 - c. 88,49% produk layanan di SKPD pada Pemprov yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan produk layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator produk layanan tinggi.

- d. 77,52% produk layanan di SKPD pada Pemprov yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan biaya/tarif layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator biaya/tarif layanan sedang.
- e. 75,94% produk layanan di SKPD pada Pemprov yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan jangka waktu penyelesaian. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator jangka waktu penyelesaian sedang.

Dari nilai tingkat kepatuhan 5 indikator standar pelayanan diatas sangat memungkinkan membuat pengguna layanan dapat dengan mudah mengetahui seluruh informasi yang dibutuhkan dalam menggunakan pelayanan publik. Namun patut disadari keterbukaan informasi atas Standar Pelayanan tersebut yang diimplementasikan di SKPD masih banyak yang tidak diketahui oleh pengguna layanan karena komponen-komponen yang diinformasikan masih beragam bentuknya seperti poster, buku, majalah dinding, banner, booklet, pamphlet atau bahkan hanya selembar kertas HVS dengan tulisan sangat kecil yang menyebabkan pengguna layanan sulit untuk mengenali indikator apa yang diinformasikan tersebut.

- 2. Banyak SKPD pada Pemerintah Provinsi yang tidak mampu dalam memberikan janji layanan kepada pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil Penilaian Kepatuhan hanya sebesar 38,66% produk layanan yang mampu memberikan janji layanan kepada pengguna layanan. Keadaan tersebut merupakan salah satu bukti bahwa Pemerintah Provinsi tidak sungguh-sungguh dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Hal ini merupakan suatu kewajaran jika pada kenyataannya masih banyak pengguna layanan yang meragukan kinerja Penyelenggara Pelayanan dalam memberikan pelayanan publik.
- 3. Sebesar 91,49% produk layanan di SKPD pada Pemprov 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 tinggi. Dari semua produk layanan tersebut memang masih banyak yang disajikan dalam bentuk non elektronik seperti booklet dan pamphlet.
- 4. 98,03% produk layanan di SKPD sudah menyediakan ruang tunggu, 98,48% produk layanan sudah menyediakan toilet dan sebanyak 98,19% produk layanan sudah menyediakan loket/meja layanan. Hasil ini menunjukkan tingkat kepatuhan terhadap variabel sarana dan prasarana fasilitas layanan untuk pengguna layanan tinggi. Ini merupakan salah satu bukti bahwa keinginan Pemerintah Provinsi dalam memberikan kenyamanan untuk pengguna layanan dalam menggunakan layanan. Namun kenyataan dilapangan tidak semua sarana dan prasarana layanan yang disediakan dianggap layak pakai atau bahkan memadai karena tidak sebandingnya tingkat kebutuhan pengguna layanan yang begitu banyak di sebuah SKPD dengan sarana yang disediakan. Hal ini dikarenakan banyak faktor yang menjadi kendala para Satuan Kerja dalam meningkatkan kebutuhan sarana prasarana.
- 5. Untuk variabel pelayanan khusus
 - a. Sebesar 68,91% produk layanan di SKPD pada Pemprov yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan sarana khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel sarana khusus sedang.
 - b. Sebesar 48,11% produk layanan di SKPD pada Pemprov yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan pelayanan khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel pelayanan khusus rendah.

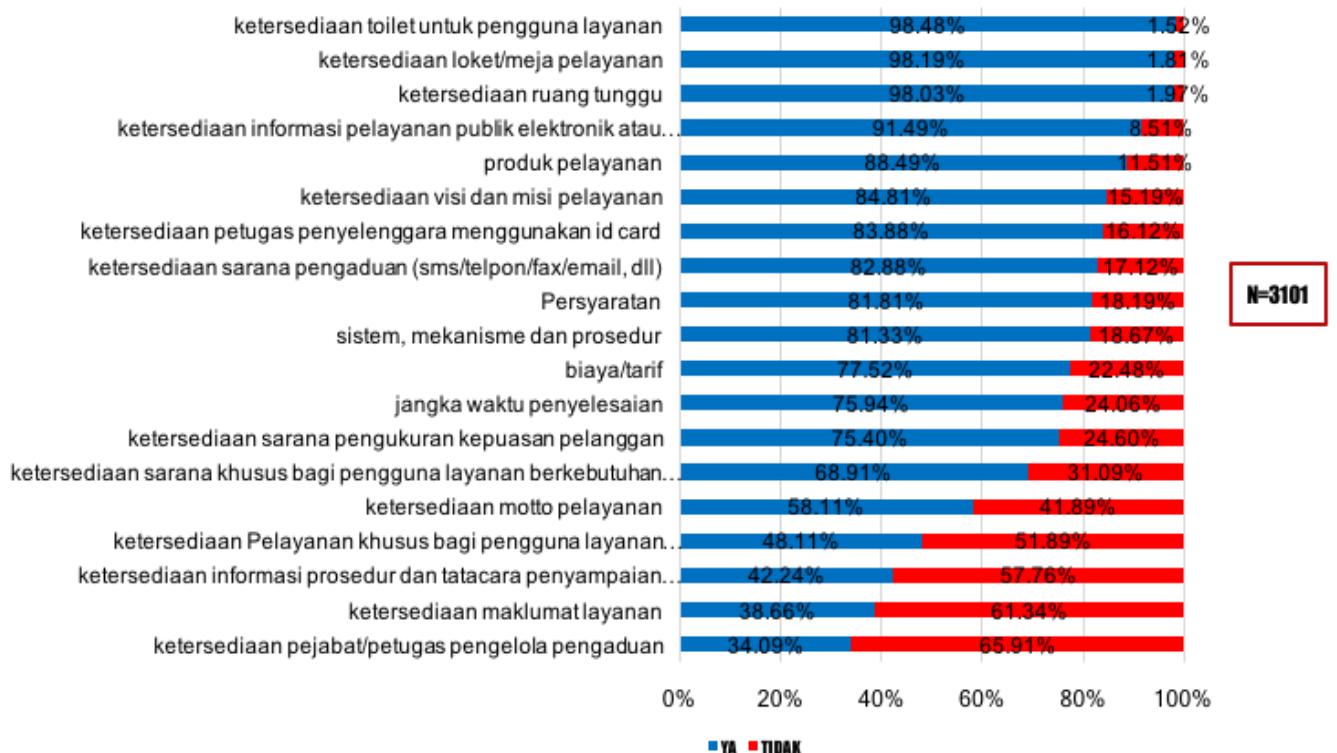
Dari hasil penilaian tersebut menggambarkan bahwa Pemerintah Provinsi masih kurang peduli terhadap kaum difable. Karena berbagai alasan yang dikemukakan oleh para

Penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan kaum difable. Ada yang mengatakan dalam satu bulan belum tentu ada kaum difable yang menggunakan layanan, sehingga jika membuat suatu sarana khusus hanya menghabiskan uang saja. Ada juga yang mengatakan bahwa gedung layanan kurang memadai jika membuat sarana tersebut, dan masih banyak alasan lainnya.

6. Untuk variabel pengelolaan pengaduan
 - a. Mayoritas 82,88% produk layanan pada Pemprov yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan sarana dan informasi Pengelolaan Pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel Pengelolaan Pengaduan tinggi.
 - b. Sebesar 42,24% produk layanan di SKPD pada Pemprov 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 rendah. Keadaan tersebut bisa dikatakan membuat pengguna layanan kesulitan dalam menyampaikan keluhan kepada SKPD terkait jika terjadi sesuatu.
 - c. Hanya sedikit SKPD pada Pemprov yang sudah menunjuk pejabat/petugas pengelola pengaduan. Hal ini terlihat dari hasil penilaian kepatuhan sebesar 34,09% produk layanan, nilai tersebut sangat rendah untuk sebuah SKPD yang seharusnya menunjuk atau menugaskan pejabat tertentu yang bertanggung jawab dalam menangani pengaduan.
7. Pemprov yang menjadi sampel penelitian sudah menyediakan sarana Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 75,40% produk layanan tingkat kepatuhan terhadap indikator tersebut adalah sedang. Beragam bentuk yang disediakan SKPD untuk indikator tersebut berupa kuisioner, kotak kepuasan masyarakat dan bahkan dalam bentuk elektronik. Namun dari semua SKPD yang menyediakan sarana Survei Kepuasan Masyarakat tersebut tidak semua digunakan dengan baik oleh masyarakat. Ada yang menyediakan selembar kuisioner tetapi tidak ada alat tulis yang disediakan untuk mengisi kuisioner tersebut, ada juga dalam bentuk elektronik tetapi tidak hidup/dalam keadaan mati, bahkan ada juga masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan fasilitas tersebut.
8. Untuk variabel visi, misi dan moto pelayanan
 - a. Sebagian besar 84,81% produk layanan di SKPD pada Pemprov yang menjadi sampel penelitian sudah mempublikasikan visi dan misi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator visi dan misi tinggi, dan hanya 15,19% yang tidak mempublikasikan visi dan misi.
 - b. Hanya 58,11% produk layanan di SKPD pada Pemprov yang menjadi sampel penelitian mempublikasikan moto layanan. Artinya masih banyak SKPD yang tidak memiliki moto layanan atau sudah memiliki tetapi tidak mempublikasikannya.
9. Sebagian besar 83,88% produk layanan di SKPD pada Pemprov yang menjadi sampel penelitian dilayani oleh petugas yang menggunakan atribut. Hal ini juga menunjukkan bahwa petugas layanan cukup mematuhi aturan dalam menggunakan atribut pada saat memberikan layanan kepada masyarakat.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat pemerintah provinsi disajikan dalam Grafik 4.2 sebagai berikut :

Grafik 4.2 Indikator dan Variabel di tingkat Pemerintah Provinsi



B. Kepatuhan Pemerintah Provinsi

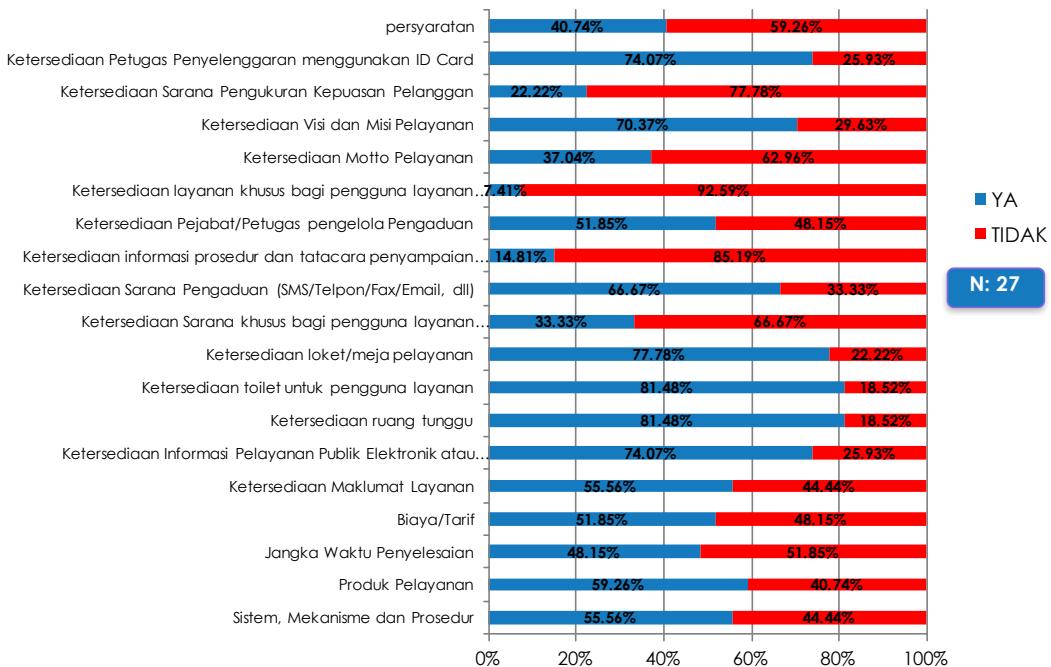
1. Pemerintah Provinsi Aceh

Nilai Kepatuhan :	55,04
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Aceh, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 27 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Arsip dan Perpustakaan, (2)Badan Pelayanan Perizinan Terpadu(BP2T), (3) Dinas Cipta Karya, (4)Dinas Kelautan dan Perikanan, (5)Dinas Kesehatan, (6)Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (7)Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Telematika, (9) Dinas Pertanian dan (10)Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Aceh disajikan dalam Grafik 4.3 sebagai berikut :

Grafik 4.3 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Aceh



Berdasarkan grafik di atas masih banyak indikator yang belum terpenuhi, terutama untuk Standar Pelayanan (Persyaratan, Produk Layanan, Biaya, Waktu dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur) rata-rata hanya 52% SKPD yang dapat menginformasikan variabel Standar Pelayanan Publik. dan yang sangat memperihatinkan dengan sumbangan nilai paling sedikit adalah pada indikator ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan (22,22%), ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan khusus (7,41%) dan ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan (14,81%). Ketiga indikator tersebut menyumbang nilai yang sangat sedikit.

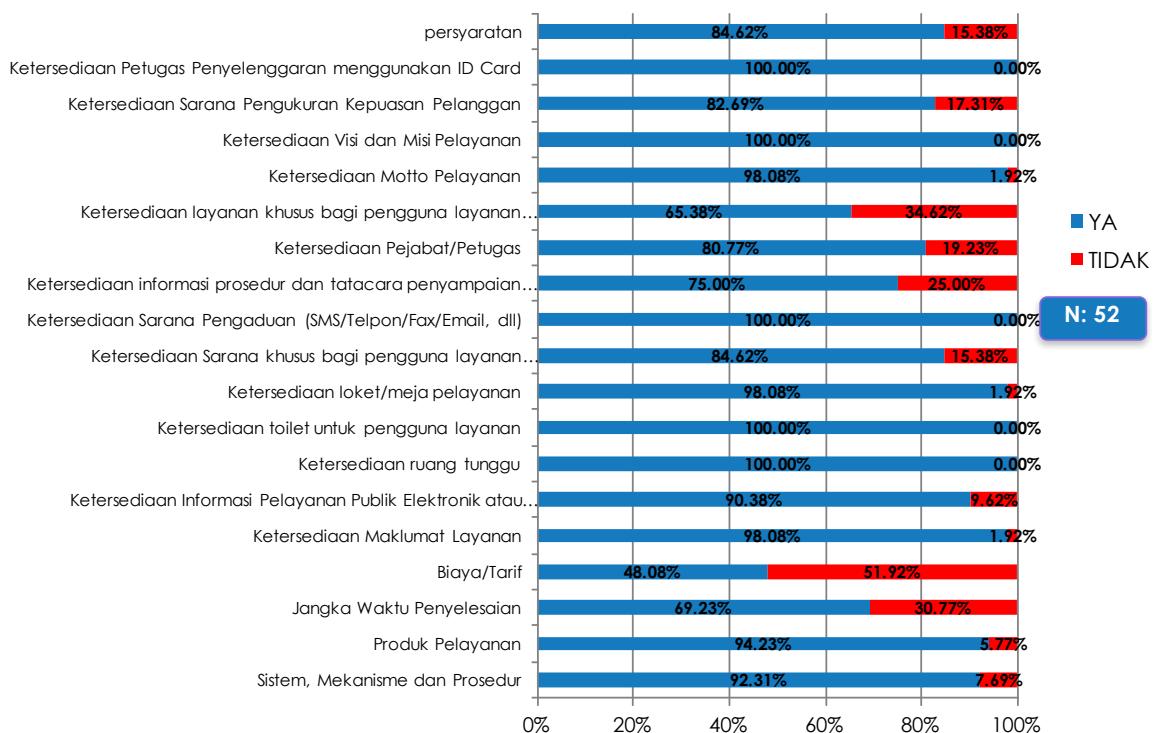
2. Pemerintah Provinsi Bali

Nilai Kepatuhan :	83,72
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Bali, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 52 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Penanaman Modal dan Perizinan, (3) Badan Perpustakaan dan Arsip, (4) Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (5) Dinas Pendidikan dan Olahraga, (6) Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (8) Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan, (9) Unit Pekayaan Teknis Daerah Balai Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura, (10) Unit Pelaksana Teknis Balai Peralatan dan Pengujian Dinas Pekerjaan Umum dan (11) Unit Pelaksana Teknis Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Bali disajikan dalam Grafik 4.4 sebagai berikut :

Grafik 4.4 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Bali



Pada Pemerintah Provinsi Bali sudah cukup bagus dalam mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik, cukup jelas dari grafik di atas rata-rata indikator sudah terpenuhi dengan rata-rata berada diatas 80%, namun masih menjadi perhatian khusus dan agar lebih ditingkatkan dalam pengimplementasian komponen-komponen standar pelayanan publik khususnya untuk indikator ketersediaan biaya/tarif hanya 48,08% SKPD yang menginformasikan.

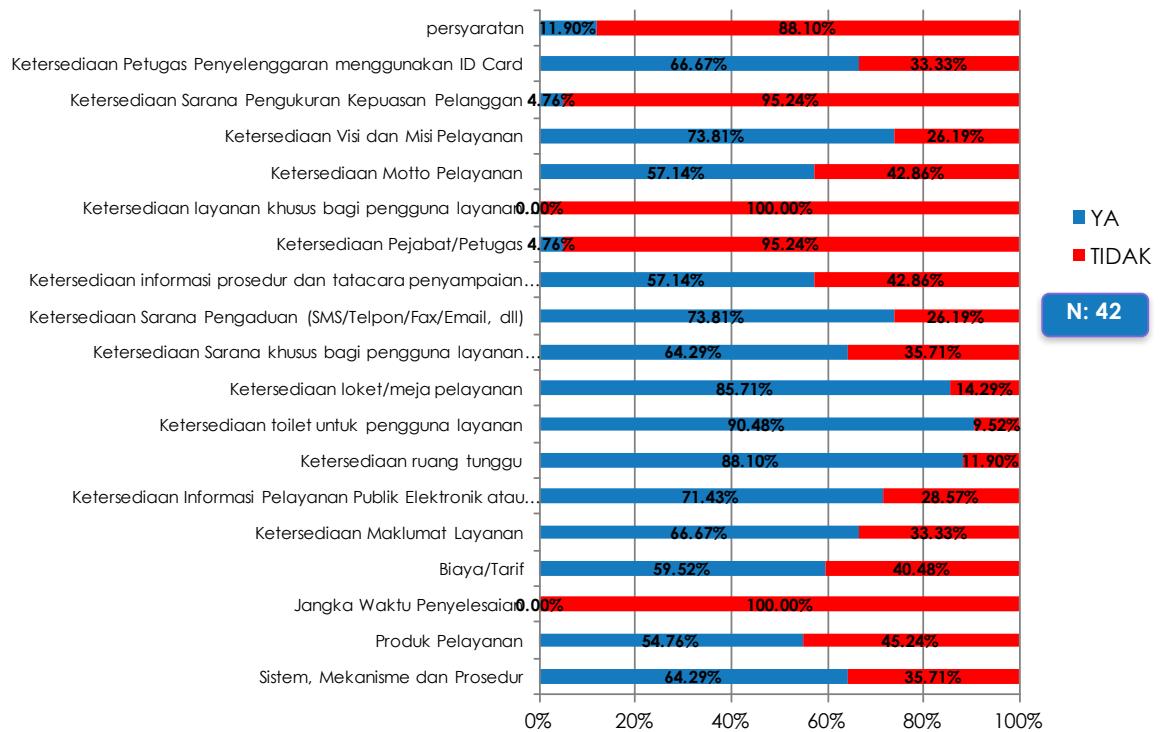
3. Pemerintah Provinsi Banten

Nilai Kepatuhan :	49,93
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Provinsi Banten, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 42 produk pelayanan yang tersebar di 9(sembilan) SKPD, yaitu: (1)Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal(BPTPM), (2)Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, (3)Dinas Bina Marta dan Tata Ruang, (4)Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (5) Dinas Pendidikan dan (6) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (7) Dinas Pertanian dan Peternakan, (8) Dinas Sosial dan (9) Dinas Sumber Daya Air dan Perumahan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Banten disajikan dalam Grafik 4.5 sebagai berikut :

Grafik 4.5 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Banten



Pada grafik di atas sangat menjelaskan Pemerintah Provinsi Banten mendapatkan Predikat Kepatuhan Rendah dengan nilai 49,93. Hal ini dikarenakan ada 2 indikator yang tidak dapat dipenuhi oleh Pemerintah Provinsi Banten yaitu Ketersediaan Layanan Khusus bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus dan Ketersediaan Jangka Waktu Penyelesaian. dan inikator yang cukup terpenuhi adalah ketersediaan loket/meja layanan, ketersediaan ruang tunggu dan ketersediaan toilet.

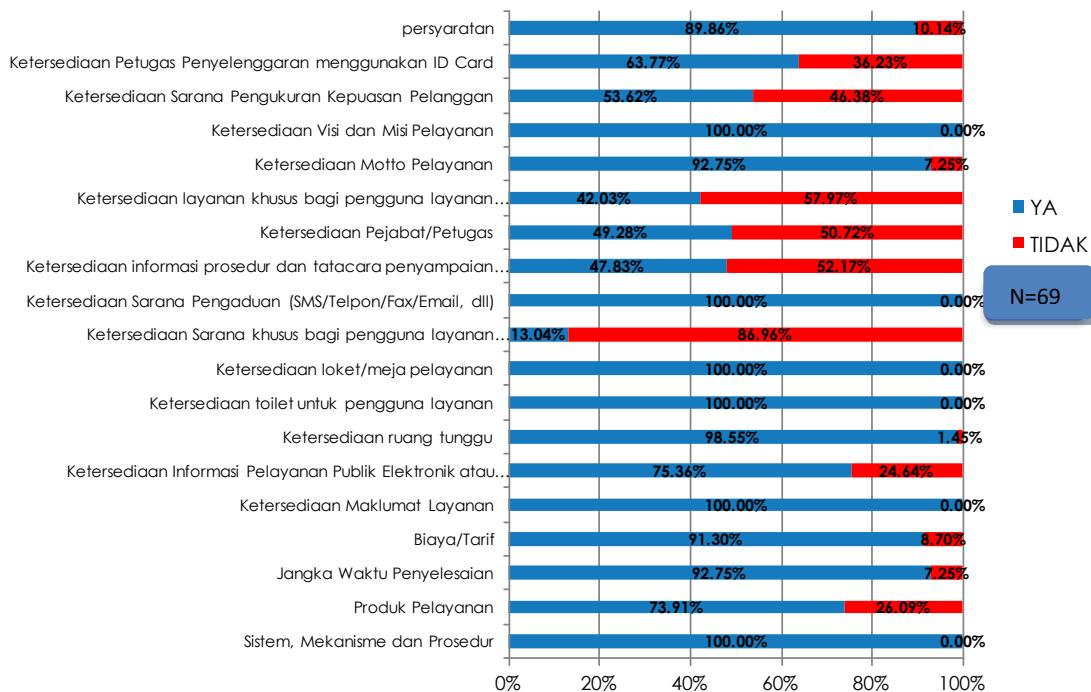
4. Pemerintah Provinsi Bengkulu

Nilai Kepatuhan :	83,31
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Bengkulu, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 69 produk pelayanan yang tersebar di 12(dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah, (2) Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Kesejahteraan Sosial, (6) Dinas Koperasi UKM, Perindustrian, Perdagangan, (7) Dinas Pekerjaan Umum, (8) Dinas Pendidikan, (9) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (10) Dinas Pertambangan Energi, dan Sumberdaya Mineral, (11) Dinas Pertanian dan (12) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Bengkulu disajikan dalam Grafik 4.6 sebagai berikut :

Grafik 4.6 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Bengkulu



Pengimplementasian standar pelayanan publik di Provinsi Bengkulu cukup baik karena ada 5 indikator yang 100% sudah terpenuhi oleh SKPD di Pemerintah Provinsi Bengkulu yaitu ketersediaan visi dan misi, ketersediaan loket/meja pelayanan, ketersediaan toilet, ketersediaan maklumat layanan dan sistem, mekanisme dan prosedur. dan indikator yang harus ditingkatkan pemenuhannya adalah ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan, karena hanya 13,04% SKPD yang dapat memenuhi indikator tersebut.

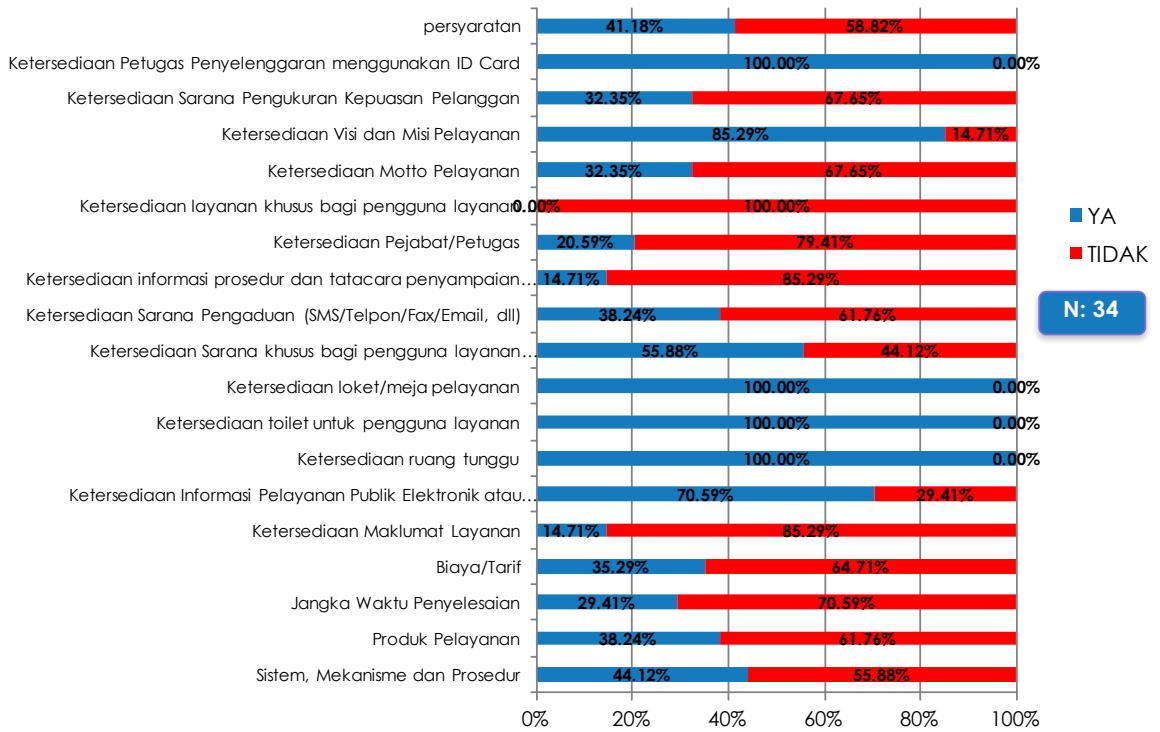
5. Pemerintah Provinsi D.I Yogyakarta

Nilai Kepatuhan :	43,57
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Provinsi D.I Yogyakarta, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 34 produk pelayanan yang tersebar di 11(sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi dan UKM, (5) Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Energi Sumber Daya Mineral, (6) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Sosial, (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan (11) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi D.I Yogyakarta disajikan dalam Grafik 4.7 sebagai berikut :

Grafik 4.7 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi D.I Yogyakarta



Nilai di Pemerintah Provinsi D.I Yogyakarta tersebut sangatlah rendah dengan nilai 43,57. Jika dilihat dari grafik di atas memang sangat banyak indikator yang belum mampu dipenuhi, bahkan ada 1 indikator yang tidak dapat dipenuhi oleh 1 SKPD yang dijadikan sampel penilaian kepatuhan yaitu ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Walaupun terdapat 3 indikator yang 100% terpenuhi juga tidak dapat mengangkat nilai kepatuhan pada Pemerintah Provinsi tersebut jika indikator yang lain masih rendah.

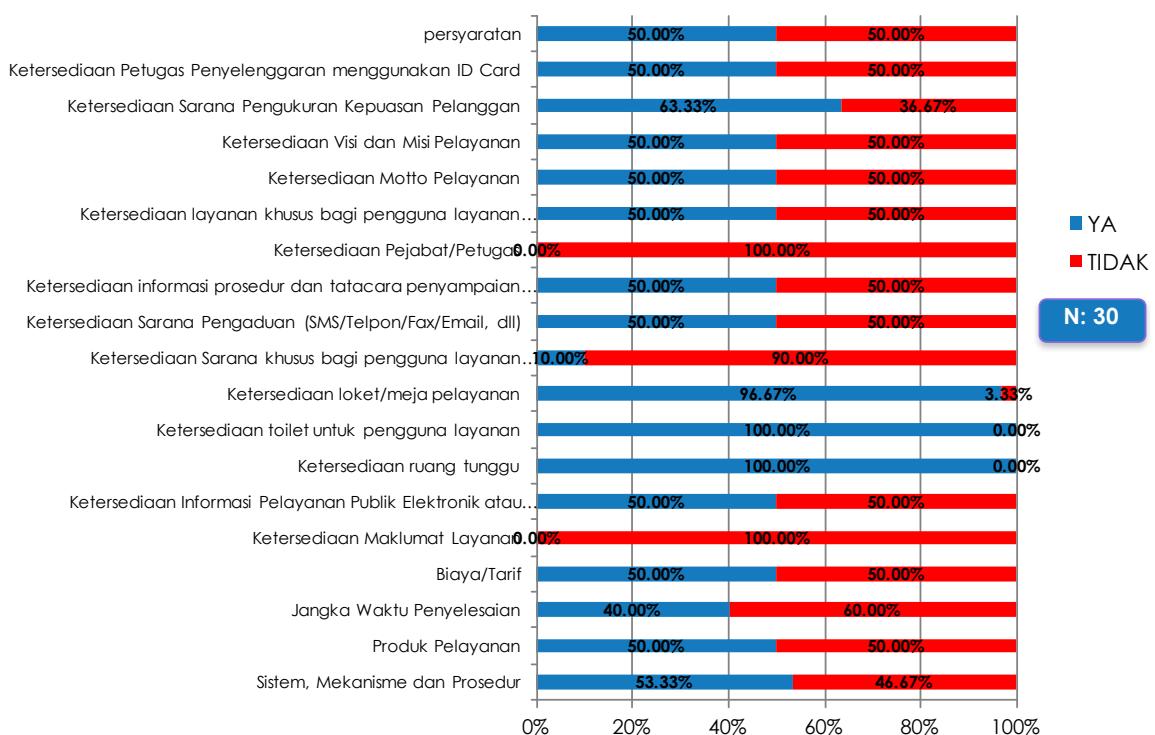
6. Pemerintah Provinsi Gorontalo

Nilai Kepatuhan :	44,00
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Provinsi Gorontalo, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 30 produk pelayanan yang tersebar di 5(lima) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup dan Riset, (2) Badan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (3) Dinas Kehutanan dan Pertambangan, (4) Dinas Kesehatan dan (5) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Gorontalo disajikan dalam Grafik 4.8 sebagai berikut :

Grafik 4.8 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Gorontalo



Nilai di Pemerintah Provinsi Gorontalo tersebut masuk dalam kategori rendah dengan nilai 44,00. Dari grafik di atas terlihat banyak indikator yang belum mampu dipenuhi, dan terdapat 2 indikator yang tidak dapat dipenuhi oleh 1 SKPD yang dijadikan sampel penilaian kepatuhan yaitu ketersediaan ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan dan ketersediaan maklumat layanan. Walaupun ada 2 indikator yang 100% terpenuhi juga tidak dapat mengangkat nilai kepatuhan pada Pemerintah Provinsi tersebut jika indikator yang lain masih rendah.

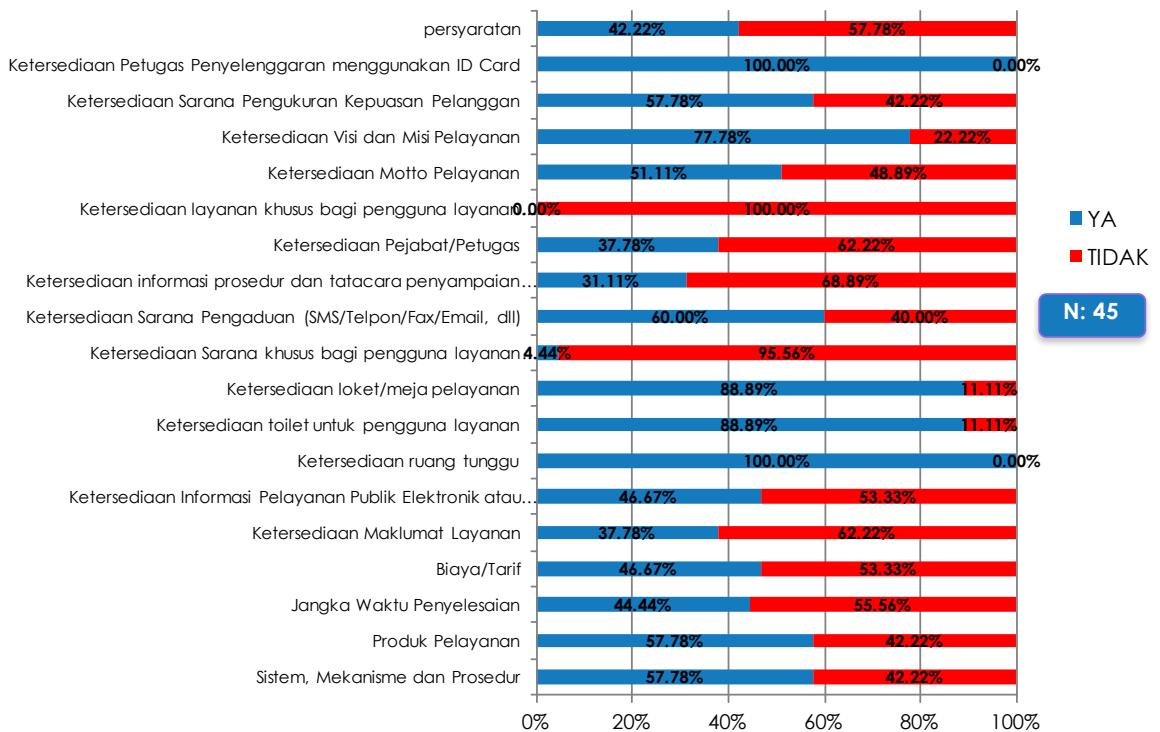
7. Pemerintah Provinsi Jambi

Nilai Kepatuhan :	50,41
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Provinsi Jambi, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 45 produk pelayanan yang tersebar di 12(dua belas) SKPD, yaitu: (1)Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (8) Dinas Sosial Tenaga Kerja, (9) UPTD Balai Pengawasan dan Sertifikasi Pemberian Tanaman Dinas Pertanian, (10) UPTD Balai Pengujian Dinas Pekerjaan Umum, (11) UPTD Jasa Konstruksi Dinas Pekerjaan Umum dan (12) Dinas Pertanian Tanaman Pangan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Jambi disajikan dalam Grafik 4.9 sebagai berikut :

Grafik 4.9 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Jambi



Nilai di Pemerintah Provinsi Jambi tersebut sangatlah rendah dengan nilai 50,41. Hal tersebut ditunjukkan dari grafik di atas yang menjelaskan banyaknya indikator yang belum terpenuhi di SKPD yang dijadikan sampel penilaian. Hanya 2 indikator yang 100% terpenuhi yaitu ketersediaan petugas layanan yang menggunakan ID Card dan ketersediaan ruang tunggu.

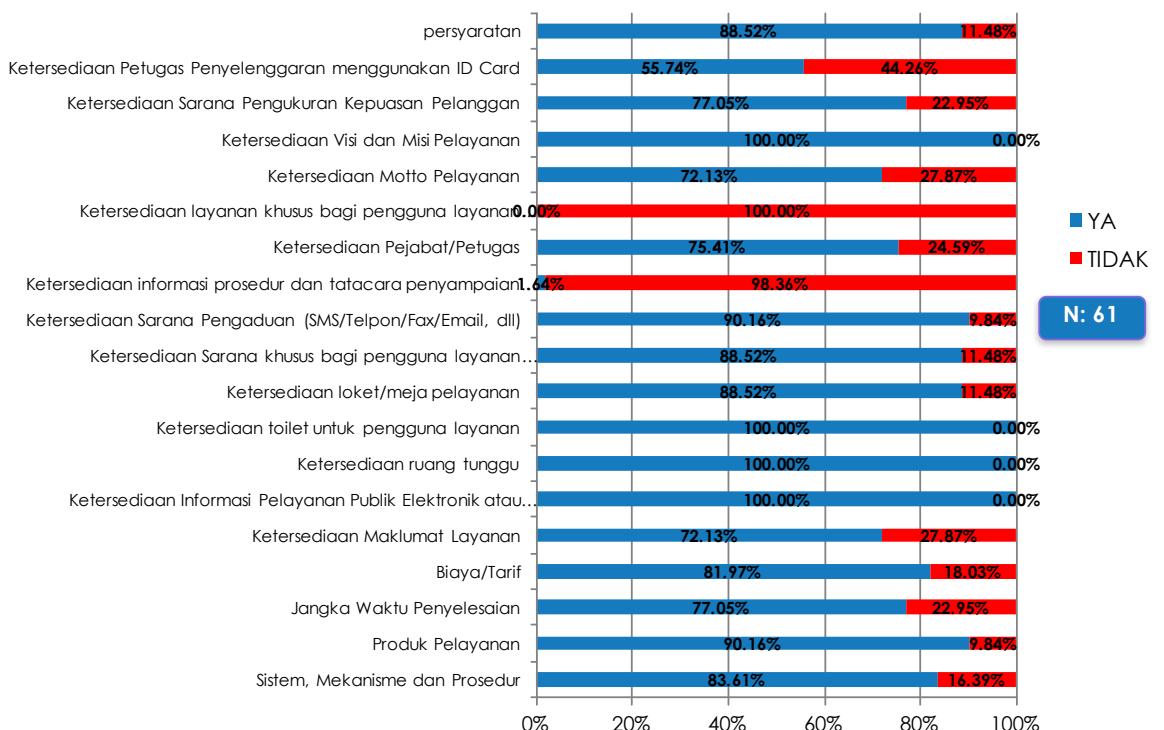
8. Pemerintah Provinsi Jawa Barat

Nilai Kepatuhan :	79,99
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Jawa Barat, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 61 produk pelayanan yang tersebar di 8(delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, (2) Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup, (3) Badan Perpustakaan dan Kearsipan, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perdagangan dan Perindustrian, (7) Dinas Perhubungan dan (8) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Jawa Barat disajikan dalam Grafik 4.10 sebagai berikut :

Grafik 4.10 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Jawa Barat



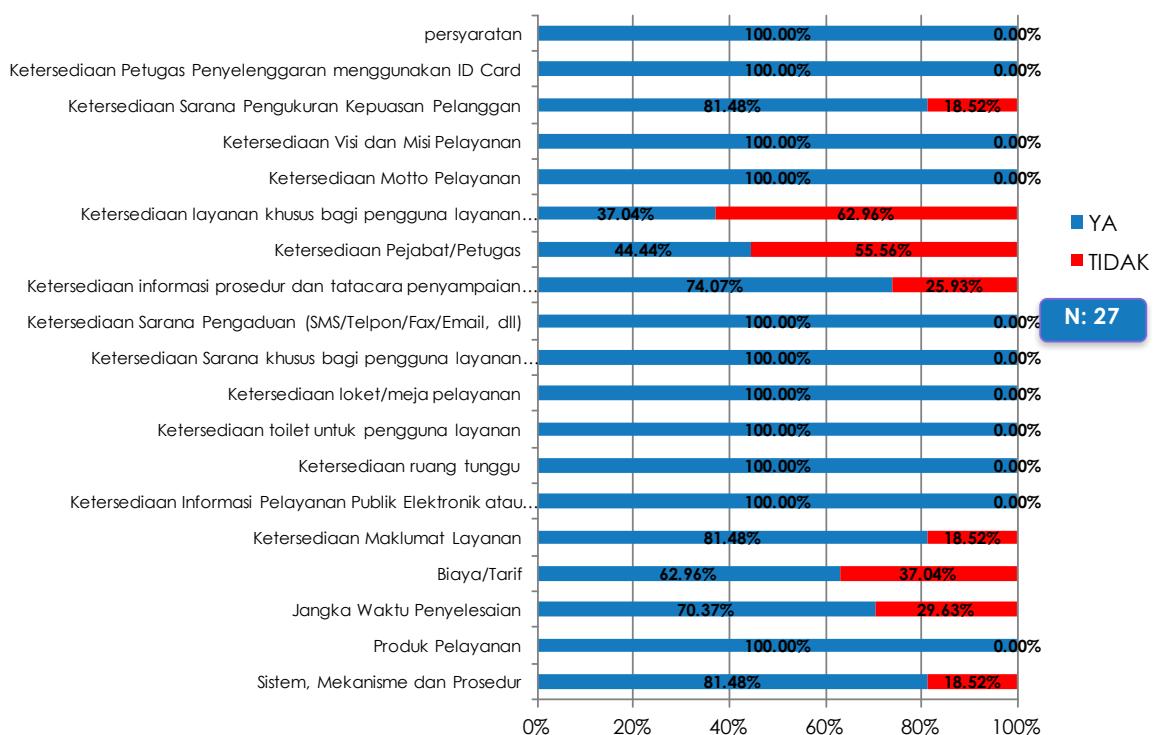
9. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

Nilai Kepatuhan :	83,39
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 27 produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal, (2) Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, (3) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral, (4) Dinas Kelautan dan Perikanan, (5) Dinas Kesehatan dan (6) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Jawa Tengah disajikan dalam Grafik 4.11 sebagai berikut :

Grafik 4.11 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah



Pengimplementasian Standar Pelayanan Publik yang ditunjukkan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah cukup baik dengan predikat kepatuhan hijau. Hal ini dapat dilihat dari grafik di atas hanya 2 indikator yang cukup banyak SKPD belum mampu penuhi yaitu ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan.

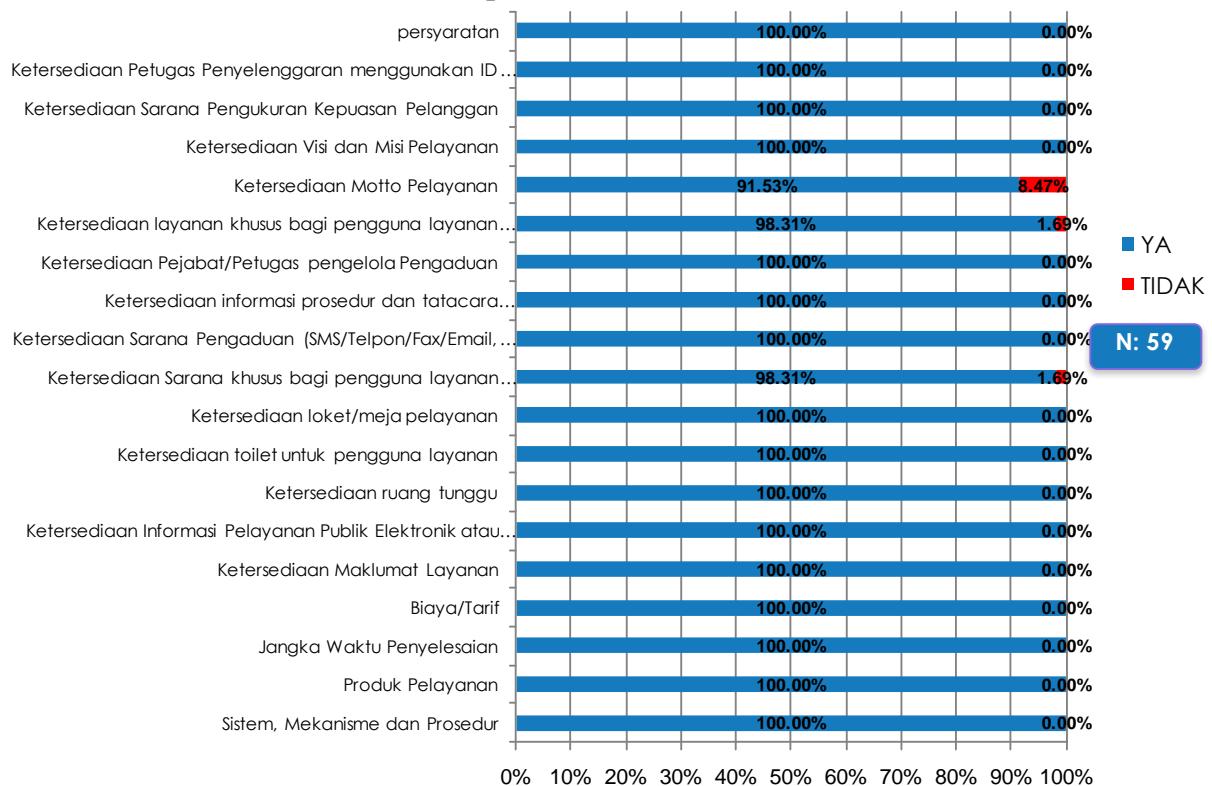
10. Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Nilai Kepatuhan :	99,76
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Jawa Timur, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) SKPD, yaitu: (1) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, (2) Bagian Arsip Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perindustrian, (5) Dinas Pertanian dan (6) Pelayanan Perijinan Terpadu (P2T).

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Jawa Timur disajikan dalam Grafik 4.12 sebagai berikut :

Grafik 4.12 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Jawa Timur



Kepedulian terhadap pelayanan publik sangat tinggi diperlihatkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, hal ini ditunjukkan pada grafik di atas, dimana hampir 100% terpenuhi komponen-komponen Standar Pelayanan Publik di SKPD Pemprov yang dijadikan sampel penilaian.

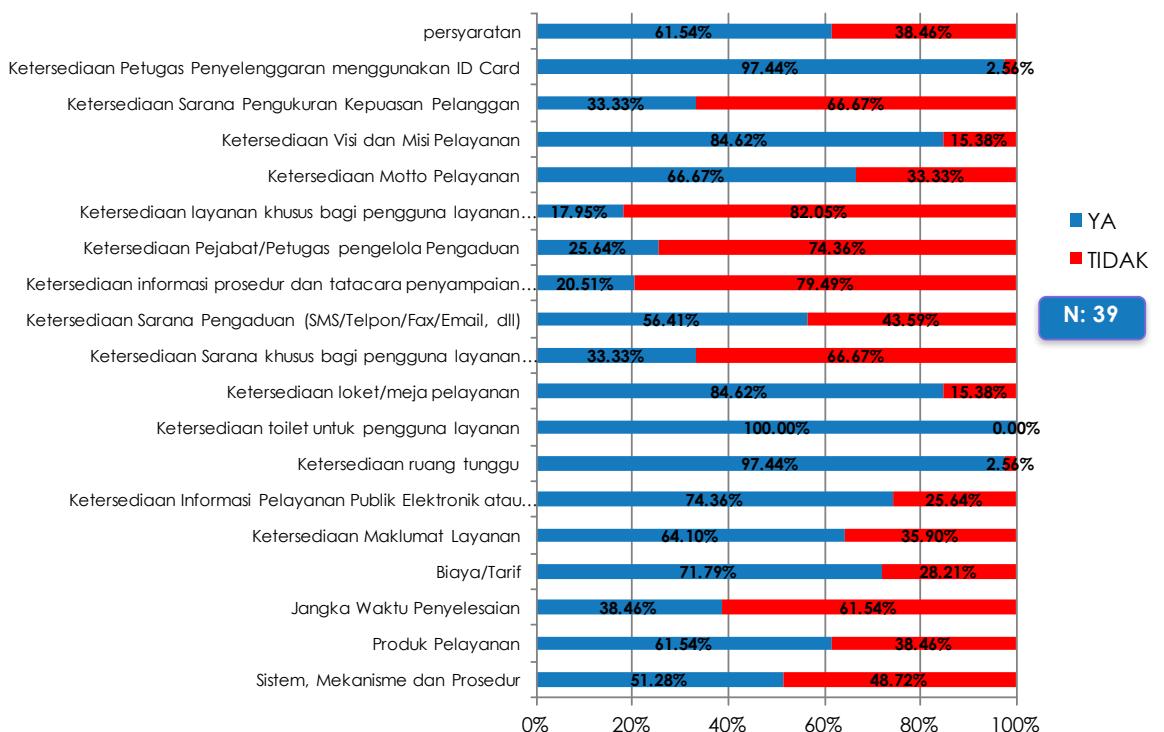
11. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

Nilai Kepatuhan :	59,81
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 39 produk pelayanan yang tersebar di 11(sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP), (2) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (7) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Pertanian, Tanaman Pangan dan Hortikultura, (10) Dinas Sosial dan (11) Dinas Pertambangan dn energi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat disajikan dalam Grafik 4.13 sebagai berikut :

Grafik 4.13 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat



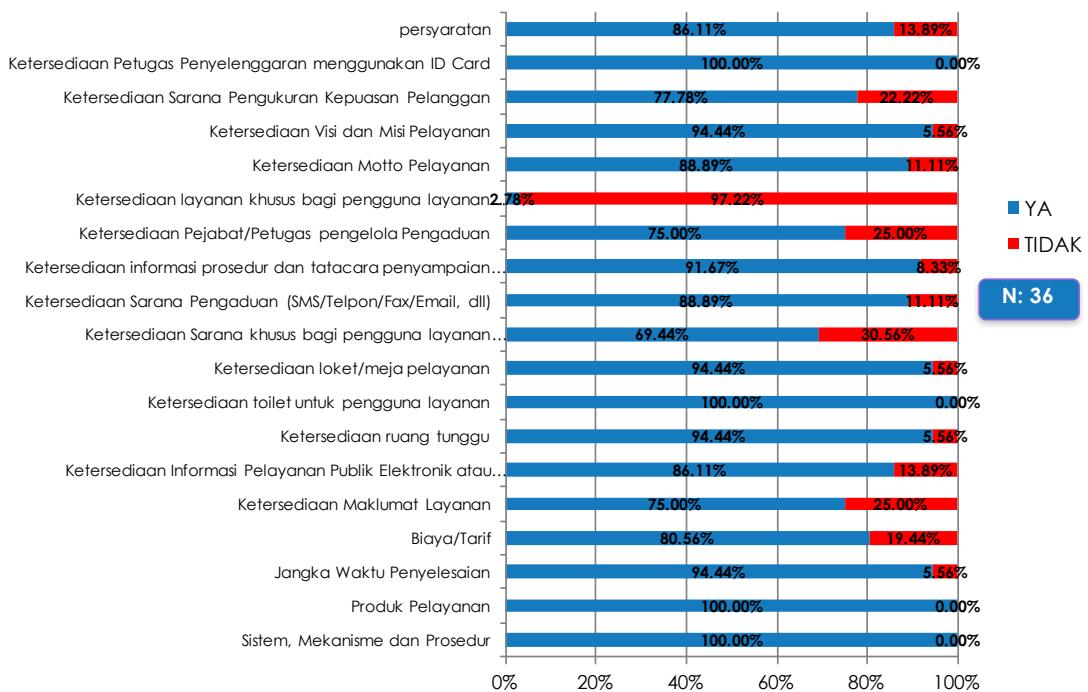
12. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan

Nilai Kepatuhan :	85,67
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 36 produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (5) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (6) Dinas Perkebunan dan (7) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan disajikan dalam Grafik 4.14 sebagai berikut :

Grafik 4.14 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan



Pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan hanya 1 indikator dengan 2,78% SKPD yang dapat memenuhi indikator ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, hal ini yang menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah setempat agar dapat dipenuhi. Namun secara keseluruhan indikator Standar Pelayanan publik sudah cukup bagus.

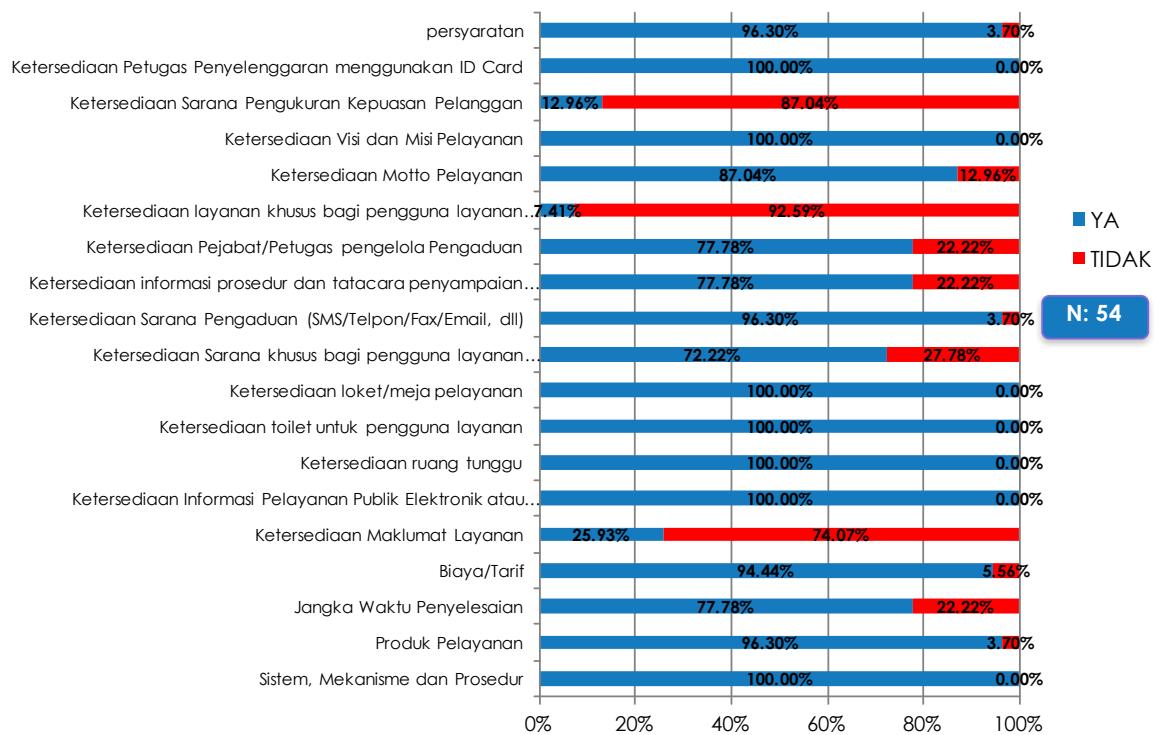
13. Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah

Nilai Kepatuhan :	80,53
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 54 produk pelayanan yang tersebar di 8(delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal Daerah dan Perizinan, (2) Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah, (3) Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, (4) Balai Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura, (5) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (6) Dinas Sosial, (7) UPTD Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang dan (8) UPTD Balai Pengujian Mutu.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah disajikan dalam Grafik 4.15 sebagai berikut :

Grafik 4.15 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah



Pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan hanya 3 indikator yang belum dapat terpenuhi dengan baik yaitu ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan ketersediaan maklumat layanan. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah setempat agar dapat dipenuhi dengan baik. Namun secara keseluruhan indikator Standar Pelayanan Publik sudah cukup bagus.

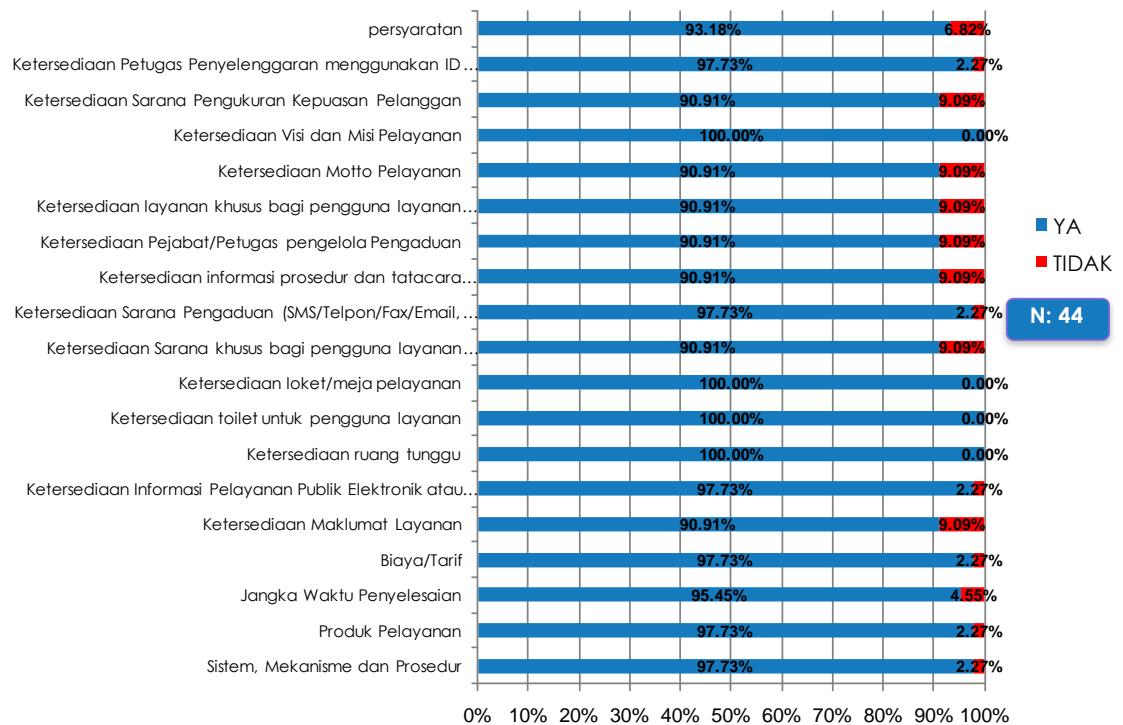
14. Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur

Nilai Kepatuhan :	95,47
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 44 produk pelayanan yang tersebar di 3(tiga) SKPD, yaitu: (1) Badan Arsip Daerah, (2) Badan Perpustakaan dan (3) Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur disajikan dalam Grafik 4.16 sebagai berikut :

Grafik 4.16 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur



Kepedulian terhadap pelayanan publik sangat tinggi diperlihatkan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, hal ini ditunjukkan pada grafik di atas dimana rata-rata di atas 90% semua komponen-komponen Standar Pelayanan Publik di SKPD Pemprov yang dijadikan sampel penilaian sudah terpenuhi.

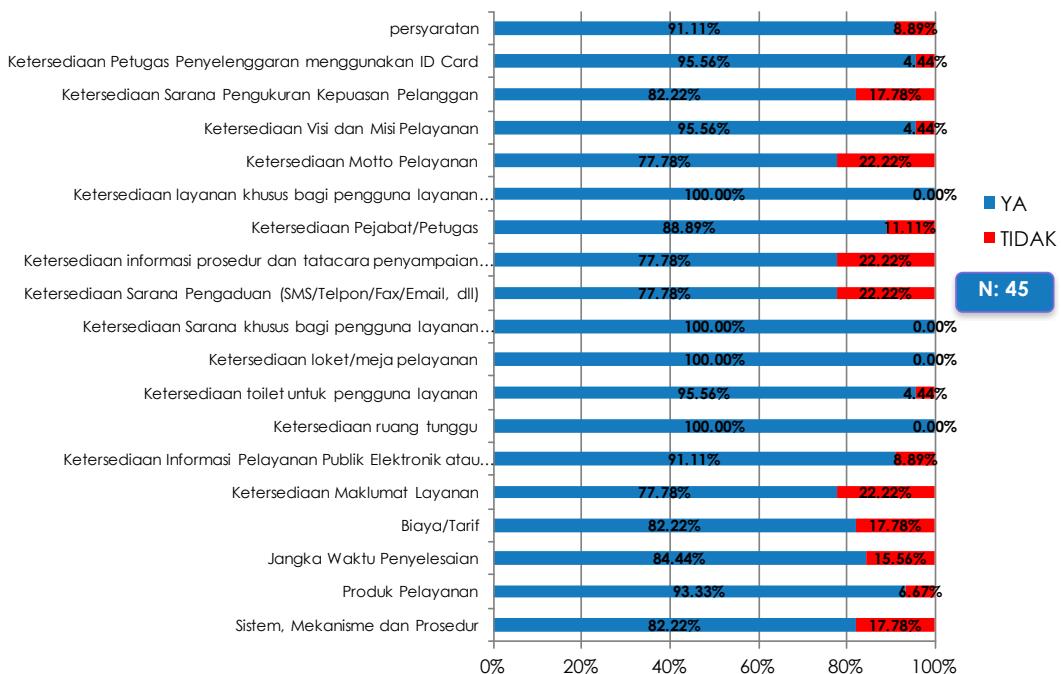
15. Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Nilai Kepatuhan :	82,76
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 45 produk pelayanan yang tersebar di 4(empat) SKPD, yaitu: (1) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, (2) Dinas Kesejahteraan Sosial, (3) Dinas Pendidikan dan (4) Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung disajikan dalam Grafik 4.17 sebagai berikut :

Grafik 4.17 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



Secara umum Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mendapatkan predikat hijau namun juga masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi, indikator-indikator tersebut dapat dilihat pada grafik di atas, dan ada 4 indikator yang 100% terpenuhi yaitu ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, ketersediaan sarana khusus, ketersediaan loket/meja layanan dan ketersediaan ruang tunggu.

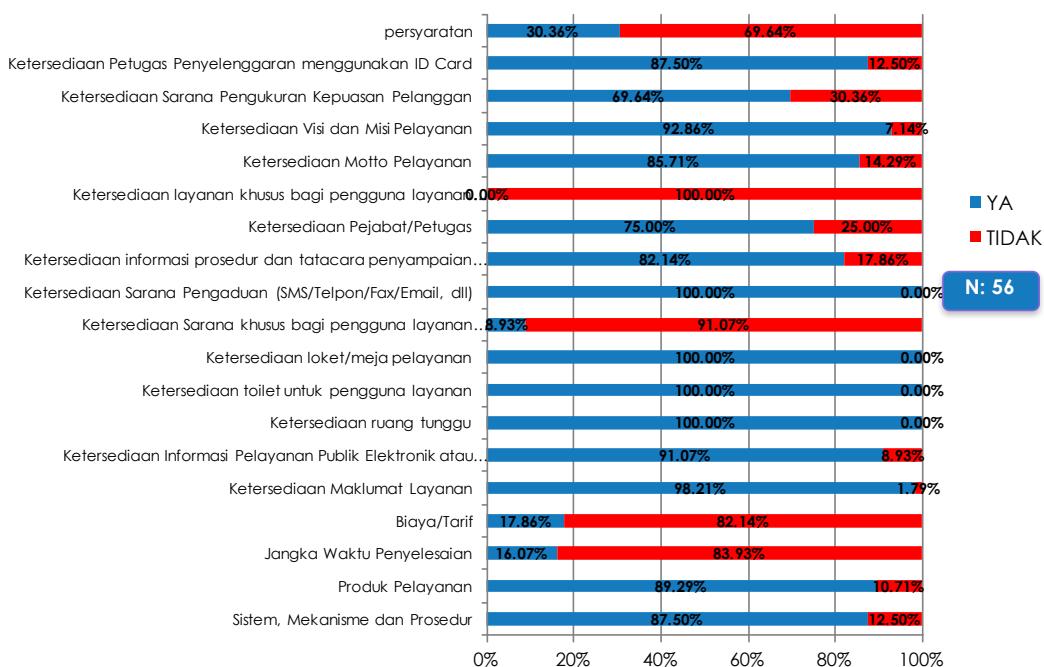
16. Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

Nilai Kepatuhan :	66,11
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 56 produk pelayanan yang tersebar di 7(tujuh) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, (3) Dinas Koperasi dan UKM, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Sosial, (6) Unit Penyelenggara Teknis Metrologi dan (7) Unit Penyelenggara Teknis Pemberdayaan Pengawasan Jasa Konstruksi, Pengujian dan Peralatan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau disajikan dalam Grafik 4.18 sebagai berikut :

Grafik 4.18 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau



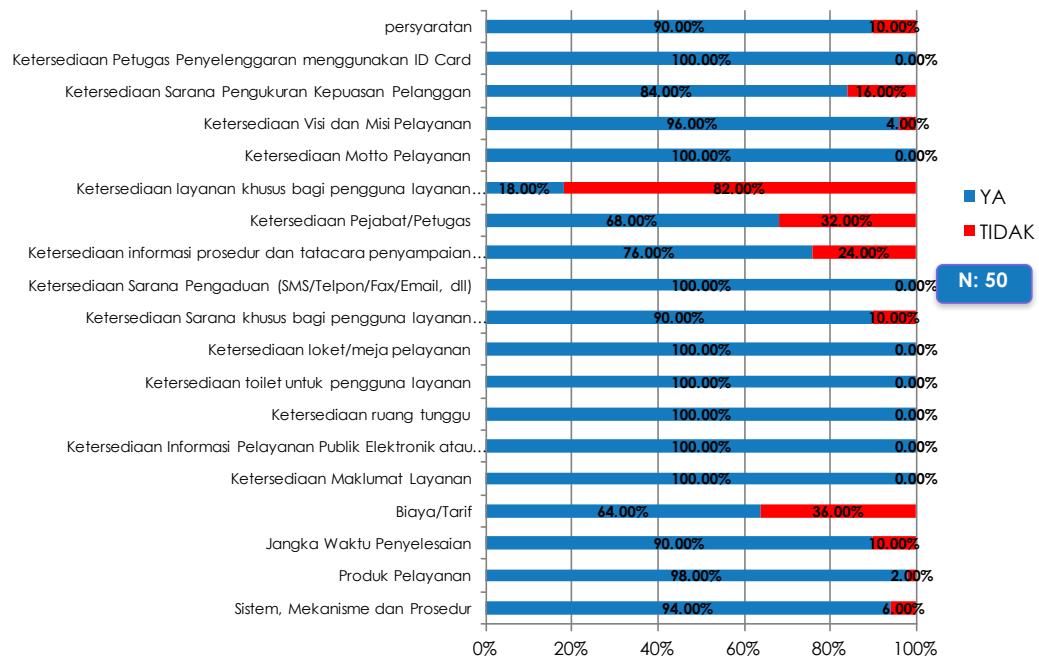
17. Pemerintah Provinsi Lampung

Nilai Kepatuhan :	88,76
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Lampung, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 50 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah, (2) Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup Daerah (BLHD), (3) Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah, (4) Dinas Bina Marga, (5) Dinas Kelautan dan Perikanan, (6) Dinas Kesehatan, (7) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Mikro Kecil Menengah, (8) Dinas Perdagangan, (9) Dinas Sosial, (10) Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura, (11) Dinas Pertambangan dan Energi dan (12) Dinas Perhubungan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Lampung disajikan dalam Grafik 4.19 sebagai berikut :

Grafik 4.19 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Lampung



Secara umum Pemerintah Provinsi Lampung mendapatkan predikat hijau namun juga masih ada 1 indikator yang menjadi perhatian khusus pemerintah setempat yaitu indikator ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, karena hanya 18,00% SKPD yang mampu memenuhi indikator tersebut.

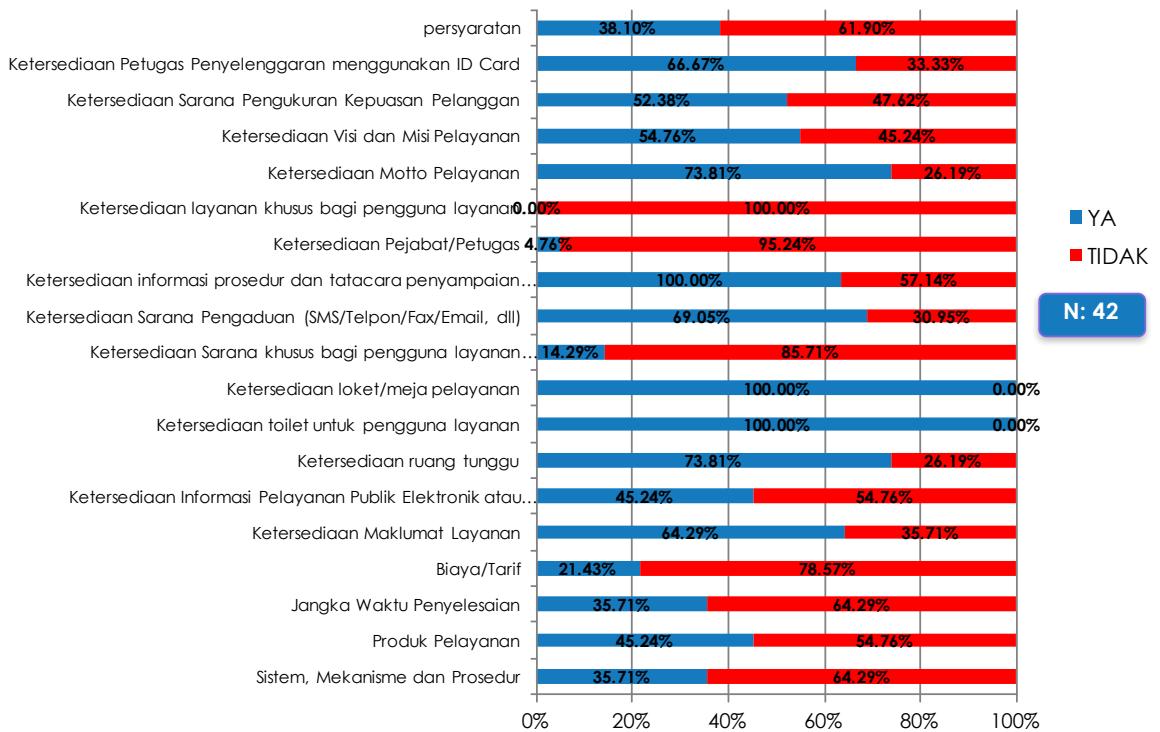
18. Pemerintah Provinsi Maluku

Nilai Kepatuhan :	45,17
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Provinsi Maluku, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 42 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1)Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, (3) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral, (4) Dinas Kelautan dan Perikanan, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, (7) Dinas Pekerjaan Umum, (8) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (11) Dinas Pertanian dan (12) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Maluku disajikan dalam Grafik 4.20 sebagai berikut :

Grafik 4.20 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Maluku



Secara keseluruhan Pemerintah Provinsi Maluku mendapatkan Predikat Kepatuhan rendah dengan nilai 45,17 dikarenakan banyaknya indikator yang tidak terpenuhi, terlihat jelas pada grafik di atas indikator apa saja yang masih kurang terpenuhi, khususnya indikator ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus yang tidak terpenuhi sama sekali.

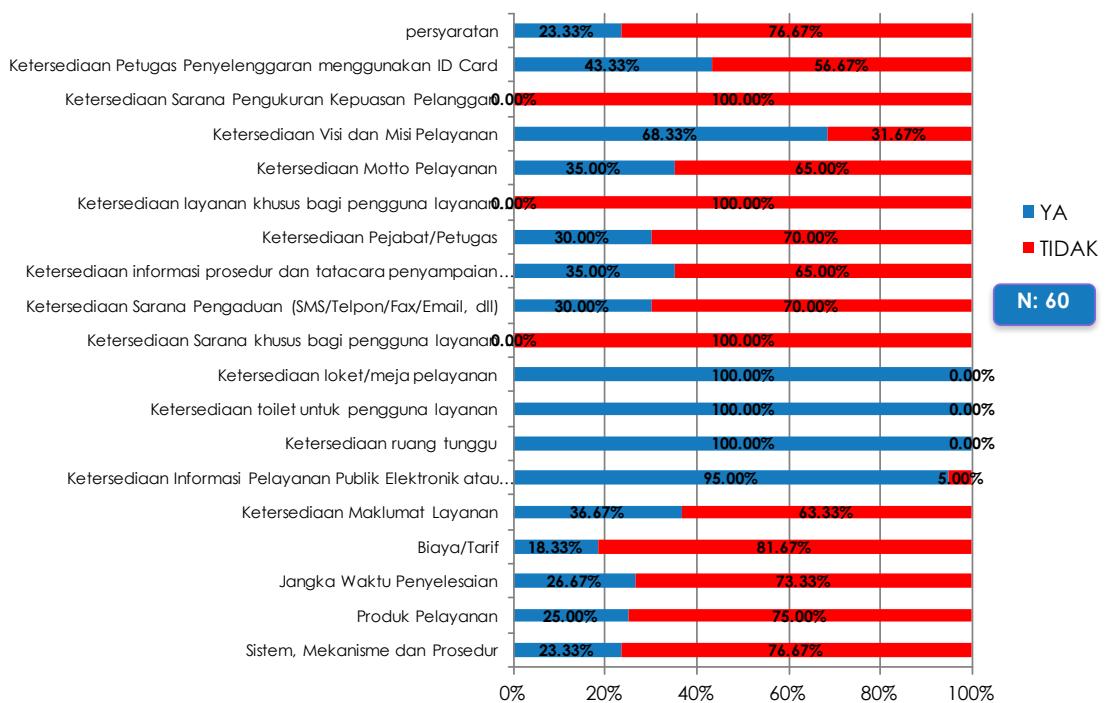
19. Pemerintah Provinsi Maluku Utara

Nilai Kepatuhan :	41,80
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Provinsi Maluku Utara, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 60 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Kearsipan dan Perpustakaan, (2) Badan Lingkungan Hidup, (3) Dinas Pertanian, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi dan UKM, (6) Dinas Pendidikan dan Pengajaran, (7) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Sosial dan (10) Pelayanan Perizinan Terpadu Badan Koordinasi Penanaman Modal.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Maluku Utara disajikan dalam Grafik 4.21 sebagai berikut :

Grafik 4.21 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Maluku Utara



Secara keseluruhan Pemerintah Provinsi Maluku Utara mendapatkan Predikat Kepatuhan rendah dengan nilai 41,80 dikarenakan banyaknya indikator yang tidak terpenuhi, terlihat jelas pada grafik di atas indikator apa saja yang masih kurang terpenuhi, khususnya indikator ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus dan ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan yang tidak terpenuhi sama sekali.

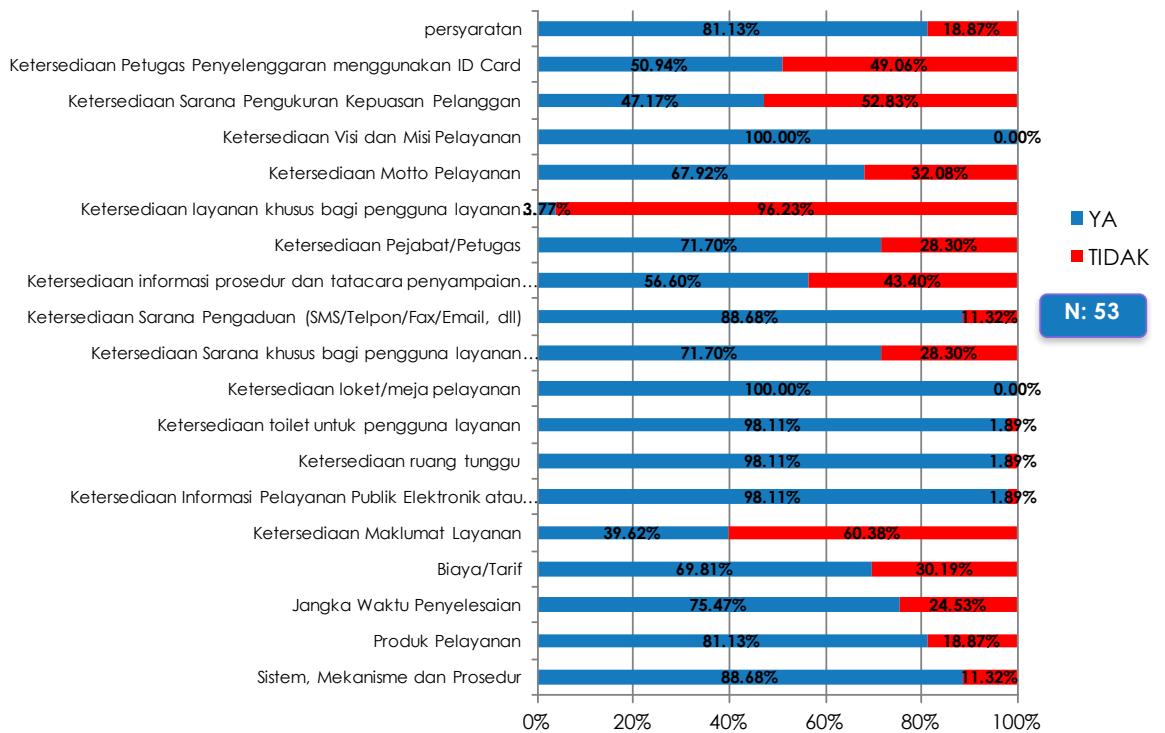
20. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat

Nilai Kepatuhan :	73,96
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 53 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, (2) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi dan UMKM, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura dan (10) Dinas Sosial Kependudukan dan Catatan Sipil.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat disajikan dalam Grafik 4.22 sebagai berikut :

Grafik 4.22 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat



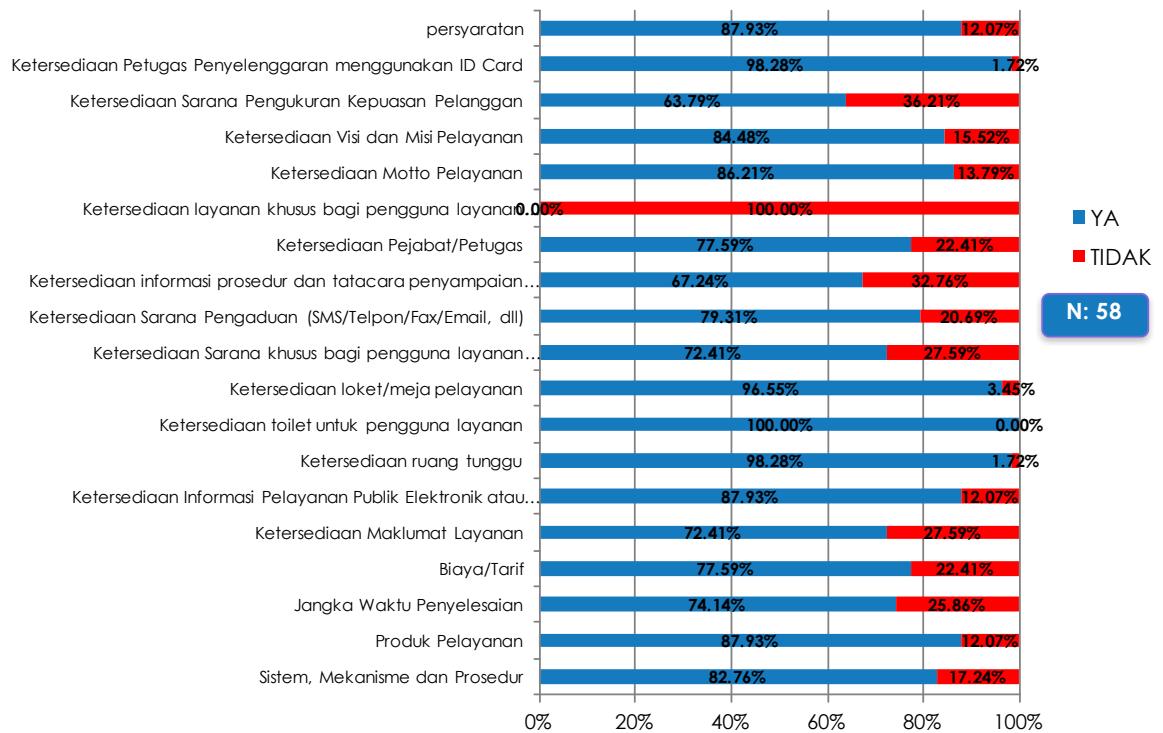
21. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur

Nilai Kepatuhan :	79,59
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 58 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Arsip Daerah, (2) Badan Perpustakaan Daerah, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Pertambangan dan Energi, (10) Dinas Sosial dan (11) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur disajikan dalam Grafik 4.23 sebagai berikut :

Grafik 4.23 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur



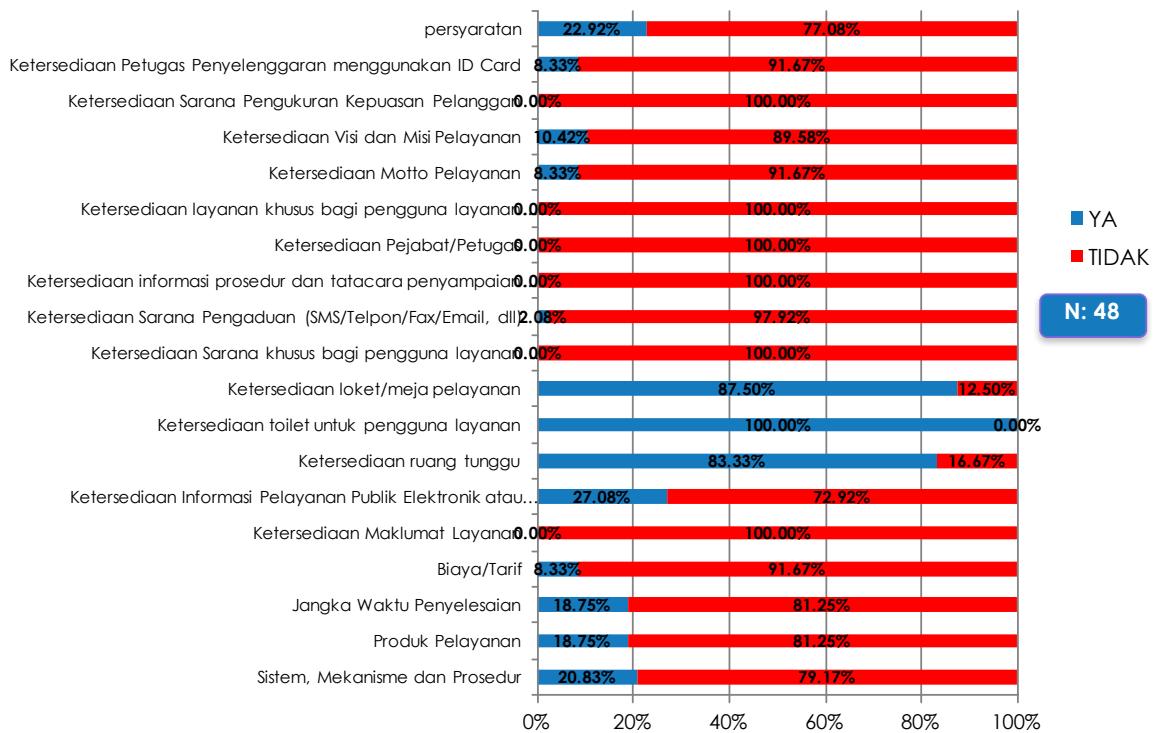
22. Pemerintah Provinsi Papua

Nilai Kepatuhan :	18,06
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Provinsi Papua, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 48 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Badan Perpustakaan dan Arsip, (3) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral, (4) Dinas Kelautan dan Perikanan, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Kesejahteraan Sosial dan Masyarakat Terisolir, (7) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil, (8) Dinas Pekerjaan Umum, (9) Dinas Pendidikan, (10) Dinas Perhubungan, (11) Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan (12) Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Papua disajikan dalam Grafik 4.24 sebagai berikut :

Grafik 4.24 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Papua



Nilai Predikat Kepatuhan Pemerintah Provinsi Papua menunjukkan tidak patuhannya terhadap pemenuhan komponen Standar Pelayanan Publik, hal ini sangat jelas terlihat pada grafik di atas karena banyaknya indikator yang tidak terpenuhi. Hanya ada 3 indikator yang berada diatas 40% terpenuhi oleh SKPD yang dijadikan sampel penilaian kepatuhan yaitu ketersediaan loket/ meja pelayanan, ketersediaan toilet dan ketersediaan ruang tunggu.

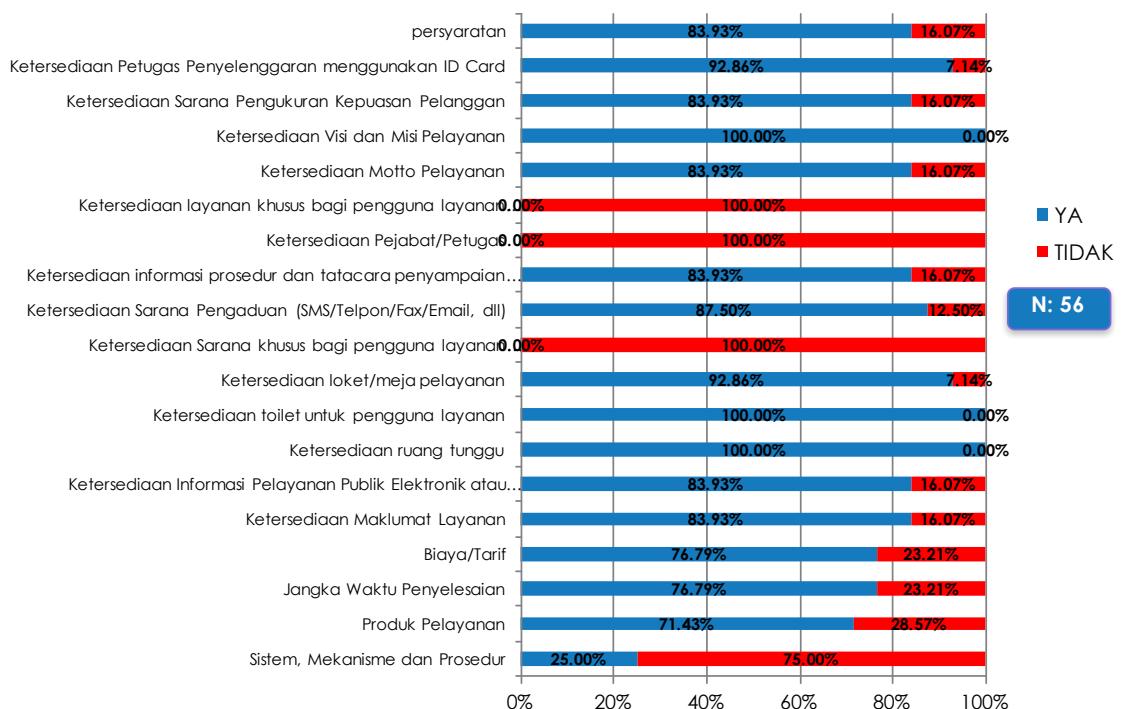
23. Pemerintah Provinsi Papua Barat

Nilai Kepatuhan :	72,17
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Papua Barat, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 56 produk pelayanan yang tersebar di 4 (empat) SKPD, yaitu: (1)Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Pendidikan dan (4) Dinas Perumahan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Papua Barat disajikan dalam Grafik 4.25 sebagai berikut :

Grafik 4.25 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Papua Barat



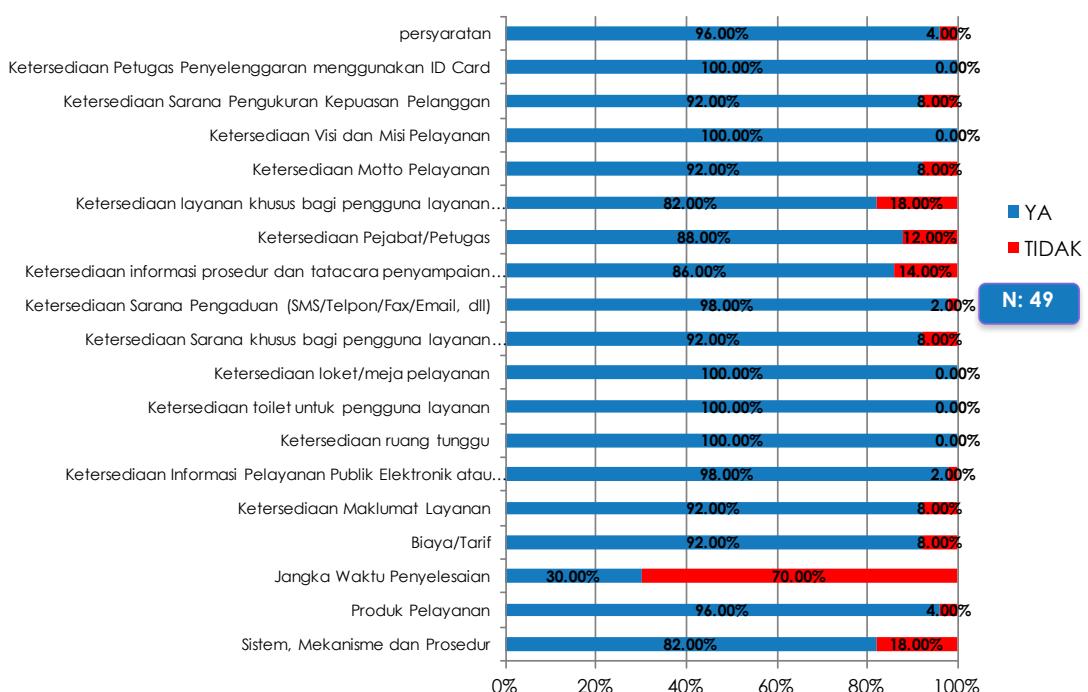
24. Pemerintah Provinsi Riau

Nilai Kepatuhan :	85,84
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Riau, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 49 produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, (3) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (4) Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan (5) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Riau disajikan dalam Grafik 4.26 sebagai berikut :

Grafik 4.26 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Riau



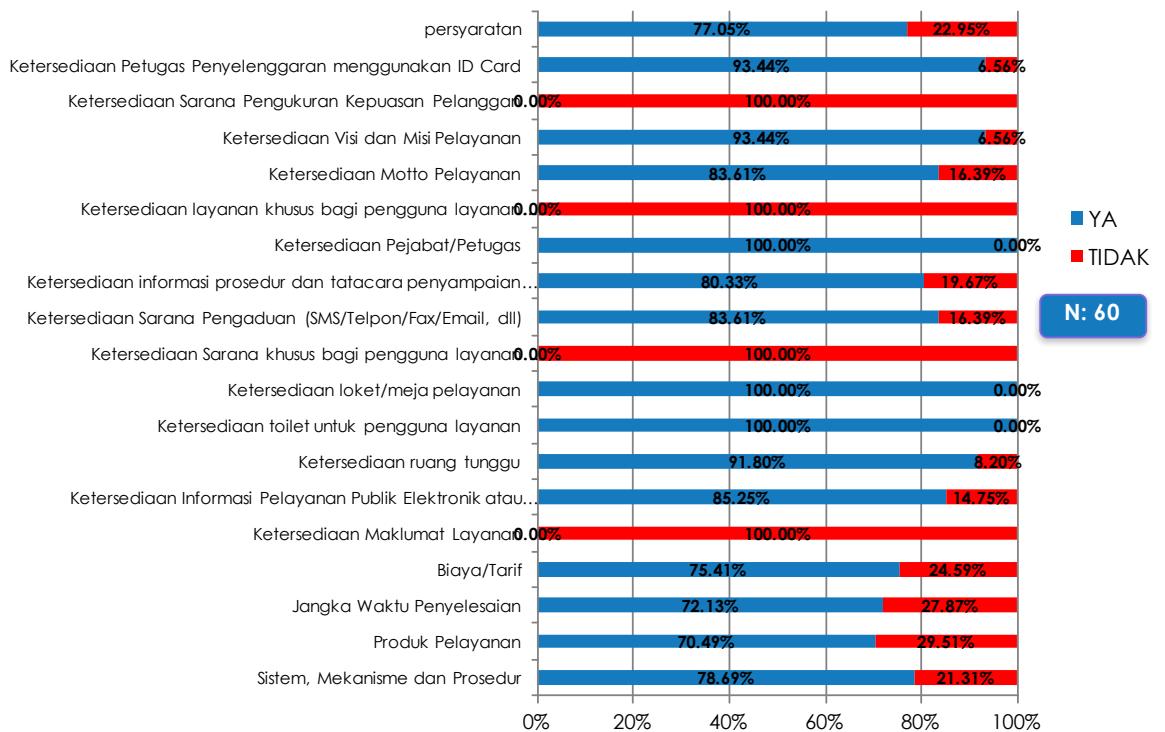
25. Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat

Nilai Kepatuhan :	67,18
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 60 produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) SKPD, yaitu: (1) Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (3) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM, (4) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi dan (5) Dinas Pertanian dan Perternakan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat disajikan dalam Grafik 4.27 sebagai berikut :

Grafik 4.27 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat



26. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan

Sehubungan dengan tidak proporsionalnya data Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2016 yang diambil oleh Tim Penilai di Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar, Kota Palopo, Kabupaten Bone, Kabupaten Pinrang dan Kabupaten Bantaeng, maka dapat dikatakan bahwa data sementara yang diperoleh ORI belum sepenuhnya dapat menggambarkan kondisi kepatuhan di masing-masing pemerintah daerah.

Guna melengkap data tersebut, maka akan dilakukan penilaian ulang oleh Tim ORI terhadap sejumlah sampel yang belum dinilai di 6 (enam) entitas Pemerintah Daerah tersebut pasca publikasi hasil penilaian tahun 2016. dan hasilnya akan disampaikan kemudian secara terpisah kepada masing-masing kepala daerah.

Adapun hasil sementara yang diperoleh dari masing-masing entitas tersebut adalah

1. Provinsi Sulawesi Selatan

Di Provinsi Sulawesi Selatan, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik untuk sementara dilakukan terhadap 15 produk pelayanan yang berada di 2 (dua) UPP, yaitu: (1) Badan Koordinasi dan Penanaman Modal Daerah, dan (2) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah

2. Kota Makassar

Di Kota Makassar, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik untuk sementara dilakukan terhadap 20 produk pelayanan yang berada di 9 (sembilan) UPP, yaitu: (1) Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar, (2) Dinas Informatika dan Komunikasi Kota Makassar, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, (4) Dinas Kesehatan Kota Makassar, (5) Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar, (6) Dinas Perhubungan Kota Makassar, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar, (8) Dinas Sosial Kota Makassar, (9) Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Makassar, (10) Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar

3. Kota Palopo

Di Kota Palopo, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik untuk sementara dilakukan terhadap 16 produk pelayanan yang berada di 11 (sebelas) UPP, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup Daerah, (2) Badan Penanaman Modal & Pelayanan Perzinan Terpadu, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Kota Palopo, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi, (7) Dinas Pertanian dan Peternakan Kota Palopo, (8) Dinas PU Kota Palopo, (9) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Palopo, (10) Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Palopo, dan (11) Kantor Perpustakaan & Arsip Kota Palopo

4. Kabupaten Bone

Di Kota Bone, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik untuk sementara dilakukan terhadap 16 produk pelayanan yang berada di 13 (tiga belas) UPP, yaitu: (1) Badan Perpustakaan, Arsip dan PDE, (2) Dinas

Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Kesejahteraan Sosial, (6) Dinas Koperasi dan UMKM, (7) Dinas Pekerjaan Umum dan SDA, (8) Dinas Pendidikan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (11) Dinas Pertanian, Tanaman Pangan, dan Hortikultura, (12) Dinas Tata Ruang, Pemukiman, dan Perumahan, (13) Badan Perizinan Terpadu Kabupaten Bone.

5. *Kabupaten Pinrang*

Di Kota Pinrang, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik untuk sementara dilakukan terhadap 21 produk pelayanan yang berada di 13 (tiga belas) UPP, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kab. Pinrang, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pinrang, (3) Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kab. Pinrang, (4) Dinas Perhubungan, Informatika dan Komunikasi Kab. Pinrang, (5) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Pinrang

6. *Kabupaten Bantaeng*

Di Kota Bantaeng, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik untuk sementara dilakukan terhadap 17 produk pelayanan yang berada di 5 (lima) UPP, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bantaeng, (2) Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kab. Bantaeng, (3) Dinas Perhubungan Kab. Bantaeng, (4) Dinas Sosial, Transmigrasi, dan Tenaga Kerja Kab. Bantaeng, dan (5) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Bantaeng

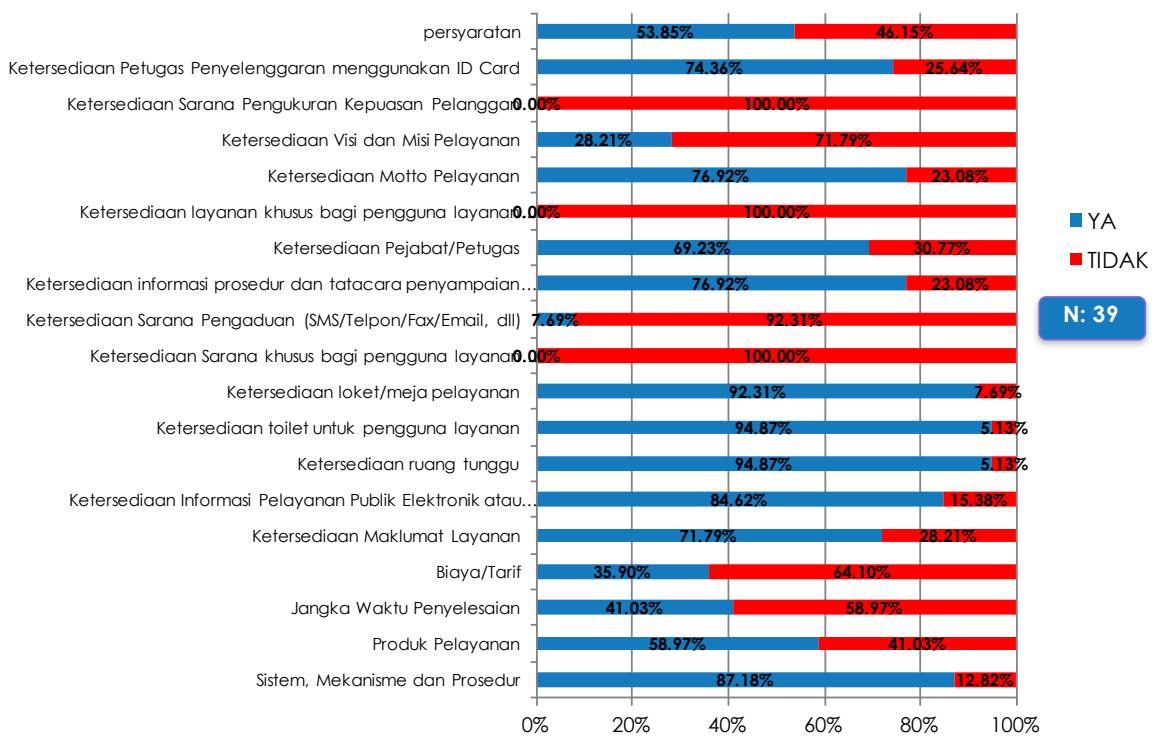
27. Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah

Nilai Kepatuhan :	57,63
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 39 produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Daerah, (2) Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, (3) Dinas Cipta Karya Perumahan dan Tata Ruang, (4) Dinas Perhubungan dan (5) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah disajikan dalam Grafik 4.28 sebagai berikut :

Grafik 4.28 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah



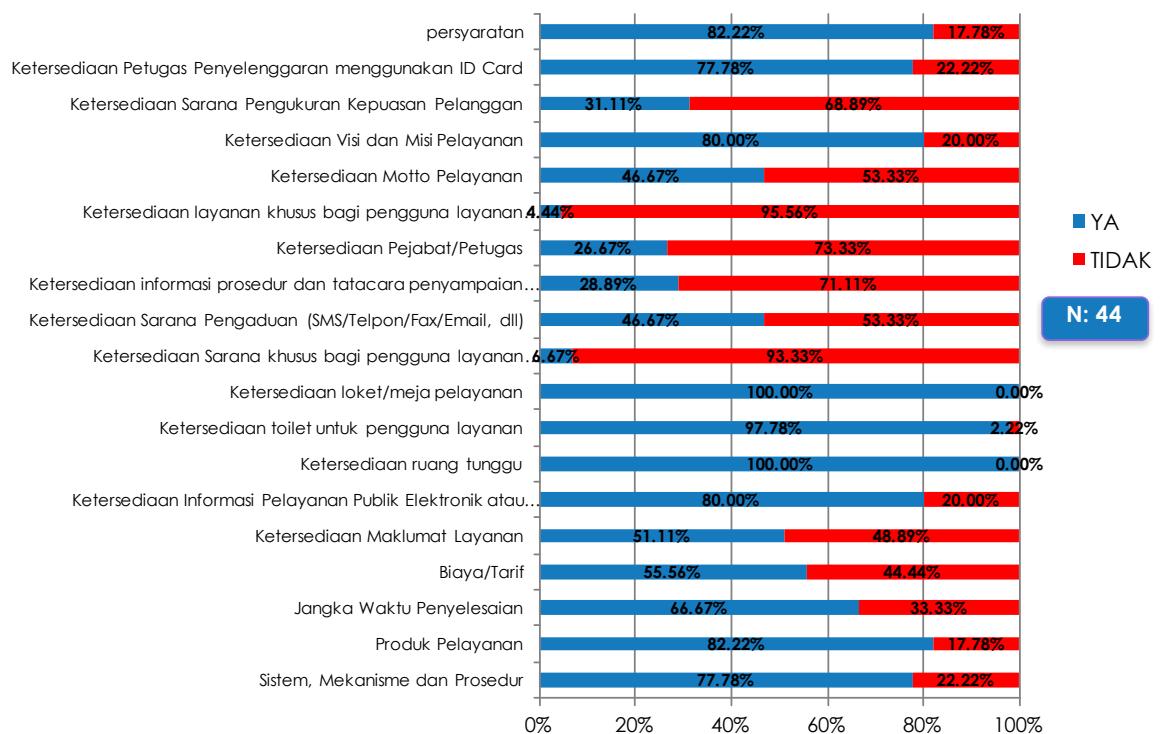
28. Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara

Nilai Kepatuhan :	63,15
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 44 produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Badan Penelitian dan Pengembangan, (3) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, (4) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral, (5) Dinas Kelautan dan Perikanan, (6) Dinas Kesehatan, (7) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, (8) Dinas Pekerjaan Umum, (9) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (10) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (11) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (12) Dinas Petanian dan Peternakan dan (13) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara disajikan dalam Grafik 4.29 sebagai berikut :

Grafik 4.29 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara



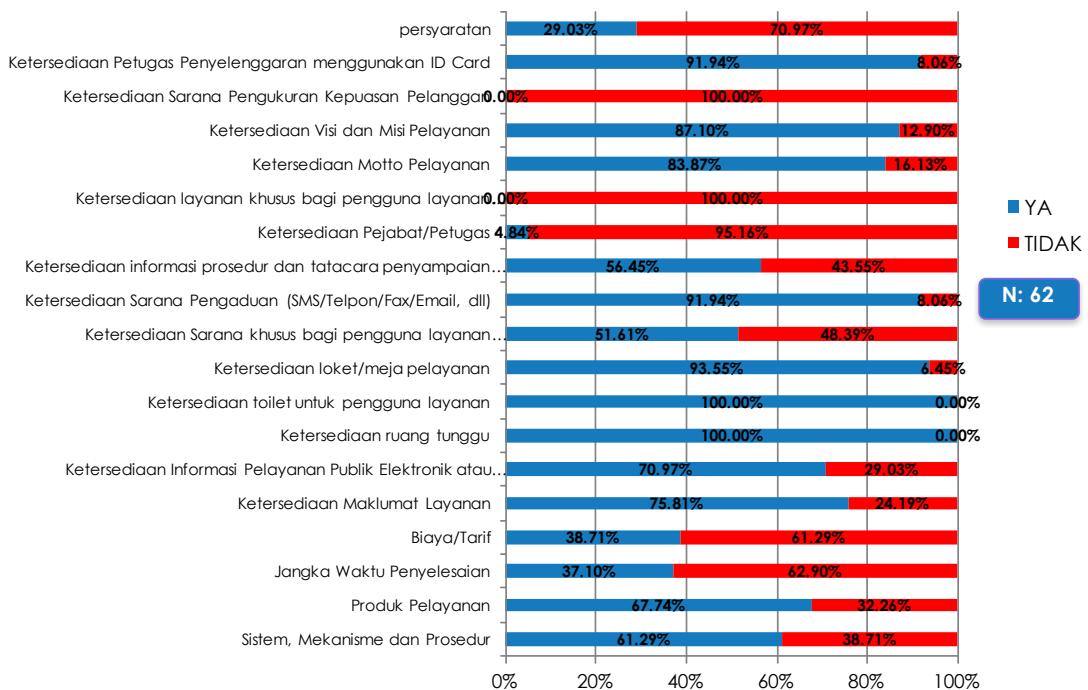
29. Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara

Nilai Kepatuhan :	57,28
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 62 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, (2) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Pendidikan Nasional, (7) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Pertanian dan Peternakan dan (10) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara disajikan dalam Grafik 4.30 sebagai berikut :

Grafik 4.30 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara



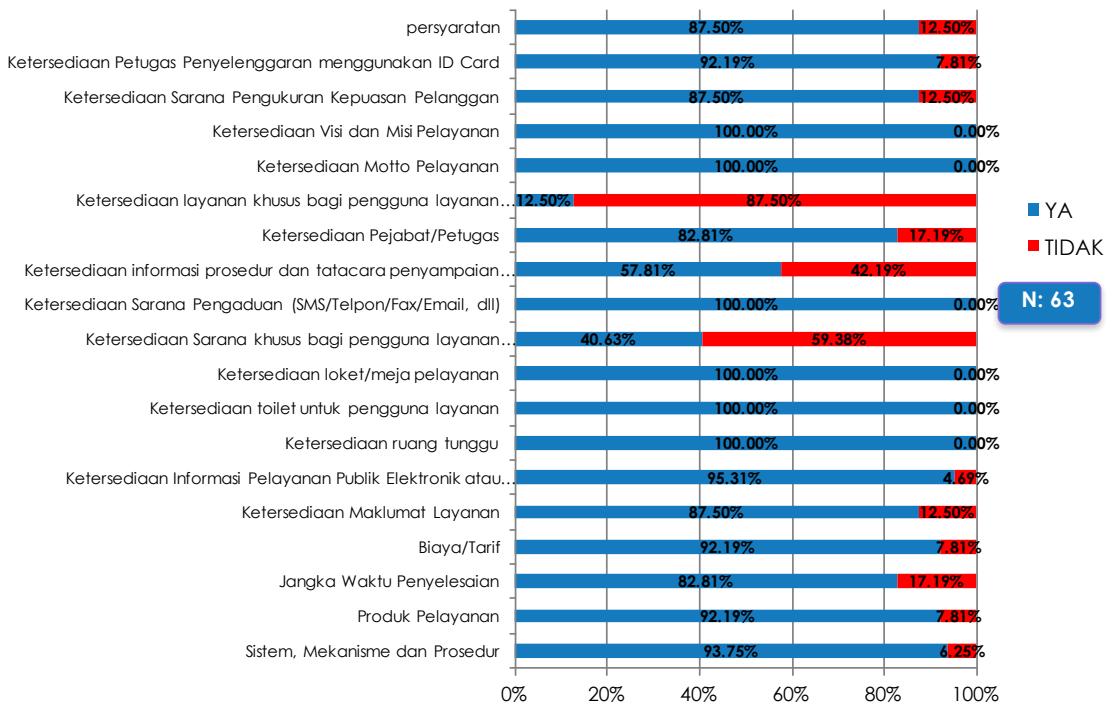
30. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

Nilai Kepatuhan :	87,96
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 63 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Badan Perpustakaan dan Kearsipan, (3) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral, (4) Dinas Kelautan dan Perikanan, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Koperasi dan UMKM, (7) Dinas Pekerjaan Umum, (8) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (9) Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan (10) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Sumatera Barat disajikan dalam Grafik 4.31 sebagai berikut :

Grafik 4.31 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat



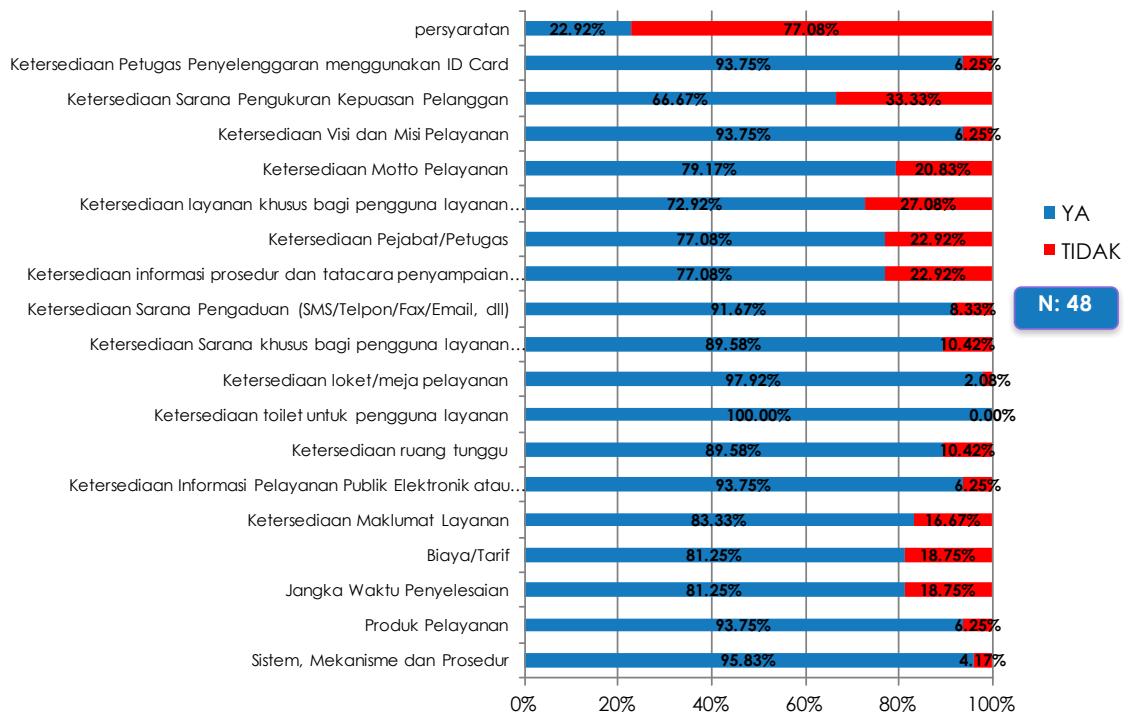
31. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

Nilai Kepatuhan :	82,59
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 48 produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) SKPD, yaitu: (1) Badan Promosi Perizinan dan Penanaman Modal Daerah, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (5) Dinas Sosial dan (6) Perpustakaan Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan disajikan dalam Grafik 4.32 sebagai berikut :

Grafik 4.32 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan



Secara umum Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan mendapatkan Predikat Kepatuhan tinggi dengan nilai 82,59, namun ada 1 indikator yang sangat penting tetapi tidak dapat dipenuhi, yaitu indikator persyaratan. Hanya 22,92% SKPD yang dijadikan sampel penilaian yang mampu memenuhi indikator tersebut.

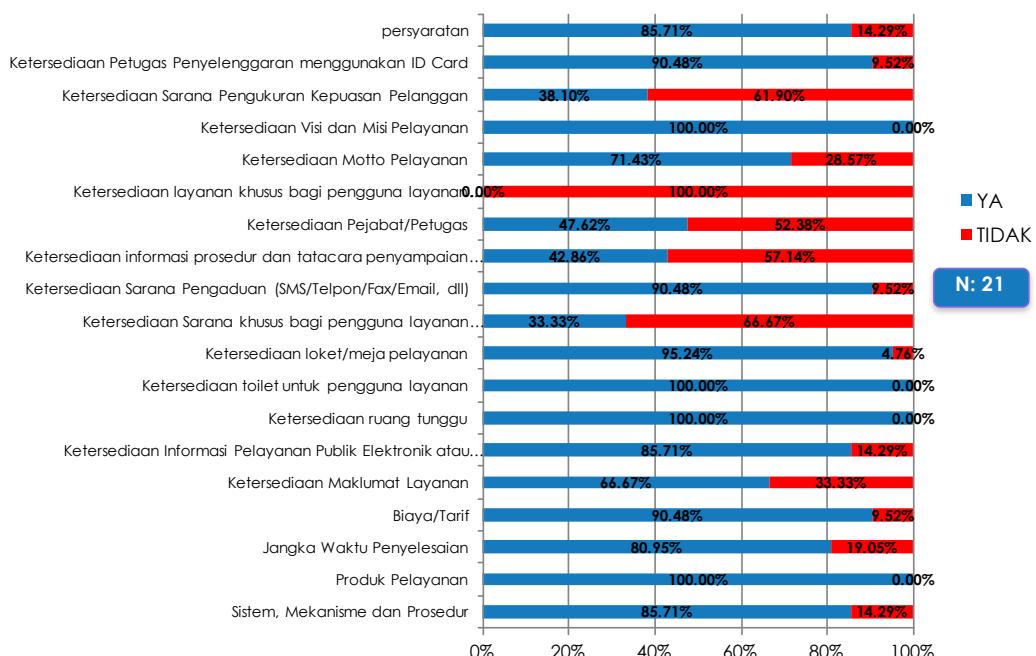
32. Pemerintah Provinsi Sumatera Utara

Nilai Kepatuhan :	78,50
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 21 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Badan Penanaman Modal dan Promosi, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan, (4) Dinas Kesejahteraan dan Sosial, (5) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan (8) Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi Sumatera Utara disajikan dalam Grafik 4.33 sebagai berikut :

Grafik 4.33 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara



33. DKI Jakarta

Nilai Kepatuhan :	74,64
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, penelitian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 1609 produk pelayanan yang tersebar di 106 (serratus enam) Unit, yaitu:

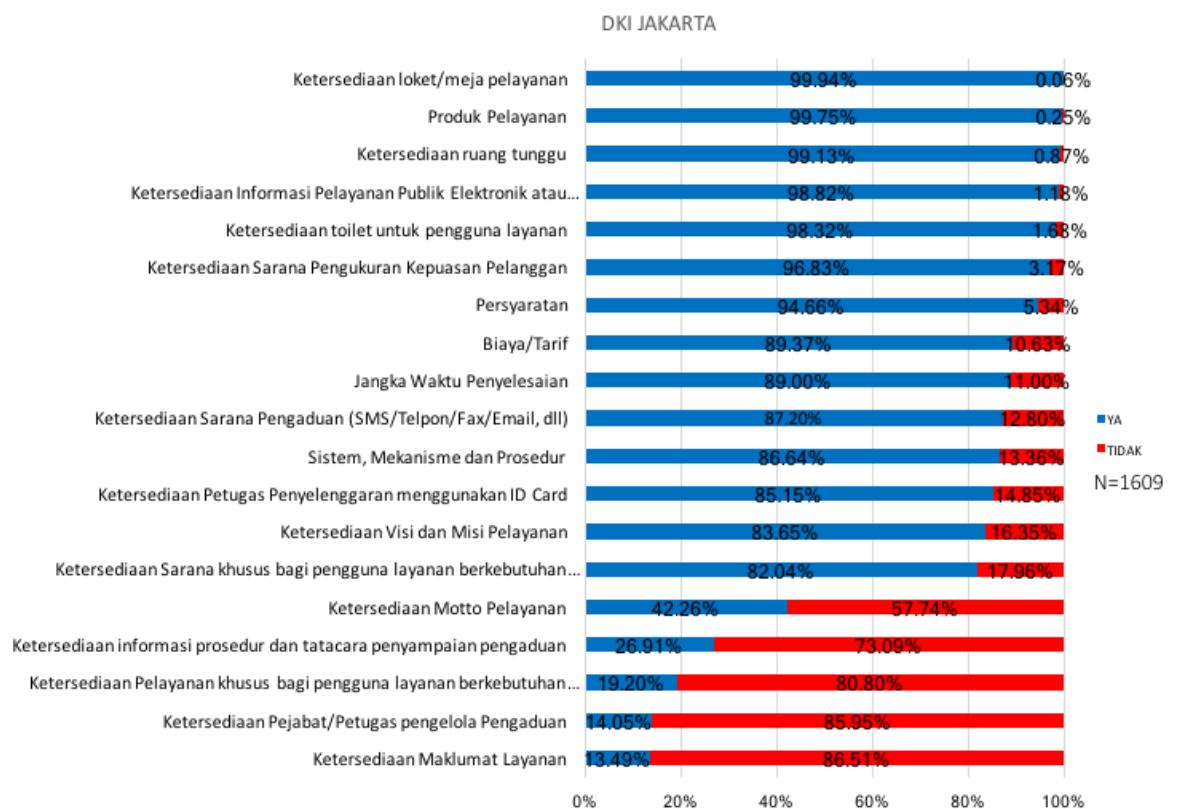
1. BPTSP Provinsi DKI Jakarta
2. Kantor PTSP Kab. Adm Kepulauan Seribu
3. Kantor PTSP Kota Adm Jakarta Barat
4. Kantor PTSP Kota Adm Jakarta Pusat
5. Kantor PTSP Kota Adm Jakarta Selatan
6. Kantor PTSP Kota Adm Jakarta Timur
7. Kantor PTSP Kota Adm Jakarta Utara
8. Satlak PTSP Kebayoran Lama Utara
9. Satlak PTSP Kecamatan Cilincing
10. Satlak PTSP Kecamatan Cipayung
11. Satlak PTSP Kecamatan Ciracas
12. Satlak PTSP Kecamatan Gambir
13. Satlak PTSP Kecamatan Grogol Petamburan
14. Satlak PTSP Kecamatan Jagakarsa
15. Satlak PTSP Kecamatan Johar Baru
16. Satlak PTSP Kecamatan Kalideres
17. Satlak PTSP Kecamatan Kebayoran Lama
18. Satlak PTSP Kecamatan Kebon Jeruk
19. Satlak PTSP Kecamatan Kelapa Gading
20. Satlak PTSP Kecamatan Kemayoran
21. Satlak PTSP Kecamatan Kembangan
22. Satlak PTSP Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
54. Satlak PTSP Kelurahan Grogol
55. Satlak PTSP Kelurahan Gunung Sahari Selatan
56. Satlak PTSP Kelurahan Halim Perdanakusuma
57. Satlak PTSP Kelurahan Joglo
58. Satlak PTSP Kelurahan Johar Baru
59. Satlak PTSP Kelurahan Kalideres
60. Satlak PTSP Kelurahan Kamal Muara
61. Satlak PTSP Kelurahan Karet Kuningan
62. Satlak PTSP Kelurahan Kayu Manis
63. Satlak PTSP Kelurahan Kebayoran Lama Utara
64. Satlak PTSP Kelurahan Kebon Jeruk
65. Satlak PTSP Kelurahan Kelapa Dua
66. Satlak PTSP Kelurahan Kelapa Gading Barat
67. Satlak PTSP Kelurahan Kelapa Gading Timur
68. Satlak PTSP Kelurahan Kemayoran
69. Satlak PTSP Kelurahan Kembangan Selatan
70. Satlak PTSP Kelurahan Koja
71. Satlak PTSP Kelurahan Kramat Jati
72. Satlak PTSP Kelurahan Krukut
73. Satlak PTSP Kelurahan Kuningan Barat
74. Satlak PTSP Kelurahan Kwitang
75. Satlak PTSP Kelurahan Lenteng Agung

- | | | | |
|-----|--|------|---|
| 23. | Satlak PTSP Kecamatan Kepulauan Seribu Utara | 76. | Satlak PTSP Kelurahan Makasar |
| 24. | Satlak PTSP Kecamatan Koja | 77. | Satlak PTSP Kelurahan Mampang Prapatan |
| 25. | Satlak PTSP Kecamatan Kramat Jati | 78. | Satlak PTSP Kelurahan Marunda |
| 26. | Satlak PTSP Kecamatan Makasar | 79. | Satlak PTSP Kelurahan Menteng |
| 27. | Satlak PTSP Kecamatan Mampang Prapatan | 80. | Satlak PTSP Kelurahan Pademangan Barat |
| 28. | Satlak PTSP Kecamatan Matraman | 81. | Satlak PTSP Kelurahan Pademangan Timur |
| 29. | Satlak PTSP Kecamatan Menteng | 82. | Satlak PTSP Kelurahan Palmerah |
| 30. | Satlak PTSP Kecamatan Pademangan | 83. | Satlak PTSP Kelurahan Pejaten Barat |
| 31. | Satlak PTSP Kecamatan Palmerah | 84. | Satlak PTSP Kelurahan Pekayon |
| 32. | Satlak PTSP Kecamatan Pasar Minggu | 85. | Satlak PTSP Kelurahan Penjaringan |
| 33. | Satlak PTSP Kecamatan Pasar Rebo | 86. | Satlak PTSP Kelurahan Petamburan |
| 34. | Satlak PTSP Kecamatan Penjaringan | 87. | Satlak PTSP Kelurahan Petojo Selatan |
| 35. | Satlak PTSP Kecamatan Senen | 88. | Satlak PTSP Kelurahan Pondok Pinang |
| 36. | Satlak PTSP Kecamatan Setiabudi | 89. | Satlak PTSP Kelurahan Pulau Harapan |
| 37. | Satlak PTSP Kecamatan Taman Sari | 90. | Satlak PTSP Kelurahan Pulau Kelapa |
| 38. | Satlak PTSP Kecamatan Tanah Abang | 91. | Satlak PTSP Kelurahan Pulau Panggang |
| 39. | Satlak PTSP Kecamatan Tanjung Priok | 92. | Satlak PTSP Kelurahan Pulau Pari |
| 40. | Satlak PTSP Kecamatan Tebet | 93. | Satlak PTSP Kelurahan Pulau Tidung |
| 41. | Satlak PTSP Kelurahan Bambu Apus | 94. | Satlak PTSP Kelurahan Ragunan |
| 42. | Satlak PTSP Kelurahan Bendungan Hilir | 95. | Satlak PTSP Kelurahan Rawa Badak Selatan |
| 43. | Satlak PTSP Kelurahan Bukit Duri | 96. | Satlak PTSP Kelurahan Semanan |
| 44. | Satlak PTSP Kelurahan Ceger | 97. | Satlak PTSP Kelurahan Senen |
| 45. | Satlak PTSP Kelurahan Cibubur | 98. | Satlak PTSP Kelurahan Setiabudi |
| 46. | Satlak PTSP Kelurahan Ciganjur | 99. | Satlak PTSP Kelurahan Slipi |
| 47. | Satlak PTSP Kelurahan Cijantung | 100. | Satlak PTSP Kelurahan Taman Sari |
| 48. | Satlak PTSP Kelurahan Cikini | 101. | Satlak PTSP Kelurahan Tanjung Duren Selatan |
| 49. | Satlak PTSP Kelurahan Cililitan | 102. | Satlak PTSP Kelurahan Tanjung Priok |
| 50. | Satlak PTSP Kelurahan Cilincing | 103. | Satlak PTSP Kelurahan Tebet Barat |
| 51. | Satlak PTSP Kelurahan Ciracas | 104. | Satlak PTSP Kelurahan Untung Jawa |

- | | | |
|----------------------------------|-----|---------------------------------------|
| 52. Satlak PTSP Kelurahan Galur | 105 | Satlak PTSP Kelurahan Utan Kayu Utara |
| 53. Satlak PTSP Kelurahan Gambir | 106 | Satlak PTSP Kelurahan Warakas |

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta disajikan dalam Grafik 4.34 sebagai berikut :

Grafik 4.34 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB V



**POTRET KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK
TINGKAT PEMERINTAH KABUPATEN**

2016

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Kabupaten

Observasi terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di tingkat Pemerintah Kabupaten dilakukan Ombudsman RI terhadap 4.497 produk layanan di 85 Pemerintah Kabupaten. Hasilnya menunjukkan bahwa dari 85 Pemerintah Kabupaten yang dilakukan observasi, sebanyak 29 % atau 25 Pemerintah Kabupaten masuk ke dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, dan 53 % atau sebanyak 45 Pemerintah Kabupaten masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang. Kemudian untuk Pemerintah Kabupaten yang masuk ke dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi adalah sebanyak 18 % atau 15 Pemerintah Kabupaten.

Pada penilaian tingkat kepatuhan dalam pemenuhan komponen standar pelayanan di tingkat Pemerintah Kabupaten, ada beberapa indikator yang terendah kepatuhannya terhadap komponen standar pelayanan yang belum terpenuhi oleh tingkat Pemerintah Kabupaten, yaitu indikator pelayanan khusus terhadap pengguna berkebutuhan khusus (difabel, ibu hamil, dan manula).

Kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap ketersediaan sarana khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus masih dikatakan rendah. Sarana khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus disini dimaksud adalah (ram, rambatan, kursi roda, dan ruang menyusui). Indikator dengan tingkat kepatuhan rendah selanjutnya yaitu ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan prosedur atau tatacara penyampaian pengaduan. Sementara itu, variabel yang tertinggi dipenuhi pada kepatuhan Kementerian secara umum terdapat pada variabel sarana dan prasarana fasilitas.

Berikut gambaran umum mengenai zonasi kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap komponen standar pelayanan berdasarkan hasil penilaian Ombudsman RI pada tahun 2016 .

Grafik 5.1 Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tahun 2016



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

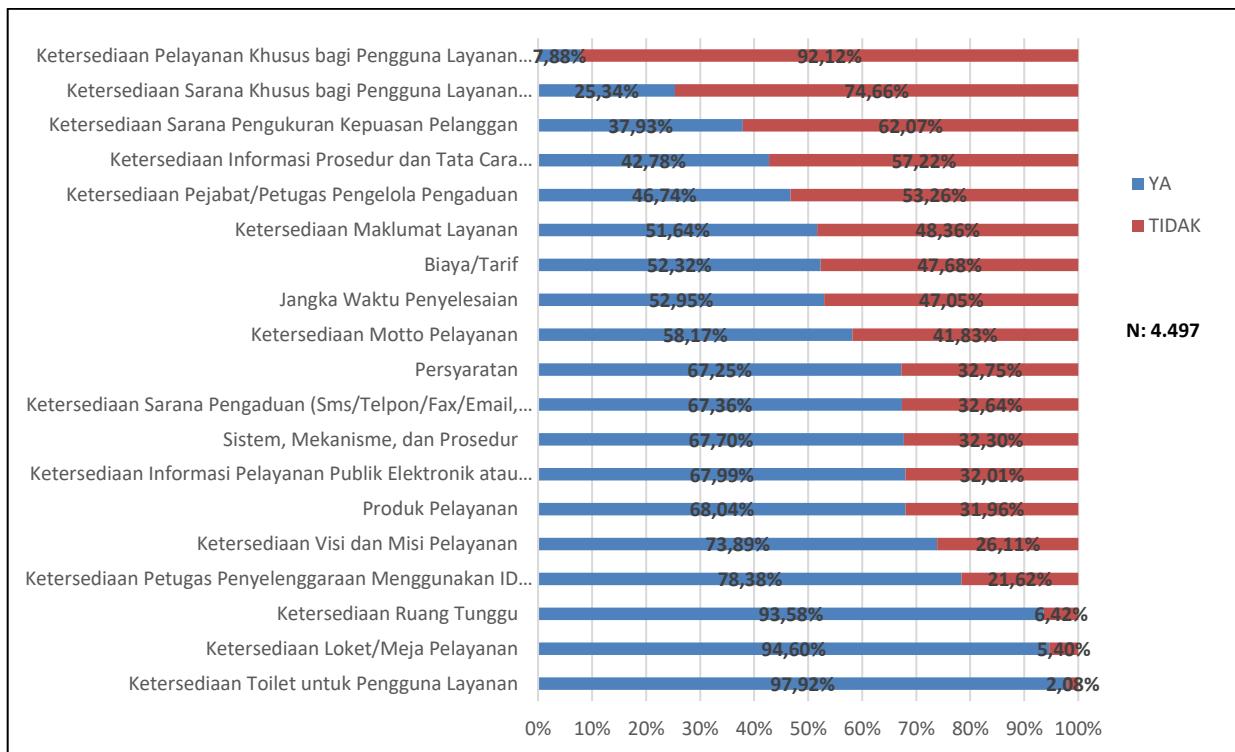
1. Untuk variabel standar pelayanan:
 - a. Dari 4.497 produk layanan di SKPD pada Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel penilaian, yang sudah mempublikasikan persyaratan sebesar 67,25 % atau sebanyak 3.024 produk layanan.
 - b. Produk layanan di SKPD yang sudah mempublikasikan sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 67,70 %.
 - c. Observasi terhadap produk layanan di SKPD yang sudah mempublikasikan produk layanan sebesar 68,04 % produk layanan.
 - d. Sebesar 52,32 % produk layanan di SKPD pada Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel penilaian sudah mempublikasikan biaya/tarif layanan.
 - e. Sementara itu untuk SKPD yang sudah mempublikasikan jangka waktu penyelesaian adalah sebesar 52,95 % 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 51,64 % produk layanan di SKPD pada Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel penilaian sudah mempublikasikan Maklumat Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap variabel Maklumat Pelayanan sedang
3. Kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap variabel Sistem Informasi Pelayanan Publik di SKPD, dinilai masuk kategori sedang dengan prosentase sebesar 67,99 % produk layanan di SKPD 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 SKPD di Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel sebesar 93,58 % atau sebanyak 4.208 produk layanan di SKPD pada Pemerintah Kabupaten sudah menyediakan ruang tunggu.
 - b. Kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap ketersediaan toilet dengan prosentase sebesar 97,92 % produk layanan di SKPD pada Pemerintah Kabupaten sudah menyediakan toilet.
 - c. Sementara itu untuk indikator ketersediaan loket/meja layanan, sebesar 94,60 % produk layanan di SKPD 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 :
- Sebesar 25,34 % produk layanan di SKPD pada Pemerintah Kabupaten sudah menyediakan sarana khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Sarana khusus disini dimaksudkan adalah ram, rambatan, ruang menyusui, kursi roda. Sehingga dalam hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap indikator ketersediaan sarana khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus masih dikatakan rendah
 - Untuk variabel ketersediaan Pelayanan Khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus, tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten dapat dikatakan masih sangat rendah dikarenakan hanya sebesar 7,88 % atau sebanyak 354 produk layanan di SKPD yang baru menyediakan Pelayanan Khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus.
6. Untuk variabel pengelolaan pengaduan :
- Observasi Ombudsman RI pada SKPD di Pemerintah Kabupaten terhadap kepatuhan terkait indikator ketersediaan sarana pengaduan dikatakan masuk kategori sedang dengan prosentase sebesar 67,36 % produk layanan sudah menyediakan sarana pengaduan (SMS/Telpon, Fax/email, dll).
 - Sebesar 42,78 % produk layanan di SKPD 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.
 - Sebesar 46,74 % produk layanan di SKPD 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 variabel ketersediaan sarana Survey Kepuasan Masyarakat dikarenakan produk layanan di SKPD yang sudah menyediakan sarana survey kepuasan masyarakat yaitu sebesar 37,93 % atau sebanyak 1.075 produk layanan.
8. Untuk variabel visi, misi dan motto pelayanan :
- Sebesar 73,89 % Produk Layanan di SKPD pada Pemerintah Kabupaten yang menjadi sampel penilaian sudah mempublikasikan visi dan misi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap indikator visi dan misi sedang.
 - Penilaian kepatuhan terhadap indikator motto layanan di SKPD pada Pemerintah Kabupaten masuk dalam kategori sedang dengan prosentasi sebesar 58,17 % Produk Layanan yang sudah mempublikasikan motto layanan.

9. Untuk tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap variabel pelayanan dilayani oleh petugas yang menggunakan atribut masuk ke dalam zona sedang yaitu sebesar 78,38 % atau sebanyak 3.524 produk layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten disajikan dalam Grafik 5.2 sebagai berikut :

Grafik 5.2 Indikator dan Variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten



B. Kepatuhan Pemerintah Kabupaten

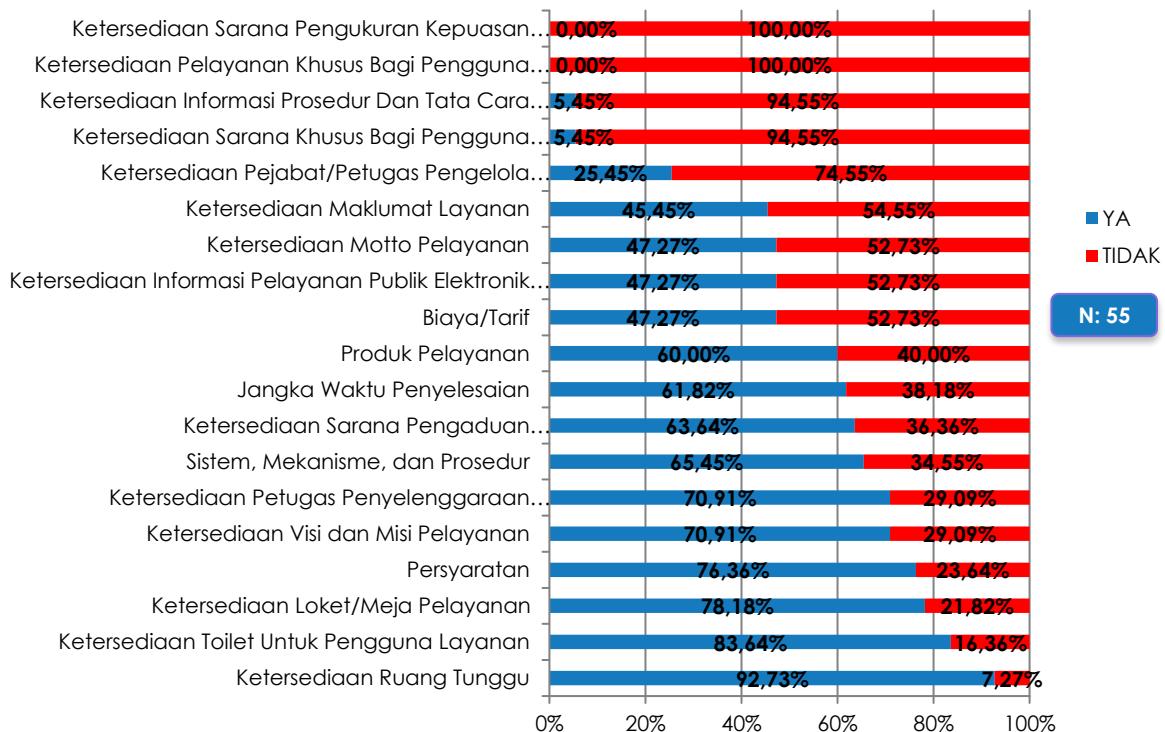
1. Pemerintah Kabupaten Aceh Barat

Nilai Kepatuhan :	51,99
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian Ombudsman RI tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kota Aceh Barat, dilakukan terhadap 55 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Arsip dan Perpustakaan, (2) Bagian ekonomi dan Pembangunan, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan dan Telekomunikasi, (8) Dinas Perikanan dan Kelautan, (9) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (10) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, (11) Dinas Pertanian dan Perikanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Aceh Barat disajikan dalam Grafik 5.3 sebagai berikut :

Grafik 5.3 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Aceh Barat



2. Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah

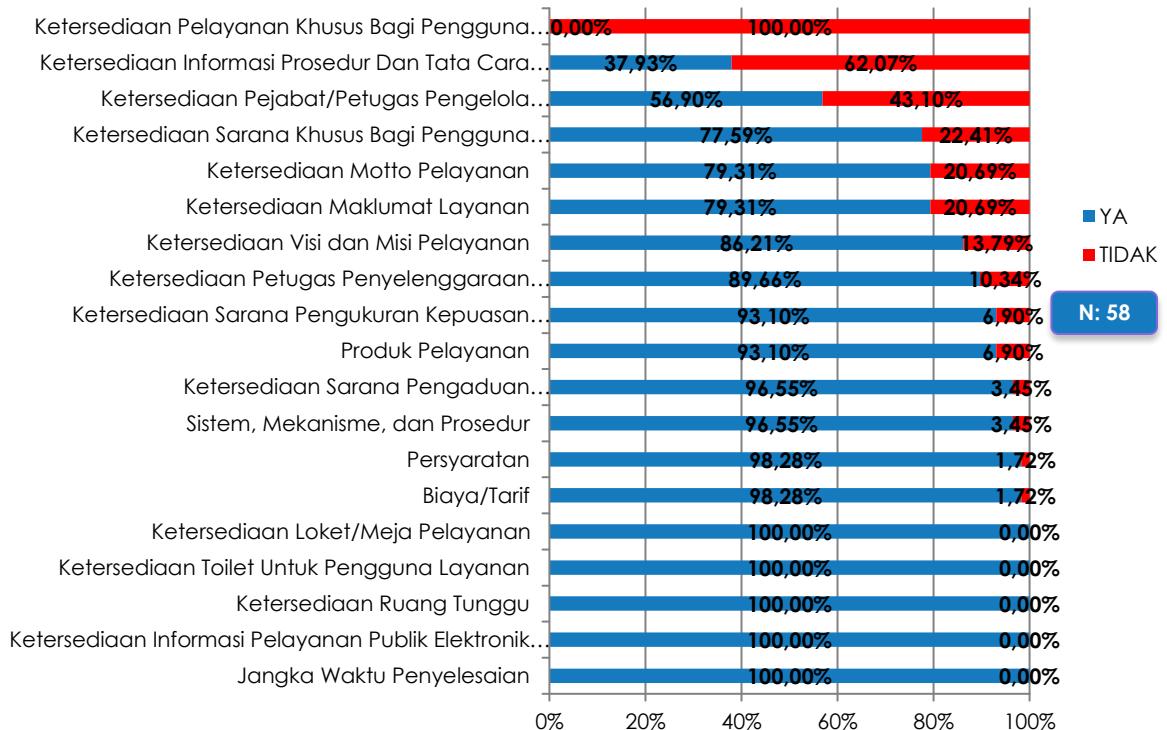
Nilai Kepatuhan :	88,83
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Untuk observasi yang dilakukan di Pemerintah Kota Aceh Tengah, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 58 produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Bina Marga, (3) Dinas Cipta Karya dan Pengairan, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan ESDM, (9) Dinas Pertanian Tanaman Pangan, (10) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (11) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (12) Kantor Perpustakaan dan Kersipan Daerah, (13) Dinas Peternakan dan Perikanan.

Meskipun Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah secara umum masuk kedalam zonasi tinggi, namun terhadap indikator ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus masih sangat rendah. Dari 58 produk layanan di SKPD yang di observasi, belum ada satupun yang telah menyediakan pelayanan khusus tersebut.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Aceh Tengah disajikan dalam Grafik 5.4 sebagai berikut :

Grafik 5.4 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Aceh Tengah



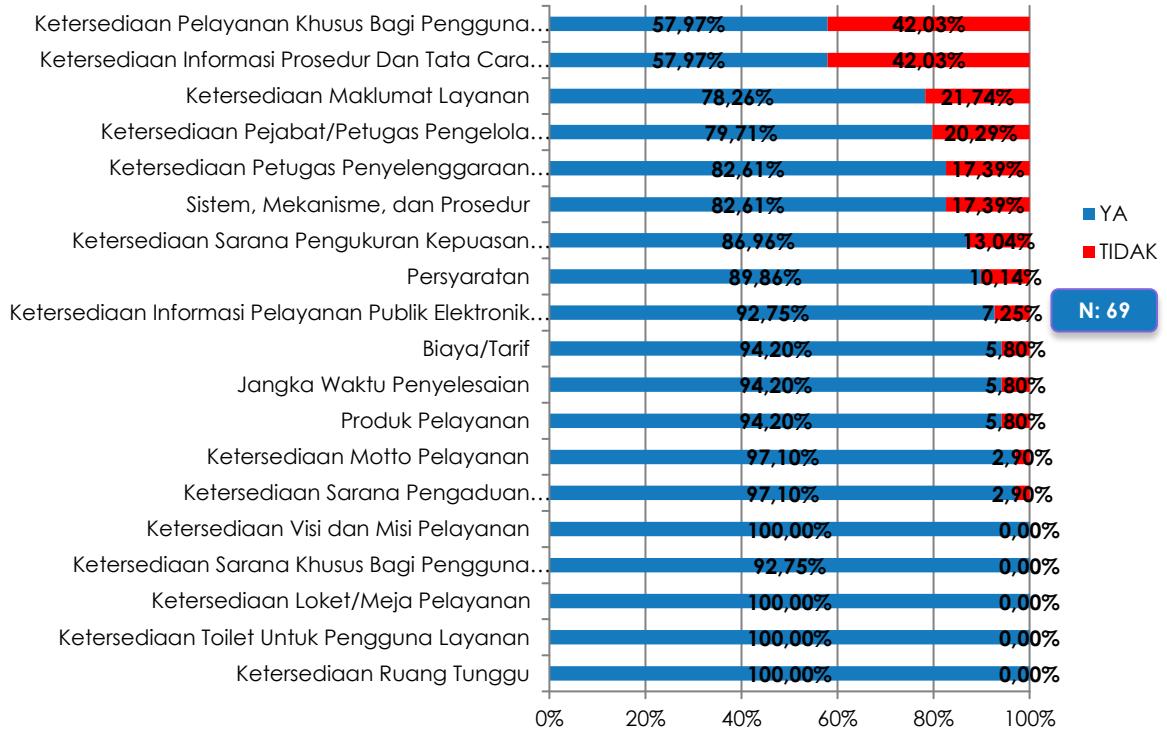
3. Pemerintah Kabupaten Agam

Nilai Kepatuhan :	88,91
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Kota Agam, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 69 produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kelautan dan Perikanan, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian, dan Perdagangan, (4) Dinas Pekerjaan Umum, (5) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (6) Kantor Arsip dan Perpustakaan, (7) Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Agam disajikan dalam Grafik 5.5 sebagai berikut :

Grafik 5.5 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Agam



4. Pemerintah Kabupaten Badung

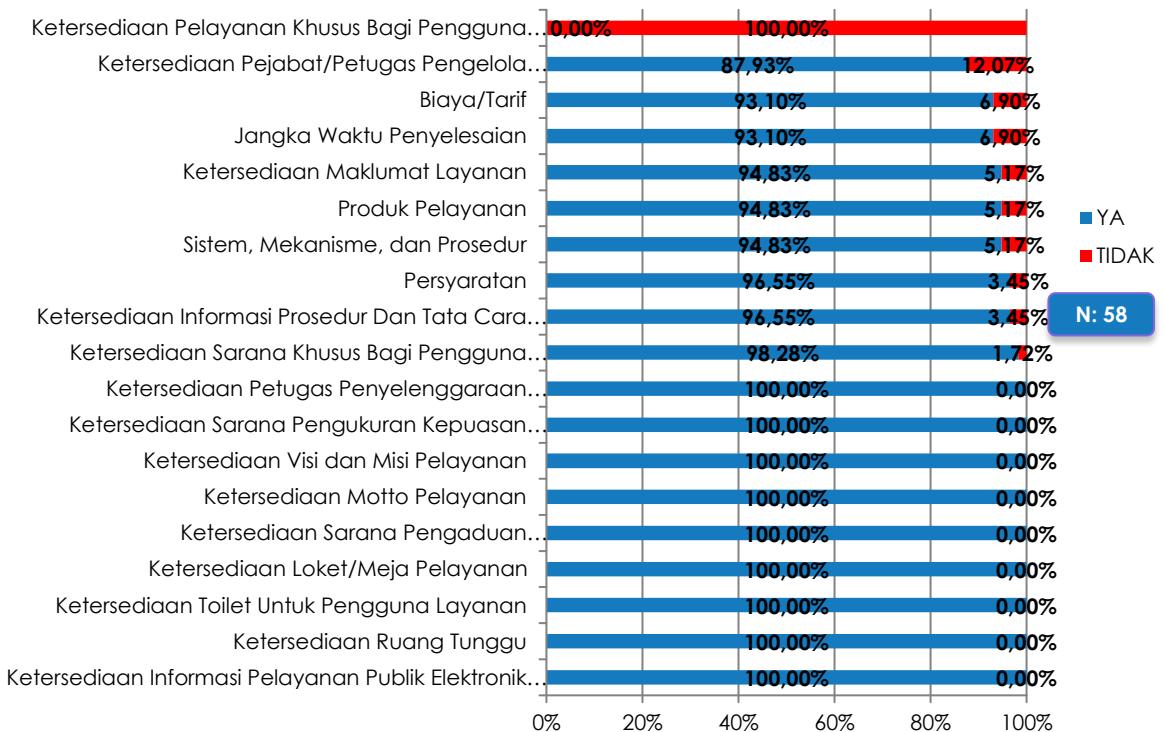
Nilai Kepatuhan :	94,16
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Badung dilakukan terhadap 58 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (5) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (6) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (7) Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan, (8) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (9) Kantor Arsip, (10) Kantor Perpustakaan.

Meskipun Pemerintah Kabupaten Badung secara umum masuk kedalam zonasi tinggi, namun terhadap indikator ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus masih sangat rendah. Dari 58 produk layanan di SKPD yang di observasi, belum ada satupun SKPD yang telah menyediakan pelayanan khusus tersebut.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Badung disajikan dalam Grafik 5.6 sebagai berikut :

Grafik 5.6 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Badung



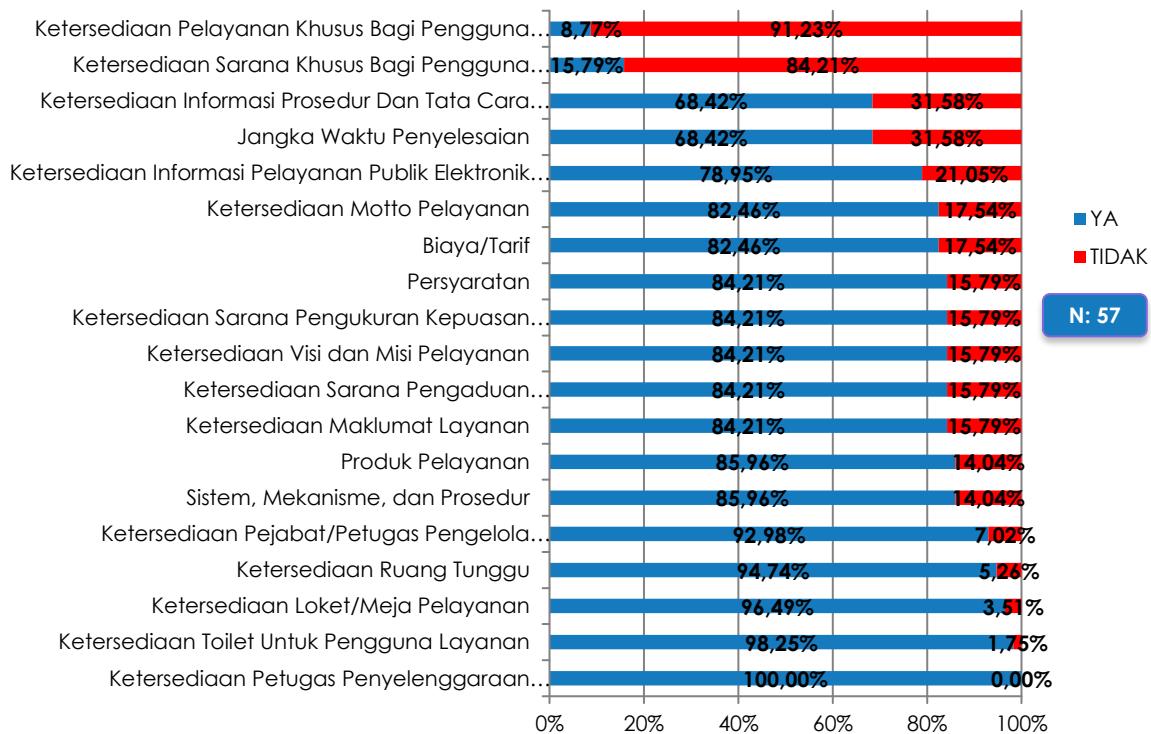
5. Pemerintah Kabupaten Bangka

Nilai Kepatuhan :	80,10
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Bangka, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 57 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi, (5) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM, (6) Dinas Pertanian dan Peternakan, (7) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (8) Kantor Perpustakaan dan Kearsipan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bangka disajikan dalam Grafik 5.7 sebagai berikut :

Grafik 5.7 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bangka



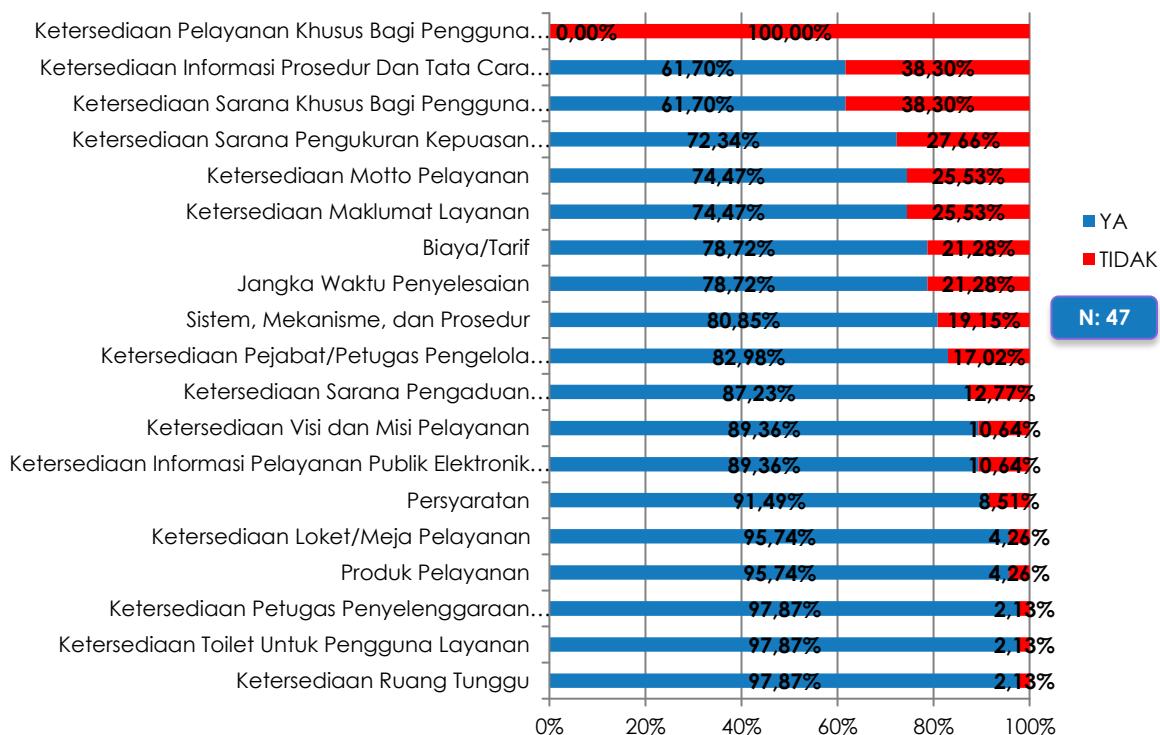
6. Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah

Nilai Kepatuhan :	81,53
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Penilaian kepatuhan di Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah, dilakukan terhadap 47 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kelautan dan Perikanan, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi, (5) Dinas Pertanian dan Peternakan, (6) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Tranmigrasi, (7) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (8) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah .

Meskipun Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah secara umum masuk kedalam zonasi tinggi, namun terhadap indikator ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus masih sangat rendah. Dari 47 produk layanan di SKPD yang di observasi, belum ada satupun SKPD yang telah menyediakan pelayanan khusus tersebut. Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah disajikan dalam Grafik 5.8 sebagai berikut :

Grafik 5.8 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah



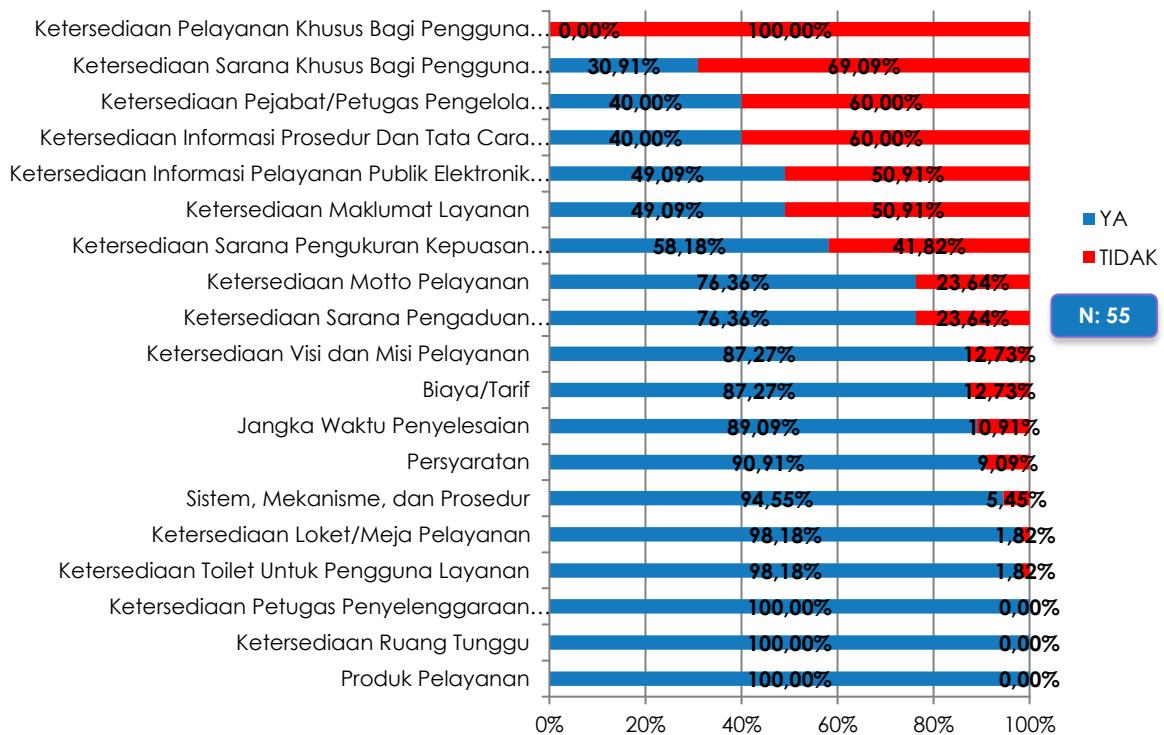
7. Pemerintah Kabupaten Banjar

Nilai Kepatuhan :	72,85
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Banjar, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 55 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi, (6) Dinas Perikanan dan Kelautan, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (8) Dinas Pertanian, Perkebunan, dan Peternakan, (9) Dinas Sosial, (10) Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, (11) Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Banjar disajikan dalam Grafik 5.9 sebagai berikut :

Grafik 5.9 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Banjar



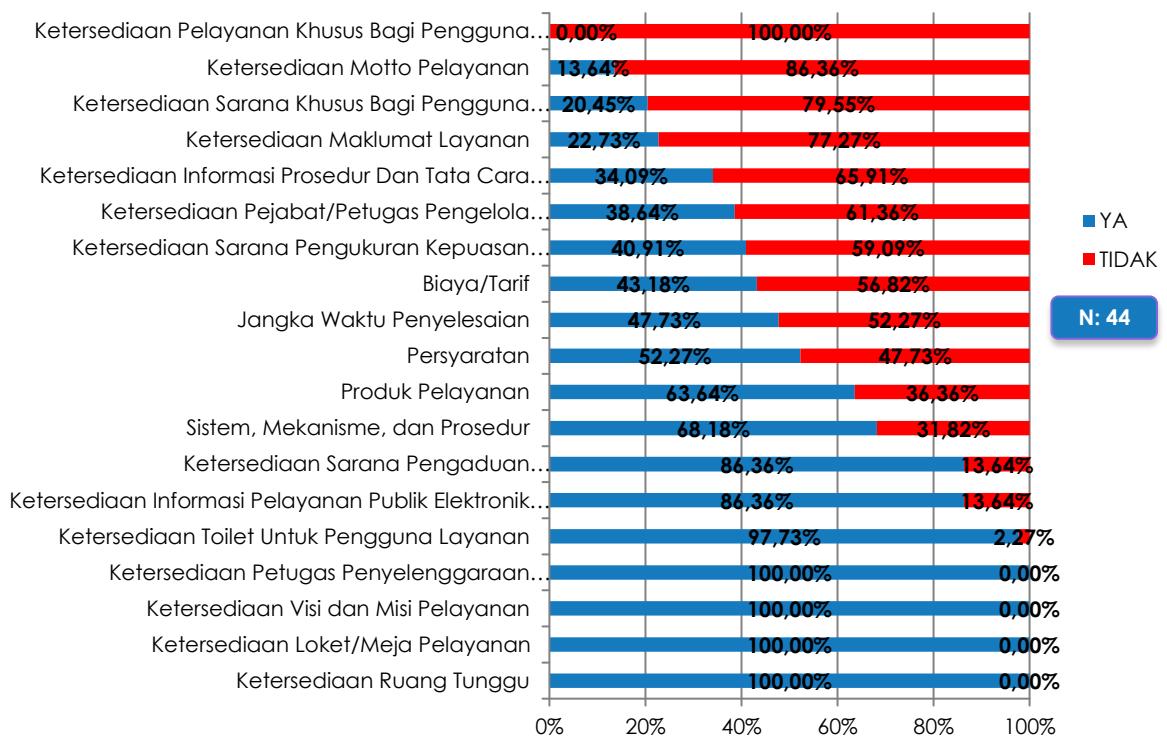
8. Pemerintah Kabupaten Banyumas

Nilai Kepatuhan :	56,48
Zona Kepatuhan :	Sedang

Observasi di Pemerintah Kabupaten Banyumas, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 44 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan, (2) Dinas Cipta Karya Kebersihan dan Tata Ruang, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (7) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, (8) Dinas Pertanian Perkebunan dan Kehutanan, (9) Dinas Peternakan dan Perikanan, (10) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (11) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Banyumas disajikan dalam Grafik 5.10 sebagai berikut :

Grafik 5.10 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Banyumas



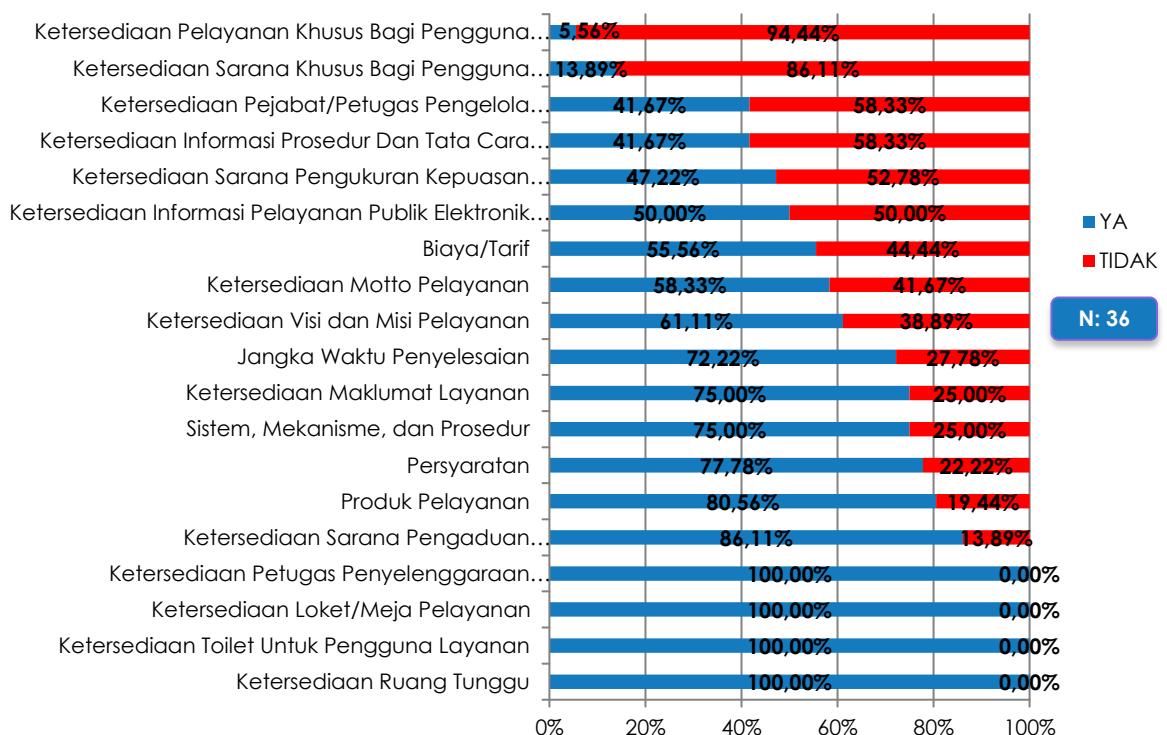
9. Pemerintah Kabupaten Batang

Nilai Kepatuhan :	66,43
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Batang, dilakukan terhadap 36 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Energi Sumber Daya Mineral Mineral, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, (6) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (7) Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi, (8) Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi, (9) Dinas Perpustakaan dan Arsip.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Batang disajikan dalam Grafik 5.11 sebagai berikut :

Grafik 5.11 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Batang



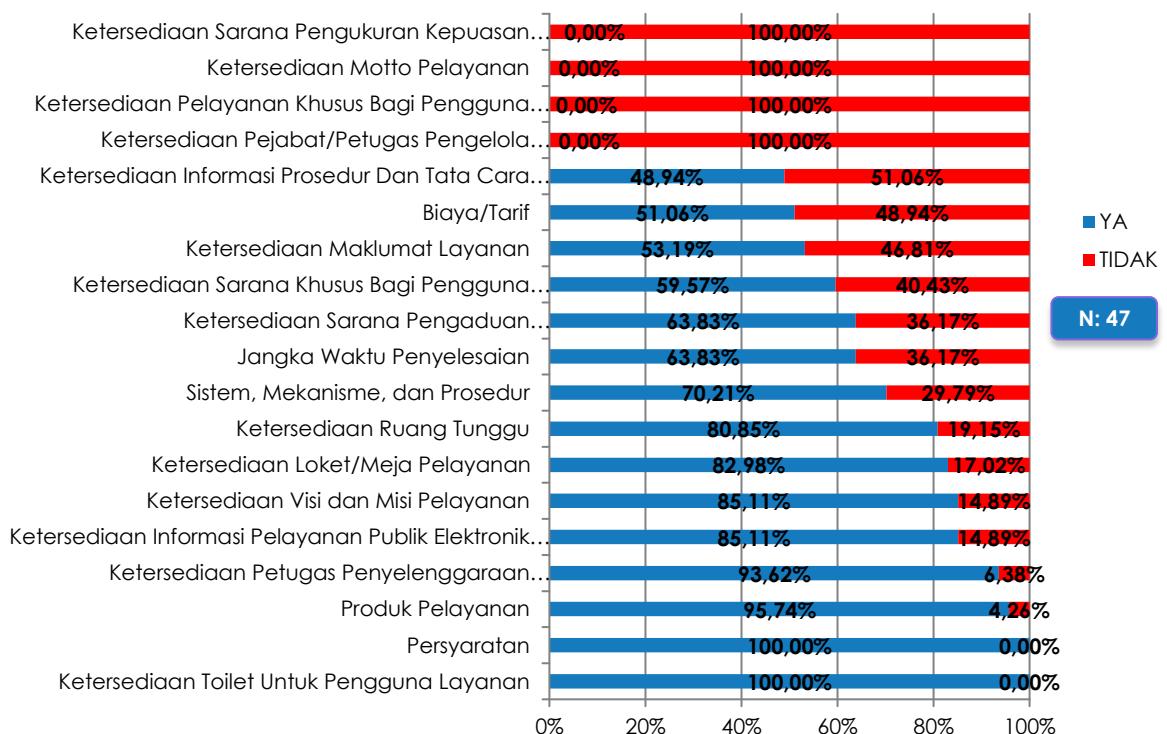
10. Pemerintah Kabupaten Bekasi

Nilai Kepatuhan :	63,15
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Bekasi, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 47 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Bangunan, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perindustrian Perdagangan dan Pasar, (8) Dinas Tata Ruang dan Pemukiman.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bekasi disajikan dalam Grafik 5.12 sebagai berikut :

Grafik 5.12 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bekasi



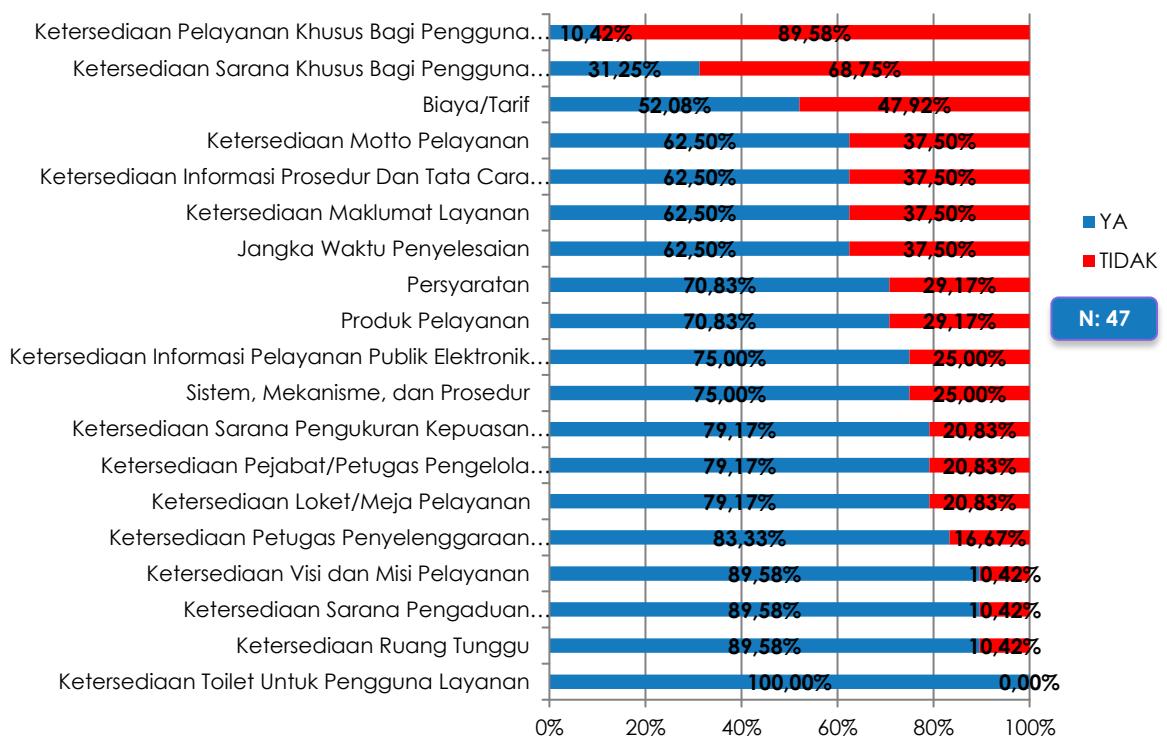
11. Pemerintah Kabupaten Belitung

Nilai Kepatuhan :	67,98
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Belitung, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 47 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi, (6) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (7) Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura, Peternakan, Perkebunan, Kehutanan dan Ketahanan Pangan, (8) Kantor Kearsipan dan Perpustakaan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Belitung disajikan dalam Grafik 5.13 sebagai berikut :

Grafik 5.13 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Belitung



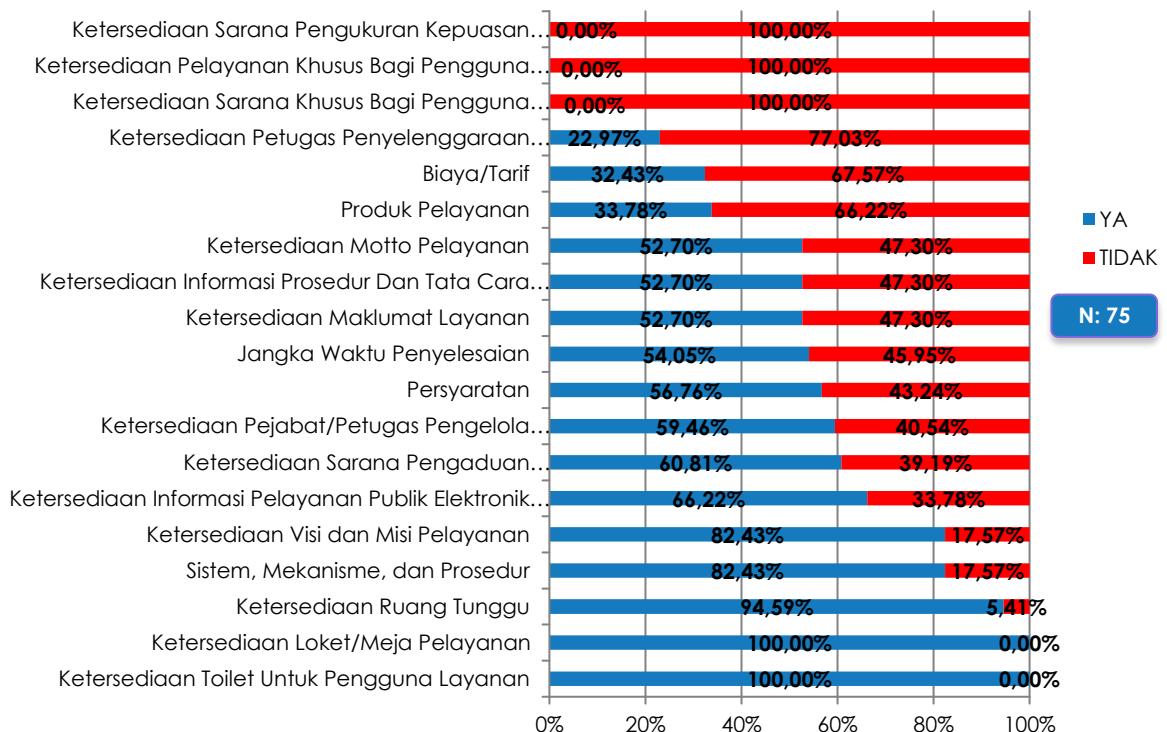
12. Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara

Nilai Kepatuhan :	53,31
Zona Kepatuhan :	Sedang

Observasi yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 75 produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Koperasi dan UKM, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (6) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (8) Dinas Pertambangan dan Energi, (9) Dinas Pertanian dan Peternakan, (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (12) kantor perpustakaan dan kearsipan, (13) Dinas Pekerjaan Umum.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara disajikan dalam Grafik 5.14 sebagai berikut :

Grafik 5.14 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara



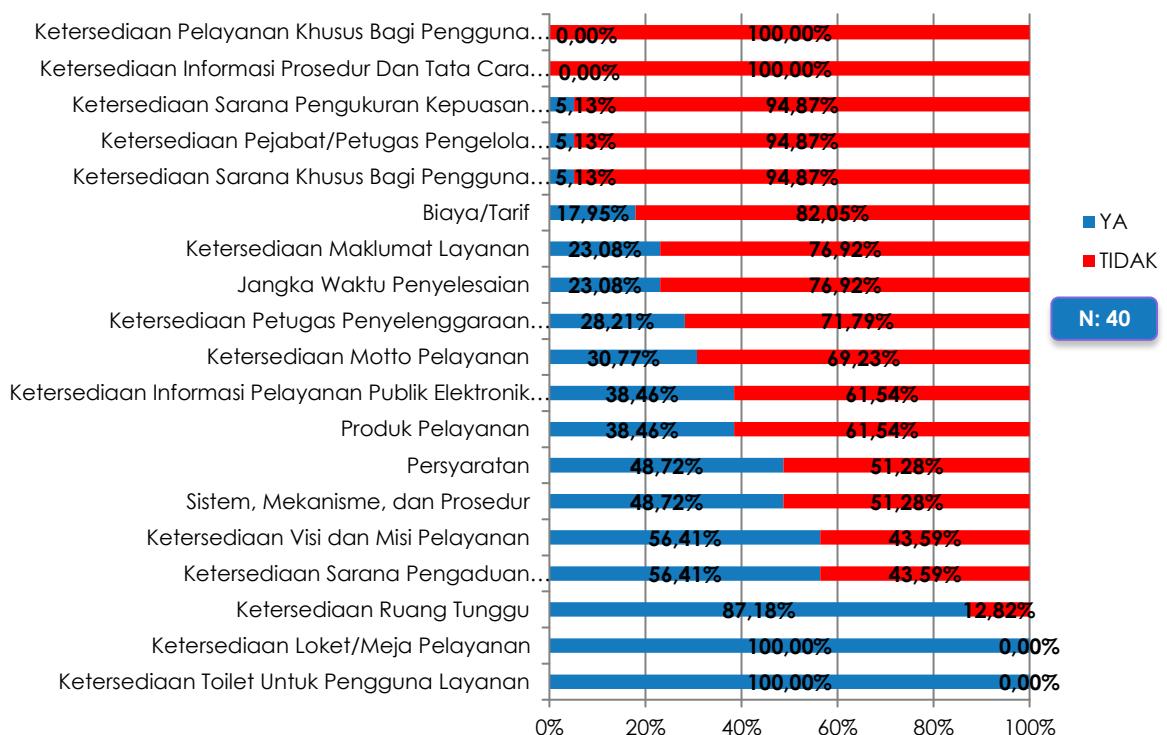
13. Pemerintah Kabupaten Berau

Nilai Kepatuhan :	34,81
Zona Kepatuhan :	Rendah

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Berau, dilakukan terhadap 40 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Pertanian dan Tanaman Pangan, (9) Dinas Sosial, (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (11) Kantor Arsip dan Dokumentasi, (12) Kantor Perpustakaan Umum.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Berau disajikan dalam Grafik 5.15 sebagai berikut :

Grafik 5.15 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Berau



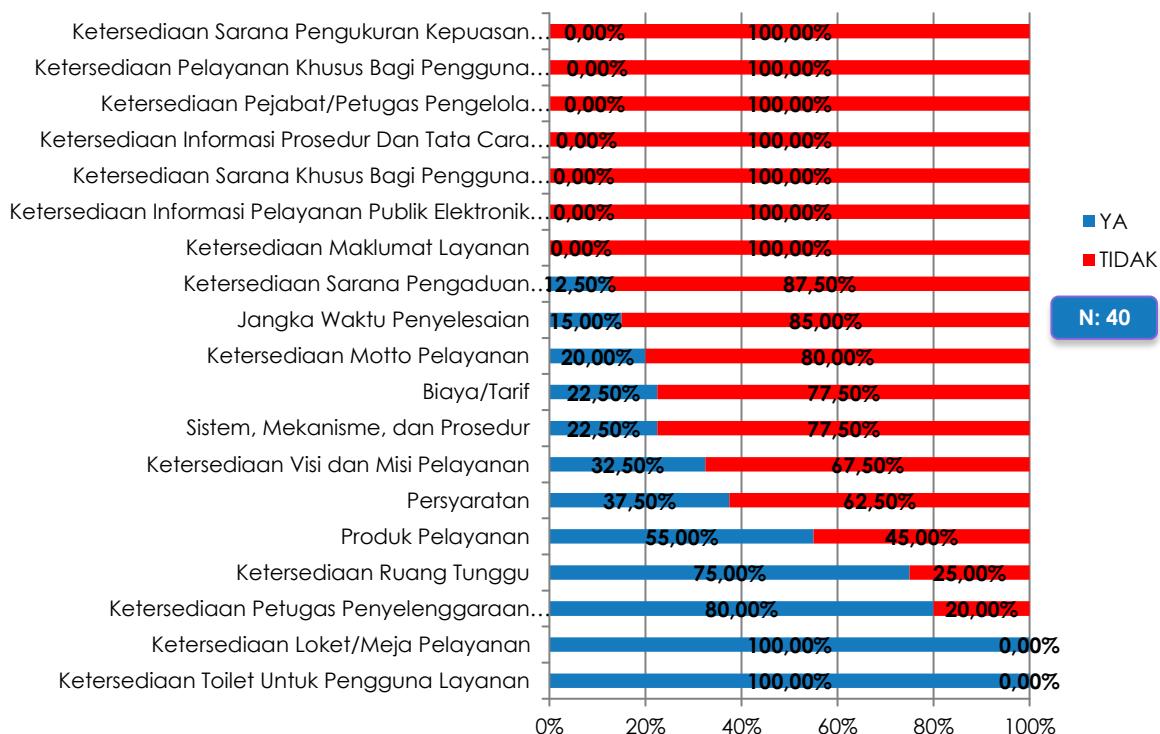
14. Pemerintah Kabupaten Biak Numfor

Nilai Kepatuhan :	22,33
Zona Kepatuhan :	Rendah

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Biak Numfor terhadap 40 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kelautan dan Perikanan, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Kesejahteraan Sosial, (5) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (10) Dinas Peternakan dan Pertanian Tanaman Pangan. Meskipun Pemerintah Kabupaten Biak Numfor secara umum masih dalam tingkat kepatuhan rendah, namun ada beberapa indikator yang telah dipenuhi yaitu ketersediaan toilet dan ketersediaan loket/meja pelayanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Biak Numfor disajikan dalam Grafik 5.16 sebagai berikut :

Grafik 5.16 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Biak Numfor



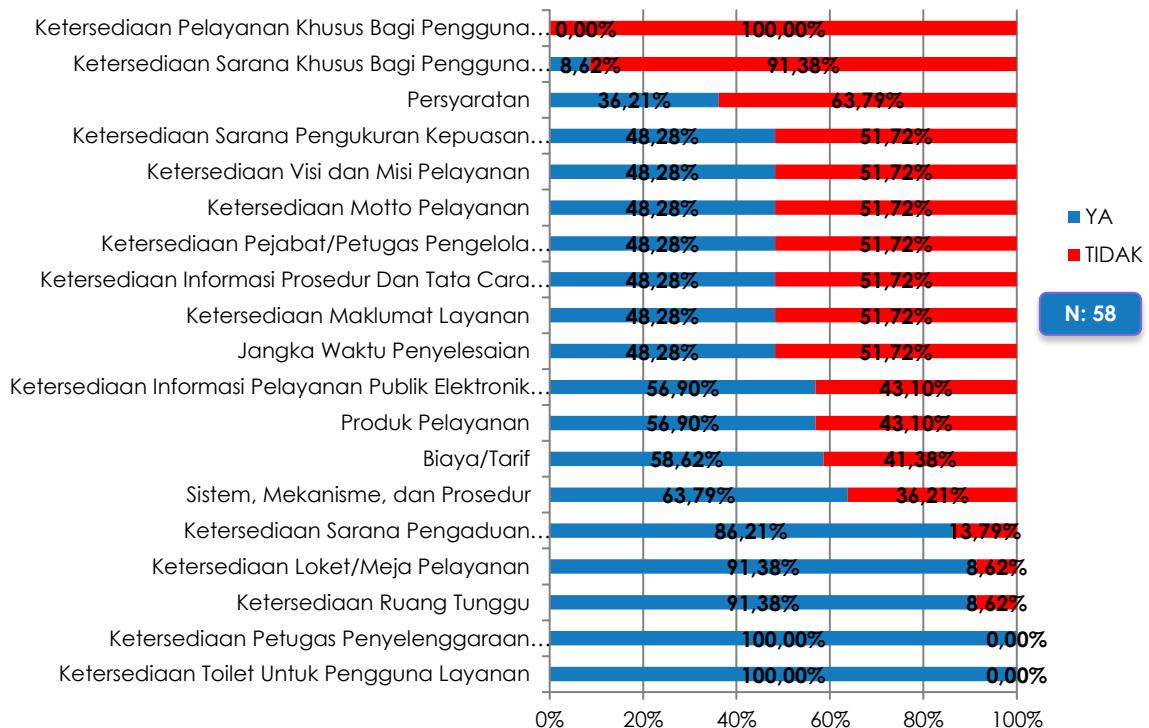
15. Pemerintah Kabupaten Bintan

Nilai Kepatuhan :	55,74
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Bintan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 57 (lima puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Promosi Daerah, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Pekerjaan Umum, (5) Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah, (6) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Sosial, (9) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah, dan (10) UPT Pengajuan Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Bandung disajikan dalam Grafik 5.17 sebagai berikut :

Grafik 5.17 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bintan



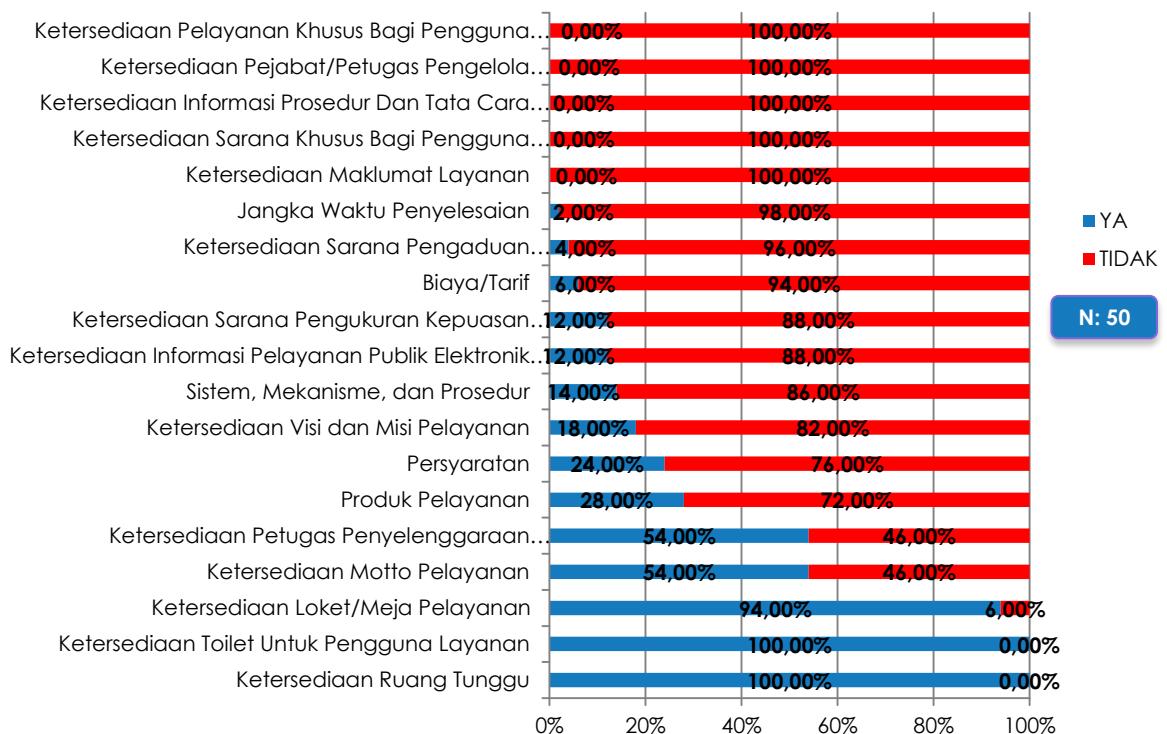
16. Pemerintah Kabupaten Boalemo

Nilai Kepatuhan :	17,33
Zona Kepatuhan :	Rendah

Observasi Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Boalemo, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 49 (empat puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (7) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Boalemo disajikan dalam Grafik 5.18 sebagai berikut :

Grafik 5.18 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Boalemo



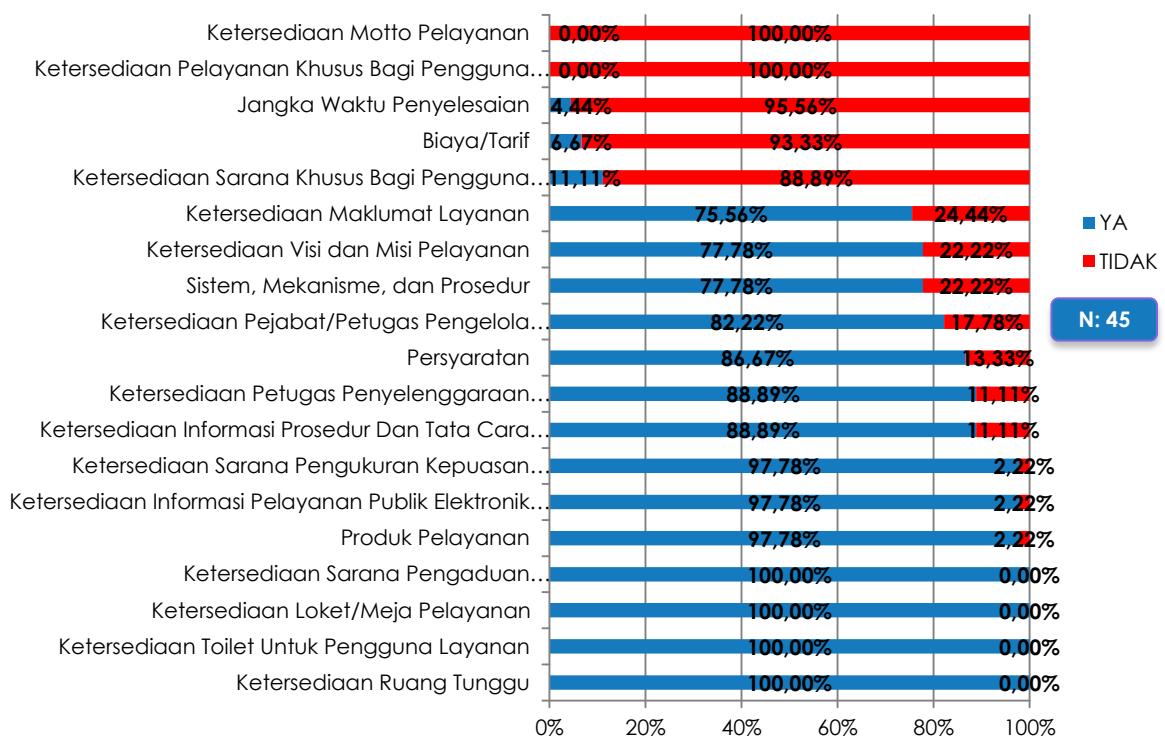
17. Pemerintah Kabupaten Bogor

Nilai Kepatuhan :	64,09
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Bogor, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 45 (empat puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 4 (empat) SKPD, yaitu: (1) BPMPTSP, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan (4) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bogor disajikan dalam Grafik 5.19 sebagai berikut :

Grafik 5.19 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bogor



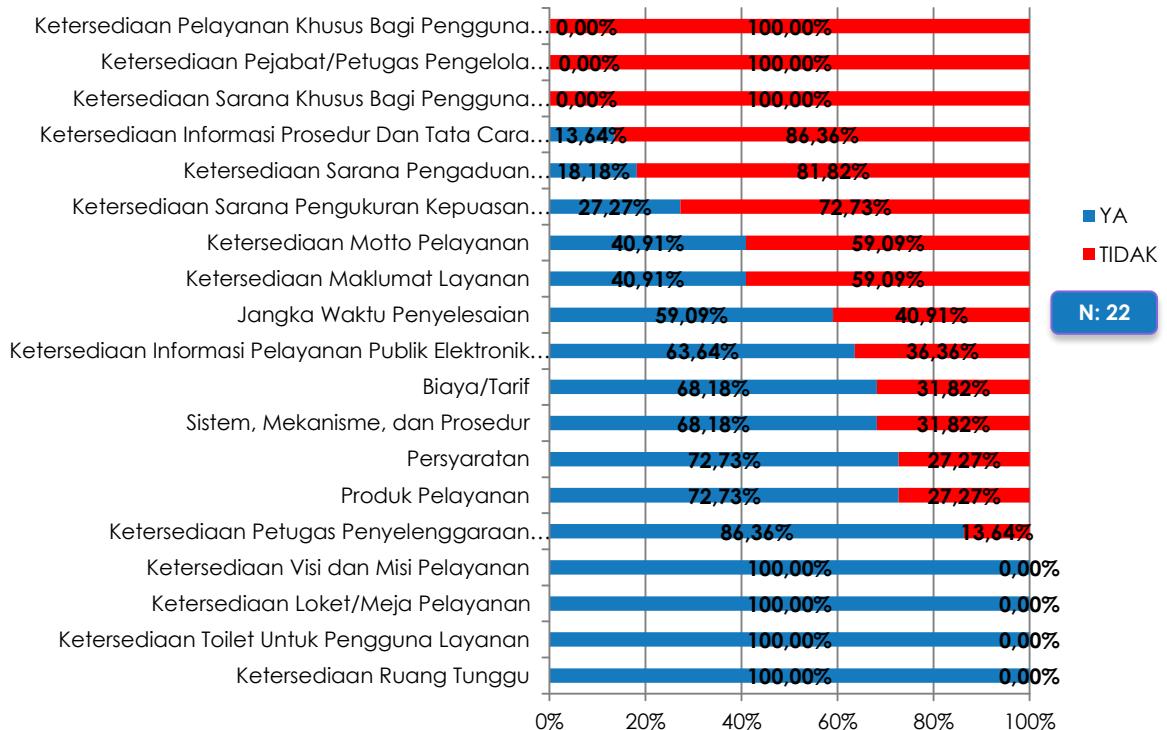
18. Pemerintah Kabupaten Bombana

Nilai Kepatuhan :	55,61
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Bombana, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 22 (dua puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (3) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (4) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (5) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, dan (6) Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bombana disajikan dalam Grafik 5.20 sebagai berikut :

Grafik 5.20 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bombana



19. Pemerintah Kabupaten Bone Bolango

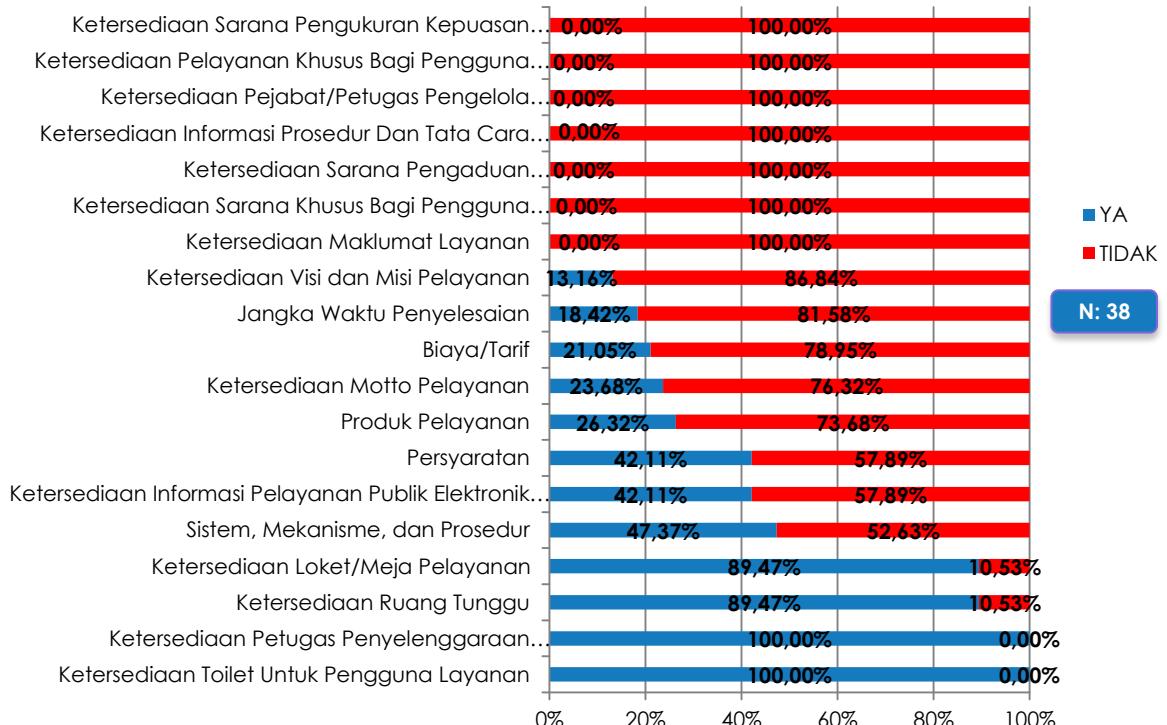
Nilai Kepatuhan :	27,47
Zona Kepatuhan :	Rendah

Penilaian kepatuhan di Pemerintah Kabupaten Bone Bolango, dilakukan terhadap 37 (tiga puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (4) Dinas Perhubungan dan Pariwisata (5) Dinas Pertanian, Perkebunan dan Ketahanan Pangan, (6) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (7) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Meskipun Pemerintah Kabupaten Bone Bolango secara umum masuk kedalam zonasi rendah, namun terhadap indikator ketersediaan petugas menggunakan atribut sudah tinggi. Dari 38 produk layanan di SKPD yang di observasi, kesemuanya sudah menggunakan atribut seperti nametag atau papan nama.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Bone Bolango disajikan dalam Grafik 5.21 sebagai berikut :

Grafik 5.21 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango



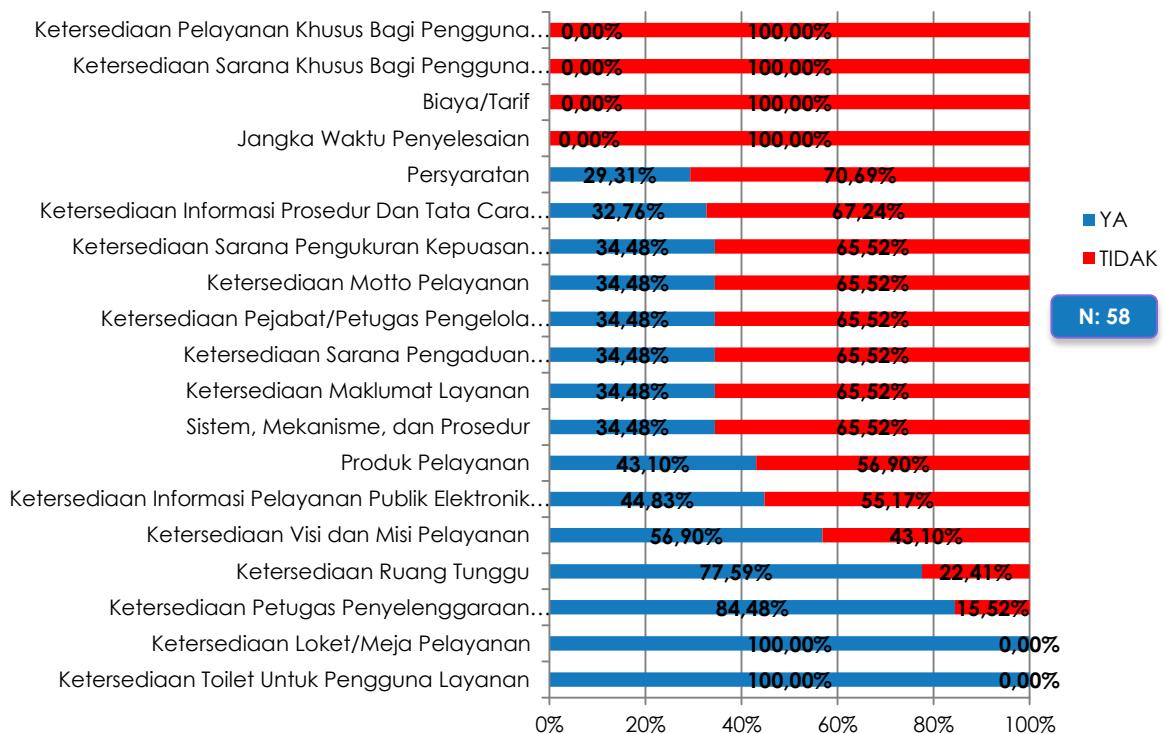
20. Pemerintah Kabupaten Buru

Nilai Kepatuhan : 32,12
Zona Kepatuhan : Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Buru, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 (lima puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Buru, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (7) Dinas Pertambangan dan Energi Sumber Daya Mineral, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Sosial, (10) Dinas Tata Ruang, Kebersihan Pertamanan dan Pemadam Kebakaran, (11) Kantor Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal, (12) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Buru disajikan dalam Grafik 5.22 sebagai berikut :

Grafik 5.22 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Buru



21. Pemerintah Kabupaten Ciamis

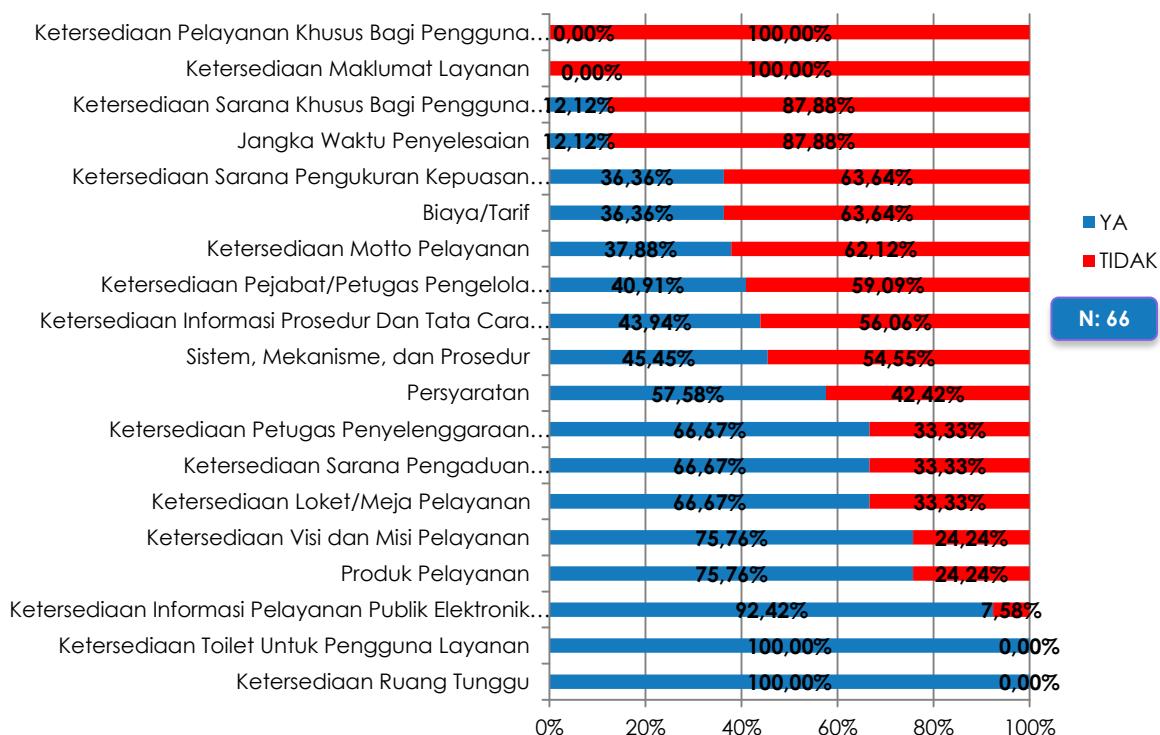
Nilai Kepatuhan :	46,42
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Kabupaten Ciamis, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 66 (enam puluh enam) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Badan Pengendalian Lingkungan Hidup, (3) Dinas Cipta Karya, Kebersihan dan Tata Ruang, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (7) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM, (9) Dinas Pertanian Tanaman Pangan, (10) Dinas Peternakan dan Perikanan, (11) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (12) Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah.

Meskipun Pemerintah Kabupaten Ciamis secara umum masuk dalam zonasi tinggi, namun terhadap indikator ketersediaan ruang tunggu dan toilet sudah tinggi. Dari 66 produk layanan di SKPD yang di observasi, kesemuanya telah menyediakan ruang tunggu dan toilet. Sementara itu untuk indikator ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus dan indikator ketersediaan maklumat layanan, sama sekali belum terpenuhi oleh 66 produk layanan tersebut.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Ciamis disajikan dalam Grafik 5.23 sebagai berikut :

Grafik 5.23 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Ciamis



22. Pemerintah Kabupaten Dairi

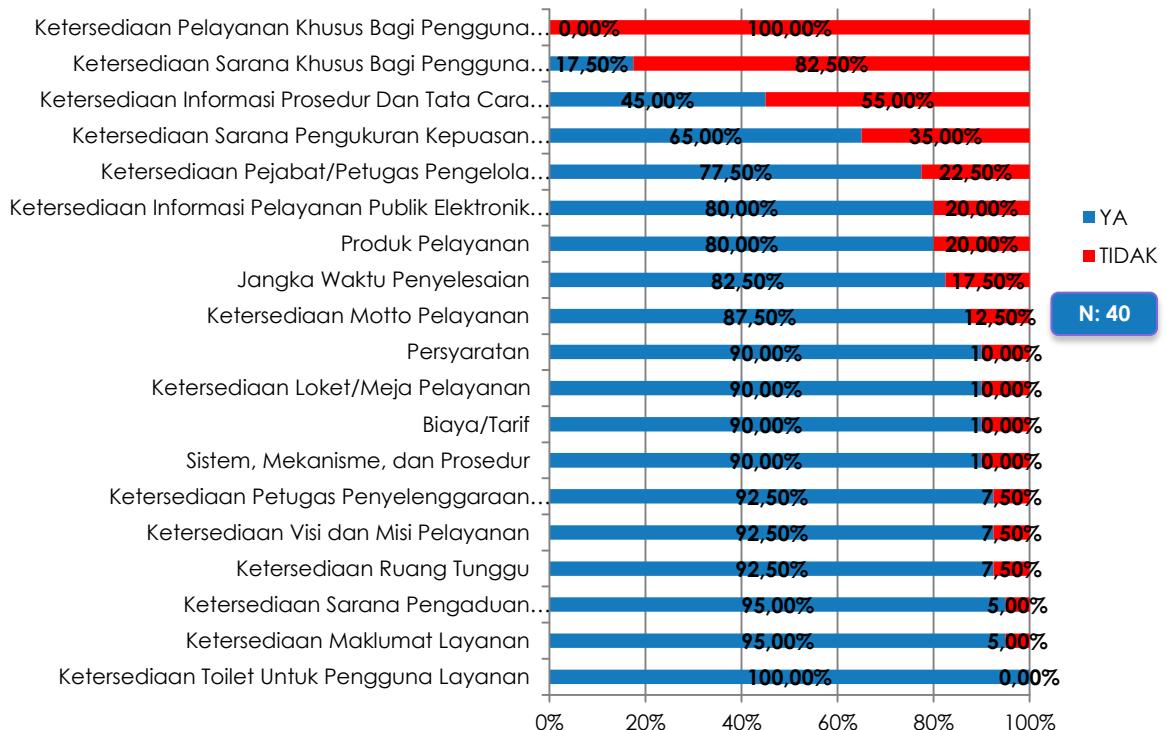
Nilai Kepatuhan :	82,64
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Dairi, dilakukan terhadap 40 (empat puluh) produk pelayanan yang tersebar di 14 (empat belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga, (6) Dinas Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Aset, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (9) Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi, (10) Dinas Pertambangan dan Energi, (11) Dinas Pertanian, (12) Dinas Tenaga Kerja dan Sosial, (13) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, dan (14) Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi.

Meskipun Pemerintah Kabupaten Dairi secara umum masuk kedalam zonasi tinggi, namun terhadap indikator ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus masih sangat rendah. Dari 48 produk layanan di SKPD yang di observasi, belum ada satupun SKPD yang telah menyediakan pelayanan khusus tersebut.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Dairi disajikan dalam Grafik 5.24 sebagai berikut :

Grafik 5.24 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Dairi



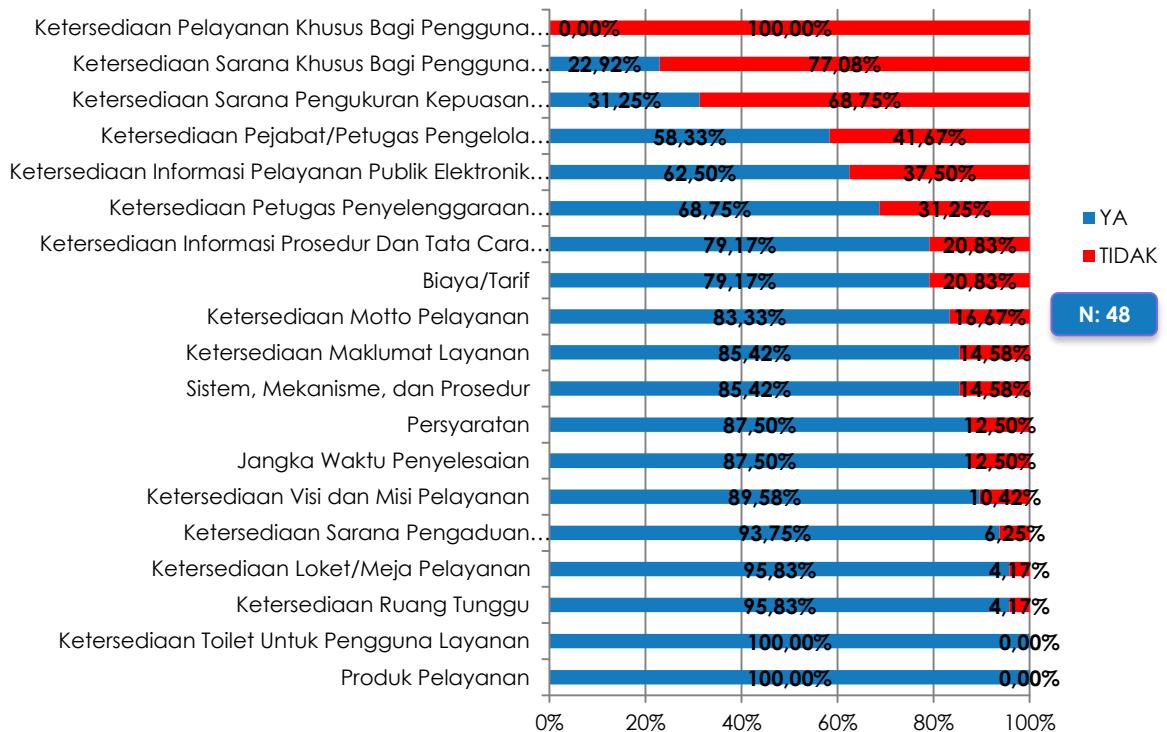
23. Pemerintah Kabupaten Deli Serdang

Nilai Kepatuhan :	78,62
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 49 (empat puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (3) Dinas Cipta Karya dan Pertambangan, (4) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Pasar, (7) Dinas Pendapatan Daerah, (8) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perikanan dan Kelautan, (11) Dinas Pertanian, (12) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (13) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Deli Serdang disajikan dalam Grafik 5.25 sebagai berikut :

Grafik 5.25 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang



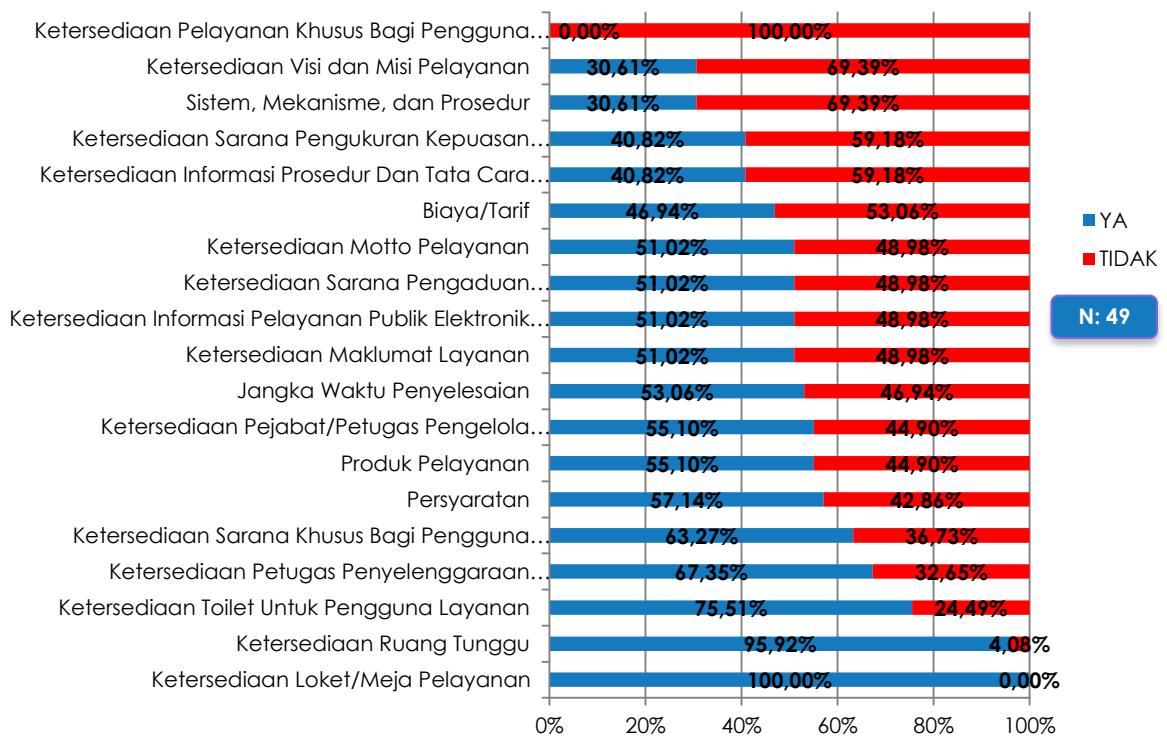
24. Pemerintah Kabupaten Donggala

Nilai Kepatuhan :	52,34
Zona Kepatuhan :	Sedang

Observasi yang dilakukan Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Donggala, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 49 (empat puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (6) Dinas Sosial, (7) Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Donggala disajikan dalam Grafik 5.26 sebagai berikut :

Grafik 5.26 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Donggala



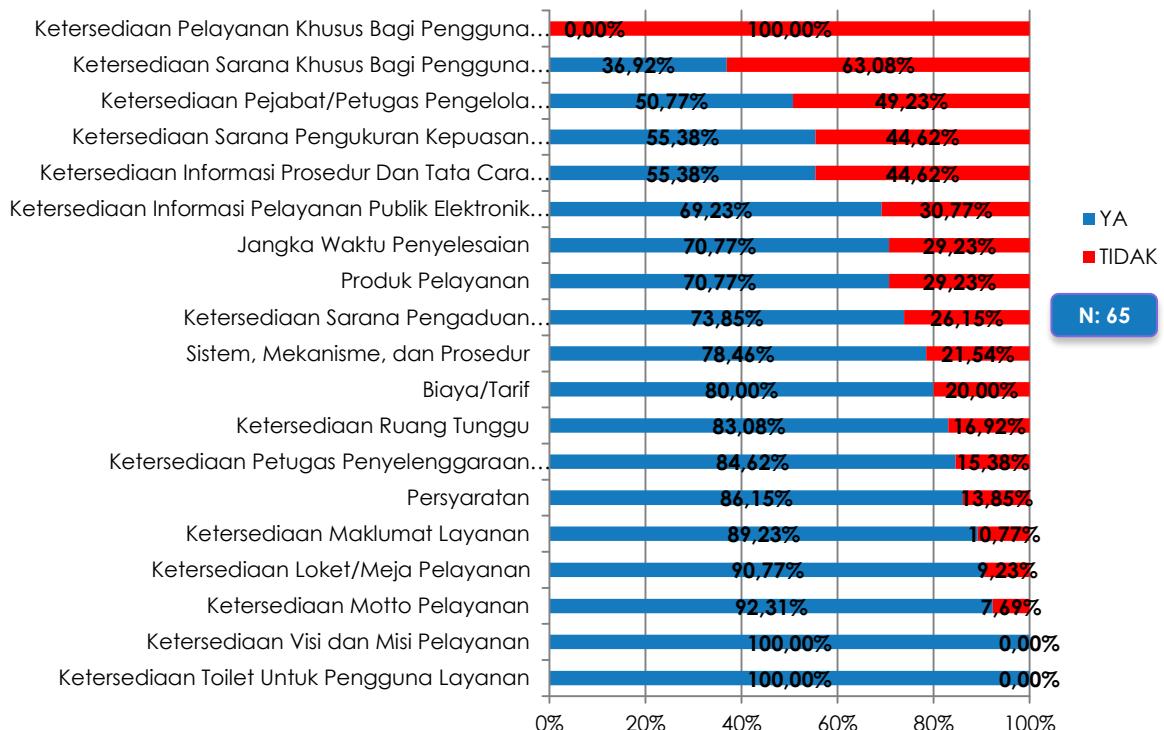
25. Pemerintah Kabupaten Garut

Nilai Kepatuhan :	74,42
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Garut, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 65 (enam puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, (2) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi, UMKM dan BMT, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Pengelolaan Pasar, (9) Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan, (10) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (11) Dinas Tata Ruang dan Pemukiman.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Garut disajikan dalam Grafik 5.27 sebagai berikut :

Grafik 5.27 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Garut



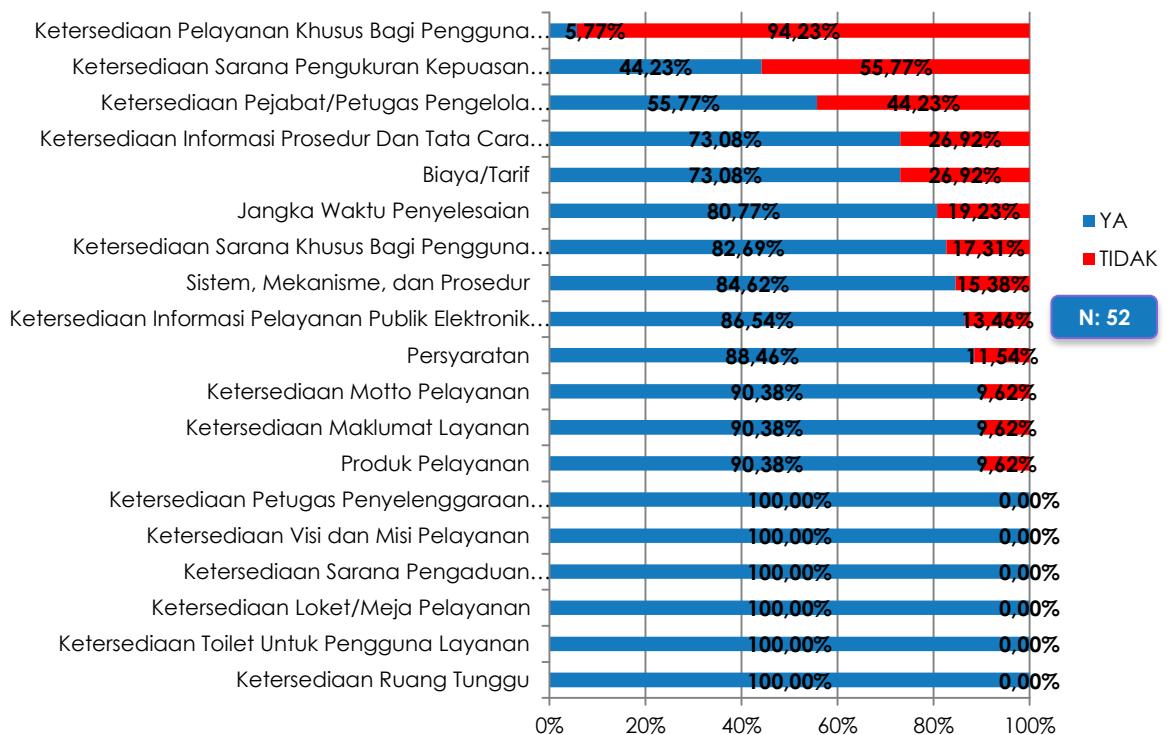
26. Pemerintah Kabupaten Gianyar

Nilai Kepatuhan :	82,66
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Gianyar dilakukan terhadap 52 (lima puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan, (10) Dinas Sosial, (11) Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, dan (12) Unit Pelayanan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Gianyar disajikan dalam Grafik 5.28 sebagai berikut :

Grafik 5.28 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gianyar



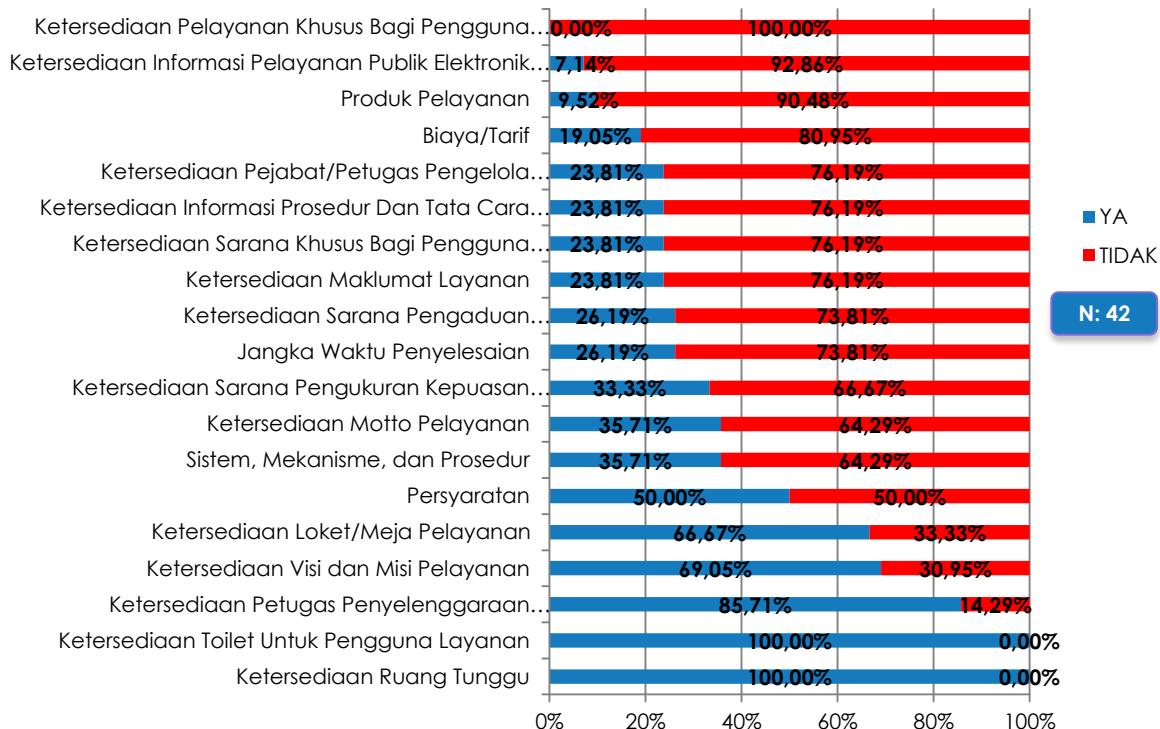
27. Pemerintah Kabupaten Gorontalo

Nilai Kepatuhan :	30,76
Zona Kepatuhan :	Rendah

Observasi di Pemerintah Kabupaten Gorontalo, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 41 (empat puluh satu) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian, dan Perdagangan, (5) Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi, (9) Dinas Sosial, (10) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (11) Kantor Pelayanan Terpadu, dan (12) Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Gorontalo disajikan dalam Grafik 5.29 sebagai berikut :

Grafik 5.29 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gorontalo



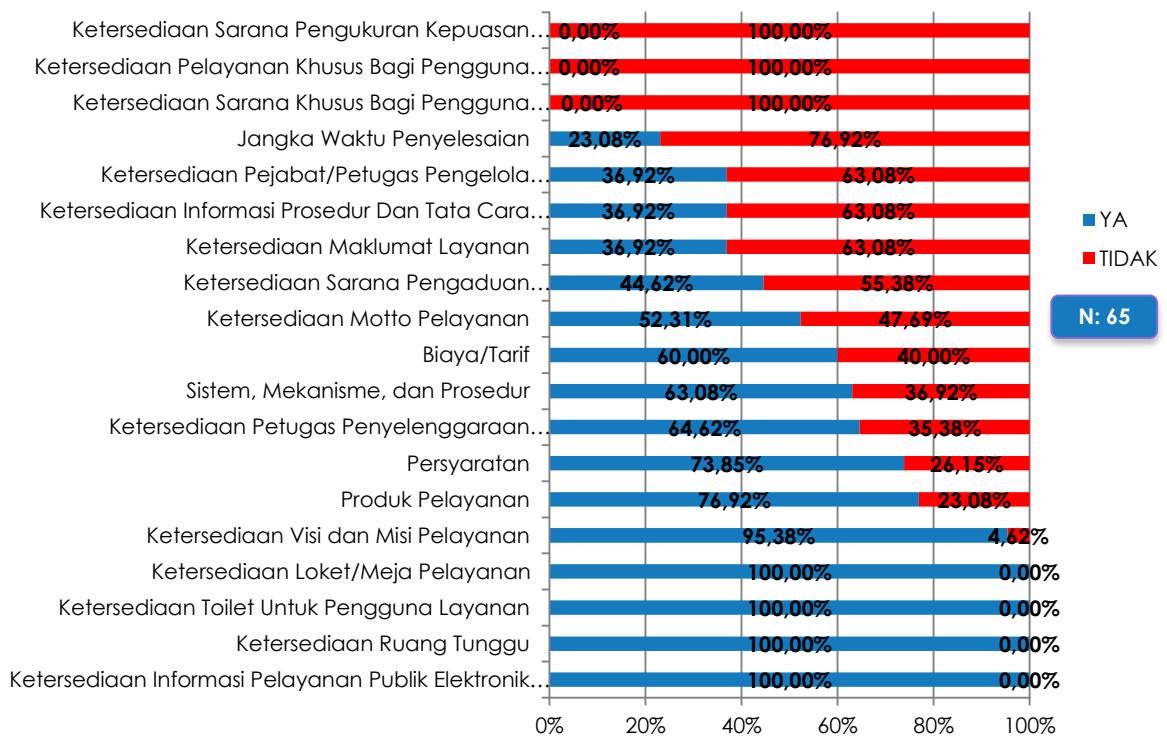
28. Pemerintah Kabupaten Gunung Mas

Nilai Kepatuhan :	56,98
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Gunung Mas, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 65 (enam puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Pendidikan, (3) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (4) Dinas Perikanan dan Peternakan, (5) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM, (6) Dinas Pertanian dan Perkebunan, (7) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (8) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, dan (9) Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Gunung Mas disajikan dalam Grafik 5.30 sebagai berikut :

Grafik 5.30 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas



29. Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah

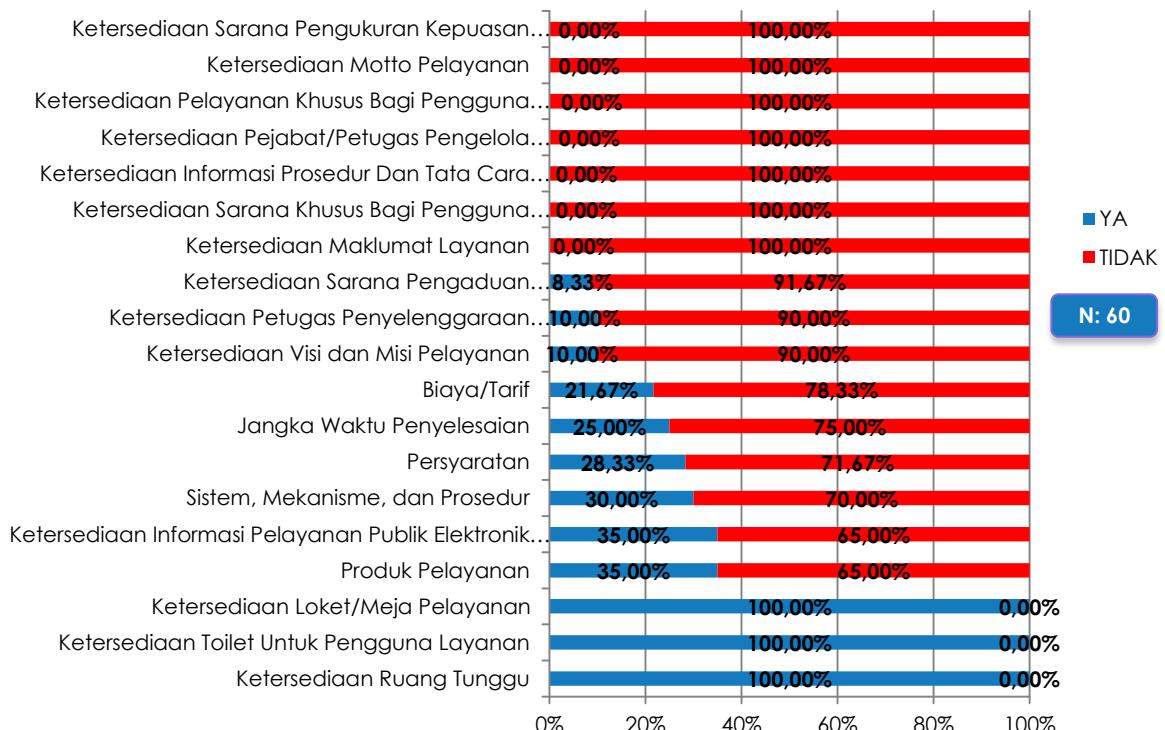
Nilai Kepatuhan :	24,27
Zona Kepatuhan :	Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 60 (enam puluh) produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pariwisata, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Pendapatan dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (8) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (9) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (10) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Koperasi, UKM dan Investasi, (11) Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi, (12) Kantor Bersama Samsat, dan (13) Kantor Perpustakaan Kearsipan dan SKB .

Meskipun secara umum Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah masuk dalam tingkat kepatuhan rendah, namun ada beberapa indikator yang telah dipenuhi seperti ketersediaan ruang tunggu, toilet dan loket/meja pelayanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah disajikan dalam Grafik 5.31 sebagai berikut :

Grafik 5.31 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah



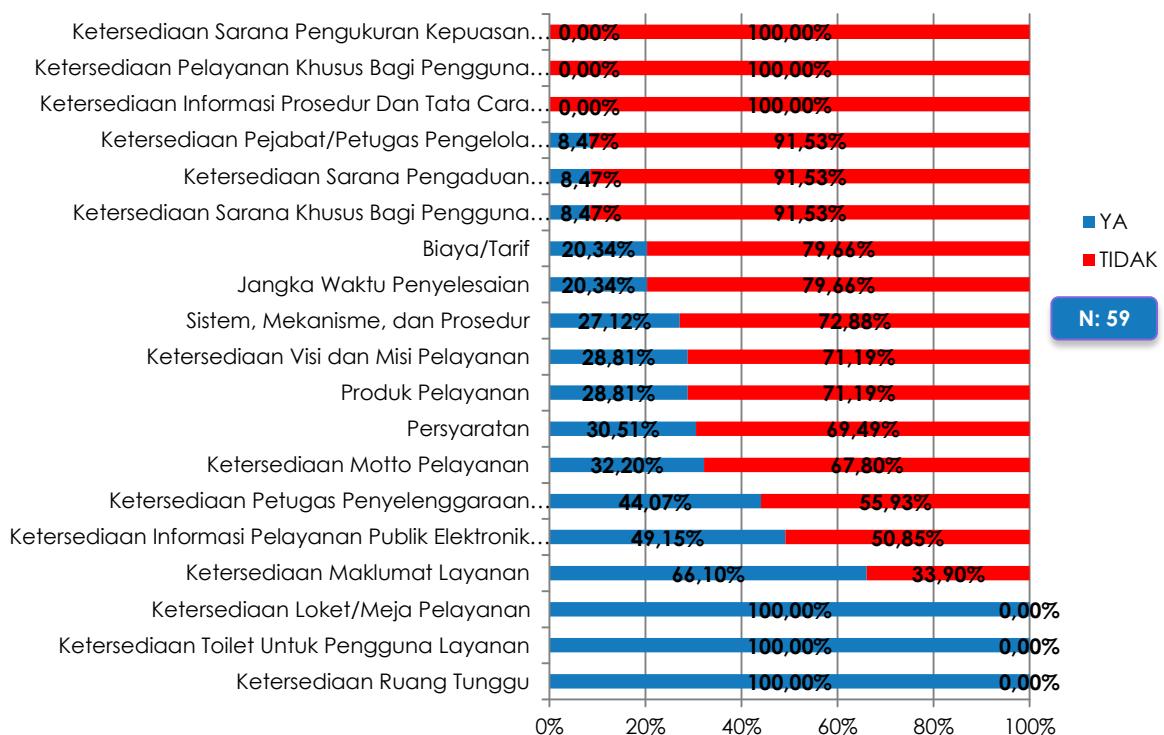
30. Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara

Nilai Kepatuhan :	35,24
Zona Kepatuhan :	Rendah

Ombudsman RI melakukan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara, dilakukan terhadap 59 (lima puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penyuluhan dan Ketahanan Pangan, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pekerjaan Umum, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (8) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (9) Dinas Tata Kota, Kebersihan dan Pertamanan, (10) Kantor Pelayanan Perizinan dan Investasi Daerah, dan (11) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara disajikan dalam Grafik 5.32 sebagai berikut :

Grafik 5.32 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara



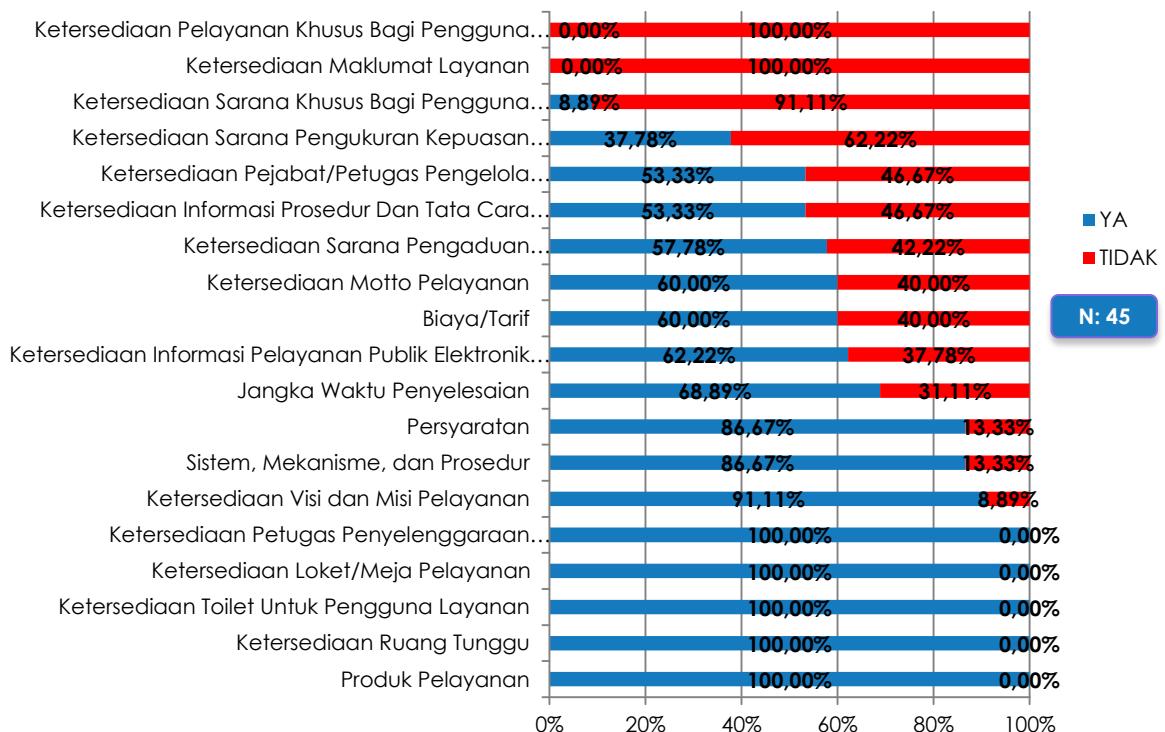
31. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Nilai Kepatuhan :	61,13
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 45 (empat puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perdagangan, Pasar, Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah, (5) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas Peternakan dan Perikanan, (7) Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Sosial, (8) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, (9) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah, dan (10) Sekretariat Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah disajikan dalam Grafik 5.33 sebagai berikut :

Grafik 5.33 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah



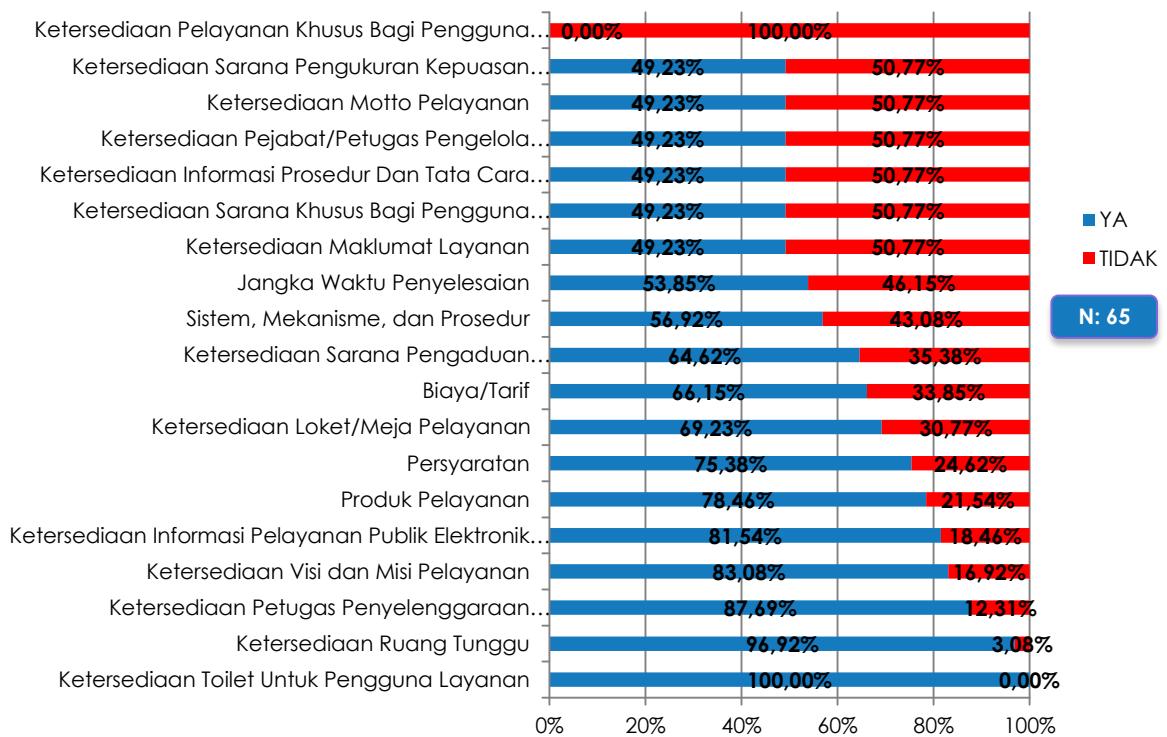
32. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir

Nilai Kepatuhan :	63,95
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 65 (enam puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah, (2) Dinas Cipta Karya dan Perumahan Rakyat, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Sosial, dan (10) Kantor Perpustakaan dan Kearsipan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir disajikan dalam Grafik 5.34 sebagai berikut :

Grafik 5.34 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir



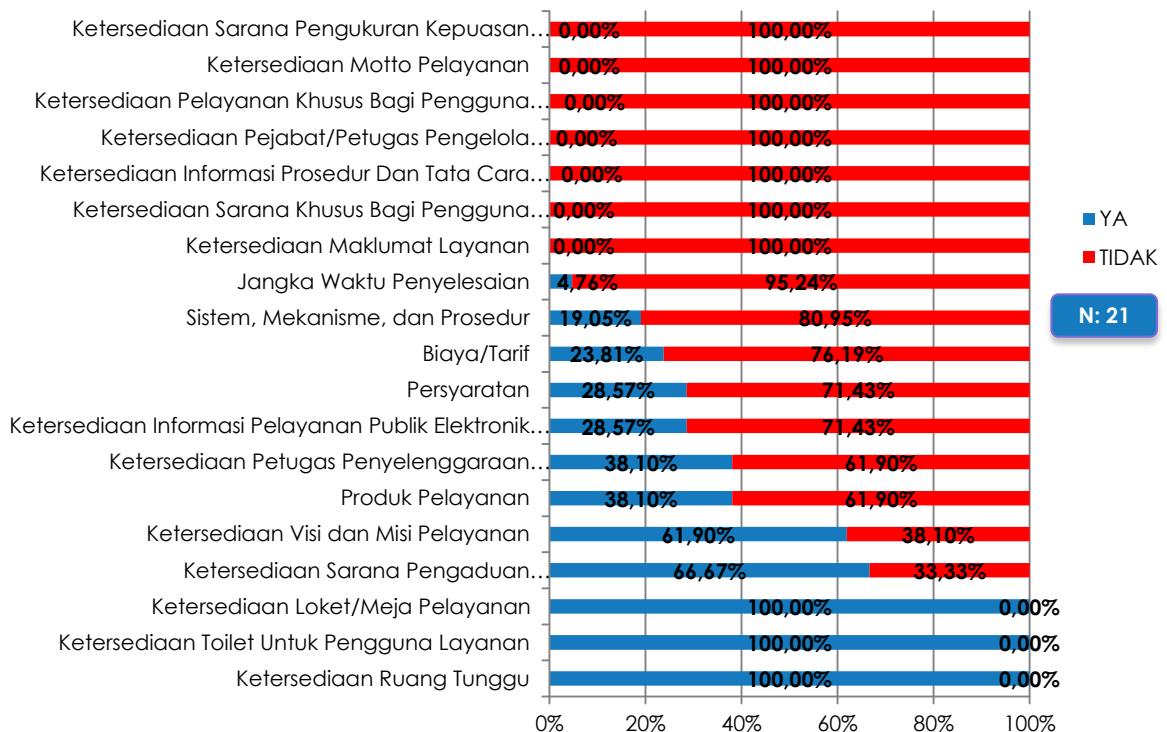
33. Pemerintah Kabupaten Jayapura

Nilai Kepatuhan :	25,52
Zona Kepatuhan :	Rendah

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Jayapura yang dilakukan terhadap 21 (dua puluh satu) produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) SKPD, yaitu: (1) Badan Komunikasi Informatika, Perpustakaan, dan Arsip Daerah, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Perhubungan dan Komunikasi, (4) Dinas Pertanian, (5) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Jayapura disajikan dalam Grafik 5.35 sebagai berikut :

Grafik 5.35 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Jayapura



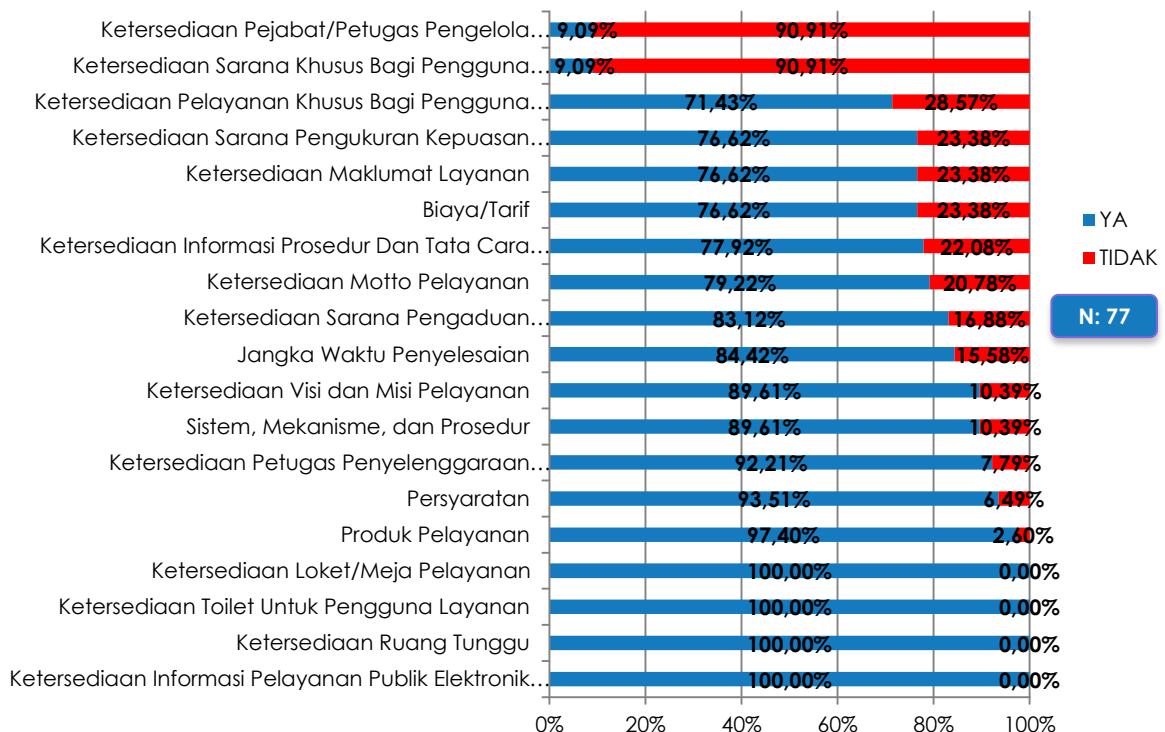
34. Pemerintah Kabupaten Kapuas

Nilai Kepatuhan :	81,51
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten kapuas, dilakukan terhadap 77 (tujuh puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Badan Perencanaan dan Pembangunan daerah, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perikanan dan Kelautan, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (7) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (8) Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kapuas disajikan dalam Grafik 5.36 sebagai berikut :

Grafik 5.36 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kapuas



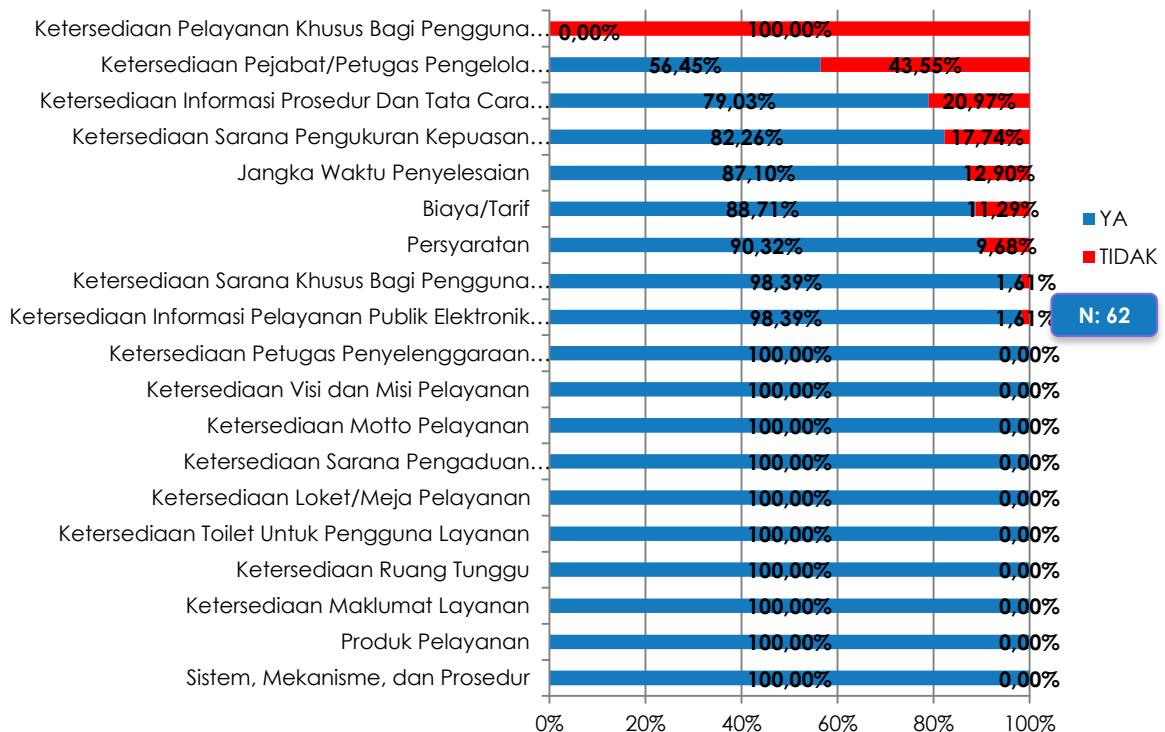
35. Pemerintah Kabupaten Karang Asem

Nilai Kepatuhan :	91,04
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Observasi di Pemerintah Kabupaten Karang Asem, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 62 (enam puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 14 (empat belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Komunikasi dan Informatika, (5) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (8) Dinas Perhubungan dan Pemadam Kebakaran, (9) Dinas Peternakan, Kelautan dan Perikanan, (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Tenaga Kerja dan Trasmigrasi, (12) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, (13) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah, dan (14) UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kapuas disajikan dalam Grafik 5.37 sebagai berikut :

Grafik 5.37 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Karang Asem



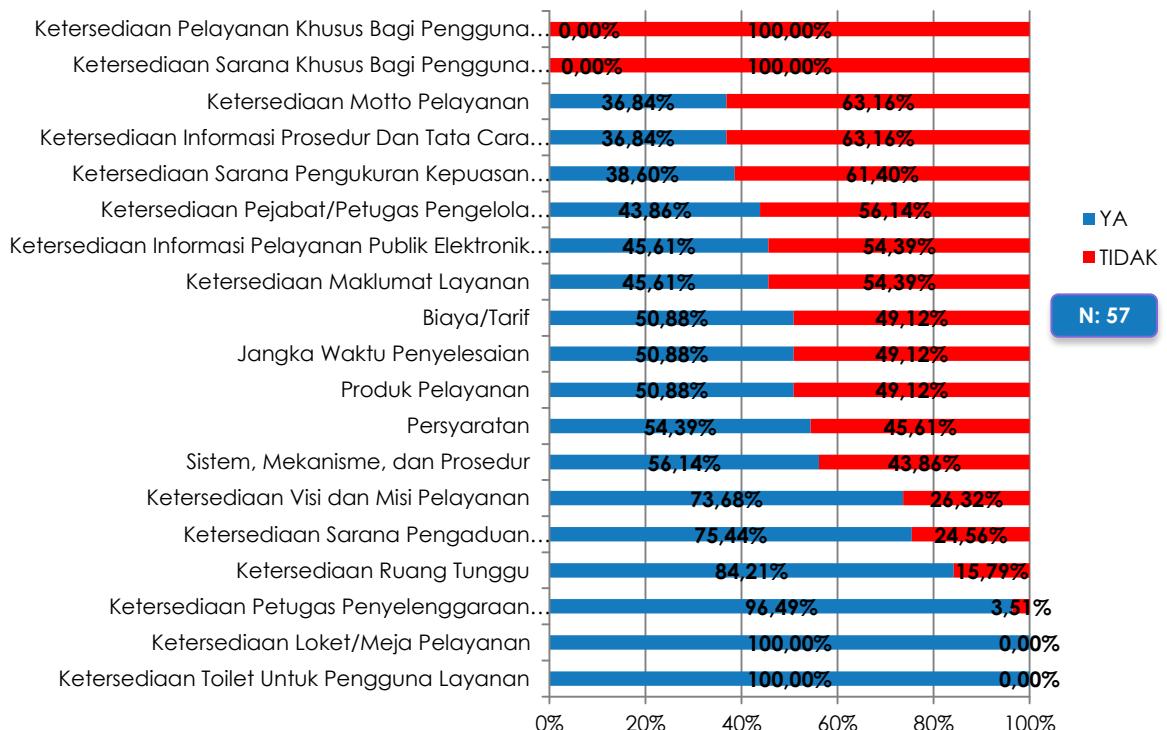
36. Pemerintah Kabupaten Karimun

Nilai Kepatuhan :	53,03
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Karimun, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 57 (lima puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pendapatan Daerah, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian dan Kehutanan, (9) Dinas Sosial Kabupaten Karimun, dan (10) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Karimun disajikan dalam Grafik 5.38 sebagai berikut :

Grafik 5.38 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Karimun



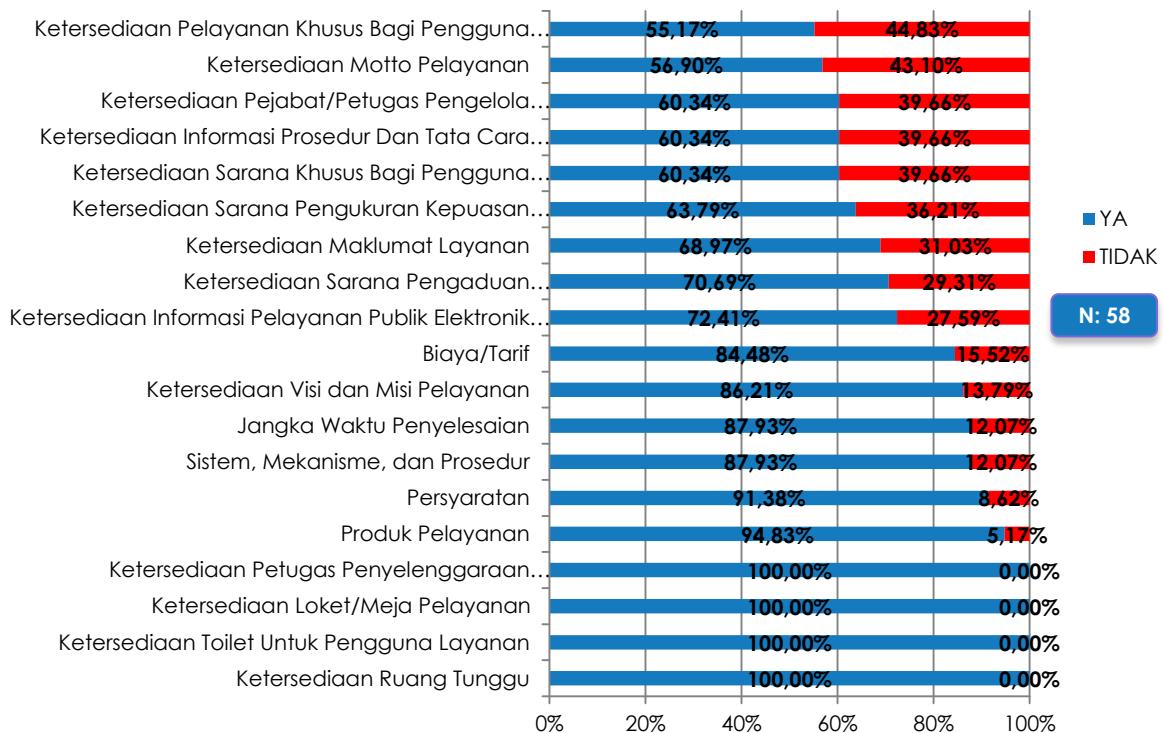
37. Pemerintah Kabupaten Kediri

Nilai Kepatuhan :	79,73
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Kediri, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 58 (lima puluh delapan) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal - Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (5) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Peternakan dan Perikanan, (8) Dinas Sosial, dan (9) Kantor Arsip dan Perpustakaan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kediri disajikan dalam Grafik 5.39 sebagai berikut :

Grafik 5.39 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kediri



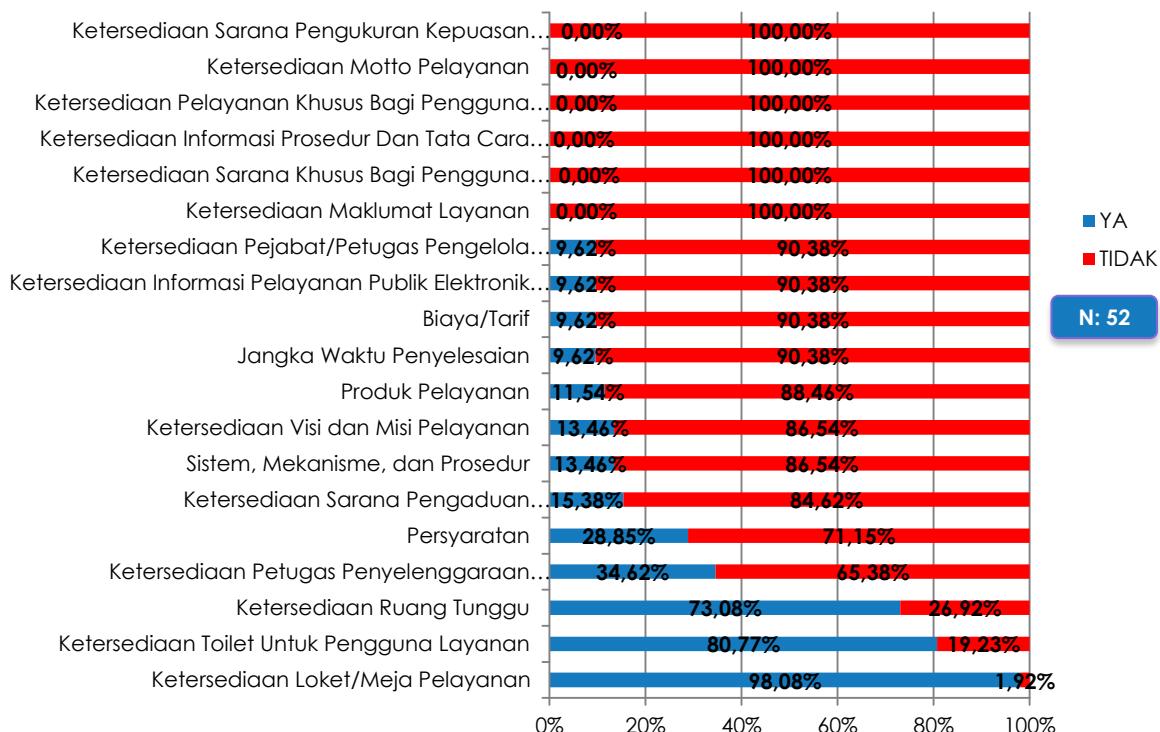
38. Pemerintah Kabupaten Keerom

Nilai Kepatuhan :	15,83
Zona Kepatuhan :	Rendah

Observasi di Pemerintah Kabupaten Keerom, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 52 (lima puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu & Penanaman Modal, (2) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Pertambangan dan Energi, (9) Dinas Tenaga Kerja dan Pemukiman, (10) Kesejahteraan Sosial dan Masyarakat Terisolir, (11) Pendidikan & Pengajaran Kabupaten Keerom, dan (12) Pertanian, Peternakan & Perikanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Keerom disajikan dalam Grafik 5.40 sebagai berikut :

Grafik 5.40 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Keerom



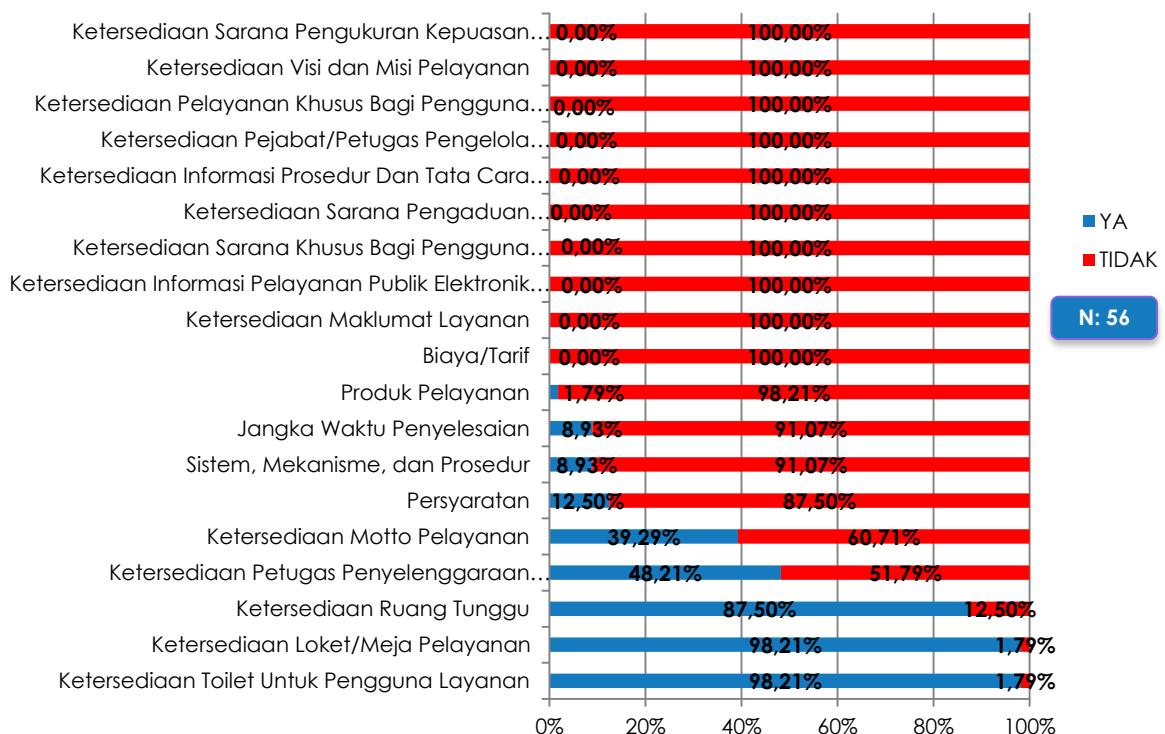
39. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen

Nilai Kepatuhan :	11,99
Zona Kepatuhan :	Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 56 (lima puluh enam) produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (6) Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral, (10) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, dan (11) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen disajikan dalam Grafik 5.41 sebagai berikut :

Grafik 5.41 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen



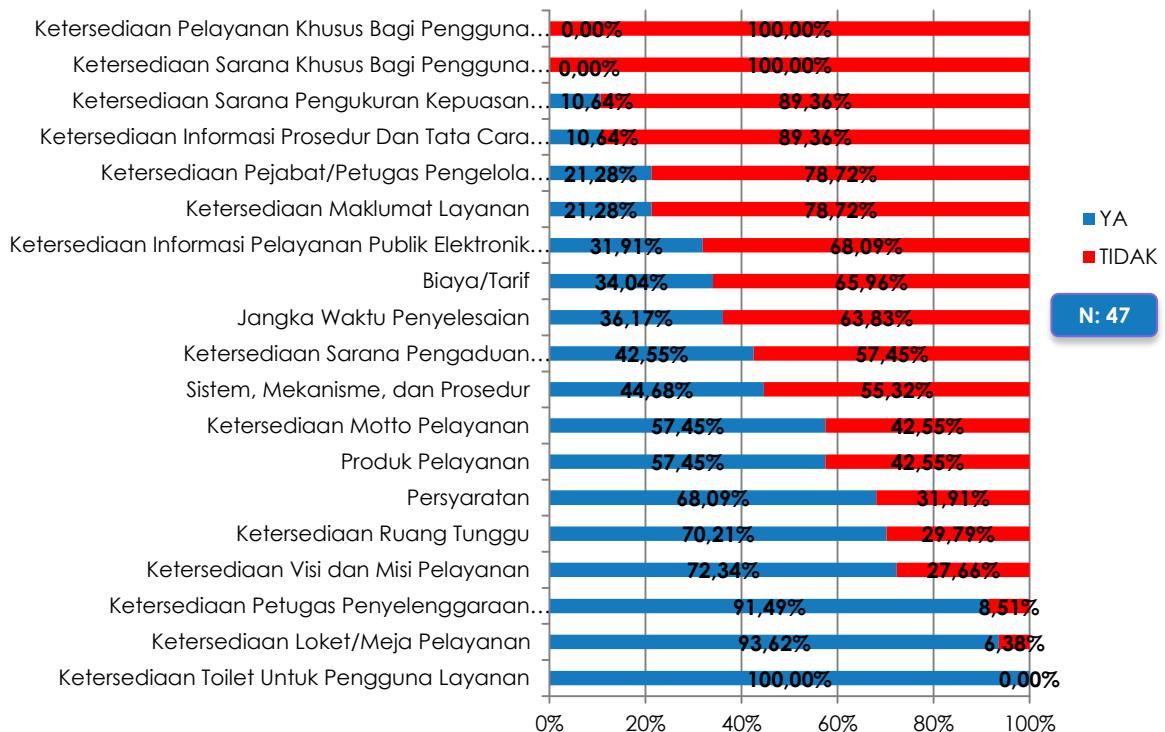
40. Pemerintah Kabupaten Kerinci

Nilai Kepatuhan :	40,60
Zona Kepatuhan :	Rendah

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Kerinci dilakukan terhadap 47 (empat puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pekerjaan Umum, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral, (8) Dinas Pertanian Tanaman Pangan, (9) Dinas Peternakan dan Perikanan, (10) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (11) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumen.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kerinci disajikan dalam Grafik 5.42 sebagai berikut :

Grafik 5.42 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kerinci



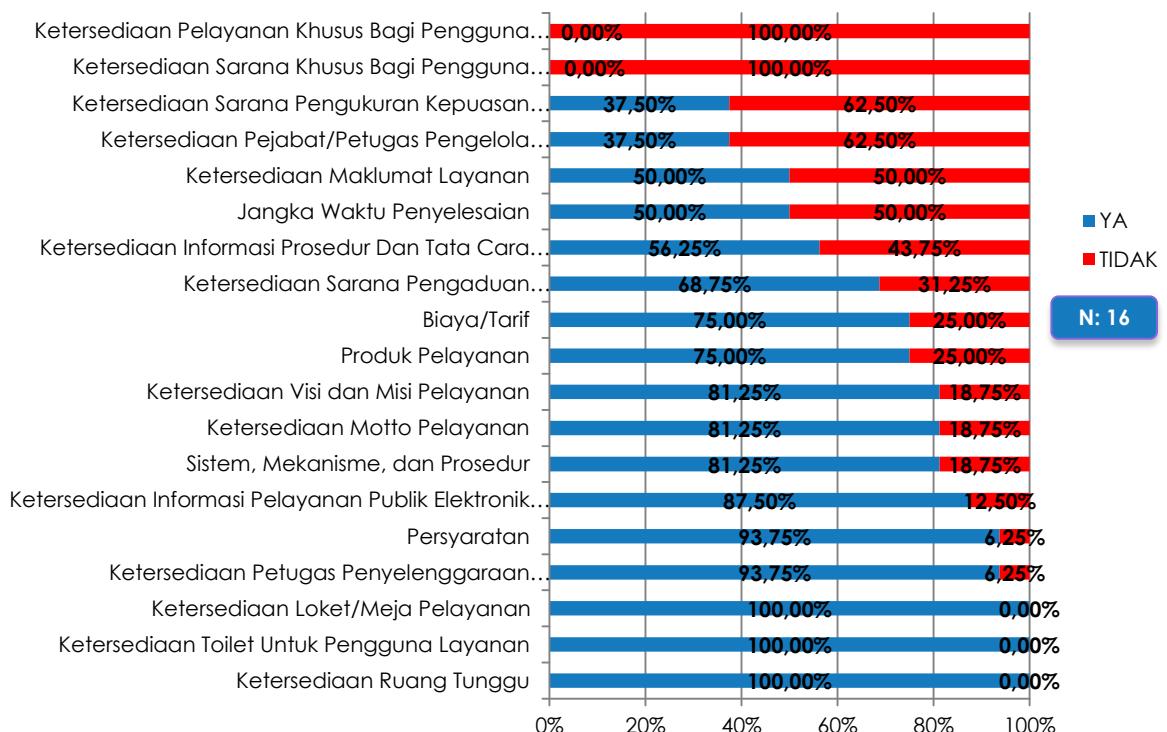
41. Pemerintah Kabupaten Konawe

Nilai Kepatuhan :	68,03
Zona Kepatuhan :	Sedang

Observasi yang dilakukan Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Konawe, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 16 (enam belas) produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Daerah, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Koperasi dan UKM, (4) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (5) Dinas Sosial, (6) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (7) Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Konawe disajikan dalam Grafik 5.43 sebagai berikut :

Grafik 5.43 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Konawe



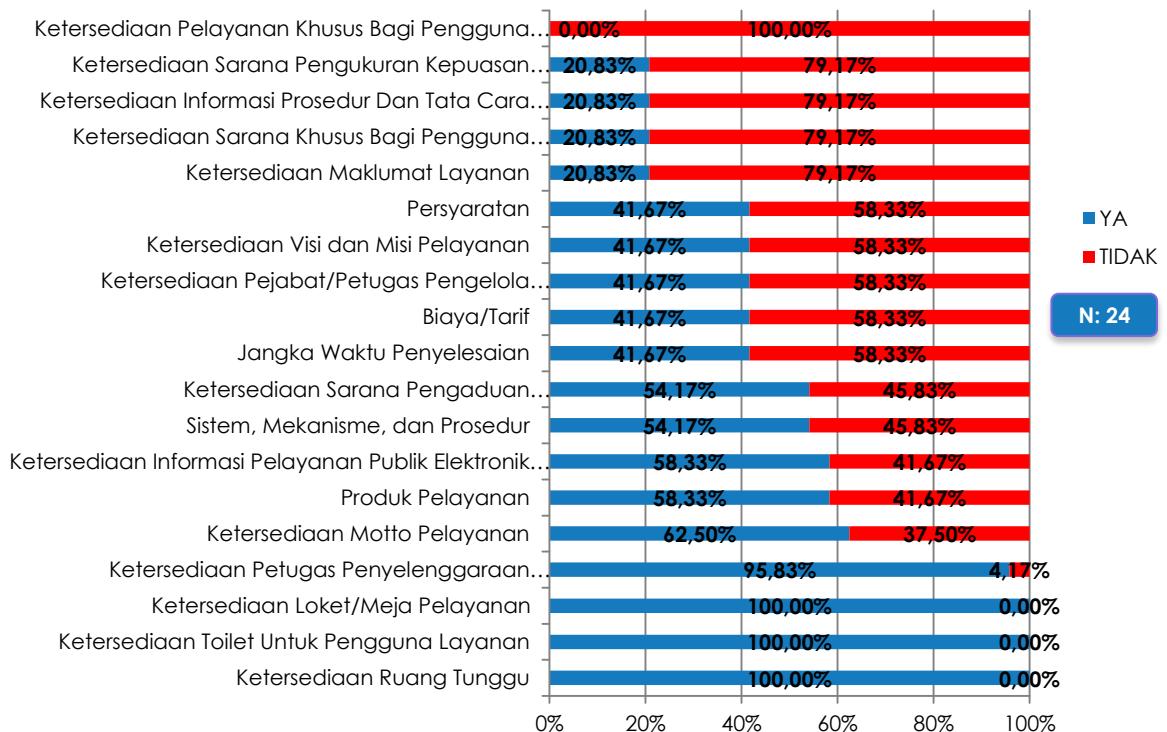
42. Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan

Nilai Kepatuhan :	47,58
Zona Kepatuhan :	Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 24 (dua puluh empat) produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (5) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (6) Dinas Sosial, dan (7) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan disajikan dalam Grafik 5.44 sebagai berikut :

Grafik 5.44 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan



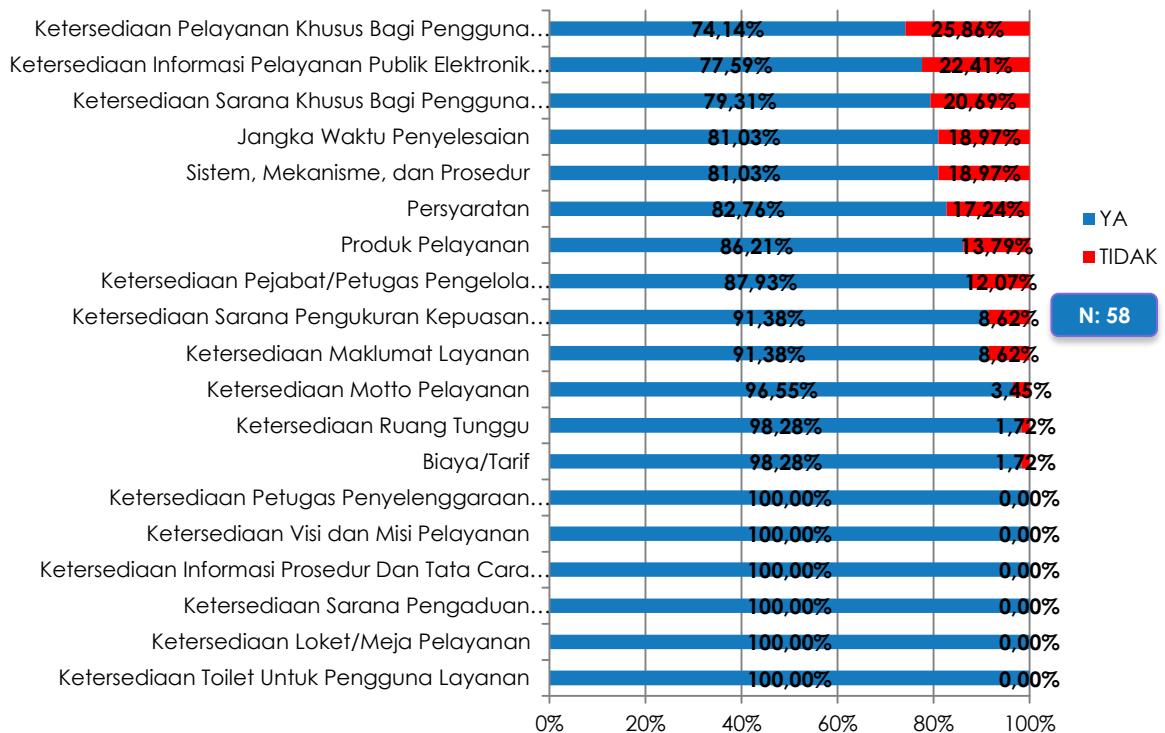
43. Pemerintah Kabupaten Kubu Raya

Nilai Kepatuhan :	88,92
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Kabupaten Kubu Raya, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 58 (lima puluh delapan) produk pelayanan yang tersebar di 14 (empat belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, (2) Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Kebersihan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas Koperasi dan UMKM, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (8) Dinas Perdagangan dan Perindustrian, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perikanan dan Kelautan, (11) Dinas Perkebunan, Kehutanan dan Pertambangan, (12) Dinas Pertanian dan Peternakan, (13) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (14) Kantor Kearsipan dan Perpustakaan Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kubu Raya disajikan dalam Grafik 5.45 sebagai berikut :

Grafik 5.45 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kubu Raya



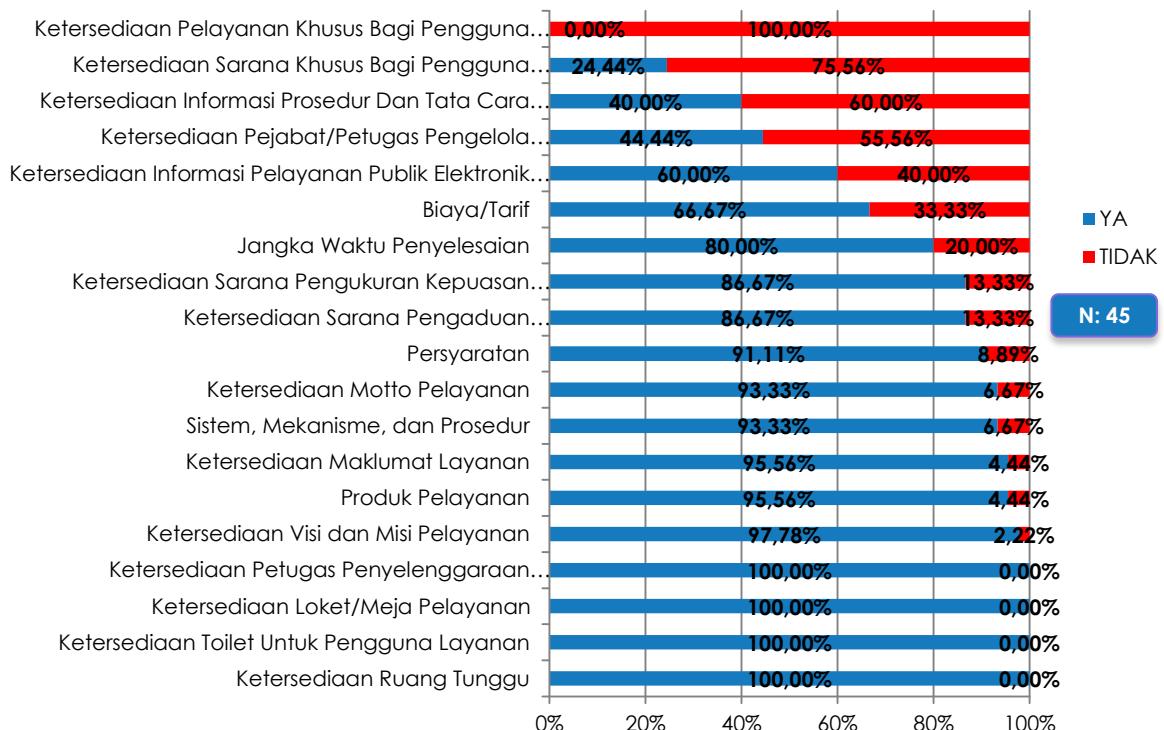
44. Pemerintah Kabupaten Kudus

Nilai Kepatuhan :	77,80
Zona Kepatuhan :	Sedang

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Kudus yang dilakukan terhadap 45 (empat puluh lima) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Bina Marga, Pengairan, dan Energi Sumber Daya Mineral, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Kesehatan Kudus, (6) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perdagangan dan Pengelolaan Pasar, (8) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (9) Dinas Perindustrian, Koperasi dan UMKM, (10) Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan, (11) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (12) Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kudus disajikan dalam Grafik 5.46 sebagai berikut :

Grafik 5.46 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kudus



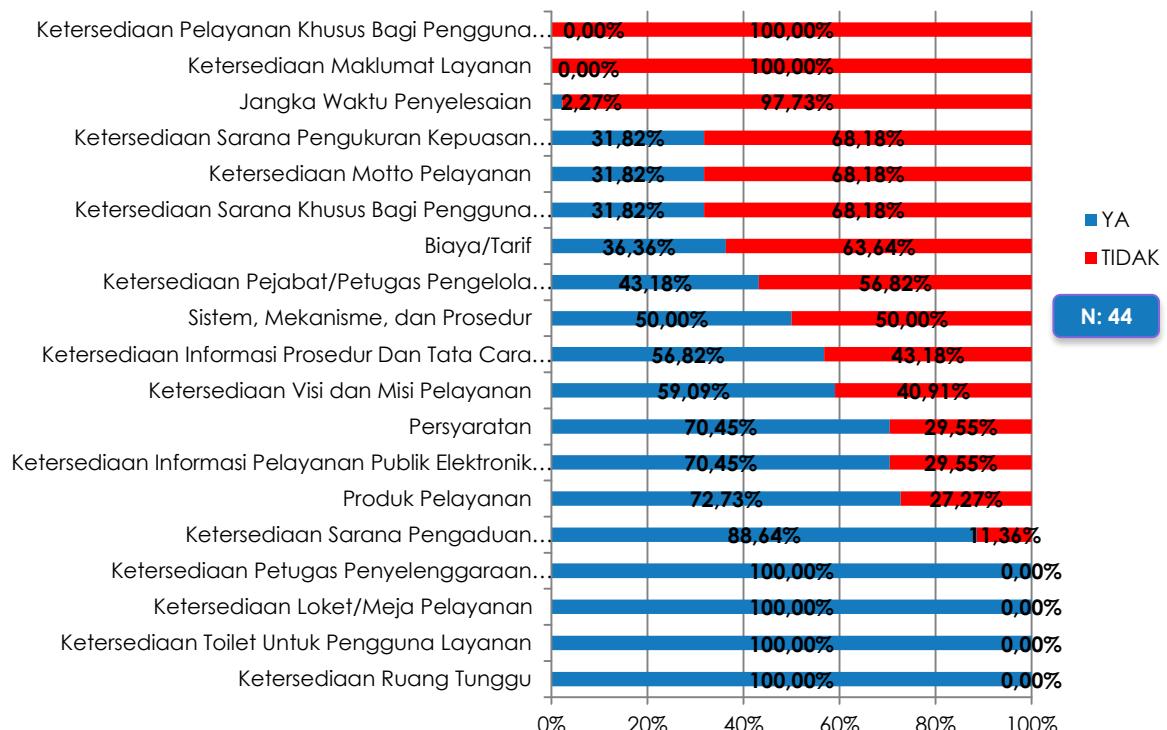
45. Pemerintah Kabupaten Kupang

Nilai Kepatuhan :	46,73
Zona Kepatuhan :	Rendah

Observasi di Pemerintah Kabupaten Kupang, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 44 (empat puluh empat) produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, (6) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian Tanaman Pangan Perkebunan dan Kehutanan, (9) Dinas Peternakan, (10) Dinas Sosial, dan (11) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Kupang disajikan dalam Grafik 5.47 sebagai berikut :

Grafik 5.47 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kupang



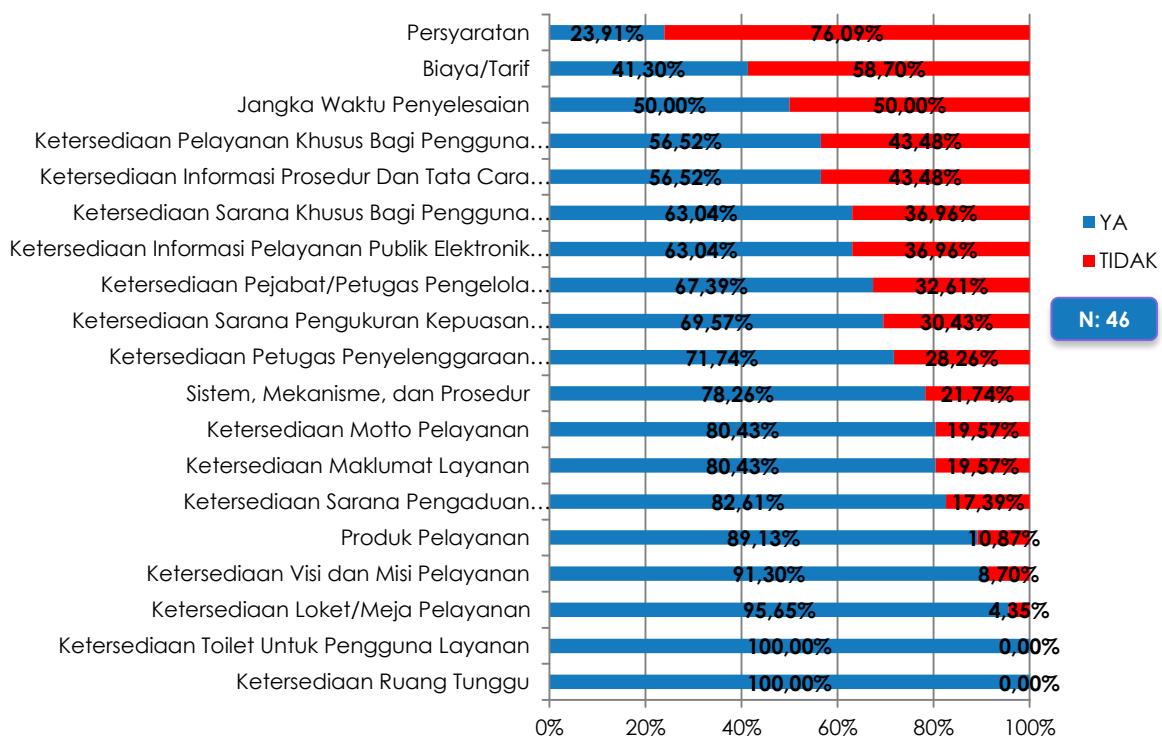
46. Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara

Nilai Kepatuhan :	64,98
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 46 (empat puluh enam) produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Kearsipan & Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara, (2) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (3) Badan Penanaman Modal dan Promosi Daerah, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (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 Kabupaten Kutai Kartanegara disajikan dalam Grafik 5.48 sebagai berikut :

Grafik 5.48 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara



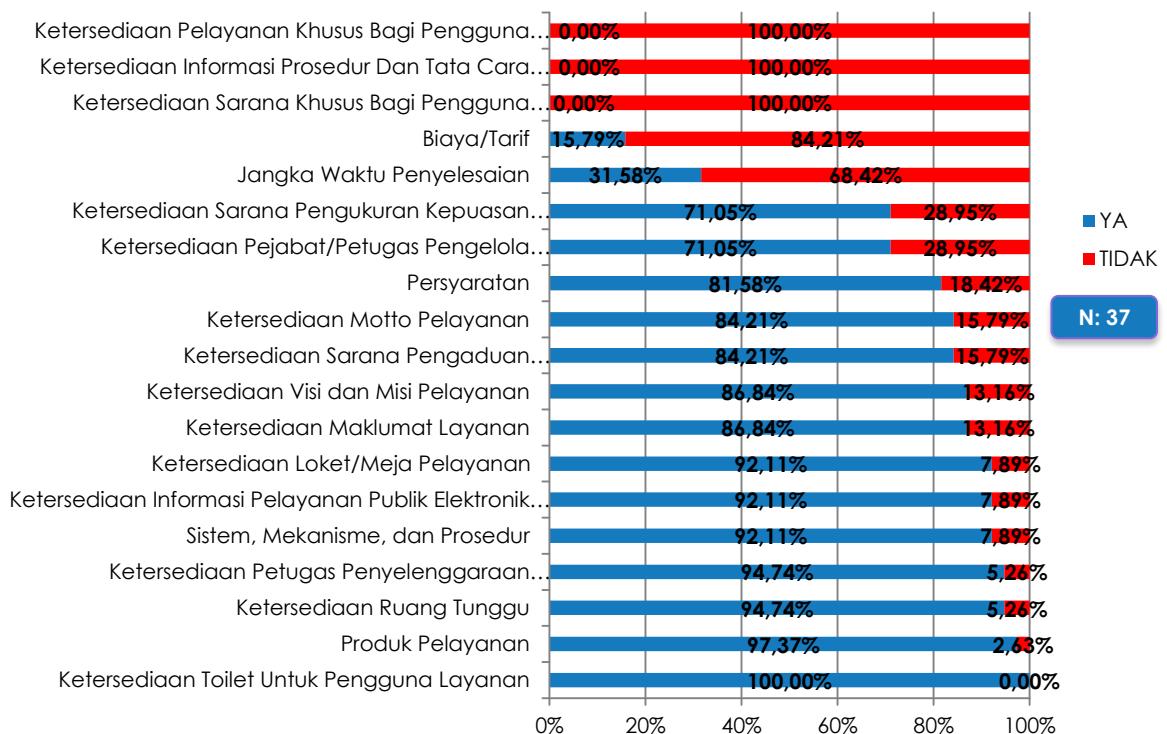
47. Pemerintah Kabupaten Lahat

Nilai Kepatuhan :	66,28
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 37 (tiga puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Daerah, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesejahteraan Sosial, (4) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, dan (5) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lahat disajikan dalam Grafik 5.49 sebagai berikut :

Grafik 5.49 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lahat



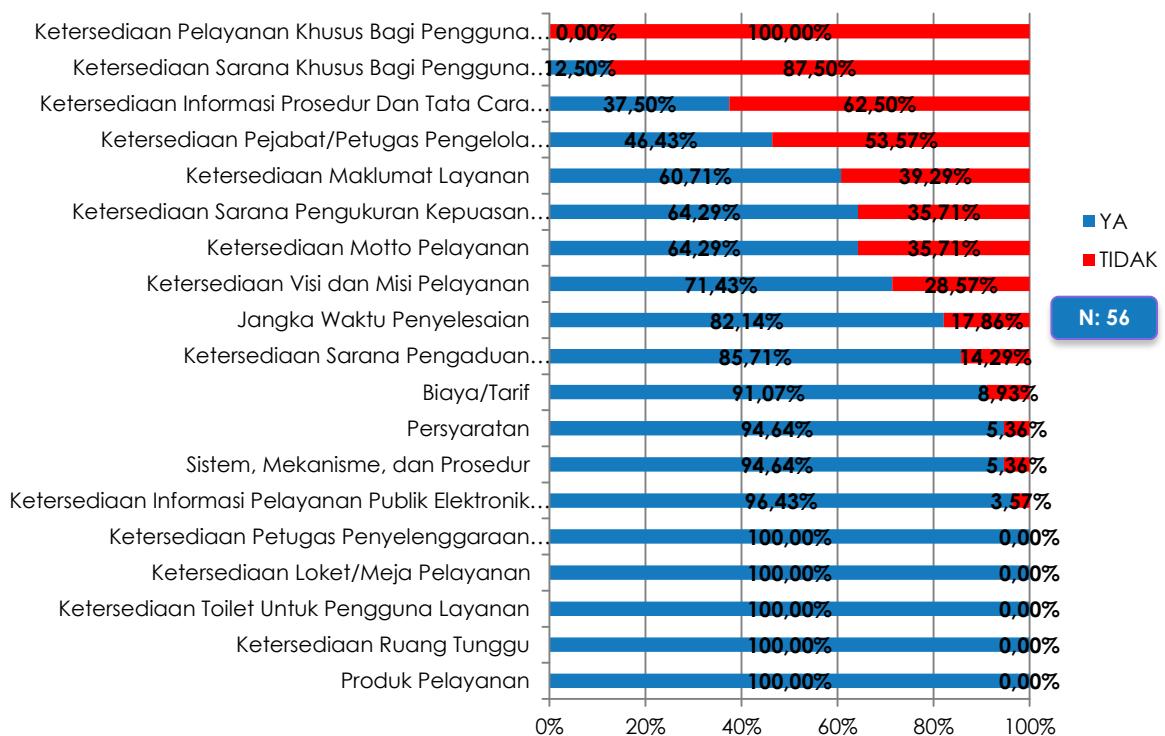
48. Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan

Nilai Kepatuhan :	79,80
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 56 (lima puluh enam) produk pelayanan yang tersebar di 15 (lima belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup Daerah, (2) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (3) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, (4) Dinas Kehutanan, (5) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (6) Dinas Kesehatan, (7) Dinas Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Pekerjaan Umum, (9) Dinas Pendidikan K, (10) Dinas Perdagangan dan Pasar, (11) Dinas Perhubungan, (12) Dinas Perkebunan, (13) Dinas Peternakan, (14) Dinas Sosial, dan (15) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan disajikan dalam Grafik 5.50 sebagai berikut :

Grafik 5.50 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan



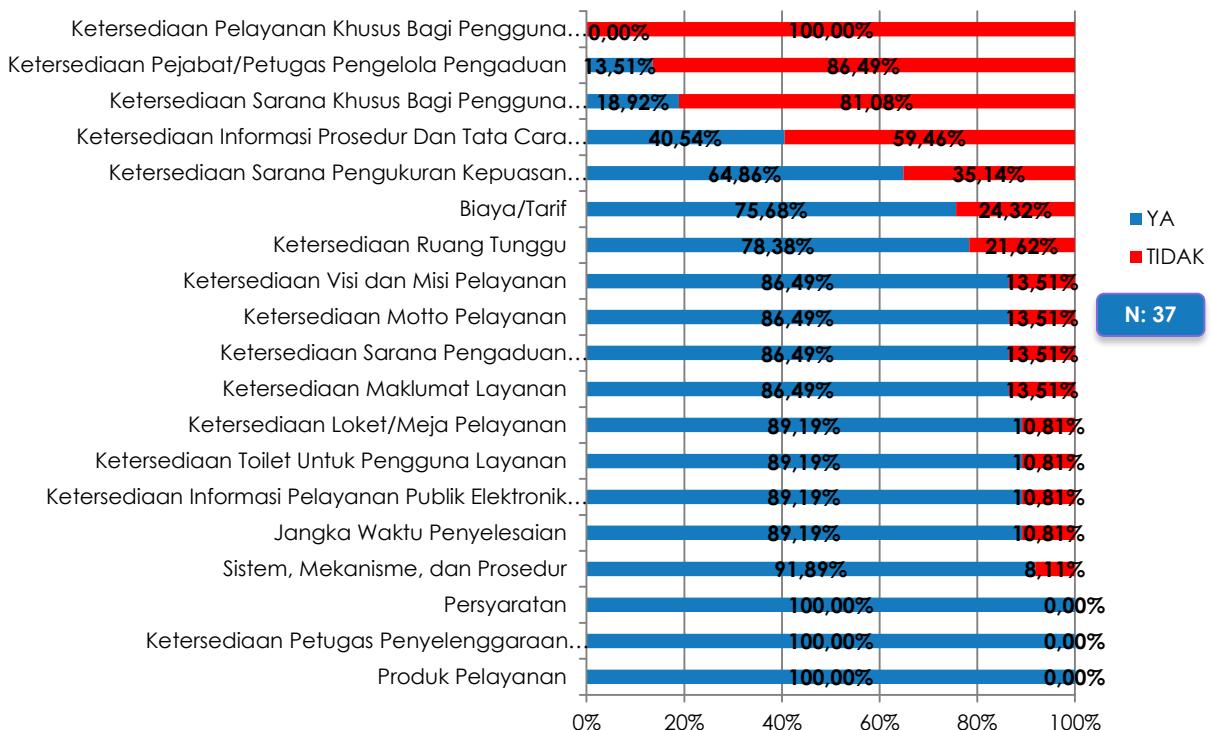
49. Pemerintah Kabupaten Langkat

Nilai Kepatuhan :	79,36
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Langkat dilakukan terhadap 37 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kebersihan dan Pertamanan, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Pendidikan dan Pengajaran, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (10) Kantor Pelayanan Terpadu, (11) Kantor Perpustakaan, dan (12) Kantor Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Langkat disajikan dalam Grafik 5.51 sebagai berikut :

Grafik 5.51 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Langkat



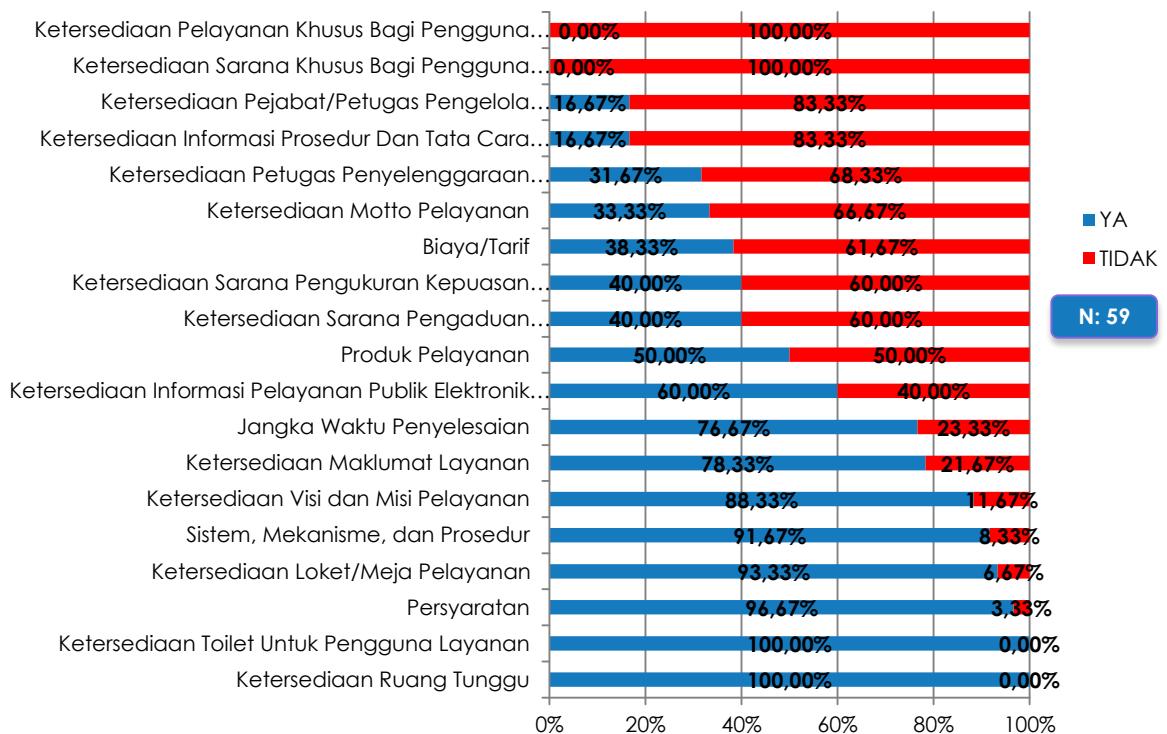
50. Pemerintah Kabupaten Lebong

Nilai Kepatuhan :	60,09
Zona Kepatuhan :	Sedang

Observasi Pemerintah Kabupaten Lebong, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Kantor perpustakaan dan arsip, (2) Kantor Pelayanan Terpadu, (3) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (4) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, (5) Dinas Pertambangan dan Energi, (6) Dinas Perikanan dan Pertenakan, (7) Dinas pendidikan Nasional Pemuda dan Olahraga, (8) Dinas Pariwisata, Kebudayaan dan Perhubungan, (9) Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Perdagangan, dan (10) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lebong disajikan dalam Grafik 5.52 sebagai berikut :

Grafik 5.52 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lebong



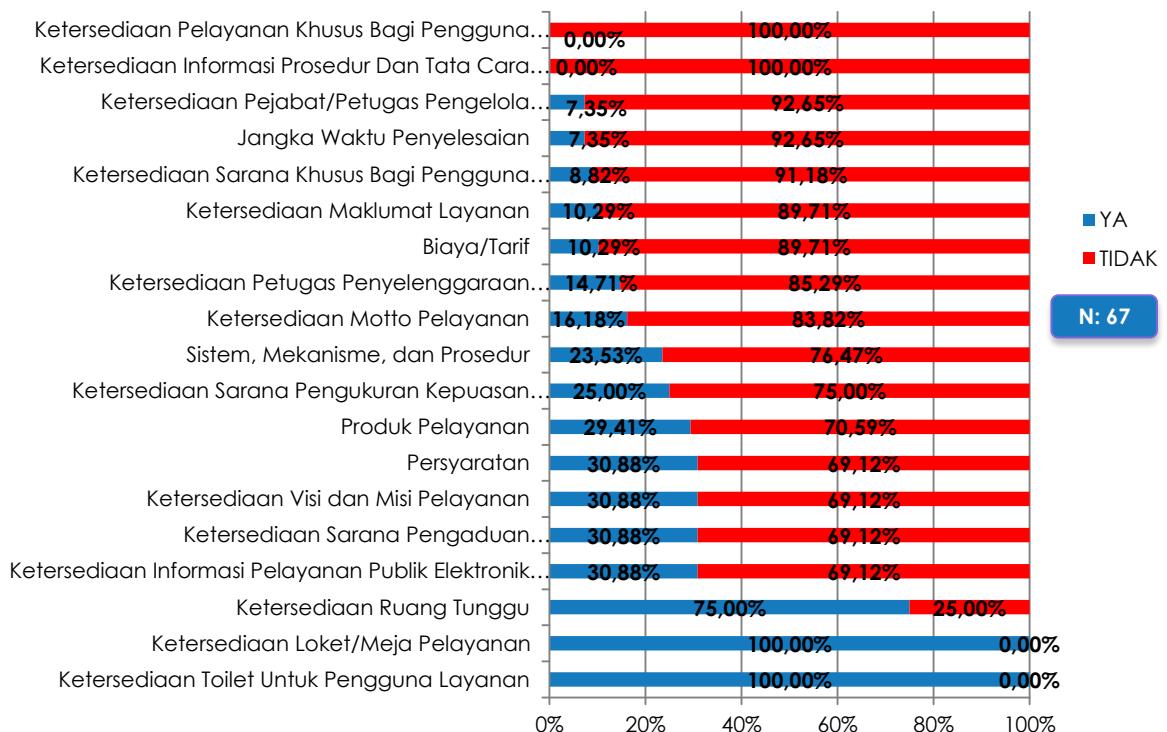
51. Pemerintah Kabupaten Lombok Utara

Nilai Kepatuhan :	23.59
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Kabupaten Lombok Utara, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 67 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas kesehatan, (4) Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Perdagangan dan Perindustrian, (5) Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Energi Sumber Daya Mineral, (6) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, (7) Dinas Pertanian, Perkebunan, Kehutanan, Perikanan dan Kelautan, (8) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (9) Dishubkominfo, (10) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, dan (11) Kantor perpustakaan dan arsip.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Lombok Utara disajikan dalam Grafik 5.53 sebagai berikut :

Grafik 5.53 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Lombok Utara



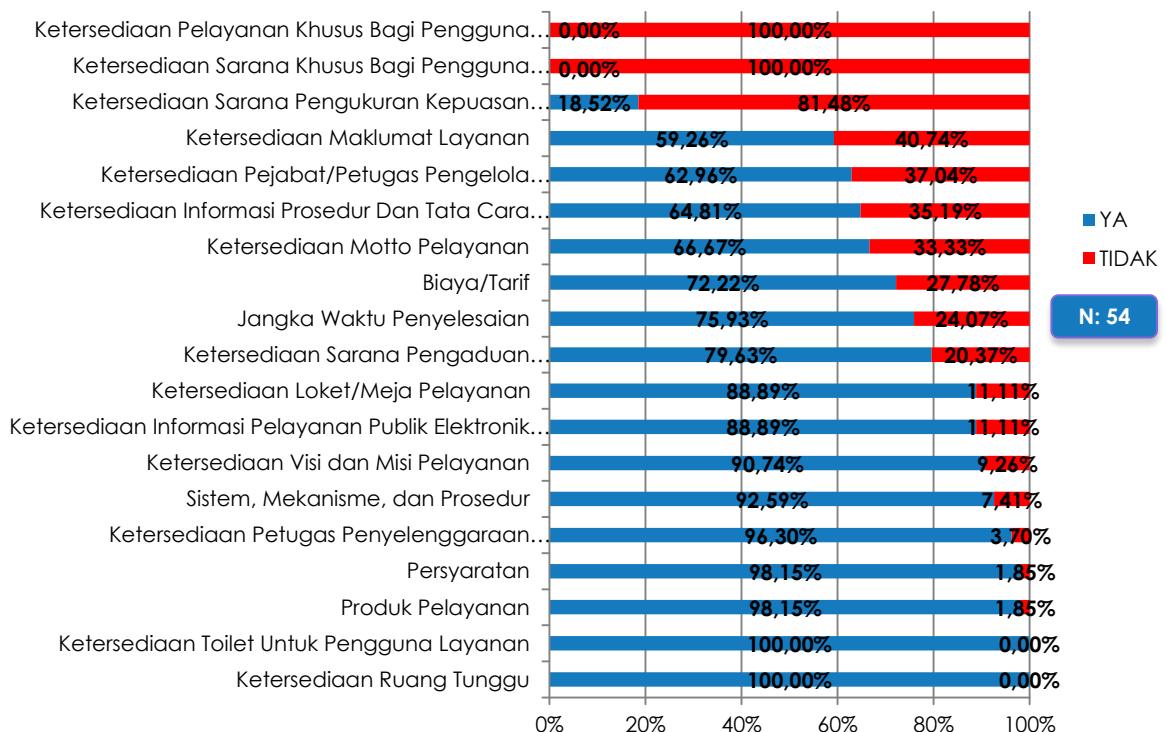
52. Pemerintah Kabupaten Majalengka

Nilai Kepatuhan :	75,65
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Majalengka, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 54 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, 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 Majalengka disajikan dalam Grafik 5.54 sebagai berikut :

Grafik 5.54 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Majalengka



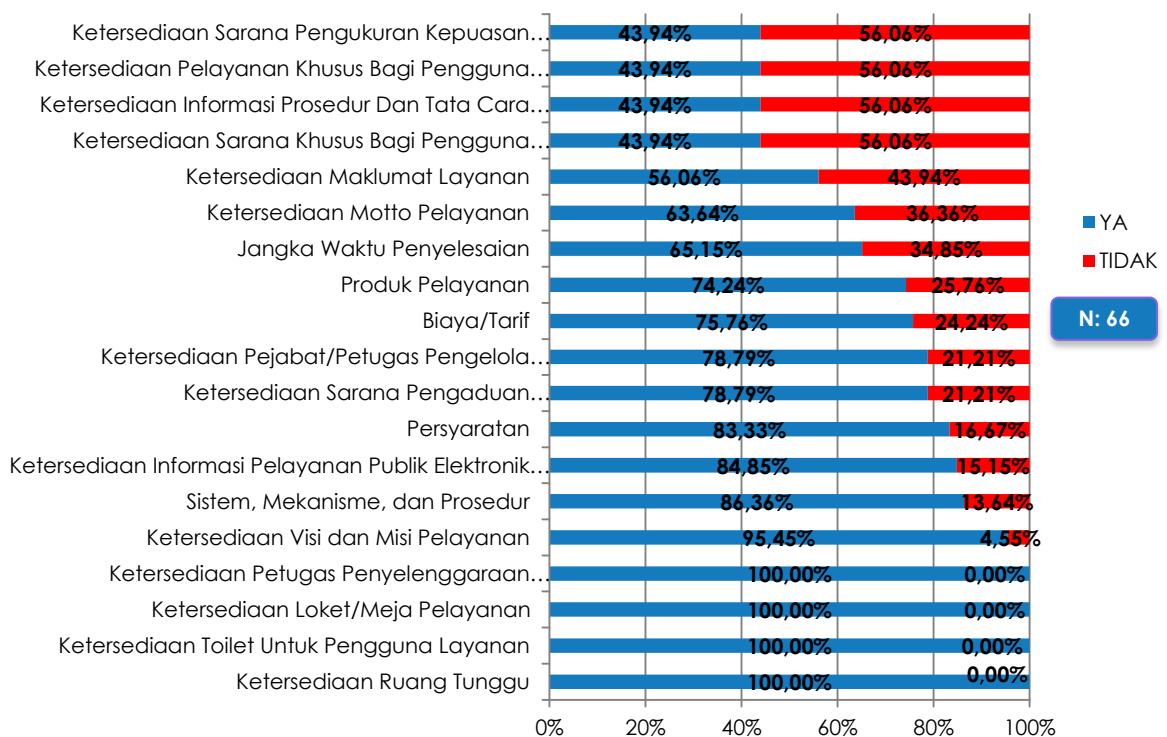
53. Pemerintah Kabupaten Majene

Nilai Kepatuhan :	74.19
Zona Kepatuhan :	Sedang

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Majene yang dilakukan terhadap 66 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Pekerjaan Umum, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas Pertambangan, Energi, dan Sumber Daya Mineral, (7) Dinas Pertanian dan Peternakan, (8) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (9) Dinas Tata Ruang, Pemukiman, dan Kebersihan, dan (10) Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Majene disajikan dalam Grafik 5.55 sebagai berikut :

Grafik 5.55 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Majene



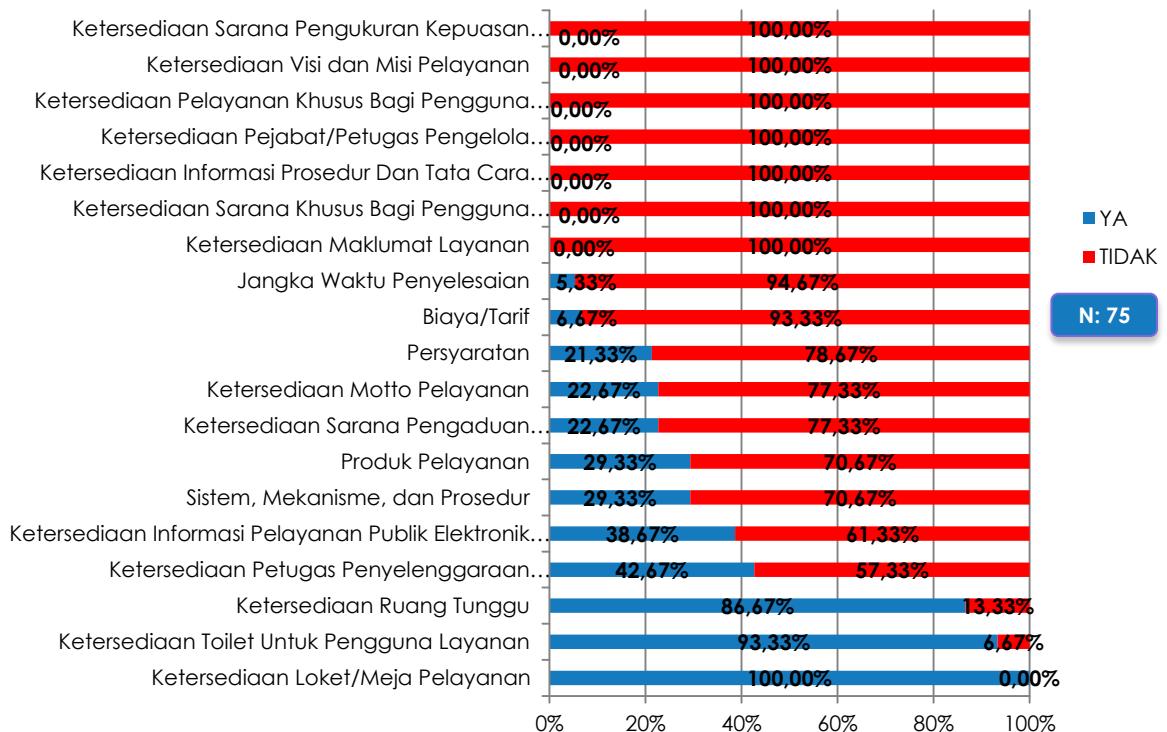
54. Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah

Nilai Kepatuhan :	21.00
Zona Kepatuhan :	Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 75 produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Kesejahteraan Sosial, (7) Dinas Koperasi dan usaha kecil dan menengah, (8) Dinas Pekerjaan Umum, (9) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (10) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (11) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (12) Dinas Pertanian dan Peternakan, dan (13) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah disajikan dalam Grafik 5.56 sebagai berikut :

Grafik 5.56 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah



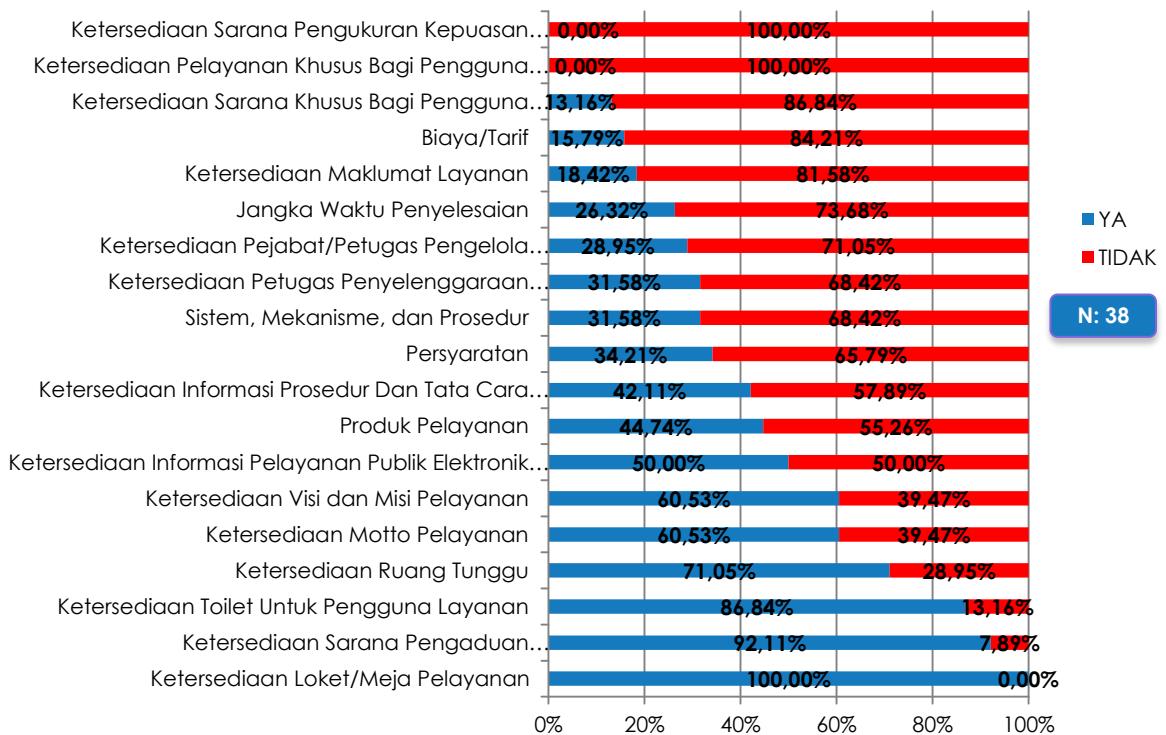
55. Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara

Nilai Kepatuhan :	37,55
Zona Kepatuhan :	Rendah

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara dilakukan terhadap 38 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Koordinasi 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, Pemuda, dan Olahraga, (6) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (7) Dinas Pertanian dan Peternakan, (8) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (9) Kantor Perpustakaan dan Arsip.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara disajikan dalam Grafik 5.57 sebagai berikut :

Grafik 5.57 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara



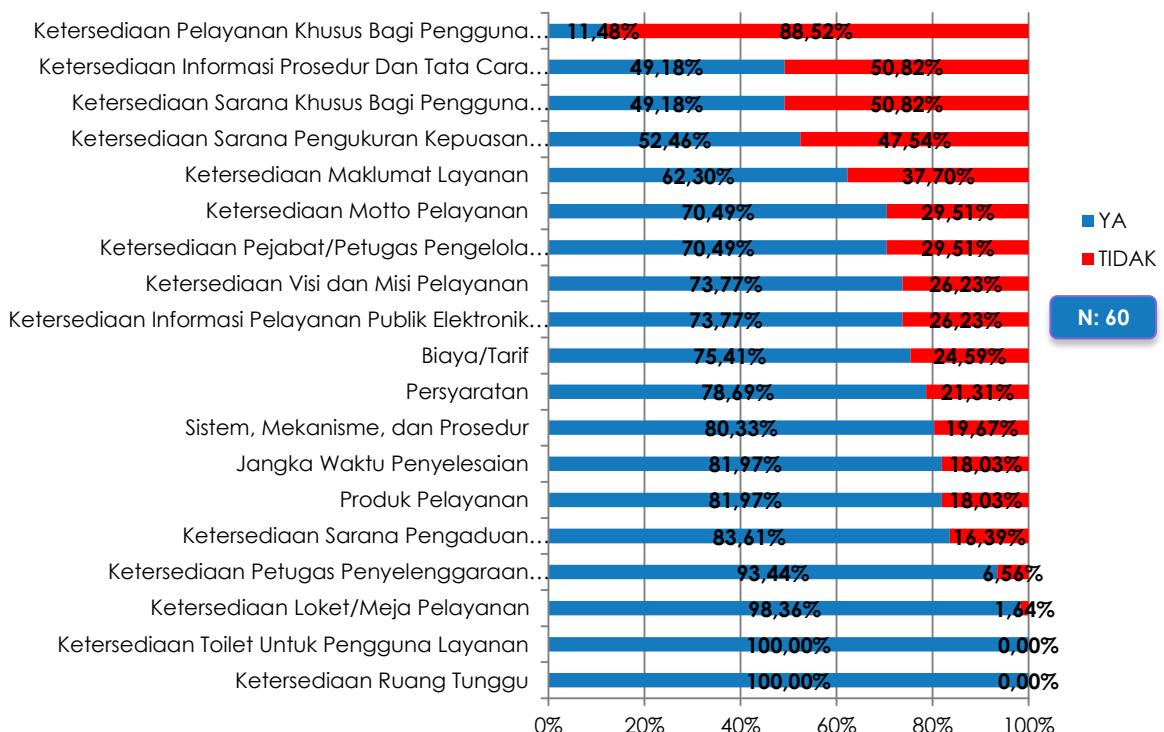
56. Pemerintah Kabupaten Mamuju

Nilai Kepatuhan :	74.70
Zona Kepatuhan :	Sedang

Observasi di Pemerintah Kabupaten Mamuju, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 60 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Bidang Ekonomi Kantor Sekertariat Daerah, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan dan Informatika, (8) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan (9) Kantor Perpustakaan Umum Arsip dan Dokumentasi Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Mamuju disajikan dalam Grafik 5.58 sebagai berikut :

Grafik 5.58 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mamuju



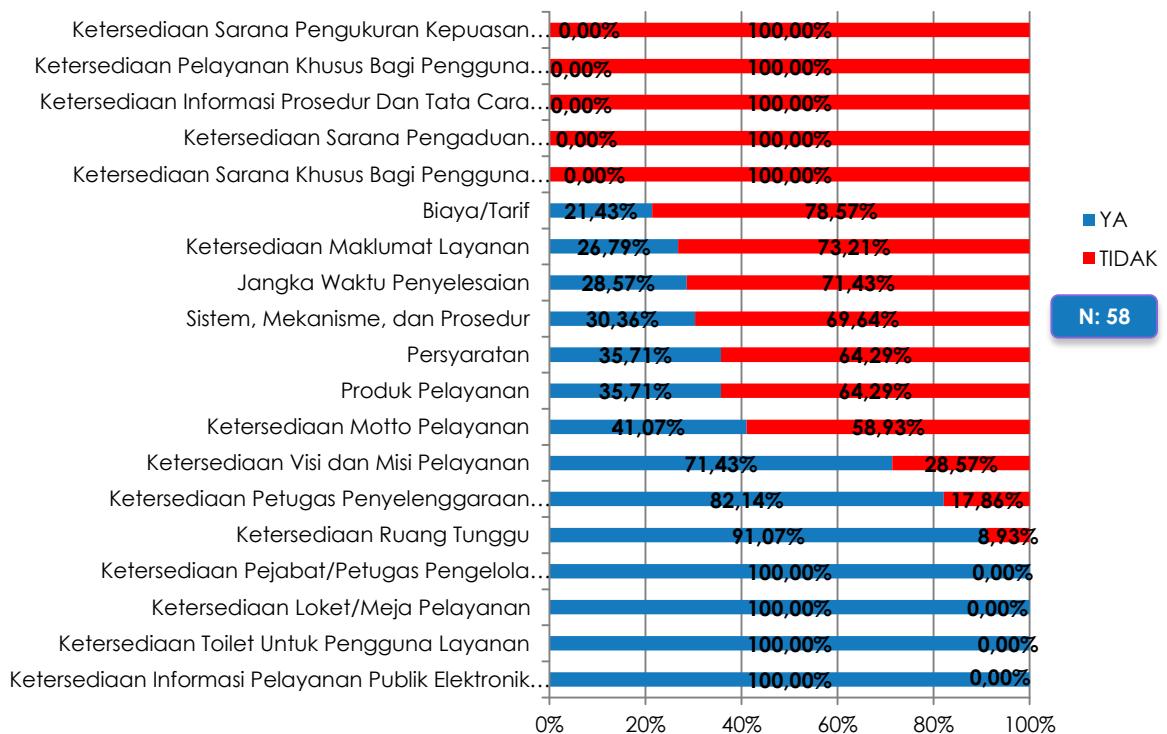
57. Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara

Nilai Kepatuhan :	44.98
Zona Kepatuhan :	Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 58 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda, dan Olahraga, (8) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (9) Dinas Pertanian, Tanaman Pangan dan Peternakan (10) Dinas Perumahan Rakyat dan Tata Ruang dan (11) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja .

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara disajikan dalam Grafik 5.59 sebagai berikut :

Grafik 5.59 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara



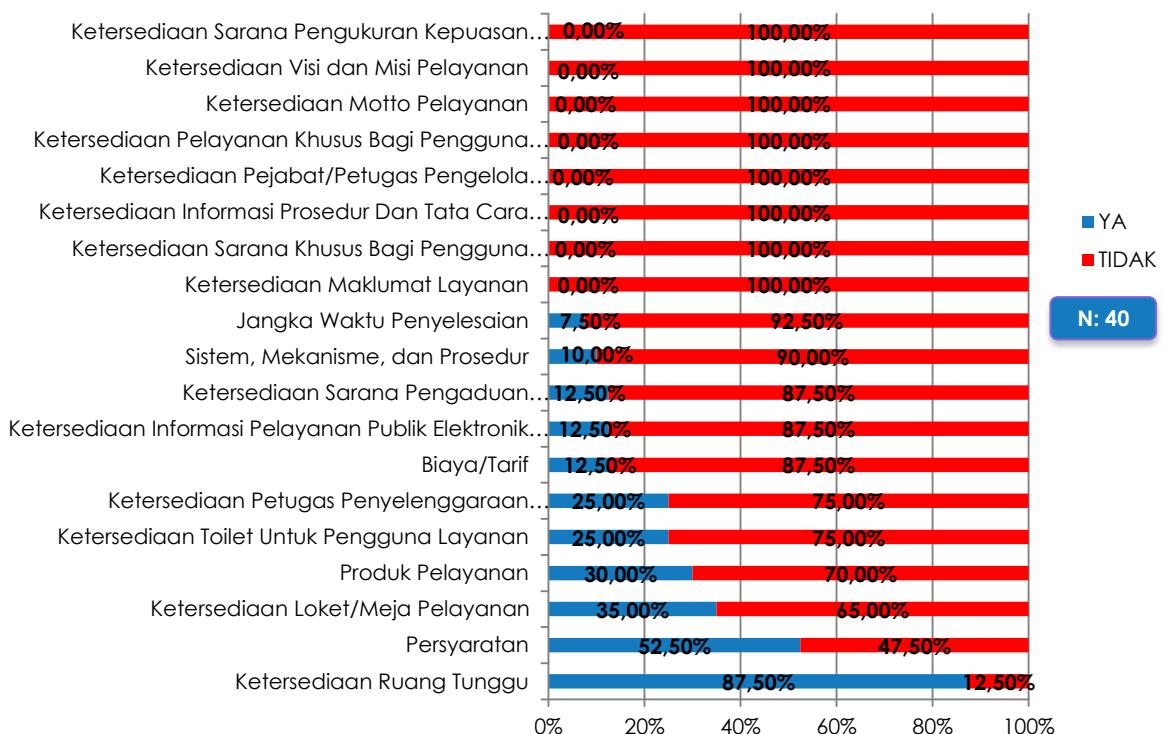
58. Pemerintah Kabupaten Manokwari

Nilai Kepatuhan :	14,88
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Kabupaten Manokwari, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 40 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Kesejahteraan Sosial, (4) Dinas Pekerjaan Umum, (5) Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga, (6) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (7) Dinas Perikanan dan Kelautan, (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM, (9) Dinas Pertanian, Peternakan dan Perkebunan, dan (10) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Manokwari disajikan dalam Grafik 5.60 sebagai berikut :

Grafik 5.60 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Manokwari



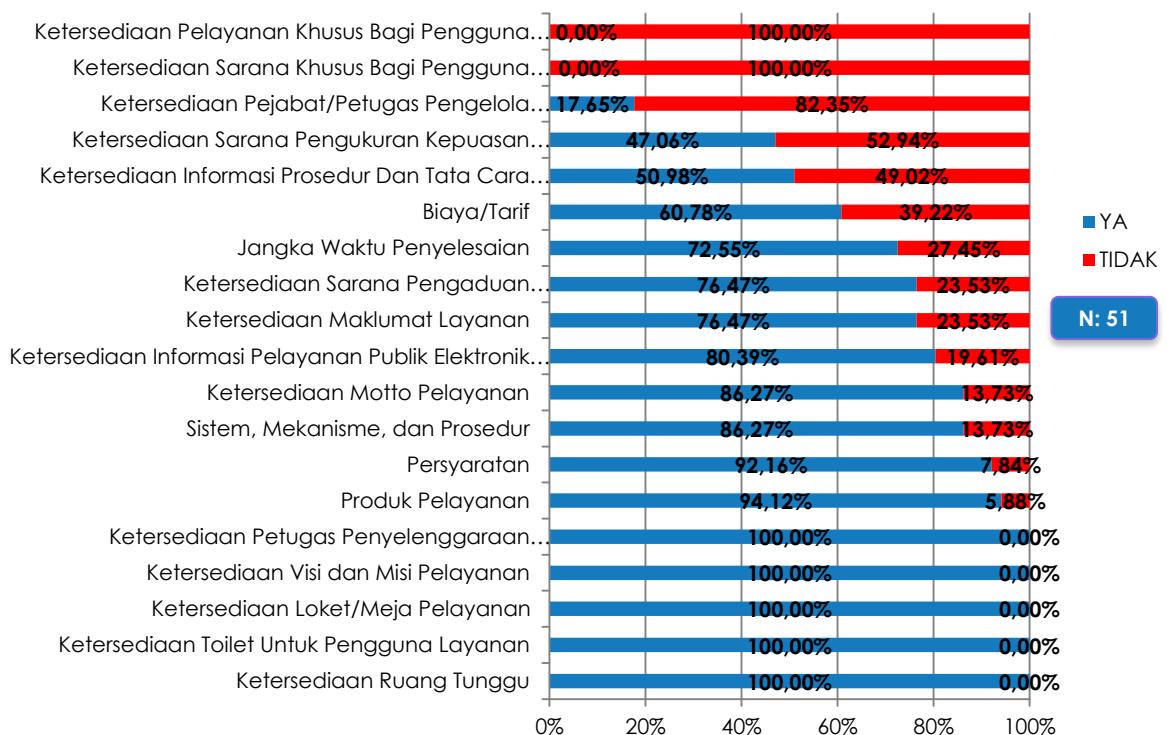
59. Pemerintah Kabupaten Mempawah

Nilai Kepatuhan :	72.81
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Mempawah dilakukan terhadap 51 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Pekerjaan Umum (PU), (4) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (5) Dinas Perhubungan, Kebudayaan dan Pariwisata, (6) Dinas Perikanan dan Kelautan, (7) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, UKM, Pertambangan dan Energi, (8) Dinas Pertanian, Peternakan, Perkebunan dan Kehutanan, (9) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (10) Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (KPMPT), dan (11) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Mempawah disajikan dalam Grafik 5.61 sebagai berikut :

Grafik 5.61 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mempawah



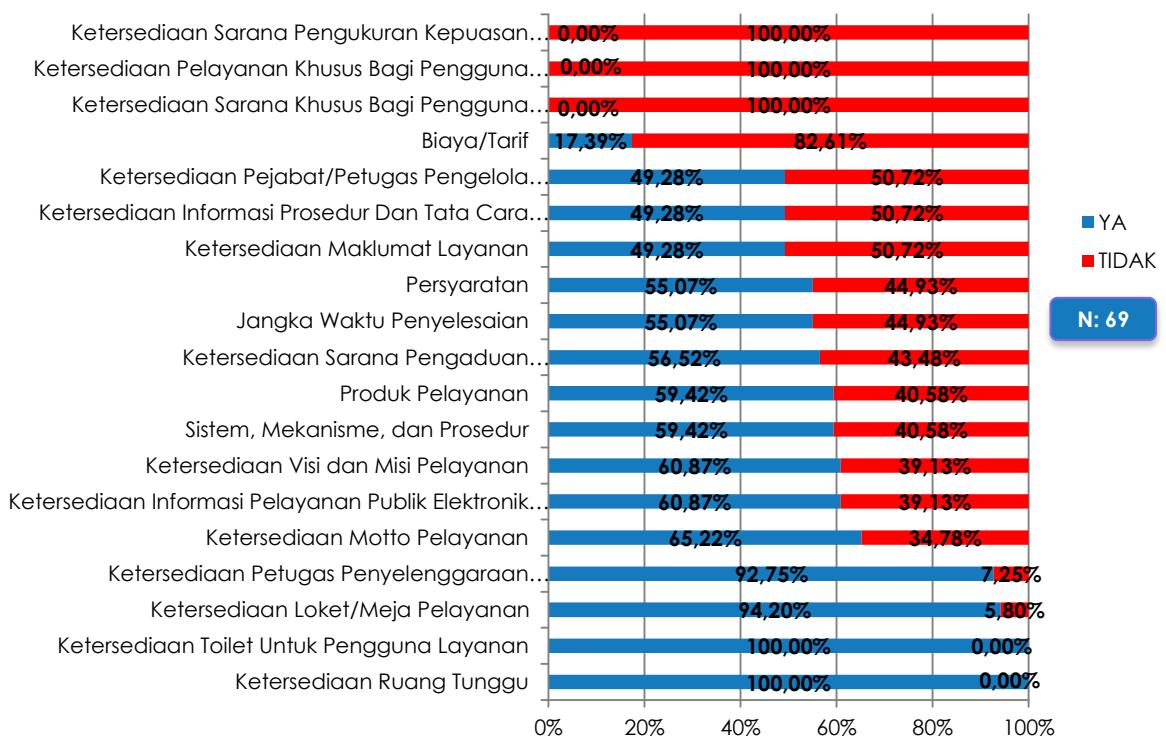
60. Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara

Nilai Kepatuhan :	51.78
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 69 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Pekerjaan Umum, (5) Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Mikro Kecil Menengah dan Pasar, (7) Dinas Pertanian dan Peternakan, (8) Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Sosial, dan (9) Kantor Arsip dan Perpustakaan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara disajikan dalam Grafik 5.62 sebagai berikut :

Grafik 5.62 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara



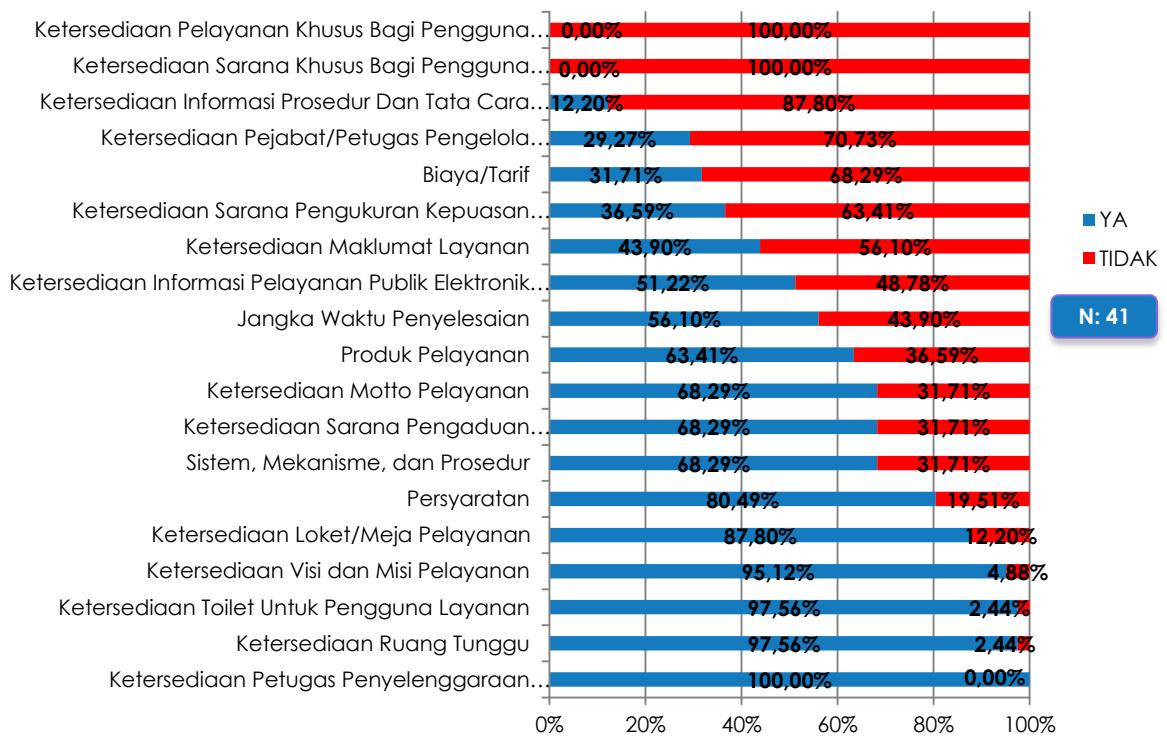
61. Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi

Nilai Kepatuhan :	54,12
Zona Kepatuhan :	Sedang

Observasi di Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 41 produk pelayanan yang tersebar di 12 (Dua Belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian, Tanaman Pangan dan Hortikultura, (9) Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi, (10) Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran, (11) Dinas Perikanan dan Peternakan, dan (12) Kantor Pengelolaan Data Elektronik.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi disajikan dalam Grafik 5.63 sebagai berikut :

Grafik 5.63 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi



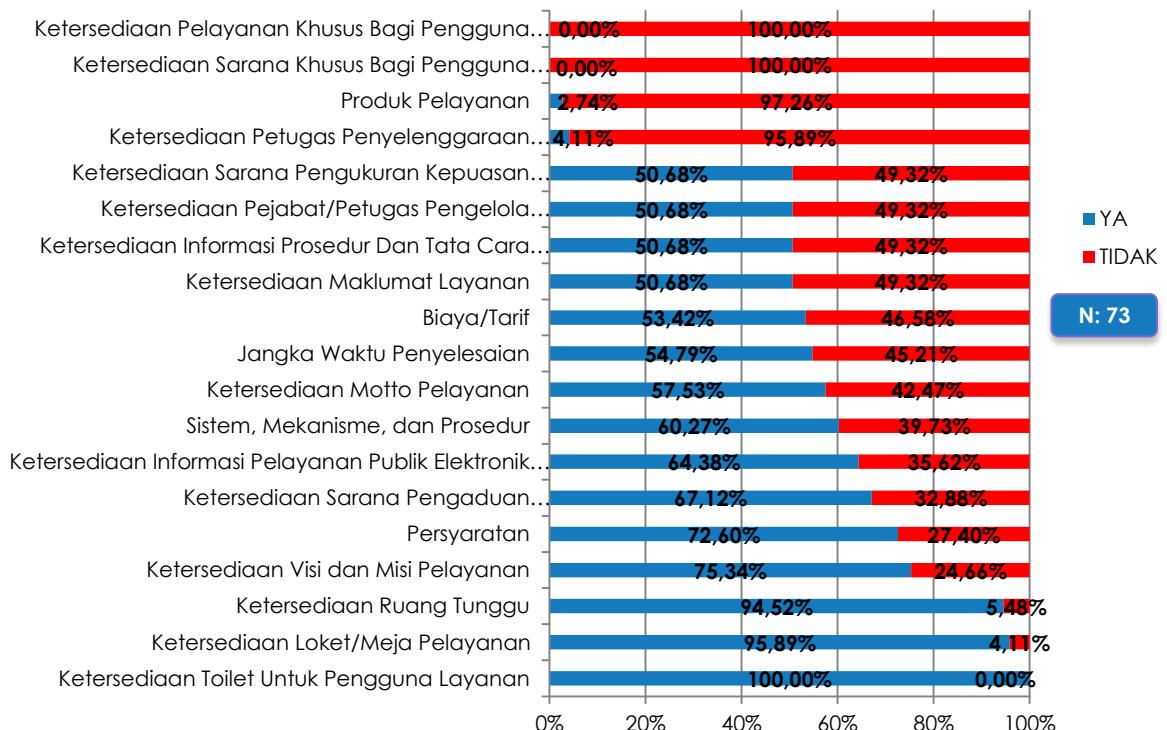
62. Pemerintah Kabupaten Mukomuko

Nilai Kepatuhan :	54,08
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Mukomuko, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 73 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Kantor Perpustakaan Daerah, (2) Kantor pelayanan terpadu satu pintu, (3) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (4) Dinas Pertanian, Peternakan, Perkebunan dan Kehutanan, (5) Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (6) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (8) Dinas Pekerjaan Umum, (9) Dinas Kesehatan, (10) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan (11) Dinas Kelautan dan Perikanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Mukomuko disajikan dalam Grafik 5.64 sebagai berikut :

Grafik 5.64 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Mukomuko



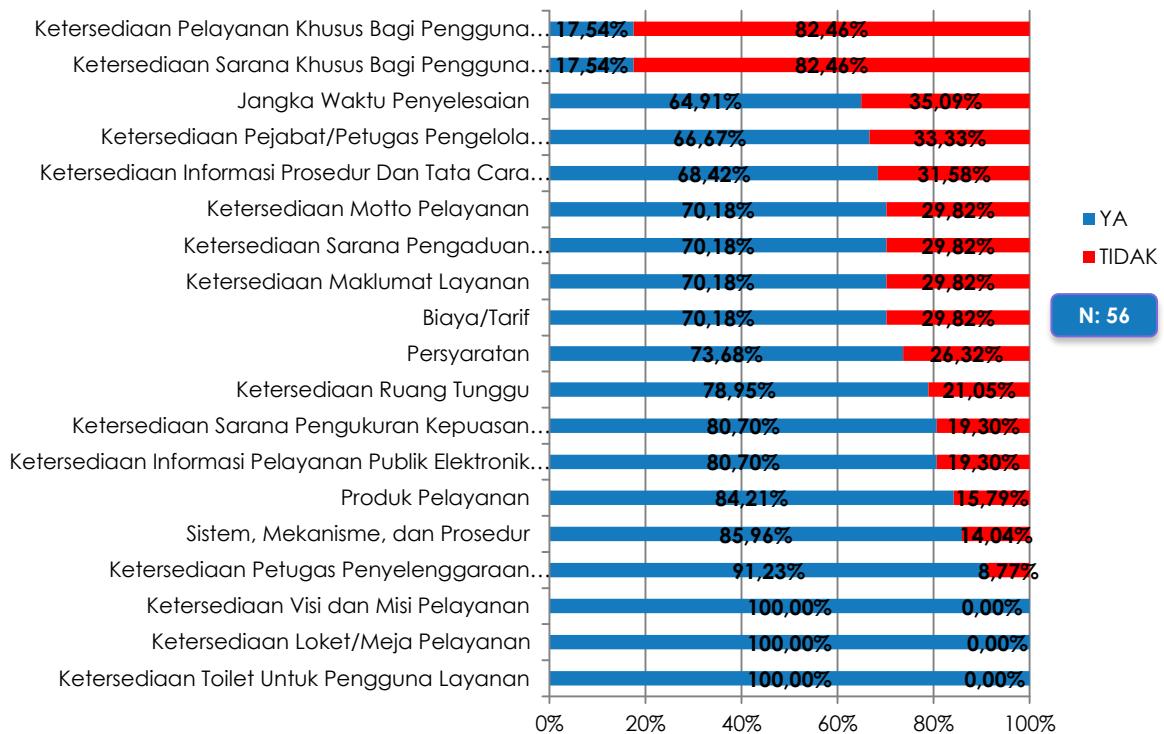
63. Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir

Nilai Kepatuhan :	73,21
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 56 produk pelayanan yang tersebar di 8 (Delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Perizinan dan Penanaman Modal, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (5) Dinas Peternakan, (6) Dinas Sosial, (7) Dinas Tata Kota dan Pertamanan, dan (8) Kantor Perpustakaan, Dokumentasi, dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir disajikan dalam Grafik 5.65 sebagai berikut :

Grafik 5.65 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir



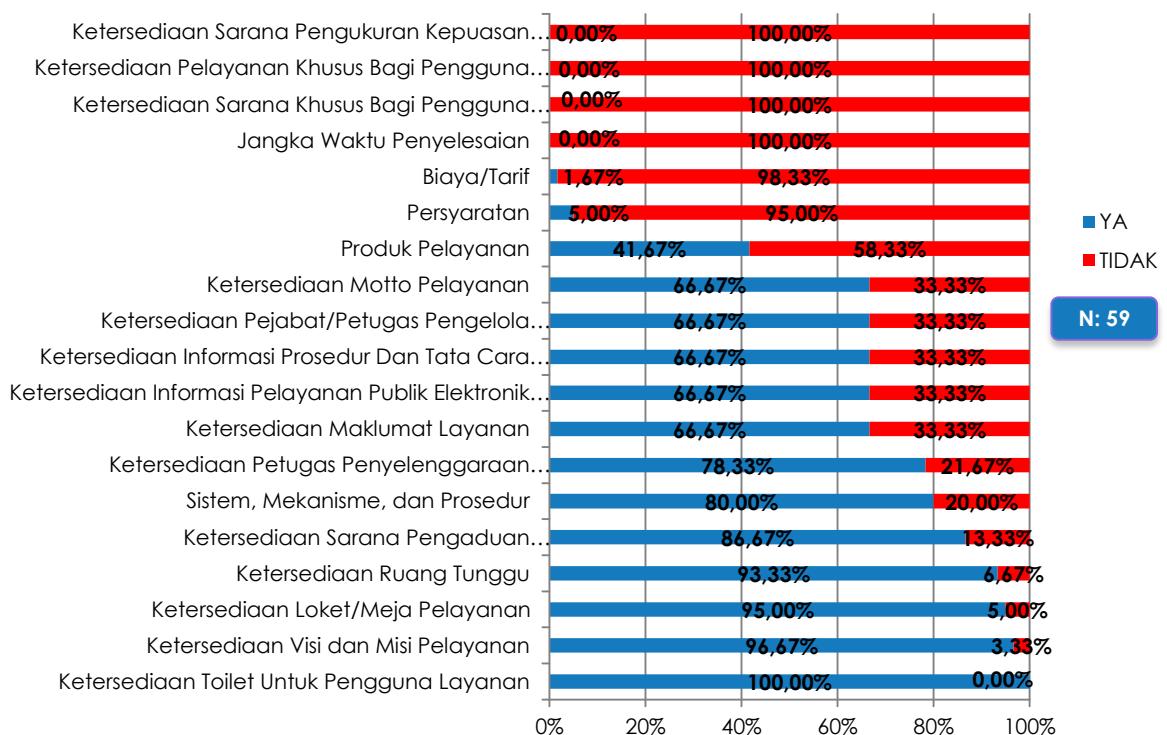
64. Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong

Nilai Kepatuhan :	46.00
Zona Kepatuhan :	Rendah

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 6 (Enam) SKPD, yaitu: (1) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Pekerjaan Umum, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Sosial, dan (6) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah (KP2TD).

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong disajikan dalam Grafik 5.66 sebagai berikut :

Grafik 5.66 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong



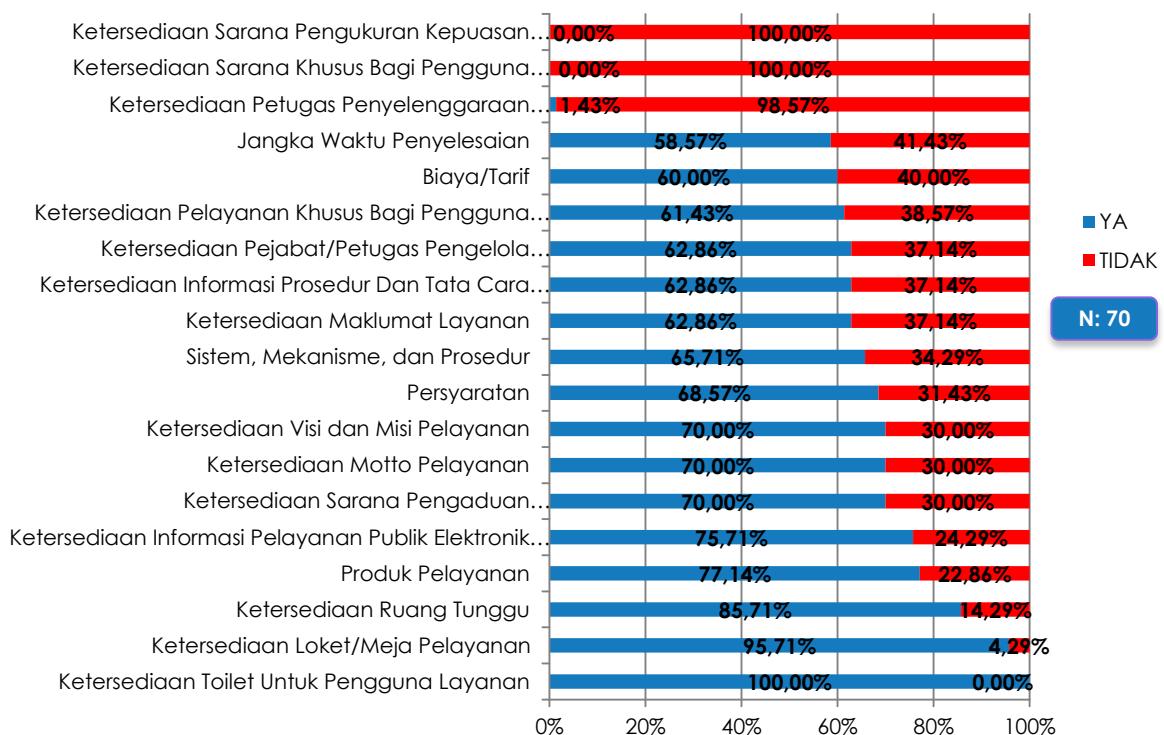
65. Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat

Nilai Kepatuhan :	63,58
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 70 produk pelayanan yang tersebar di 7 (Tujuh) SKPD, yaitu: (1) Arsip dan Perpustakaan, (2) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan, (4) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dan (7) Dinas Sosial dan Ketenagakerjaan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat disajikan dalam Grafik 5.67 sebagai berikut :

Grafik 5.67 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat



66. Pemerintah Kabupaten Pasuruan

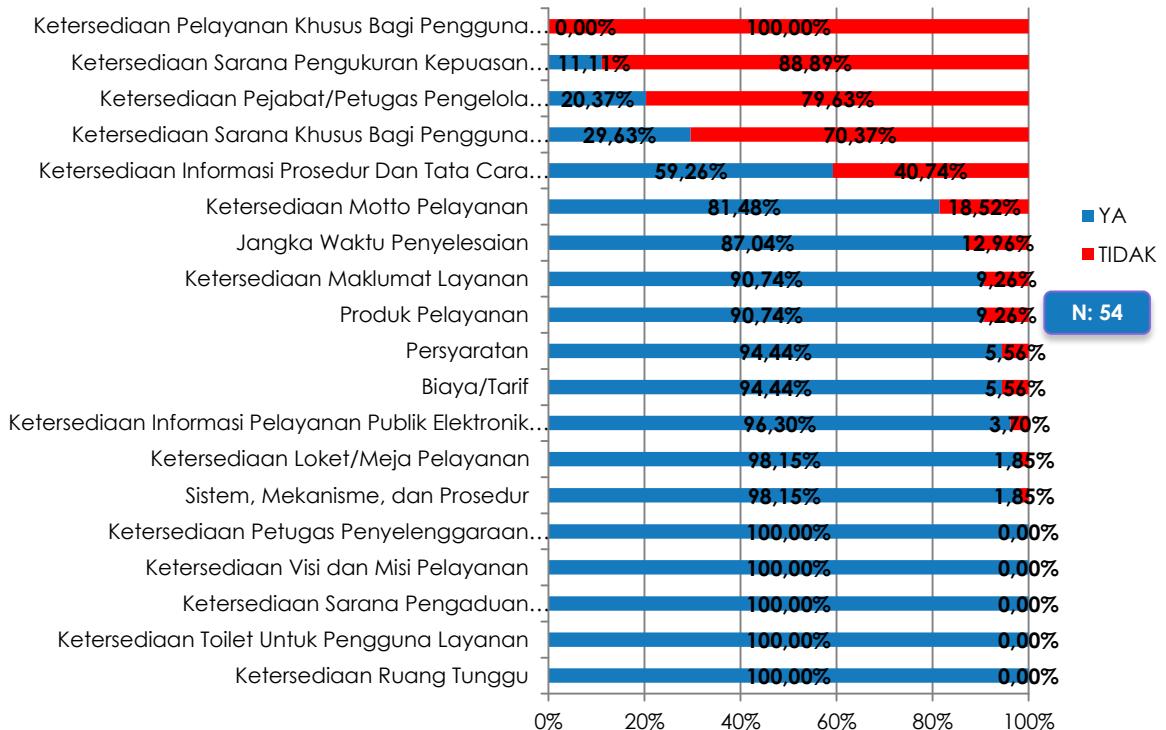
Nilai Kepatuhan :	83,96
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Pasuruan, dilakukan terhadap 54 produk pelayanan yang tersebar di 11 (Sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal, (2) Dinas Industri dan perdagangan, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Peternakan, (9) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Tranmigrasi, (10) Kantor Perpustakaan dan Arsip, dan (11) Dinas Perhubungan.

Meskipun secara umum Pemerintah Kabupaten Pasuruan tingkat kepatuhannya tinggi namun masih ada indikator yang masih belum dipenuhi yaitu ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Pasuruan disajikan dalam Grafik 5.68 sebagai berikut :

Grafik 5.68 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pasuruan



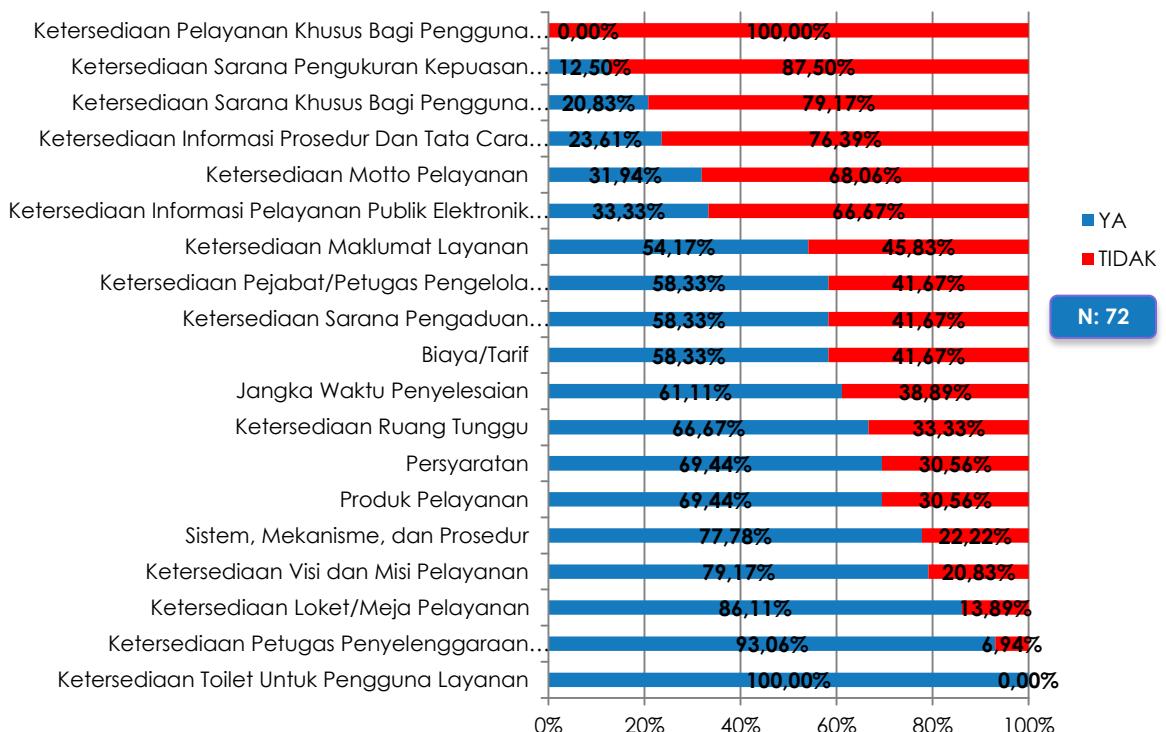
67. Pemerintah Kabupaten Pidie

Nilai Kepatuhan :	56,24
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Pidie, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 72 produk pelayanan yang tersebar di 11 (Sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal, (2) Dinas Bina Marga dan Cipta Karya, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan dan Kominfo, (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, ESDM, (9) Dinas Pertanian dan Peternakan, (10) Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi, dan (11) Kantor Perpustakaan dan Arsip.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Pidie disajikan dalam Grafik 5.69 sebagai berikut :

Grafik 5.69 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pidie



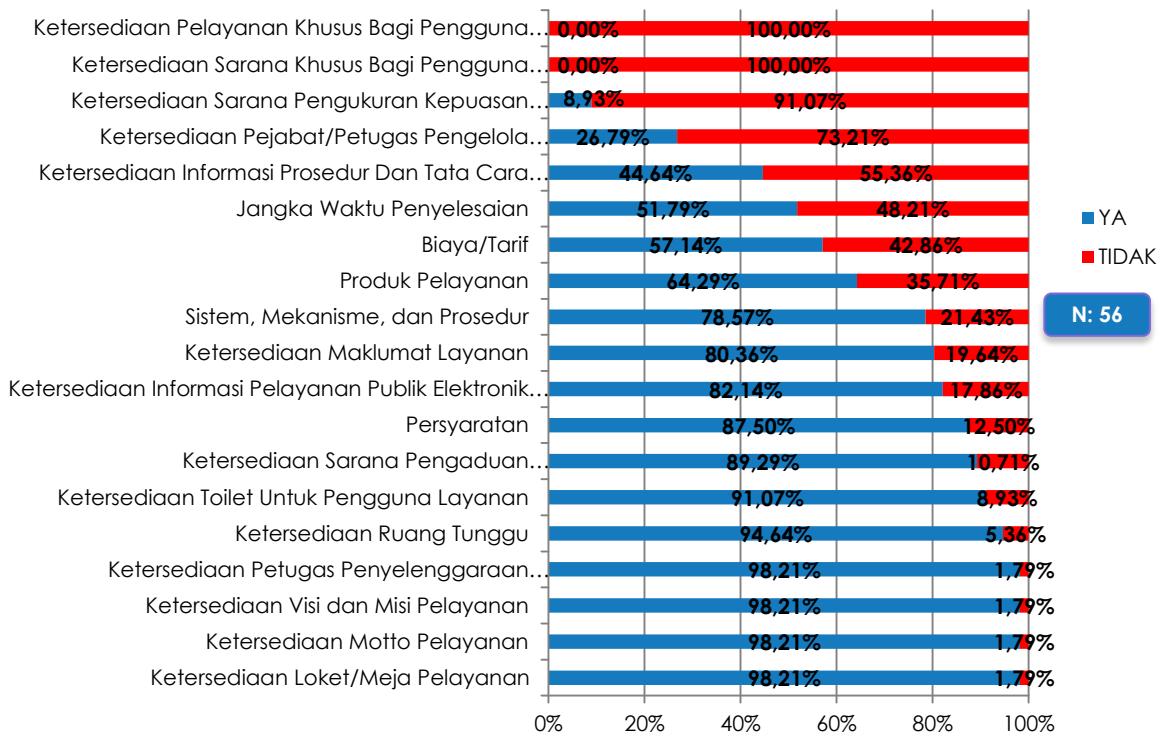
68. Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar

Nilai Kepatuhan :	67,75
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dilakukan terhadap 56 produk pelayanan yang tersebar di 12 (Dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga, (8) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (9) Dinas Pertanian dan Peternakan, (10) Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi, (11) Dinas Tata Ruang dan Pemukiman, dan (12) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar disajikan dalam Grafik 5.70 sebagai berikut :

Grafik 5.70 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar



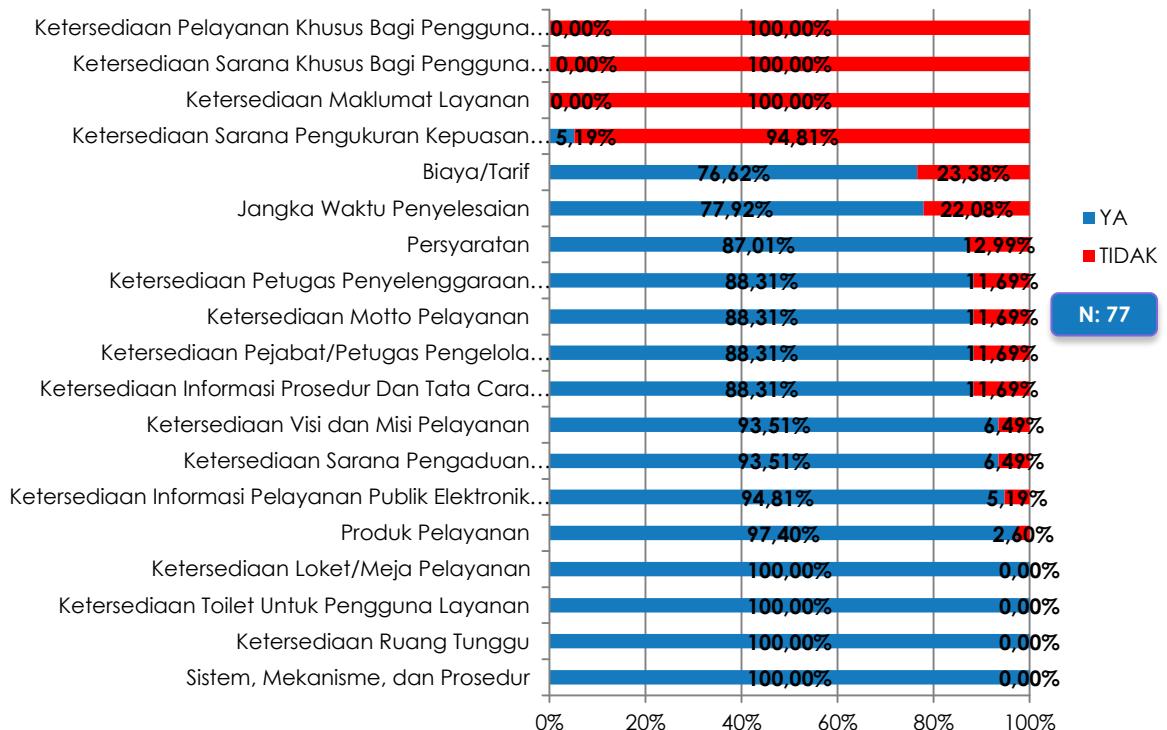
69. Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau

Nilai Kepatuhan :	72,70
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 77 produk pelayanan yang tersebar di 3 (tiga) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi, dan (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau disajikan dalam Grafik 5.71 sebagai berikut :

Grafik 5.71 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau



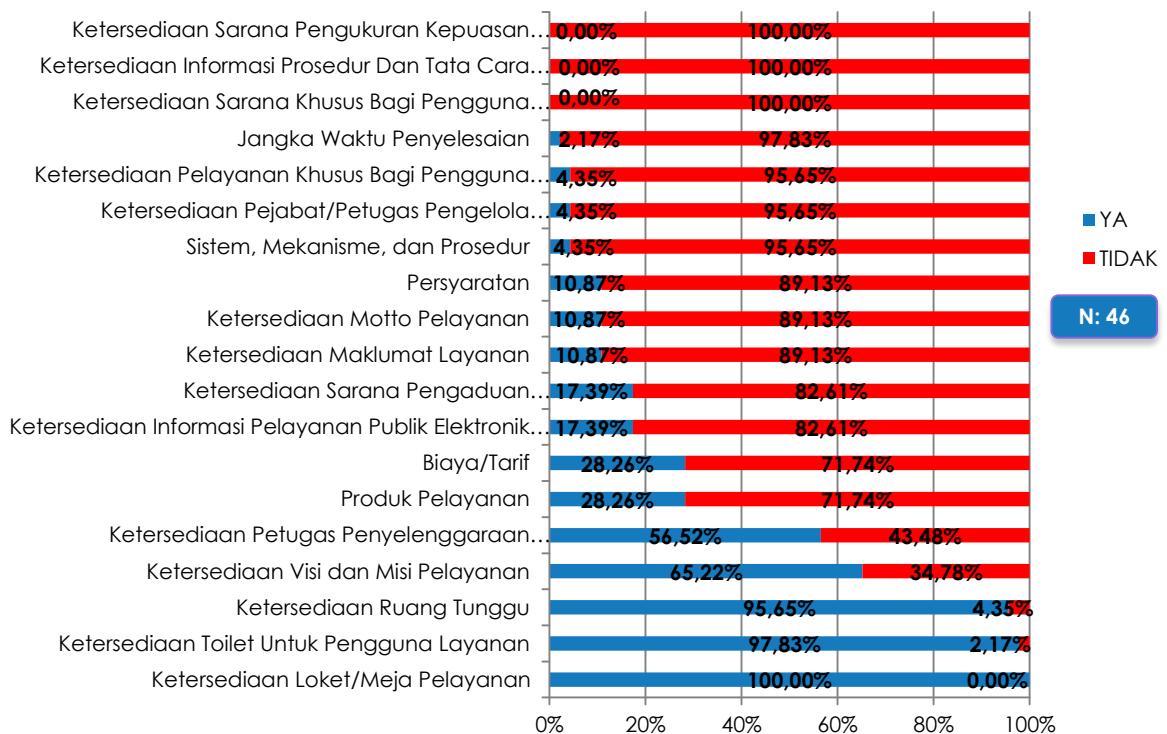
70. Pemerintah Kabupaten Sambas

Nilai Kepatuhan :	21.59
Zona Kepatuhan :	Rendah

Untuk Pemerintah Kabupaten Sambas, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 46 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan, (2) Dinas Kehutanan dan Perkebunan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan, (7) Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Tata Ruang dan Perumahan, (8) Dinas Pendidikan, (9) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (10) Dinas Pertanian dan Peternakan, dan (11) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Sambas disajikan dalam Grafik 5.72 sebagai berikut :

Grafik 5.72 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sambas



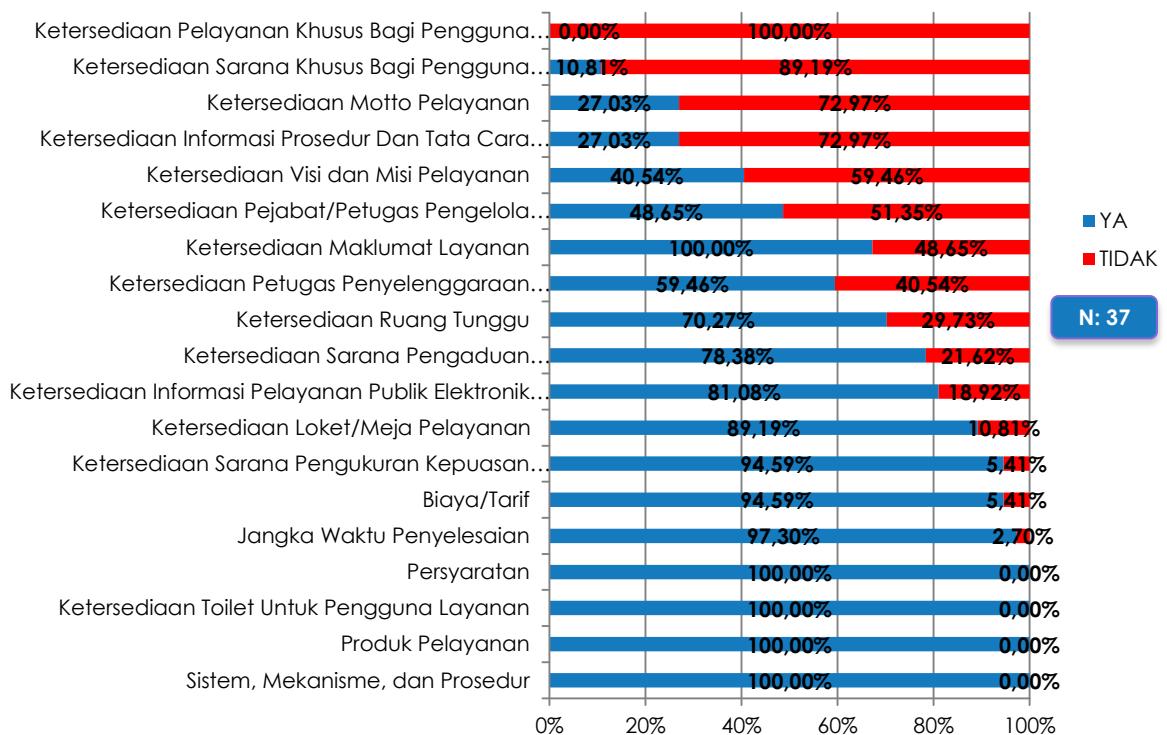
71. Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai

Nilai Kepatuhan :	76,28
Zona Kepatuhan :	Sedang

Observasi di Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 37 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perhubungan, (5) Dinas Perikanan dan Kelautan, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Pasar, (7) Dinas Pertanian dan Peternakan, (8) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Koperasi, (9) Kantor Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat, (10) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, dan (11) Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai disajikan dalam Grafik 5.73 sebagai berikut :

Grafik 5.73 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai



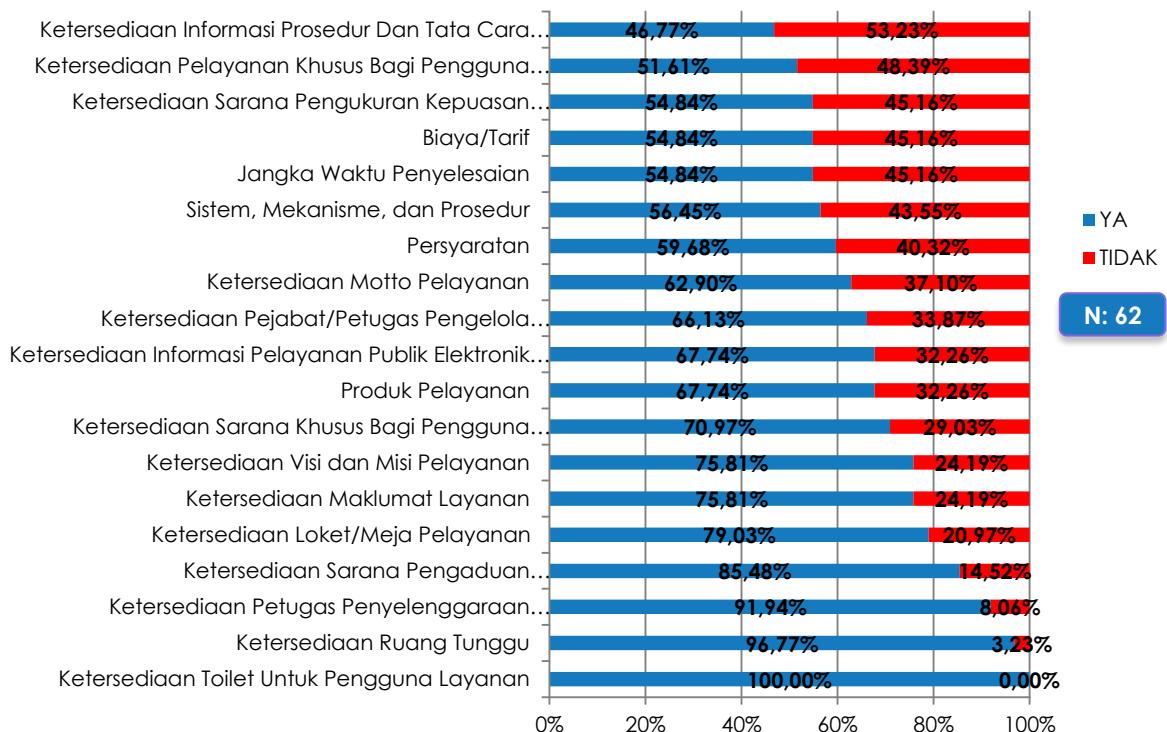
72. Pemerintah Kabupaten Siak

Nilai Kepatuhan :	66,57
Zona Kepatuhan :	Sedang

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Siak dilakukan terhadap 62 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Kehutanan dan Perkebunan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (6) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi, (7) Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan, (8) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (9) Kantor Perpustakaan dan Arsip, dan (10) Pelayanan Administrasi Kecamatan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Siak disajikan dalam Grafik 5.74 sebagai berikut :

Grafik 5.74 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Siak



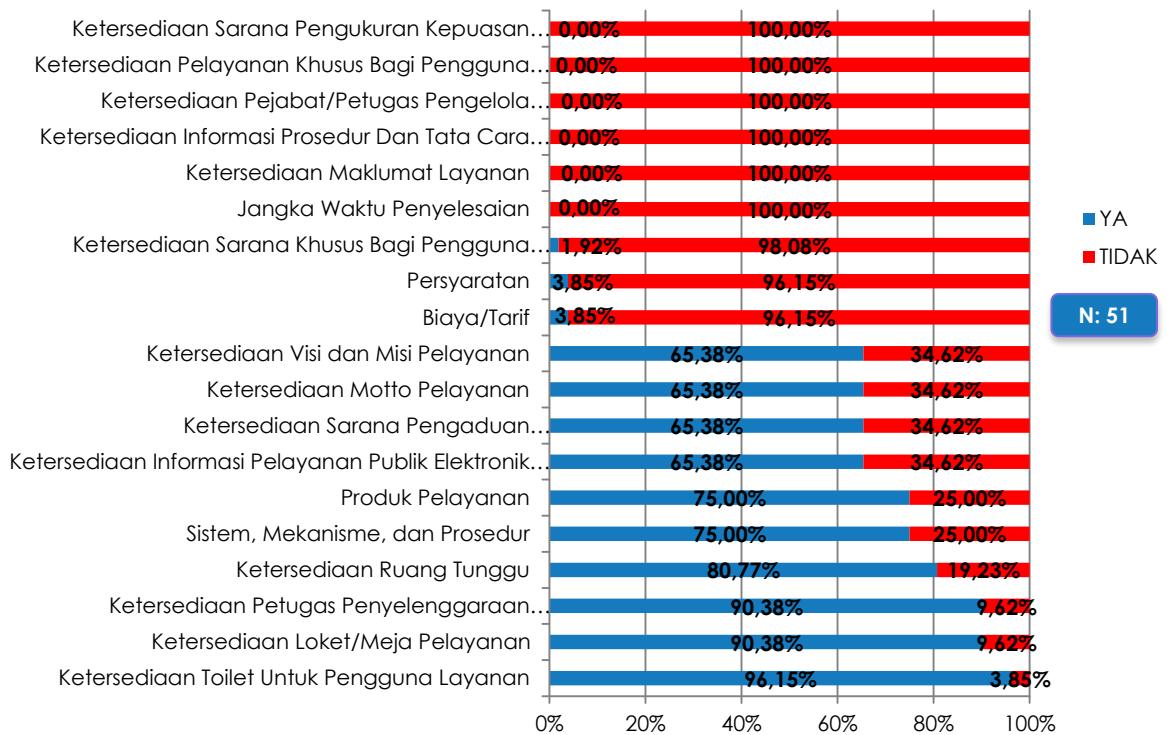
73. Pemerintah Kabupaten Sigi

Nilai Kepatuhan :	32,57
Zona Kepatuhan :	Rendah

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Sigi, dilakukan terhadap 51 produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (4) Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi, dan (5) Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Sigi disajikan dalam Grafik 5.75 sebagai berikut :

Grafik 5.75 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sigi



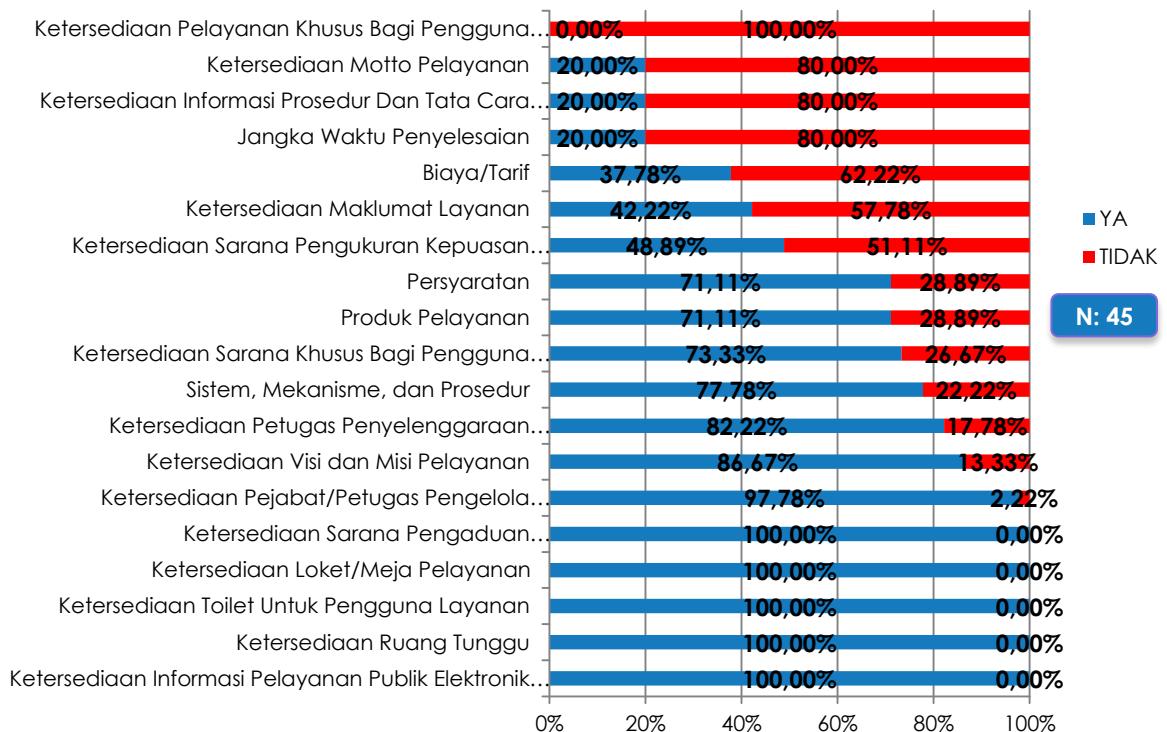
74. Pemerintah Kabupaten Sleman

Nilai Kepatuhan :	62,57
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Sleman, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 45 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan, dan (5) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (6) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (7) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi, (8) Dinas Pertanian, Perikanan, dan Kehutanan, (9) Dinas Sumber Daya Air, Energi, dan Mineral, (10) Dinas Tenaga Kerja dan Sosial, dan (11) Kantor arsip.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Sleman disajikan dalam Grafik 5.76 sebagai berikut :

Grafik 5.76 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sleman



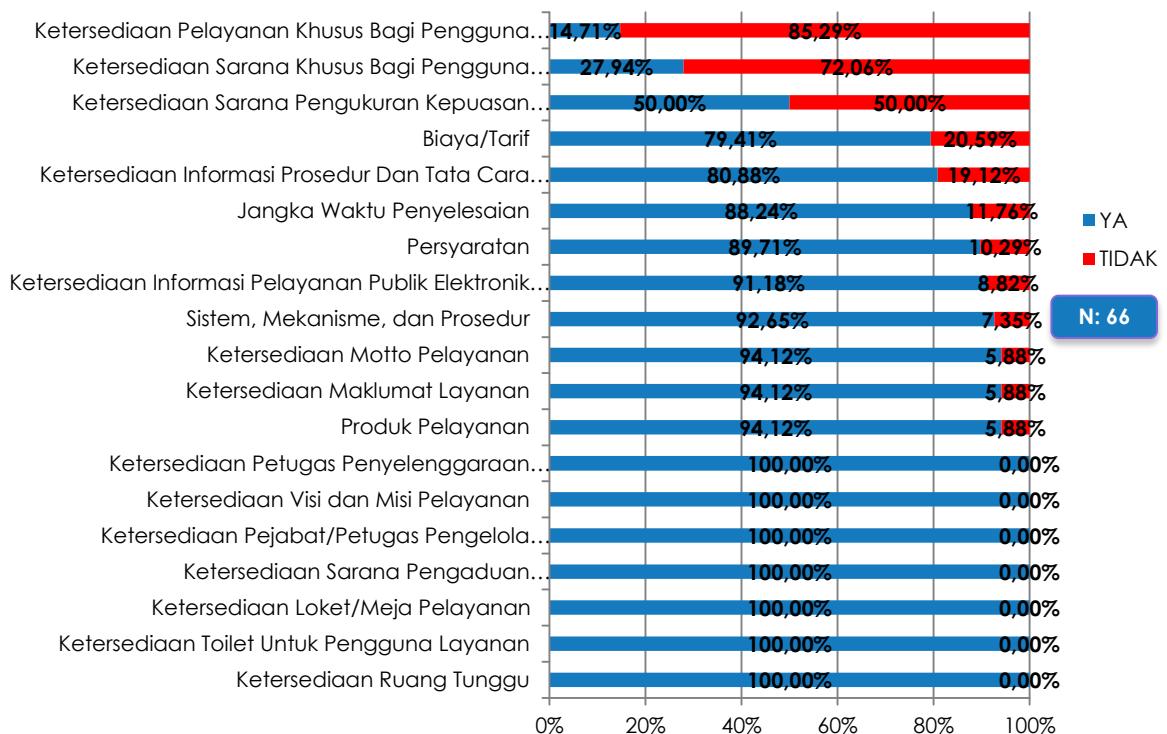
75. Pemerintah Kabupaten Sumbawa

Nilai Kepatuhan :	87,68
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 66 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Lingkungan Hidup, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (9) Dinas Pertanian, (10) Dinas Sosial, (11) Kantor Arsip dan Perpustakaan, dan (12) Kantor Pelayanan Perizinan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Sumbawa disajikan dalam Grafik 5.77 sebagai berikut :

Grafik 5.77 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sumbawa



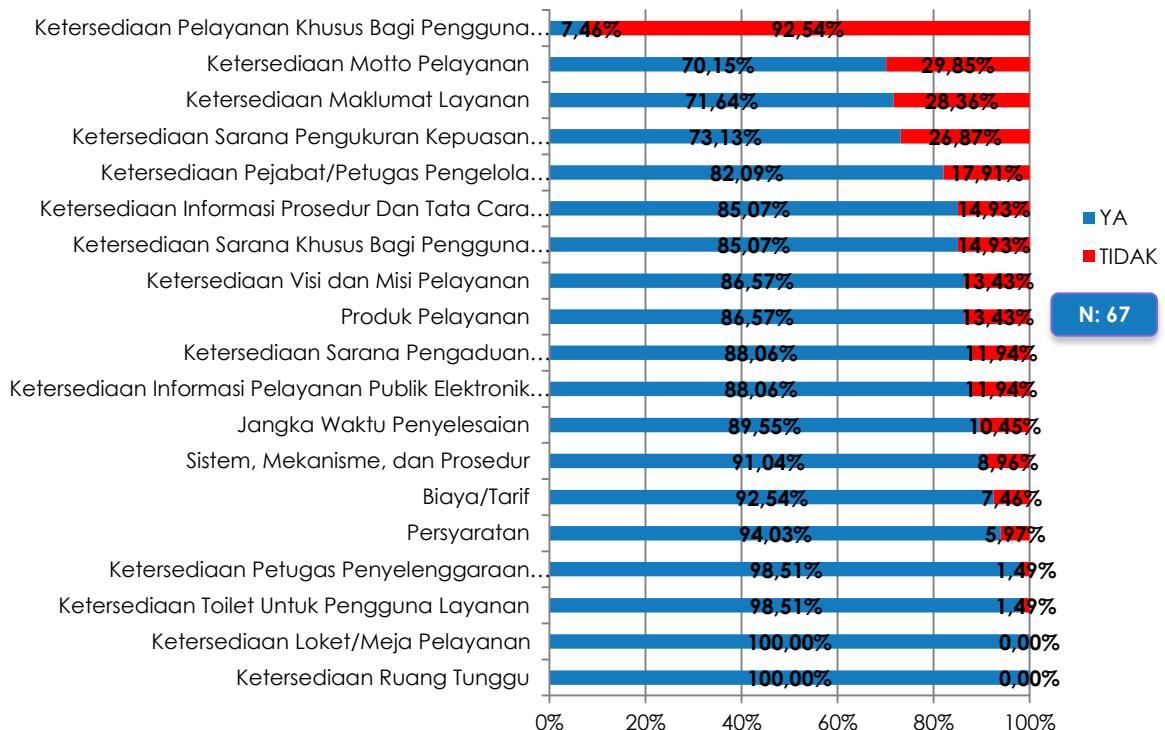
76. Pemerintah Kabupaten Tanah Laut

Nilai Kepatuhan :	85,62
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Kabupaten Tanah Laut, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 67 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan Tanah Laut, (4) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (5) Dinas Pekerjaan umum, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM, (9) Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Perkebunan, (10) Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Sosial, dan (11) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tanah Laut disajikan dalam Grafik 5.78 sebagai berikut :

Grafik 5.78 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut



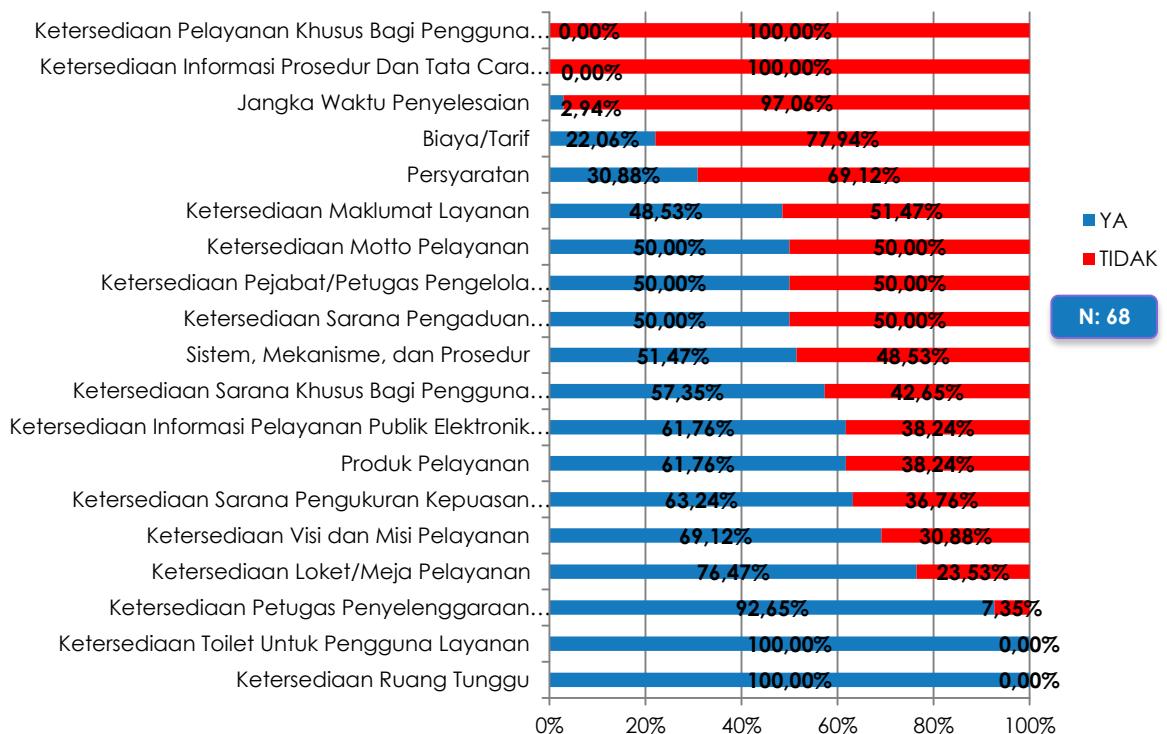
77. Pemerintah Kabupaten Tangerang

Nilai Kepatuhan :	44,60
Zona Kepatuhan :	Rendah

Observasi Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten Tangerang, dilakukan terhadap 68 produk pelayanan yang tersebar di 12 (duabelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Kesejahteraan Sosial, (6) Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perdagangan dan Perindustrian, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Pertanian dan Perternakan, (11) Dinas Tata Ruang, dan (12) Kantor Perpustakaan Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tangerang disajikan dalam Grafik 5.79 sebagai berikut :

Grafik 5.79 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tangerang



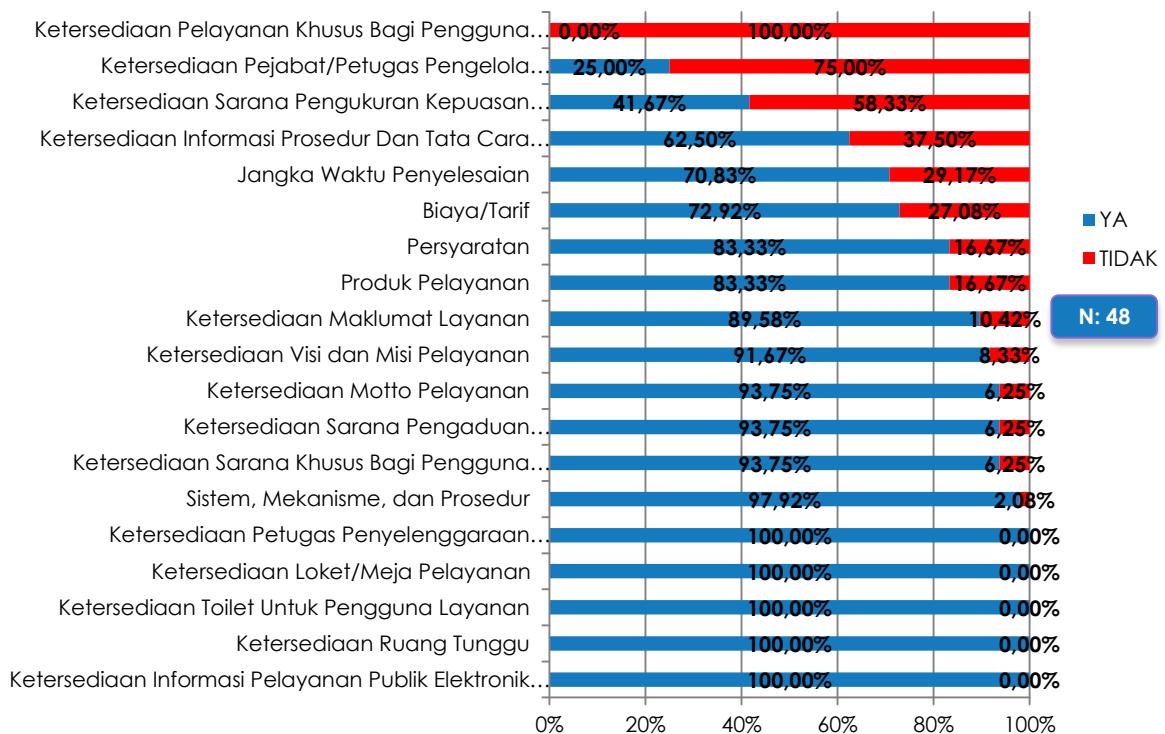
78. Pemerintah Kabupaten Tanggamus

Nilai Kepatuhan :	80,81
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Tanggamus, dilakukan terhadap 48 produk pelayanan yang tersebar di 12 (duabelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Pertamanan, (2) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (3) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, (4) Dinas Kelautan dan Perikanan, (5) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (6) Dinas Kesehatan, (7) Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, (8) Dinas Pekerjaan Umum, (9) Dinas Pendidikan, (10) Dinas Perhubungan, (11) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, dan (12) Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tanggamus disajikan dalam Grafik 5.80 sebagai berikut :

Grafik 5.80 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tanggamus



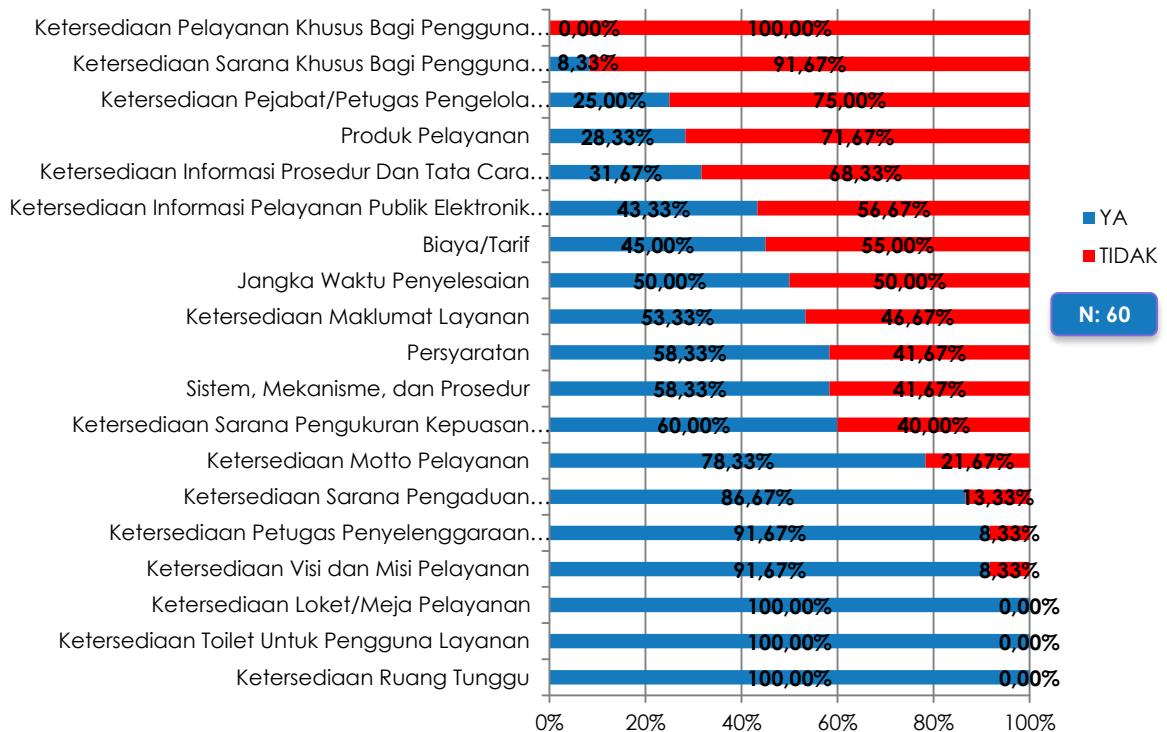
79. Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Nilai Kepatuhan :	53,59
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 60 produk pelayanan yang tersebar di 13 (tigabelas) SKPD, yaitu: (1) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi dan UMKM, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan dan Kominfo, (9) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (10) Dinas Pertanian dan Pangan, (11) Dinas Sosial, Tenaga Kerja, (12) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, dan (13) Kantor Perpustakaan, Dokumentasi Arsip dan Pengelolaan Data.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur disajikan dalam Grafik 5.81 sebagai berikut :

Grafik 5.81 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur



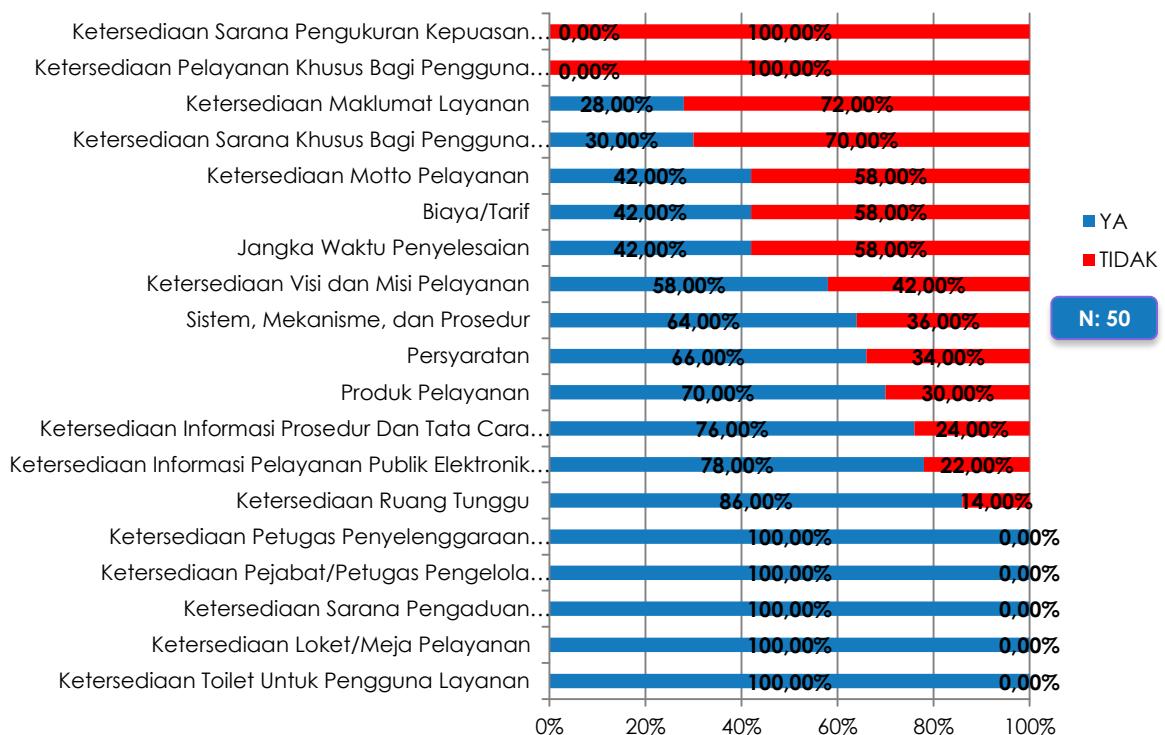
80. Pemerintah Kabupaten Temanggung

Nilai Kepatuhan :	59,76
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kabupaten Temanggung, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 50 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Pekerjaan Umum, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah, (7) Dinas Peternakan dan Perikanan, (8) Dinas Sosial, (9) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (10) Kantor Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi, dan (11) Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Temanggung disajikan dalam Grafik 5.82 sebagai berikut :

Grafik 5.82 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Temanggung



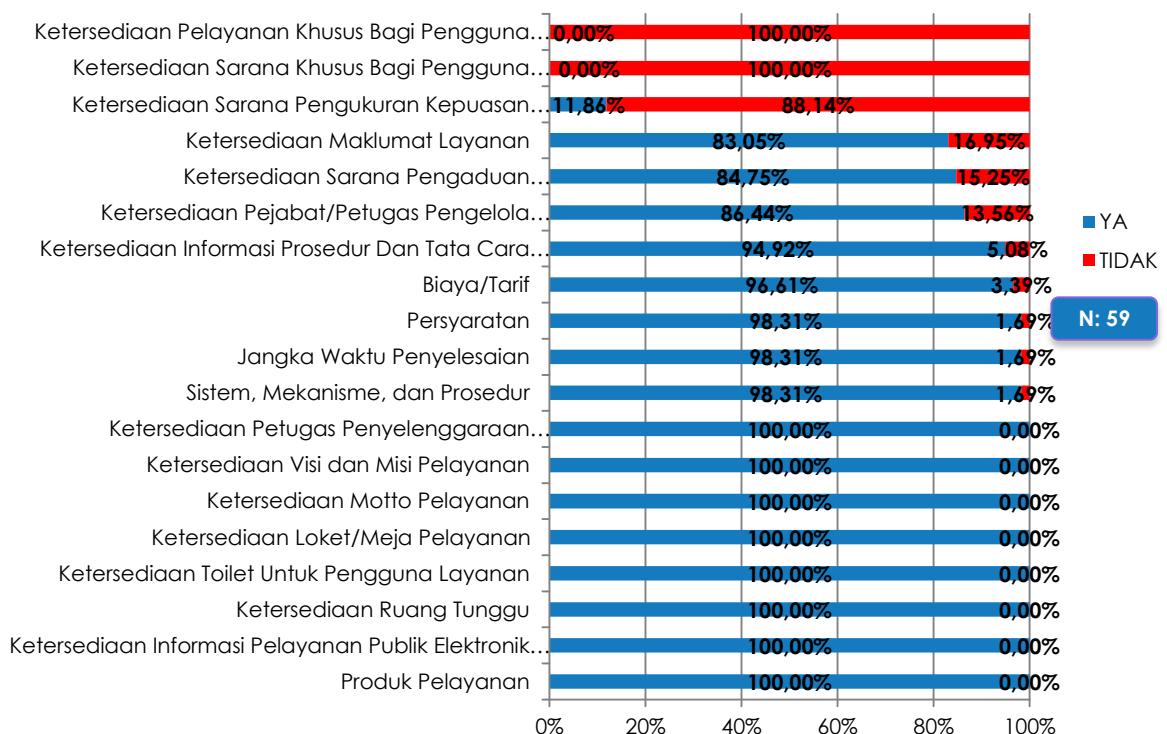
81. Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan

Nilai Kepatuhan :	89,36
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Penilaian Ombudsman RI tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 13 (tigabelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup Daerah, (2) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (3) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, (4) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, (5) Dinas Kelautan dan Perikanan, (6) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (7) Dinas Kesehatan, (8) Dinas Kesejahteraan Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (9) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (10) Dinas Pekerjaan Umum, (11) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, (12) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi, dan (13) Dinas Peternakan. Meskipun Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan secara umum masuk kategori kepatuhan tinggi namun masih ada beberapa variabel kepatuhan yang belum dipenuhi seperti ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus dan variabel ketersediaan sarana khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. Dari 59 produk pelayanan yang di observasi, keseluruhannya masih belum menyediakan hal tersebut.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan disajikan dalam Grafik 5.83 sebagai berikut :

Grafik 5.83 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan



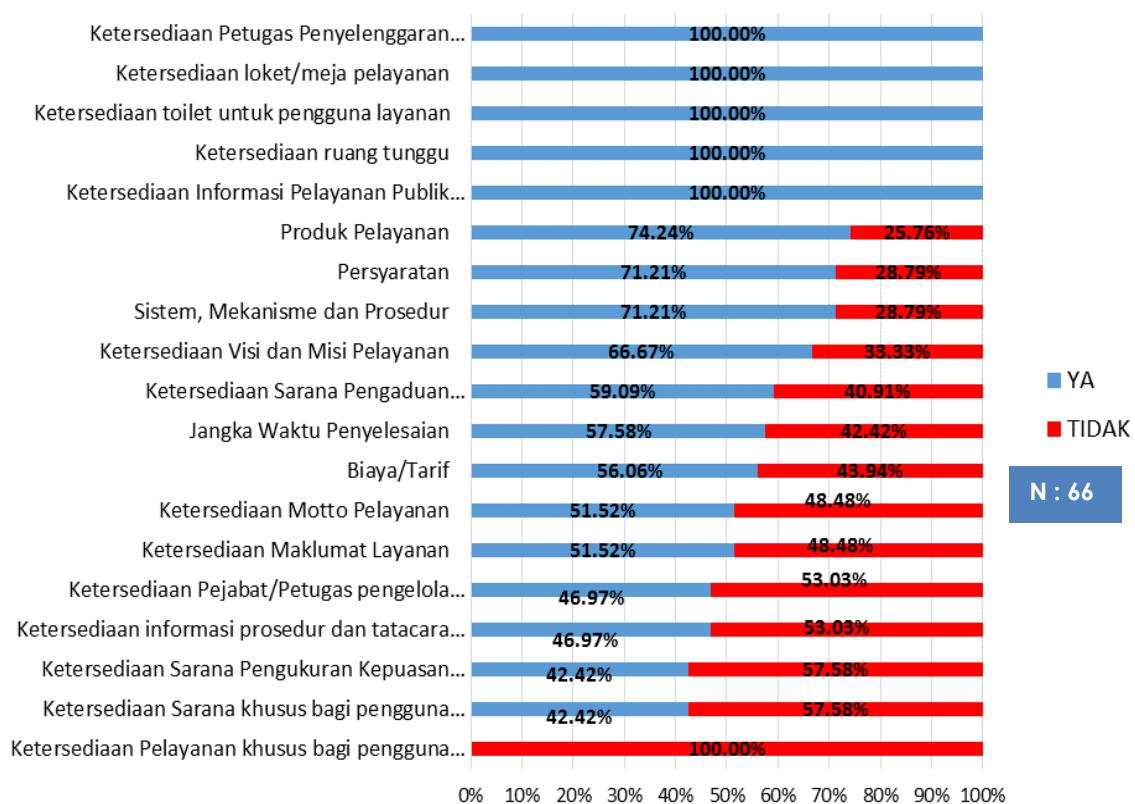
82. Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara

Nilai Kepatuhan :	66,30
Zona Kepatuhan :	Sedang

Untuk Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara, penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 66 produk pelayanan yang tersebar di 12 (duabelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup Daerah, (2) Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, (3) Dinas kePENDUDukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesejahteraan Sosial, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi, (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi, (9) Dinas peTernakan, (10) Kantor Arsip Daerah, (11) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, dan (12) Kantor Perpustakaan Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara disajikan dalam Grafik 5.84 sebagai berikut :

Grafik 5.84 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara





**OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA**

BAB VI



**POTRET KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK
TINGKAT PEMERINTAH KOTA**

2016

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Kota

Hasil Penilaian Kepatuhan oleh Ombudsman RI pada tahun 2016 ini menunjukkan bahwa mayoritas Pemerintah Kota masih berada pada tingkat kepatuhan Sedang. Dari 55 (lima puluh lima) entitas yang dinilai, 31 (tiga puluh satu) diantaranya masuk dalam zona Kuning. Sisanya terbagi dalam zona Hijau dan Merah, masing-masing sebanyak 16 (enam belas) dan 8 (delapan) Pemerintah Kota.

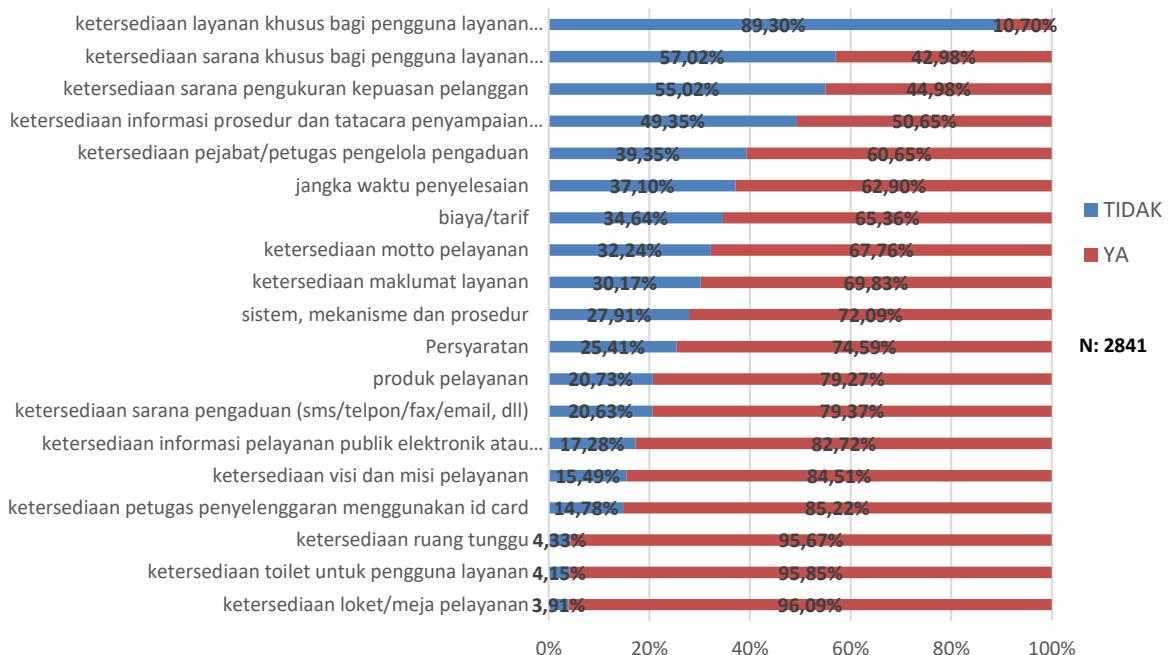
Pemerintah Kota yang masuk dalam zona Hijau memiliki kecenderungan telah memenuhi kepatuhan terhadap pemenuhan variabel Sarana dan Prasarana, sementara pemenuhan variabel Pelayanan Khusus menjadi tantangan mereka untuk membenahi pelayanan publik kepada masyarakat sehingga dapat memperbaiki hasil penilaian dan beranjak dari zona Merah. Secara umum, gambaran zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota ditampilkan dalam Grafik 6.1.

Grafik 6.1. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota Tahun 2016



Grafik di atas merupakan rincian hasil penilaian kepatuhan terhadap 55 (lima puluh lima) Pemerintah Kota di Indonesia yang memberikan produk pelayanan kepada masyarakat. Sebanyak 2.841 (dua ribu delapan ratus empat puluh satu) jenis produk pelayanan dinilai oleh Ombudsman RI dalam tahun ini. Dari keseluruhan produk tersebut, pemenuhan standar pelayanan diukur dengan menggunakan Variabel dan Indikator seperti yang ditampilkan dalam Grafik 6.2.

Grafik 6.2 Indikator dan Variabel di tingkat Pemerintah Kota



Penjelasan mengenai Variabel dan Indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel Pelayanan Khusus.

Baru 10,7% (sepuluh koma tujuh persen) produk pelayanan yang memiliki pelayanan khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus dan 42,98% (empat puluh dua koma sembilan delapan persen) yang memiliki sarana khusus bagi mereka. Hasil ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota masih perlu meningkatkan kemudahan dan memperluas akses bagi masyarakat berkebutuhan khusus yang hendak mengurus produk pelayanan publik.

2. Sebesar 44,98% (empat puluh empat koma sembilan delapan persen) produk pelayanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kotatelah memiliki sarana Survei Kepuasan Masyarakat. Kemauan untuk menerima umpan balik dari masyarakat mengenai pelayanan publik pada tingkat Kota telah disediakan, akan tetapi masih terbuka ruang untuk dapat ditingkatkan menjadi lebih banyak lagi.

3. Variabel Pengelolaan Pengaduan.

Secara keseluruhan, indikator-indikator yang menunjukkan kemauan penyelenggarapelayanan dalam menerima dan mengolah informasi dari masyarakat mengenai perbaikan pelayanan publik di tingkat Kota berada pada tingkat sedang. Ketiga indikator berupa; a) Sarana dan informasi pengelolaan pengaduan, b) Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan, dan c) Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan, berada pada rentang 50% (lima puluh persen) hingga 80% (delapan puluh persen).

4. Variabel Standar Pelayanan.

Variabel ini menunjukkan seberapa besar penyelenggara negara mempublikasikan tolok ukur pelayanan mereka. Tolok ukur tersebut perlu dipampang pada unit-unit pelayanan sehingga masyarakat sebagai pengguna

pelayanan secara mudah mengetahui informasi yang berhubungan dengan kebutuhan atas produk-produk pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan tahun 2016 ini, produk-produk pelayanan telah memiliki informasi mengenai standar pelayanan. Rentangnya berkisar antara 60% (enam puluh persen) hingga 80% (delapan puluh persen), suatu tingkat yang perlu diapresiasi namun tetap terbuka peluang untuk ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

5. Variabel Visi, Misi dan Motto Pelayanan.
 - a. Sebesar 84,51% (delapan puluh empat koma lima satu persen) produk pelayanan di tingkat Pemerintah Kota telah memasang Visi dan Misi.
 - b. Sebesar 67,76% (enam puluh tujuh koma tujuh enam) produk pelayanan telah memasang motto pelayanan.
6. Suatu bentuk janji sosial dari penyelenggara layanan kepada pengguna layanan bernama Maklumat Pelayanan telah memperoleh perhatian oleh banyak Pemerintah Kota. Sebesar 69,83% (enam puluh sembilan koma delapan tiga persen) produk layanan sudah memiliki Maklumat Pelayanan.
7. Kemauan Pemerintah Kota untuk menyampaikan informasi pelayanan seputar produk pelayanan publik patut diapresiasi. Sebesar 82,72% (delapan puluh dua koma tujuh dua persen) produk pelayanan telah memiliki Sistem Informasi Pelayanan Publik baik secara elektronik maupun non elektronik. Hal ini memudahkan masyarakat pengguna pelayanan untuk mengetahui informasi antara lain mengenai profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan dan penilaian kinerja pada unit yang bersangkutan.
8. Sebesar 85,22% (delapan puluh lima koma dua dua persen) produk pelayanan dilayani oleh petugas yang menggunakan atribut. Suatu hal sederhana namun memiliki manfaat yang besar, dimana dengan menggunakan atribut penyelenggara pelayanan memudahkan masyarakat mengetahui kepada siapa mereka dapat meminta pelayanan, menghindarkan 'penyusup' atau orang-orang yang tidak seharusnya bertugas dan meningkatkan tingkat kepastian informasi bagi pengguna pelayanan yang membutuhkannya.
9. Variabel Sarana dan Prasarana Fasilitas
Dalam penilaian kepatuhan tahun ini, ditemukan bahwa hampir tidak ada lagi Pemerintah Kota yang tidak menyediakan sarana dan prasarana seperti Ruang Tunggu, Toilet bagi pengguna pelayanan dan Loket/Meja Pelayanan. Sarana tersebut telah dimiliki oleh lebih dari 95% (sembilan puluh lima persen) produk pelayanan yang diuji.

B. Kepatuhan Pemerintah Kota

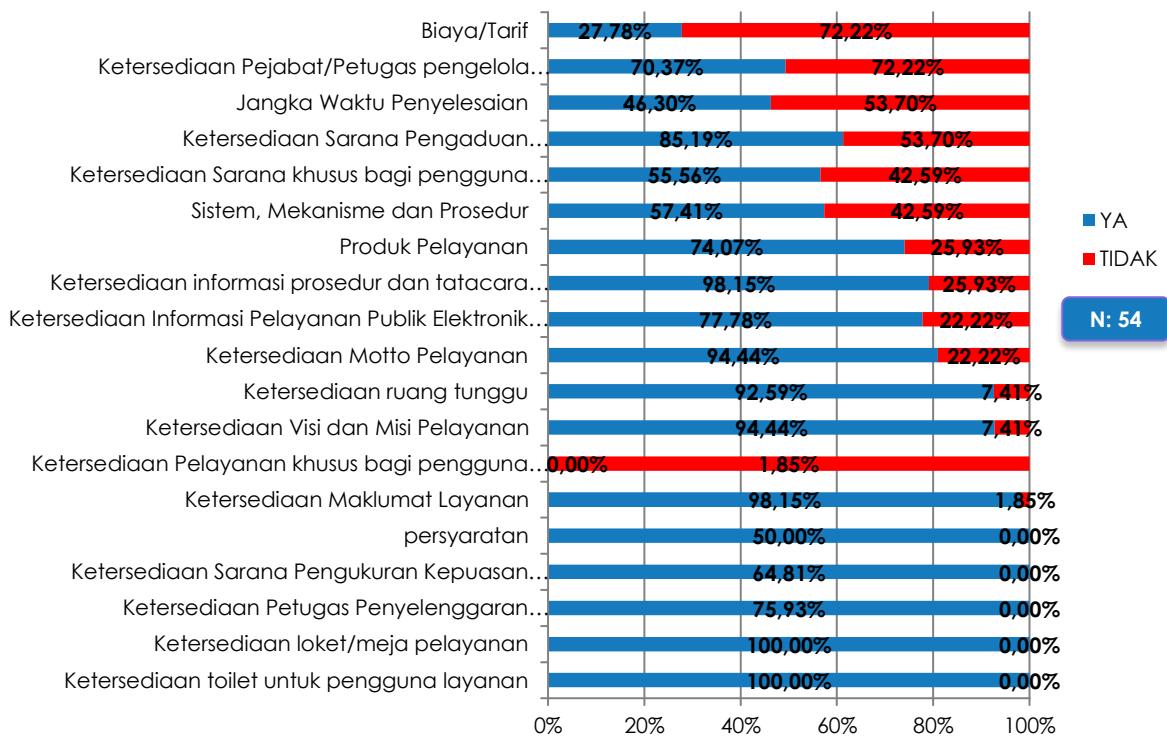
1. Pemerintah Kota Ambon

Nilai Kepatuhan :	68,06
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Ambon, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 54 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Pendidikan dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Pertanian dan Kehutanan, (10) Dinas Sosial, (11) Dinas Tata Kota, dan (12) Kantor Perpustakaan dan Kearsipan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Ambon disajikan dalam Grafik 6.3 sebagai berikut :

Grafik 6.3 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Ambon



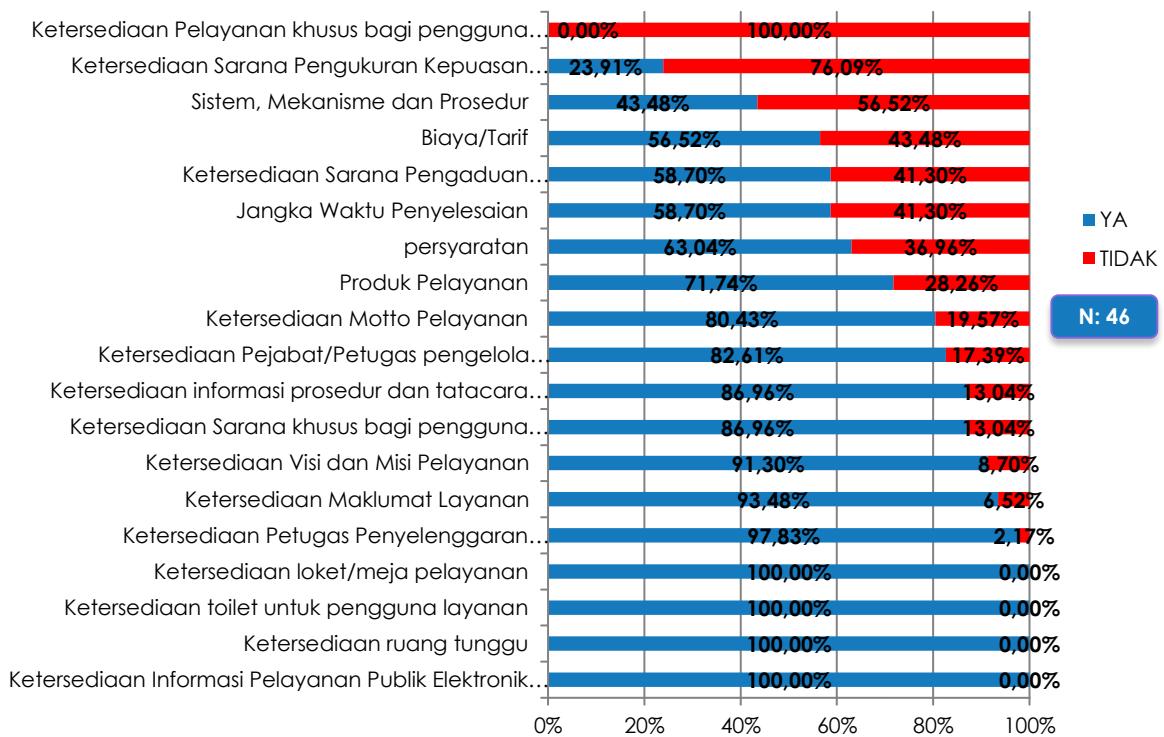
2. Pemerintah Kota Balikpapan

Nilai Kepatuhan :	74,20
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Balikpapan, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 46 produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Badan Lingkungan Hidup, (3) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (4) Dinas Perhubungan, (5) Dinas Pertanian, Kelautan dan Perikanan, (6) Kantor Arsip dan Perpustakaan, dan (7) Kerjasama Daerah Administrasi Wilayah dan Pertanahan Setdakot.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Balikpapan disajikan dalam Grafik 6.4 sebagai berikut :

Grafik 6.4 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Balikpapan



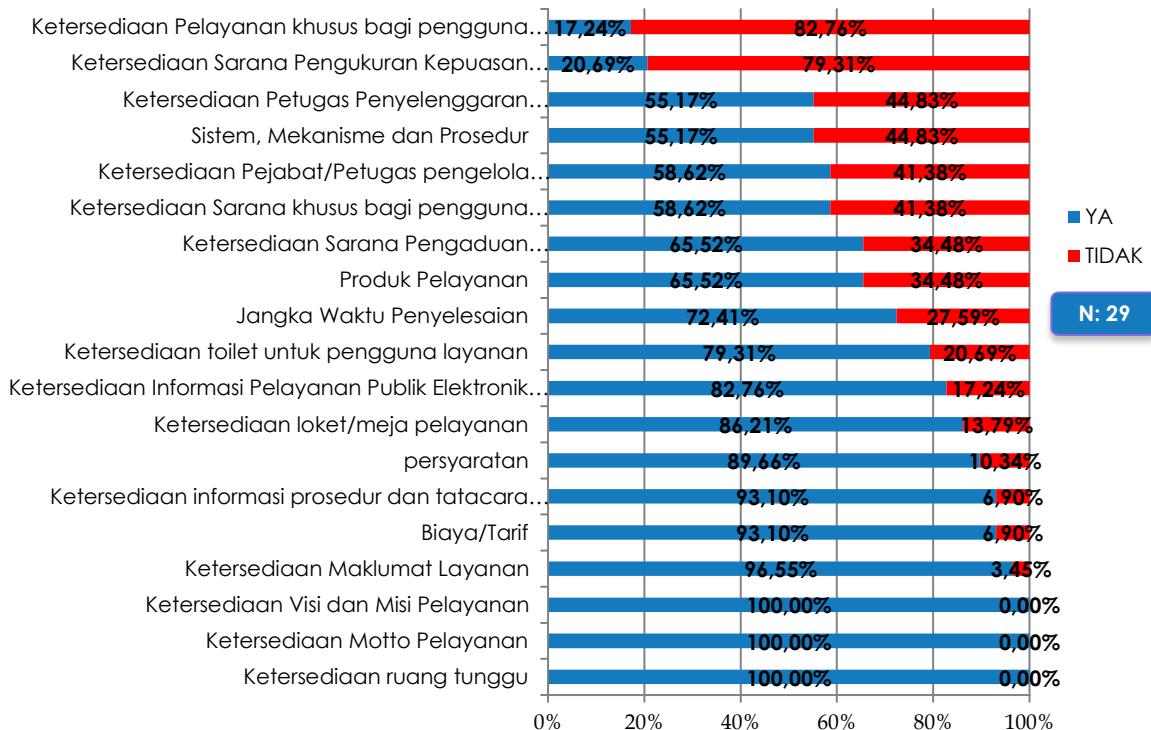
3. Pemerintah Kota Banda Aceh

Nilai Kepatuhan :	78,14
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Banda Aceh, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 29 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1)Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2)Dinas Kesehatan, (3)Dinas Pekerjaan Umum, (4) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (5)Dinas Perhubungan dan Telekomunikasi, (6)Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (7)Dinas Pertanian, Kelautan dan Perikanan, (8) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (9) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, dan (10) Kearsipan dan Perpustakaan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Banda Aceh disajikan dalam Grafik 6.5 sebagai berikut :

Grafik 6.5 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Banda Aceh



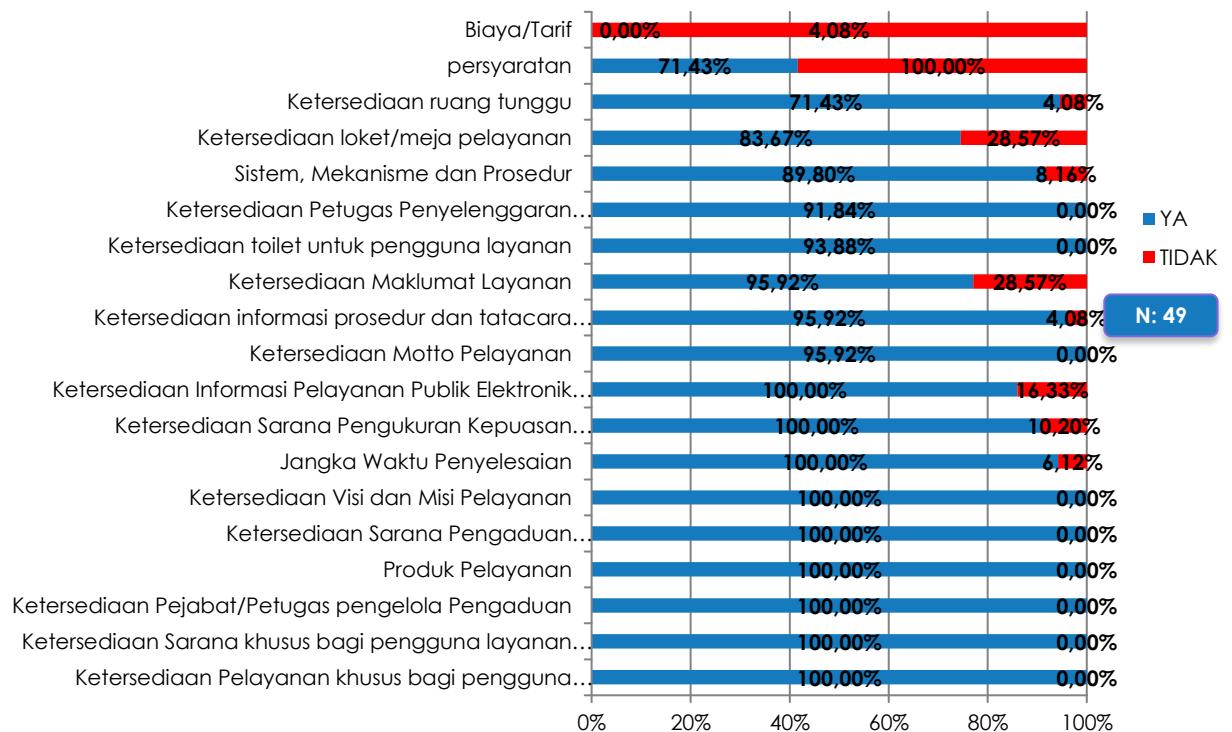
4. Pemerintah Kota Bandar Lampung

Nilai Kepatuhan :	92,78
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Pemerintah Kota Bandar Lampung perlu memperbaiki kepatuhan terhadap pemberian informasi mengenai Biaya/Tarif Pelayanan. Dari 49 (empat puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Perizinan, (2) Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Pertanian, Perkebunan, Peternakan dan Kehutanan, (8) Dinas Sosial, (9) Dinas Tenaga Kerja, dan (10) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah, hampir seluruhnya menunjukkan pemenuhan Variabel penilaian kecuali dalam hal Biaya/Tarif.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Bandar Lampung disajikan dalam Grafik 6.6 sebagai berikut :

Grafik 6.6 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bandar Lampung



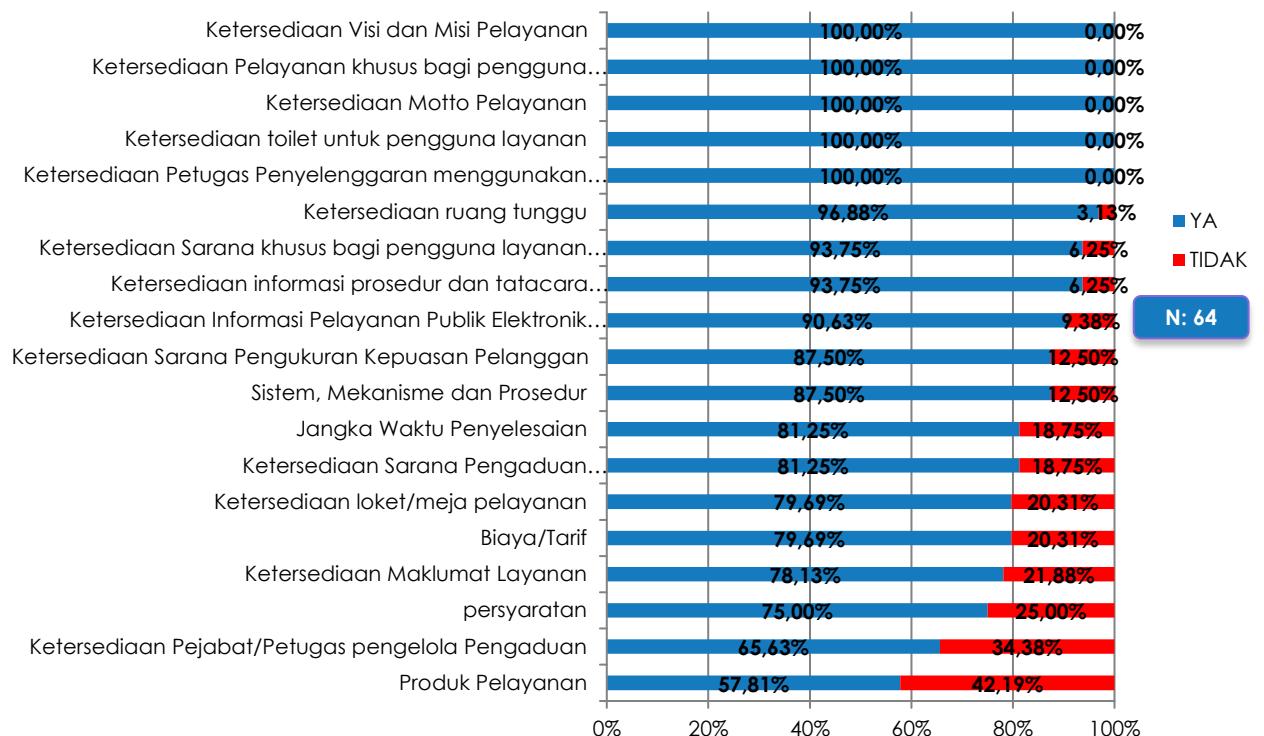
5. Pemerintah Kota Bandung

Nilai Kepatuhan :	86,56
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Pemerintah Kota Bandung secara keseluruhan telah menunjukkan tingkat kepatuhan tinggi. Dari 64 (enam puluh empat) produk pelayanan yang dinilai pada 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1)Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3)Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, (8) Dinas Sosial, (9) Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya, (10) Dinas Tenaga Kerja, dan (11) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah, mayoritas telah memenuhi standar pelayanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Bandung disajikan dalam Grafik 6.7 sebagai berikut :

Grafik 6.7 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bandung



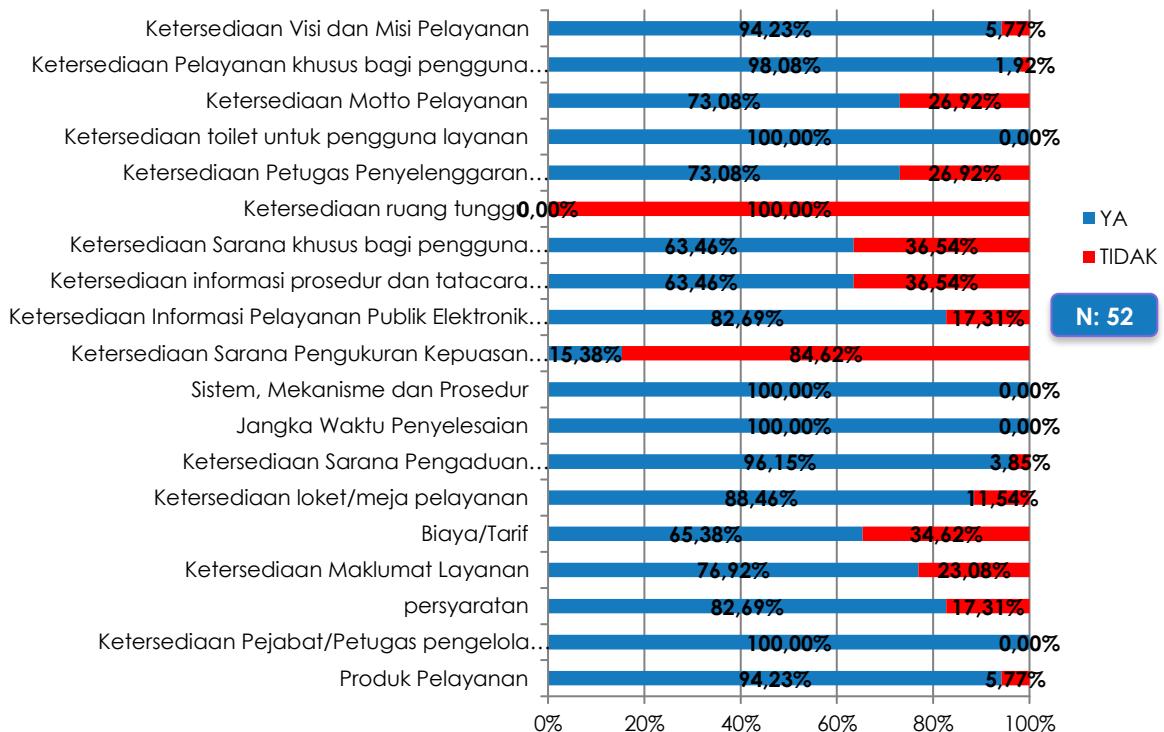
6. Pemerintah Kota Banjarbaru

Nilai Kepatuhan :	80,07
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Banjarbaru, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 52 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (7) Dinas Perumahan, Tata Ruang dan Pengawasan Bangunan, (8) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, dan (9) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Banjarbaru disajikan dalam Grafik 6.8 sebagai berikut :

Grafik 6.8 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Banjarbaru



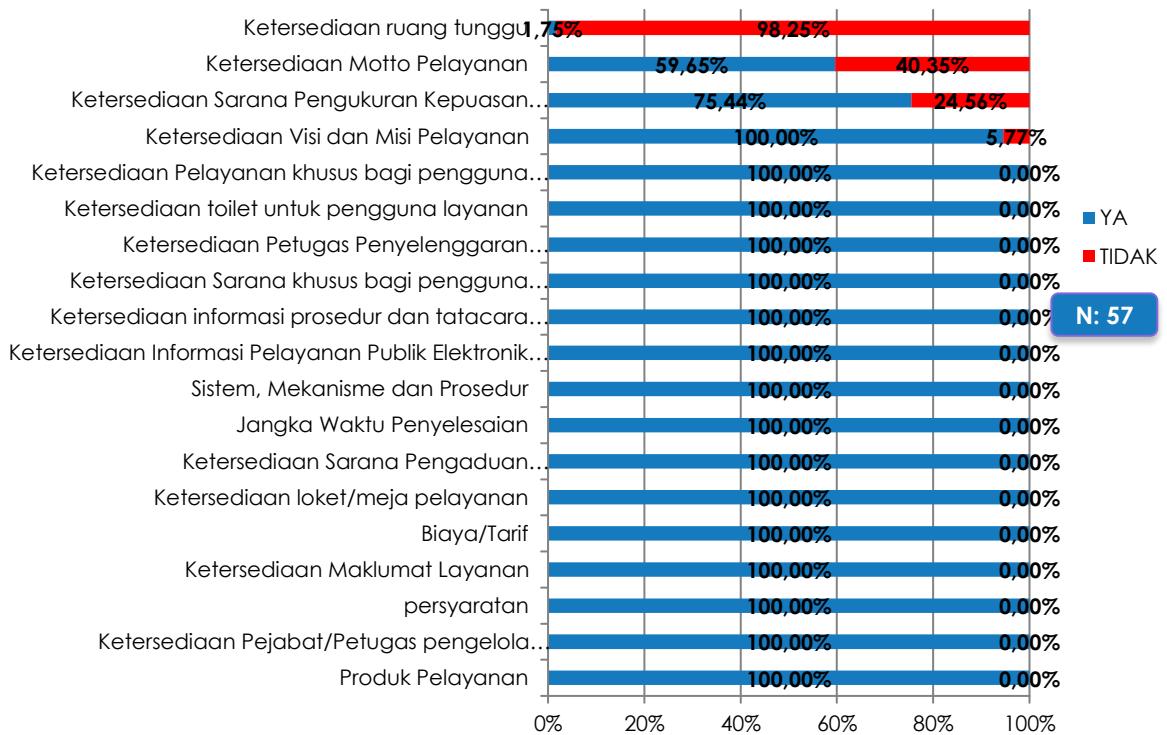
7. Pemerintah Kota Banjarmasin

Nilai Kepatuhan :	96,54
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Kota Banjarmasin, penilaian dilakukan terhadap 57 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (8) Dinas Pertanian dan Perikanan, (9) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, dan (10) Kantor Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi. Secara umum telah dilakukan pemenuhan terhadap seluruh standar pelayanan, kecuali pada tersedianya Ruang Tunggu bagi pengguna layanan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Banjarmasin disajikan dalam Grafik 6.9 sebagai berikut :

Grafik 6.9 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Banjarmasin



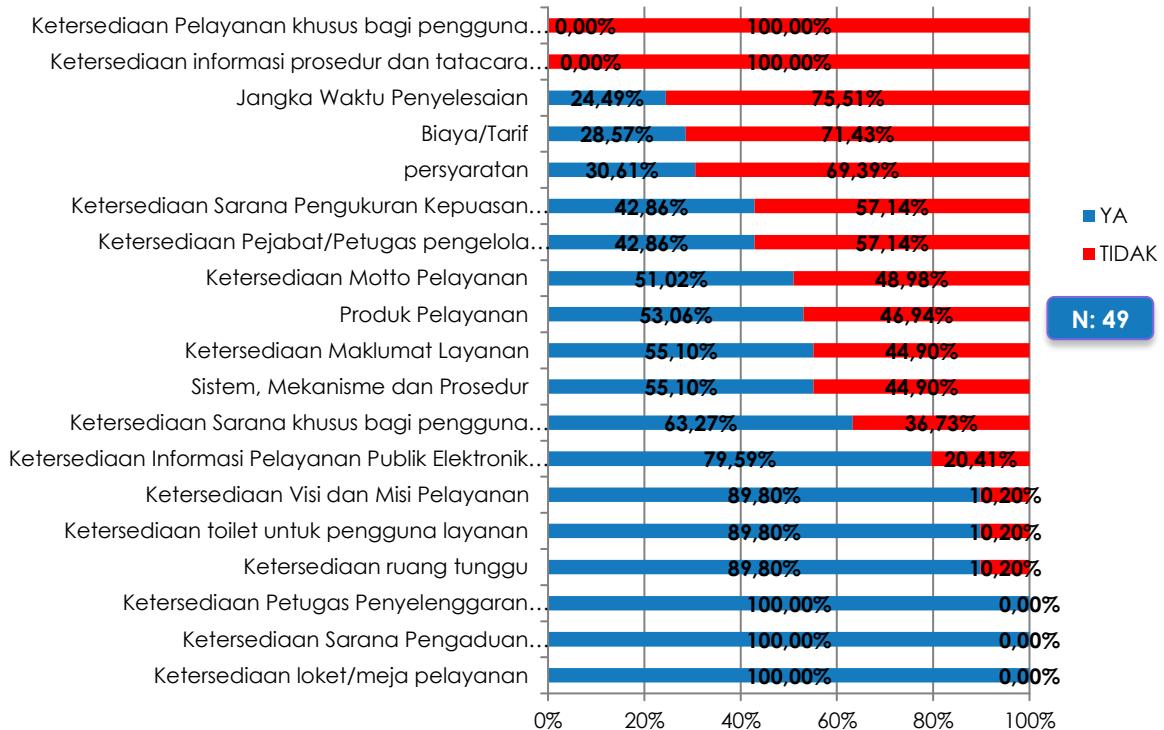
8. Pemerintah Kota Batam

Nilai Kepatuhan :	53,14
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Batam, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 49 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pendapatan Daerah, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan (7) Dinas Sosial dan Pemakaman, dan (8) Kantor Perpustakaan dan Arsip.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Batam disajikan dalam Grafik 6.10 sebagai berikut :

Grafik 6.10 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Batam



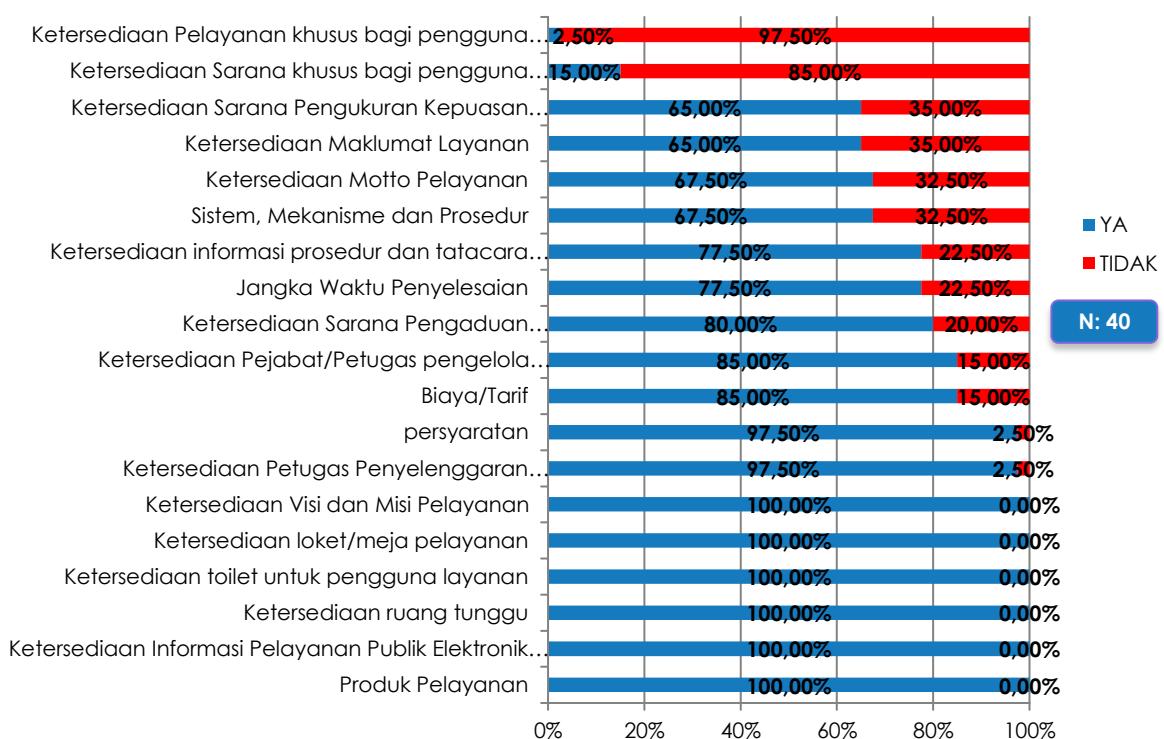
9. Pemerintah Kota Bekasi

Nilai Kepatuhan :	81,54
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Pemerintah Kota Bekasi masuk dalam Zona Kepatuhan Hijau. Penilaian tingkat kepatuhan yang dilakukan terhadap standar pelayanan publik dari 40 (empat puluh) produk pelayanan di 6 (enam) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perekonomian Rakyat, (5) Dinas Perhubungan, dan (6) Dinas Sosial, menunjukkan pemenuhan indikator secara baik. Perhatian perlu diberikan pada Variabel Pelayanan Khusus bagi pengguna pelayanan berkebutuhan khusus. Pemerintah Kota Bekasi memiliki tingkat sangat rendah dalam pemenuhan indikator-indikator ini.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Bekasi disajikan dalam Grafik 6.11 sebagai berikut :

Grafik 6.11 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bekasi



10. Pemerintah Kota Bengkulu

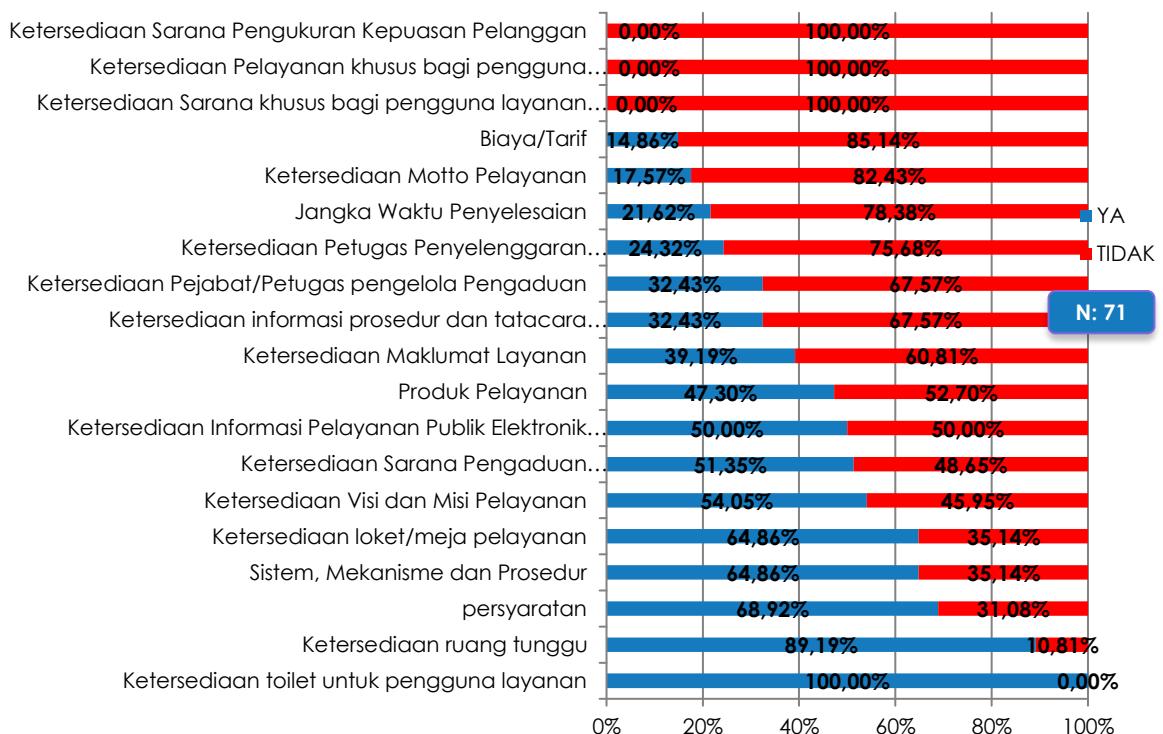
Nilai Kepatuhan :	38,70
Zona Kepatuhan :	Rendah

Pemerintah Kota Bengkulu perlu melakukan evaluasi pemenuhan standar pelayanan publik. Penilaian tingkat kepatuhan yang dilakukan terhadap 71 (tujuh puluh satu) produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) SKPD, yaitu: (1) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi, (2) Dinas Tenaga Kerja, Pemuda dan Olahraga, (3) Dinas Tata Ruang dan Perumahan, (4) Dinas Sosial, (5) Dinas Pertanian, Peternakan, Perkebunan dan Kehutanan, (6) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (7) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika, (8) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (9) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil Menengah, (10) Dinas Kesehatan, (11) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (12) Dinas Kelautan dan Perikanan, dan (13) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, menunjukkan hasil tidak menggembirakan.

Perhatian sangat perlu diberikan oleh Pemerintah Kota Bengkulu pada pengguna pelayanan berkebutuhan khusus. Berdasarkan hasil penilaian, tidak ada sarana dan pelayanan bagi manula, ibu mengandung dan ibu menyusui, serta masyarakat difabel.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Bengkulu disajikan dalam Grafik 6.12 sebagai berikut :

Grafik 6.12 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bengkulu



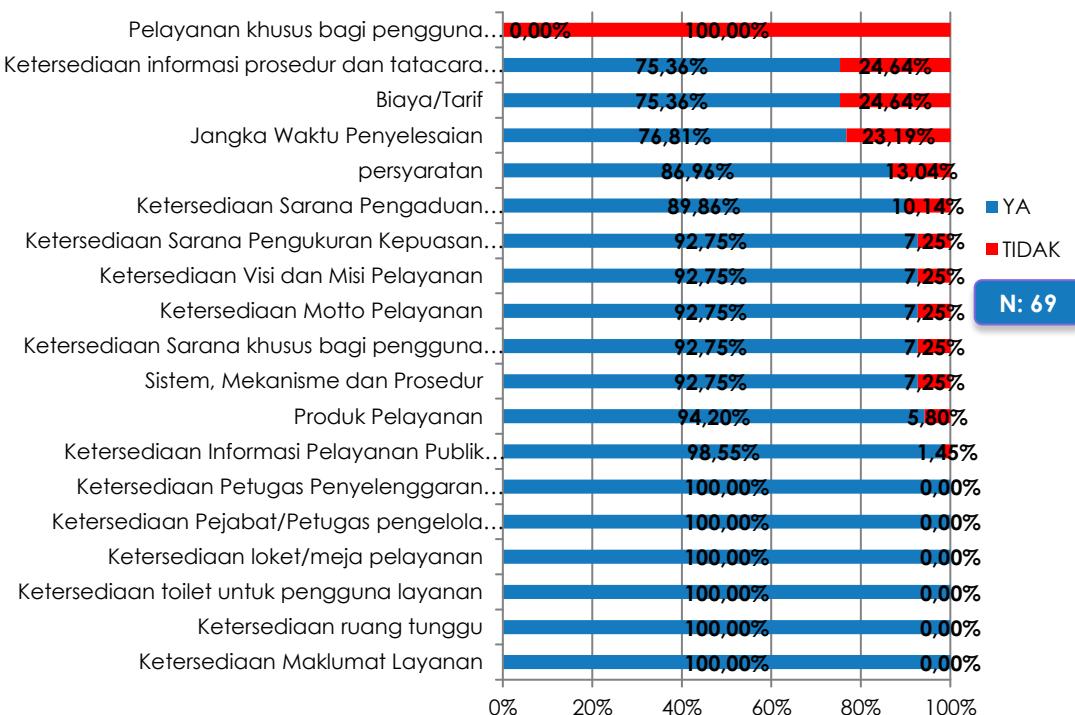
11. Pemerintah Kota Bima

Nilai Kepatuhan :	89,43
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Pemerintah Kota Bima menunjukkan tingkat yang tinggi bagi pemenuhan standar pelayanan publik. Secara umum, pemenuhan Variabel-variabel yang dinilai telah dilakukan dengan baik. Perhatian yang perlu diberikan oleh Pemerintah Kota Bima terutama adalah bagi pelayanan khusus bagi pengguna pelayanan berkebutuhan khusus. Walaupun sarana bagi mereka telah disediakan akan lebih baik juga apabila layanan khusus disediakan demi memudahkan masyarakat dalam golongan tersebut memperoleh produk yang dibutuhkan.

Penilaian tingkat kepatuhan dilakukan terhadap 63 (enam puluh tiga) produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kelautan dan Perikanan, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (5) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga, (6) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (7) Dinas Pertanian, Tanaman Pangan dan Peternakan, (8) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (9) Dinas Tata Kota dan Perumahan, (10) Kantor Arsip dan Perpustakaan, dan (11) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Bima disajikan dalam Grafik 6.13 sebagai berikut:

Grafik 6.13 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bima



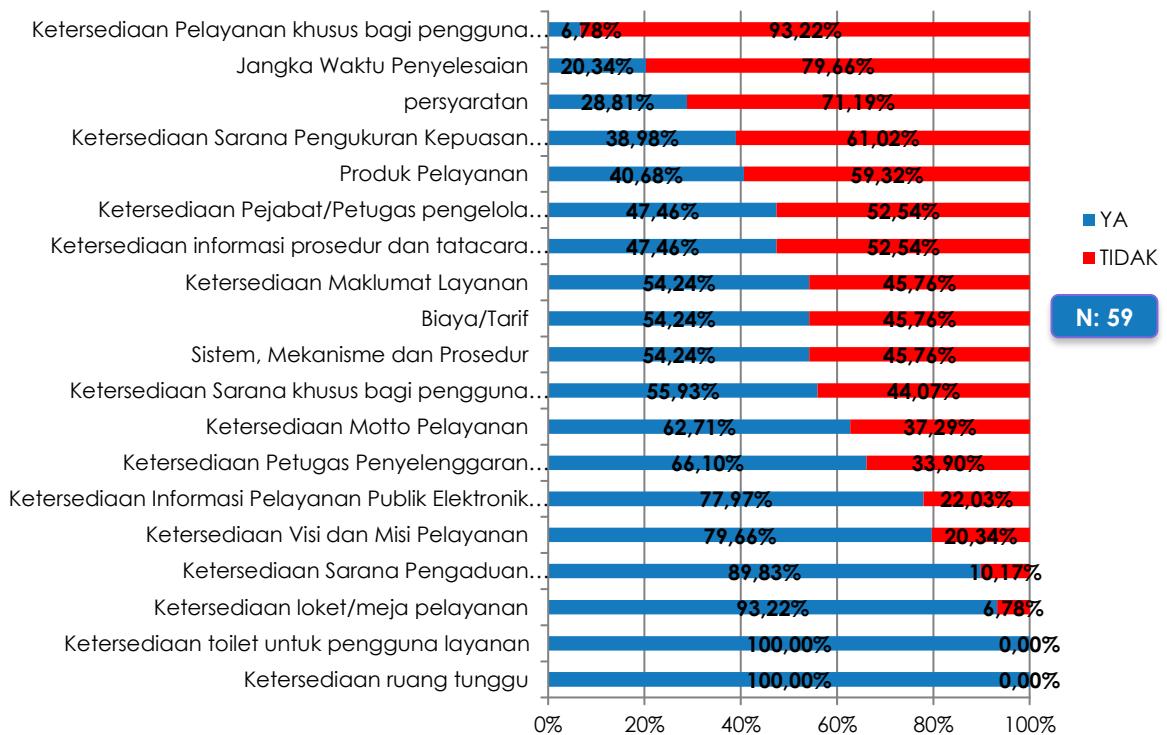
12. Pemerintah Kota Bitung

Nilai Kepatuhan :	54,60
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Bitung, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 57 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Pertanian Kehutanan dan Ketahanan Pangan, (7) Dinas Sosial, (8) Dinas Tata Ruang, dan (9) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Bitung disajikan dalam Grafik 6.14 sebagai berikut :

Grafik 6.14 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bitung



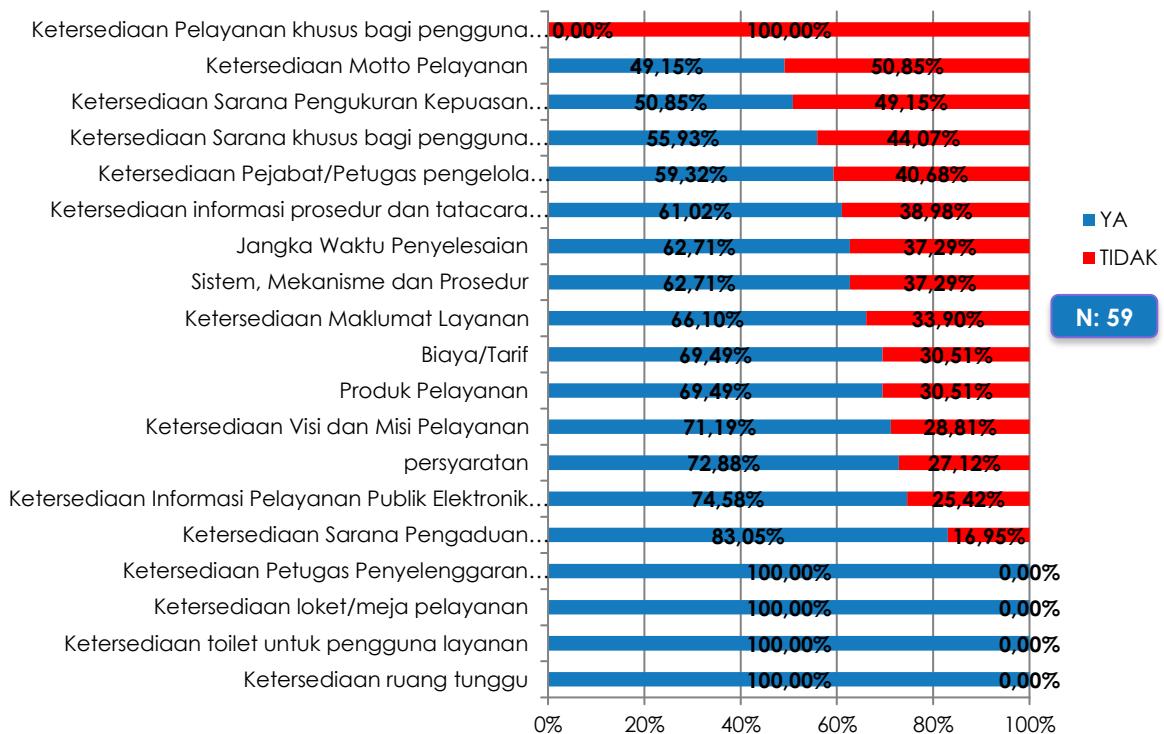
13. Pemerintah Kota Blitar

Nilai Kepatuhan :	69,30
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Blitar, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi, (5) Dinas Pertanian, Peternakan dan Perikanan, (6) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (7) Kantor Kearsipan dan Perpustakaan, dan (8) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Blitar disajikan dalam Grafik 6.15 sebagai berikut :

Grafik 6.15 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Blitar



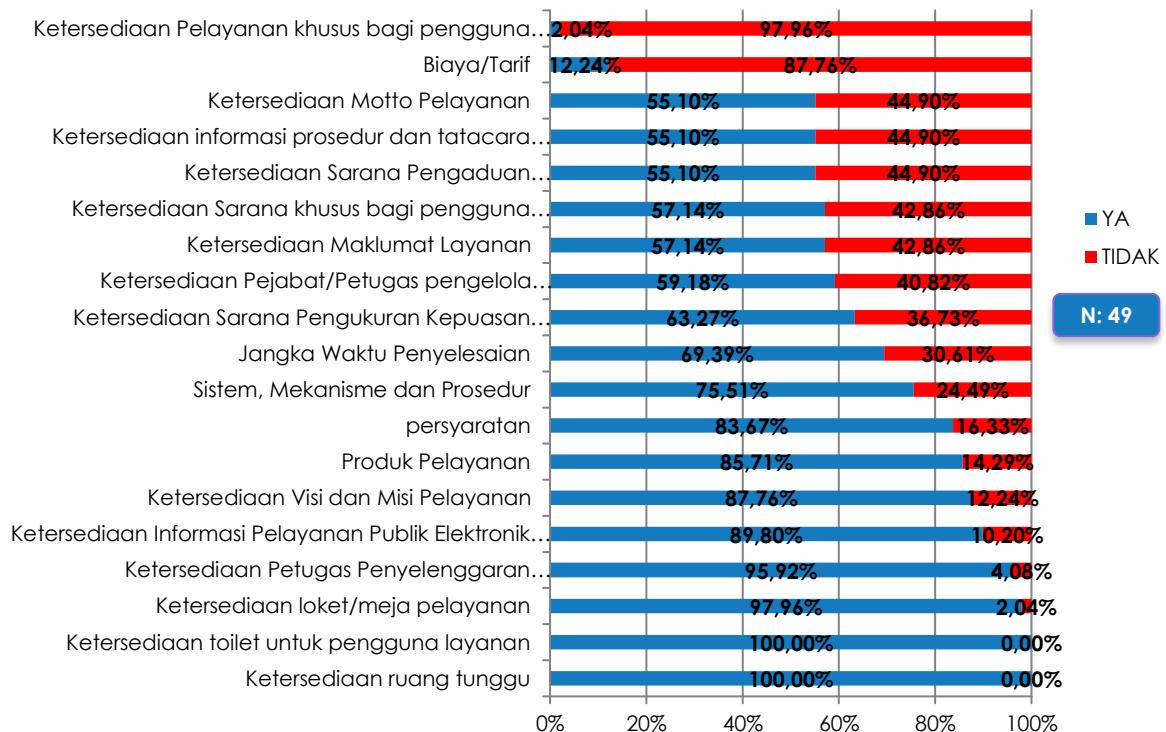
14. Pemerintah Kota Bogor

Nilai Kepatuhan :	65,45
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Bogor, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 49 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah, (5) Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, (6) Dinas Pendidikan,(7) Dinas Pengawasan Bangunan dan Pemukiman, (8) Dinas Perindustrian dan perdagangan, (9) Dinas Pertanian, dan (10) Dinas Tenaga Kerja, Sosial dan Transmigrasi.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Bogor disajikan dalam Grafik 6.16 sebagai berikut :

Grafik 6.16 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Bogor



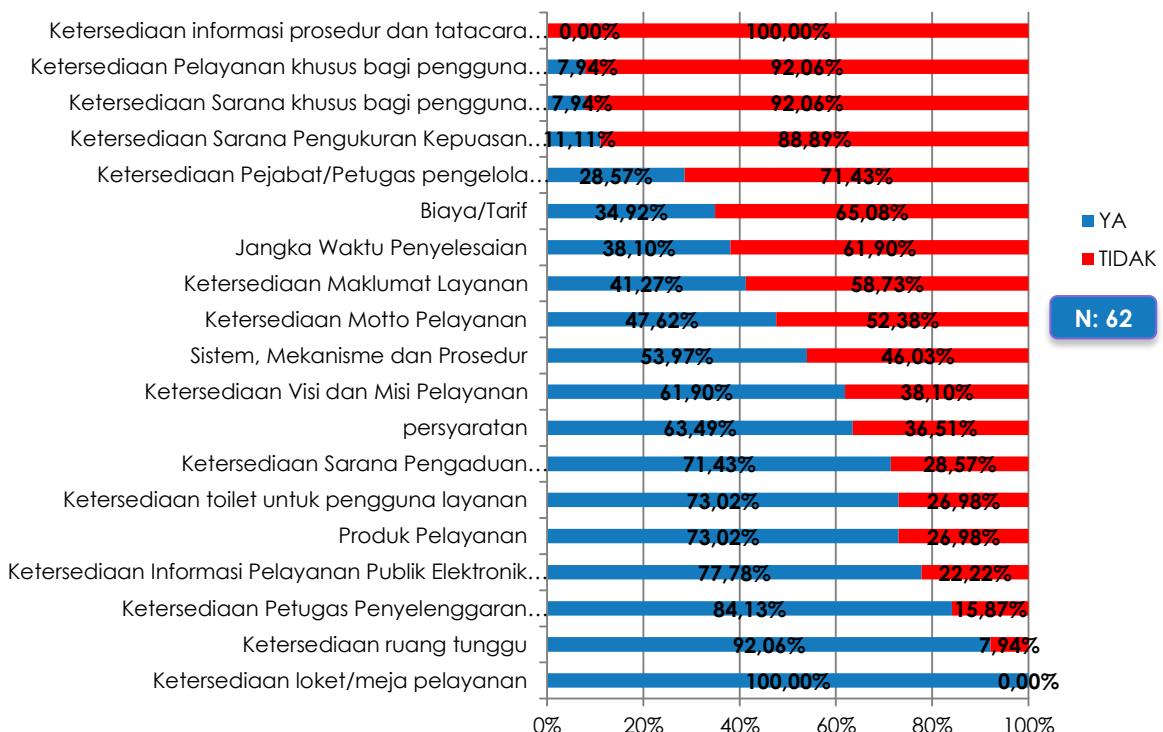
15. Pemerintah Kota Cilegon

Nilai Kepatuhan :	52,15
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Cilegon, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 62 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM), (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi, (7) Dinas Pertanian dan Kelautan, (8) Dinas Pekerjaan Umum, (9) Dinas, (10) Dinas Tata Kota Cilegon, dan (11) Kantor Bidang Kearsipan.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Cilegon disajikan dalam Grafik 6.17 sebagai berikut :

Grafik 6.17 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Cilegon



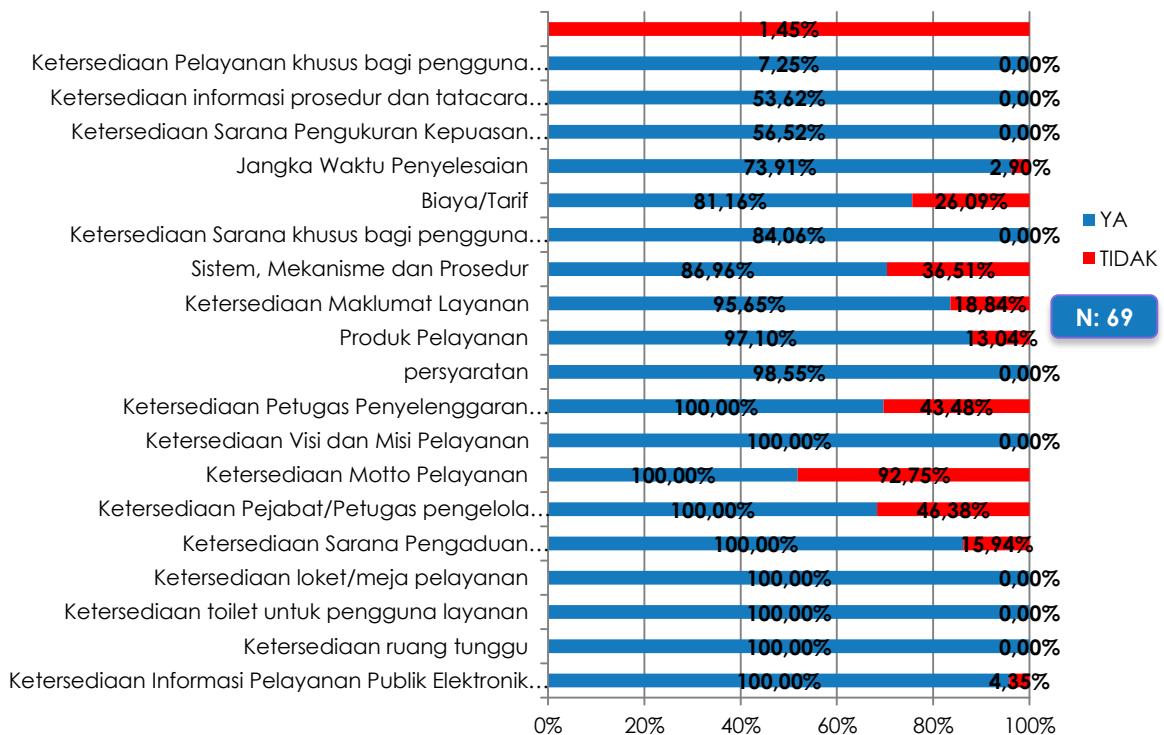
16. Pemerintah Kota Denpasar

Nilai Kepatuhan :	88,39
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Kota Denpasar, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 69 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal, (2) Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (6) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian, Tanaman Pangan dan Hortikultura, (9) Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan, (10) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, dan (11) Kecamatan Denpasar Barat.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Denpasar disajikan dalam Grafik 6.18 sebagai berikut :

Grafik 6.18 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Denpasar



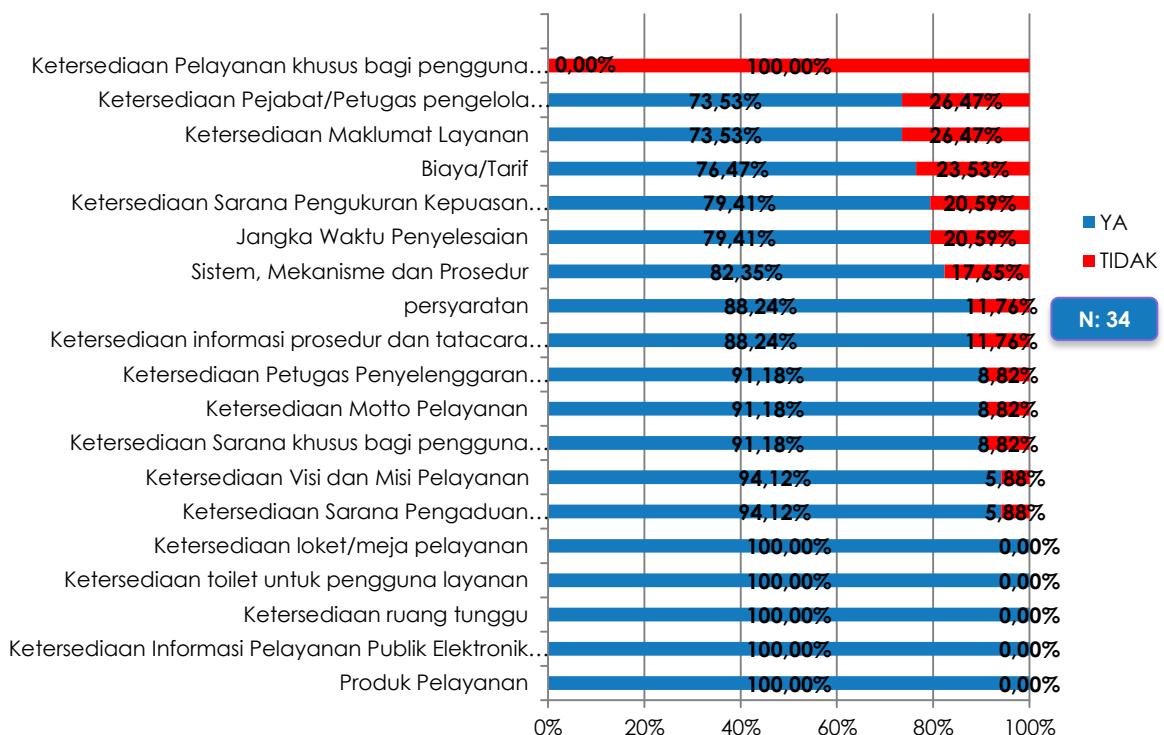
17. Pemerintah Kota Depok

Nilai Kepatuhan :	84,59
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Pemerintah Kota Depok patut diberikan apresiasi seperti juga terhadap Pemerintah Kota lainnya yang memperoleh predikat kepatuhan Tinggi. Penilaian tingkat kepatuhan yang dilakukan terhadap 34 (tiga puluh empat) produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Perhubungan, (4) Dinas Tenaga Kerja dan Sosial, dan (5) Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik, menunjukkan hasil yang baik terhadap pemenuhan Variabel penilaian. Perhatian khusus dapat ditingkatkan oleh Pemerintah Kota Depok agar menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Depok disajikan dalam Grafik 6.19 sebagai berikut :

Grafik 6.19 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Depok



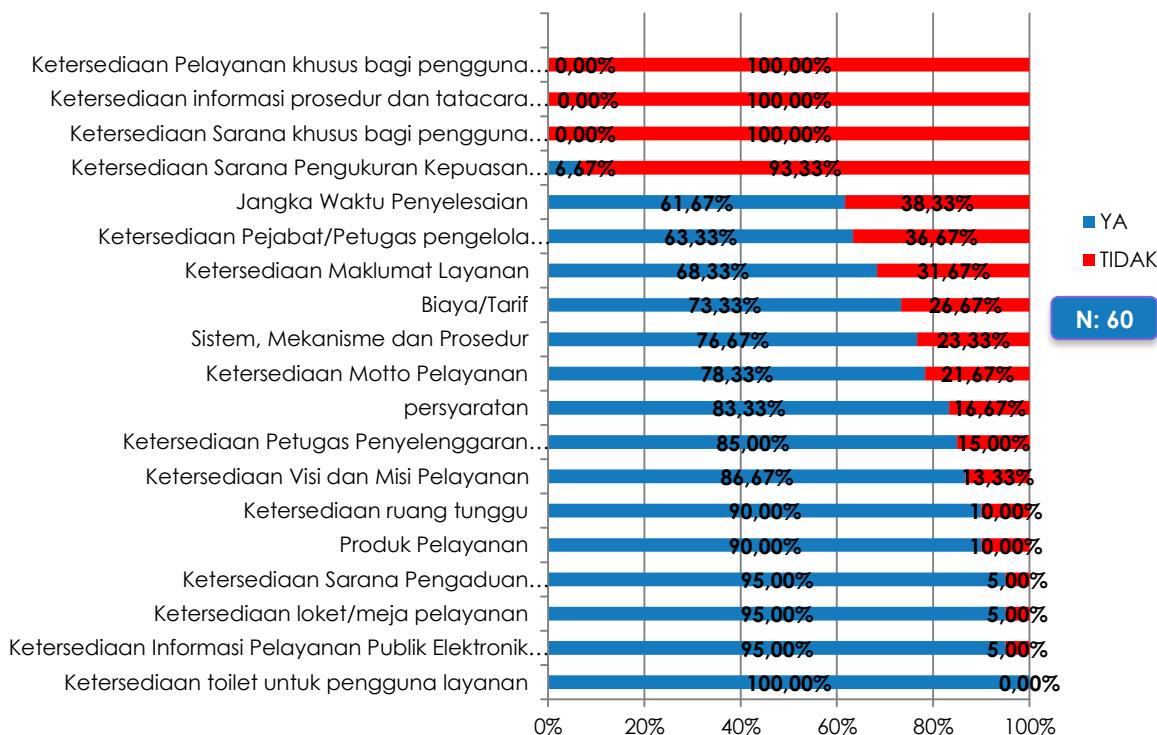
18. Pemerintah Kota Dumai

Nilai Kepatuhan :	71,86
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Dumai, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 60 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Pemberdayaan Masyarakat, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Perhubungan, (5) Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan, (6) Dinas Sosial, (7) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan (8) Kantor Perpustakaan, Arsip dan data Elektronik.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Dumai disajikan dalam Grafik 6.20 sebagai berikut :

Grafik 6.20 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Dumai



19. Pemerintah Kota Gorontalo

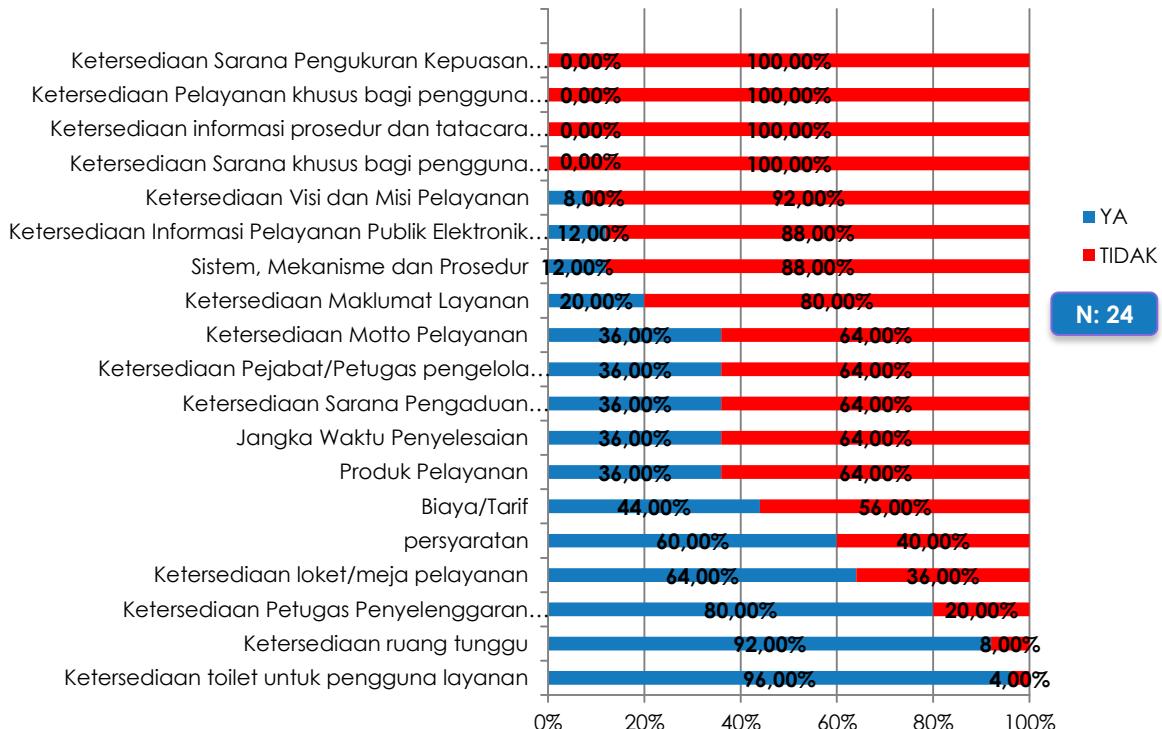
Nilai Kepatuhan :	33,81
Zona Kepatuhan :	Rendah

Penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kota Gorontalo dilakukan terhadap 24 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Penanaman Modal, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, Informasi, dan Komunikasi, (7) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah dan Penanaman Modal, (8) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, dan (9) Kantor Pengelolaan Data Elektronik dan Perpustakaan

Pemerintah Kota Gorontalo perlu melakukan evaluasi terhadap pemenuhan standar pelayanan publiknya. Hasil penilaian menunjukkan bahwa pemenuhan standar tersebut masih berada dalam kategori Rendah.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Gorontalo disajikan dalam Grafik 6.21 sebagai berikut :

Grafik 6.21 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Gorontalo



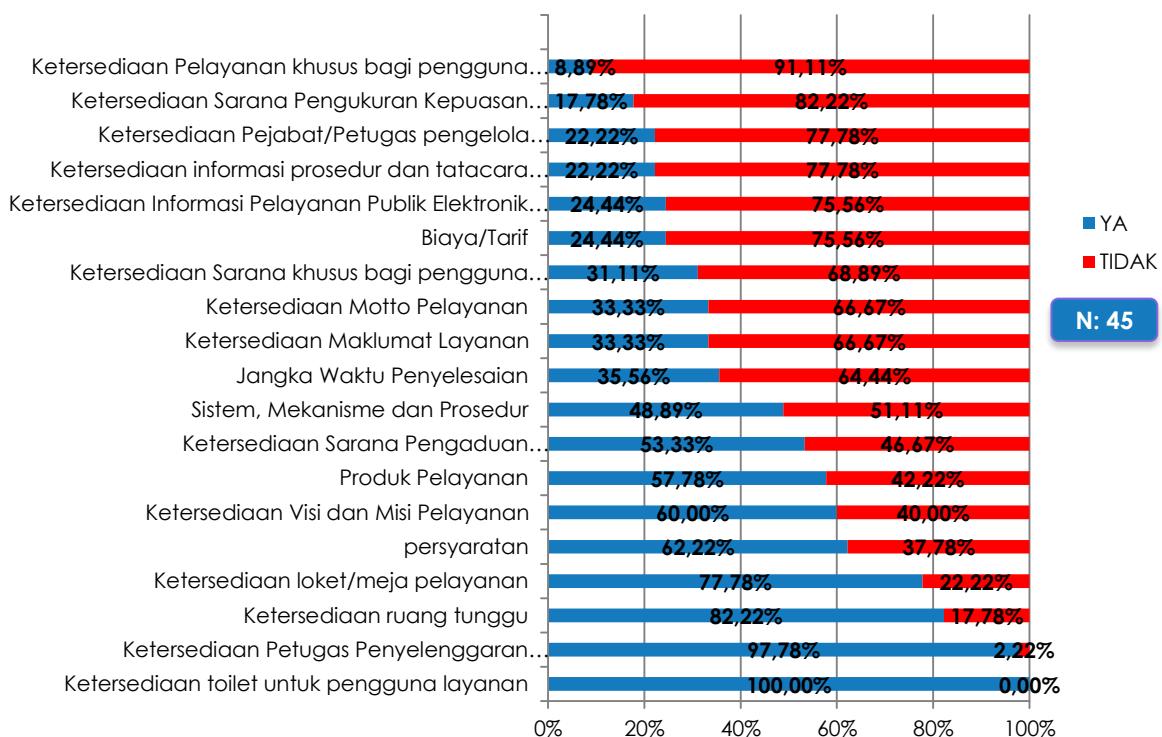
20. Pemerintah Kota Jambi

Nilai Kepatuhan :	41,07
Zona Kepatuhan :	Rendah

Sedikit lebih baik dari Pemerintah Kota Gorontalo, Pemerintah Kota Jambi memperoleh nilai kepatuhan yang lebih tinggi. Akan tetapi, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 45 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi , (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Pertanian, Peternakan, Perikanan dan Kehutanan, (10) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja dan (11) Dinas Tata Ruang dan Perumahan. Hasil Penilaian Kepatuhan mengharuskan Pemerintah Kota Jambi untuk berbenah lebih baik lagi.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Jambi disajikan dalam Grafik 6.22 sebagai berikut :

Grafik 6.22 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Jambi



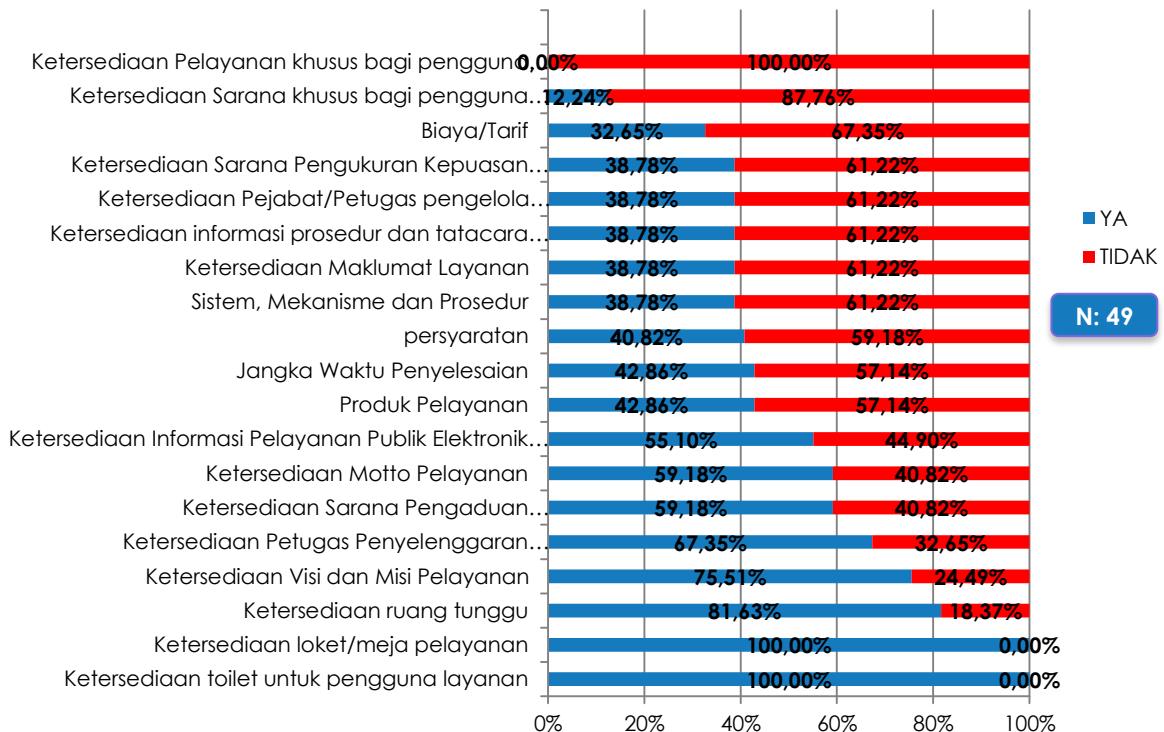
21. Pemerintah Kota Jayapura

Nilai Kepatuhan :	46,78
Zona Kepatuhan :	Rendah

Menyediakan toilet dan loket/meja pelayanan bagi masyarakat oleh Pemerintah Kota Jayapura tidak cukup untuk mengangkat keluar dari Zona Kepatuhan Merah (Rendah). Banyak Variabel tingkat kepatuhan di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi, (8) Dinas Pertanian, dan (9) Dinas Sosial, yang perlu memperoleh perhatian lebih baik dari Pemerintah Kota Jayapura.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Jayapura disajikan dalam Grafik 6.23 sebagai berikut :

Grafik 6.23 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Jayapura



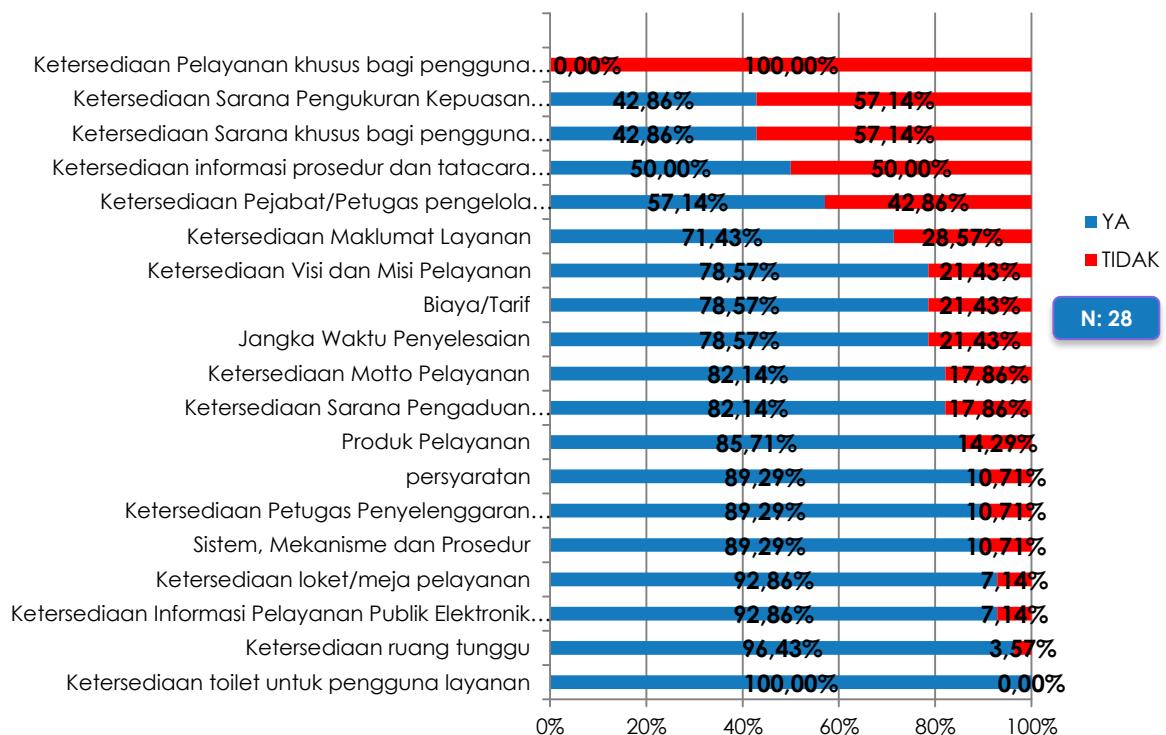
22. Pemerintah Kota Kendari

Nilai Kepatuhan :	77,67
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Kendari, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 27 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Daerah, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi UKM, dan (9) Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Kendari disajikan dalam Grafik 6.24 sebagai berikut :

Grafik 6.24 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kendari



23. Pemerintah Kota Kotamobagu

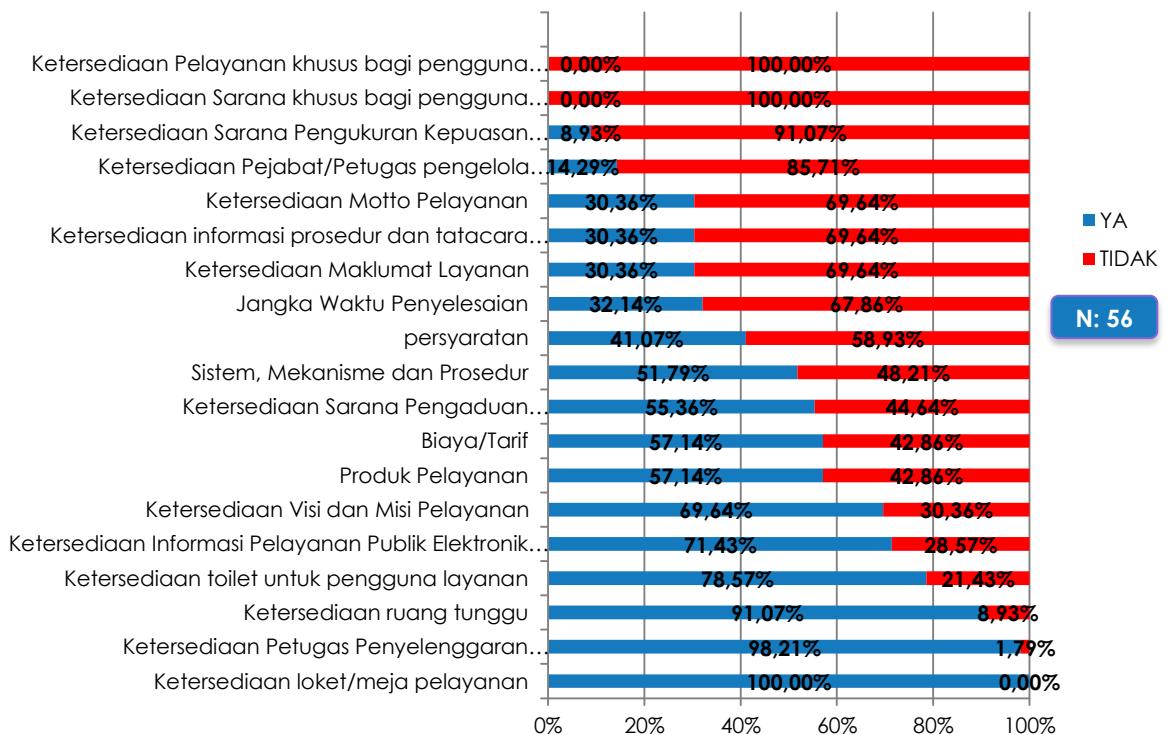
<i>Nilai Kepatuhan :</i>	48,30
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Rendah

Penilaian tingkat kepatuhan dilakukan terhadap 56 (lima puluh enam) produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Pekerjaan Umum, (4) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (5) Dinas Perhubungan, Kebudayaan, Pariwisata, Komunikasi dan Informasi, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Penanaman Modal, (7) Dinas Pertanian, Perikanan, Peternakan, Perkebunan, Kehutanan dan Ketahanan Pangan, (8) Dinas Sosial dan Tenaga kerja, (9) Dinas Tata Kota, (10) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan (11) Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi.

Pemerintah Kotamobagu perlu memberi perhatian lebih terhadap Variabel pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus dan banyak Variabel lainnya seperti digambarkan dalam grafik di bawah ini agar pelayanan publik kepada masyarakat bisa semakin dipenuhi.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Kotamobagu disajikan dalam Grafik 6.25 sebagai berikut :

Grafik 6.25 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kotamobagu



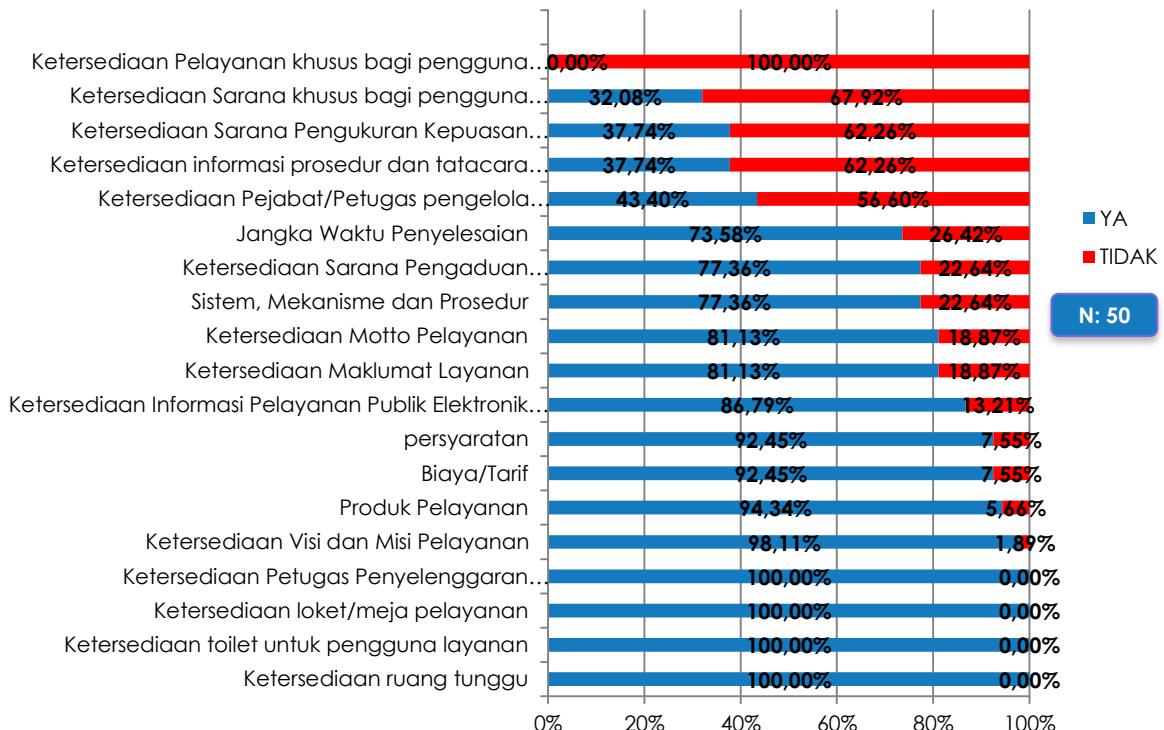
24. Pemerintah Kota Kupang

Nilai Kepatuhan :	77,61
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Kupang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 50 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Badan Penanaman Modal Daerah, (3) Badan Pengendalian Lingkungan Hidup Daerah, (4) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, (5) Dinas Kelautan dan Perikanan, (6) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (7) Dinas Kesehatan, (8) Dinas Pendidikan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Pertanian, Peternakan, Perkebunan dan Kehutanan, (11) Dinas Sosial, dan (12) Kantor Arsip dan Dokumentasi Daerah.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Kupang disajikan dalam Grafik 6.26 sebagai berikut :

Grafik 6.26 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Kupang



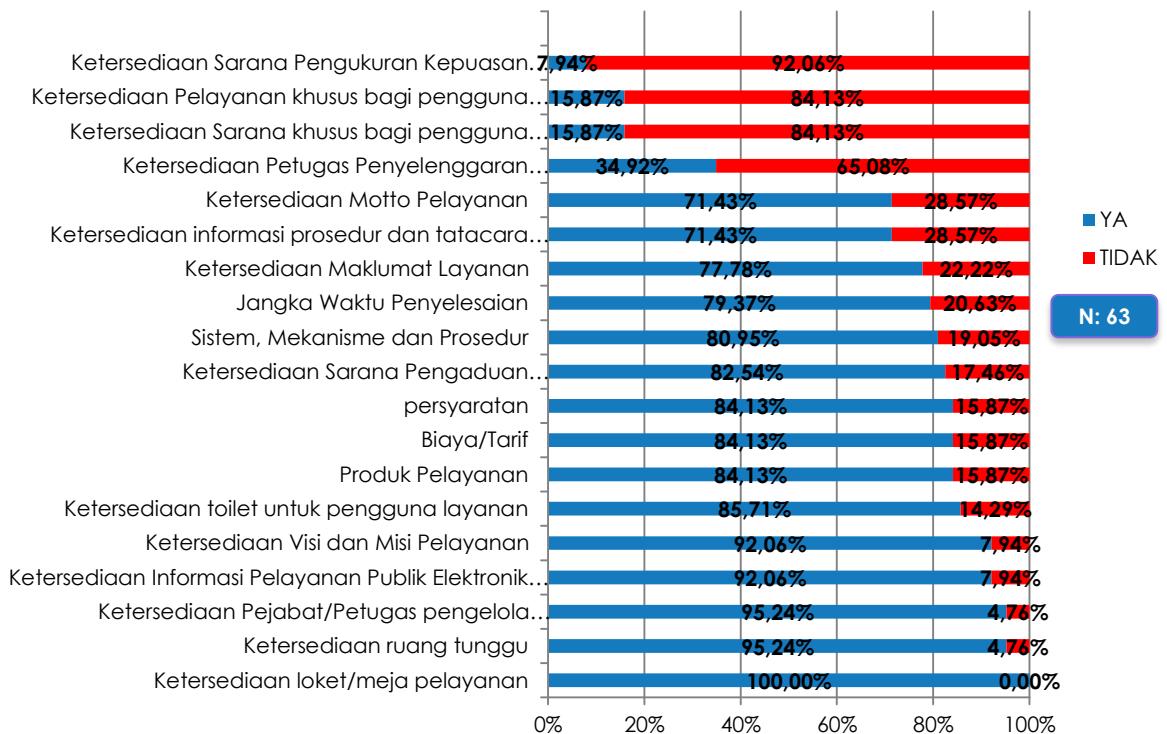
25. Pemerintah Kota Lubuklinggau

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	78,53
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Sedang

Di Pemerintah Kota Lubuklinggau, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 63 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM), (3) Dinas Pertanian, (4) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Sosial, dan (8) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Lubuklinggau disajikan dalam Grafik 6.27 sebagai berikut :

Grafik 6.27 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Lubuklinggau



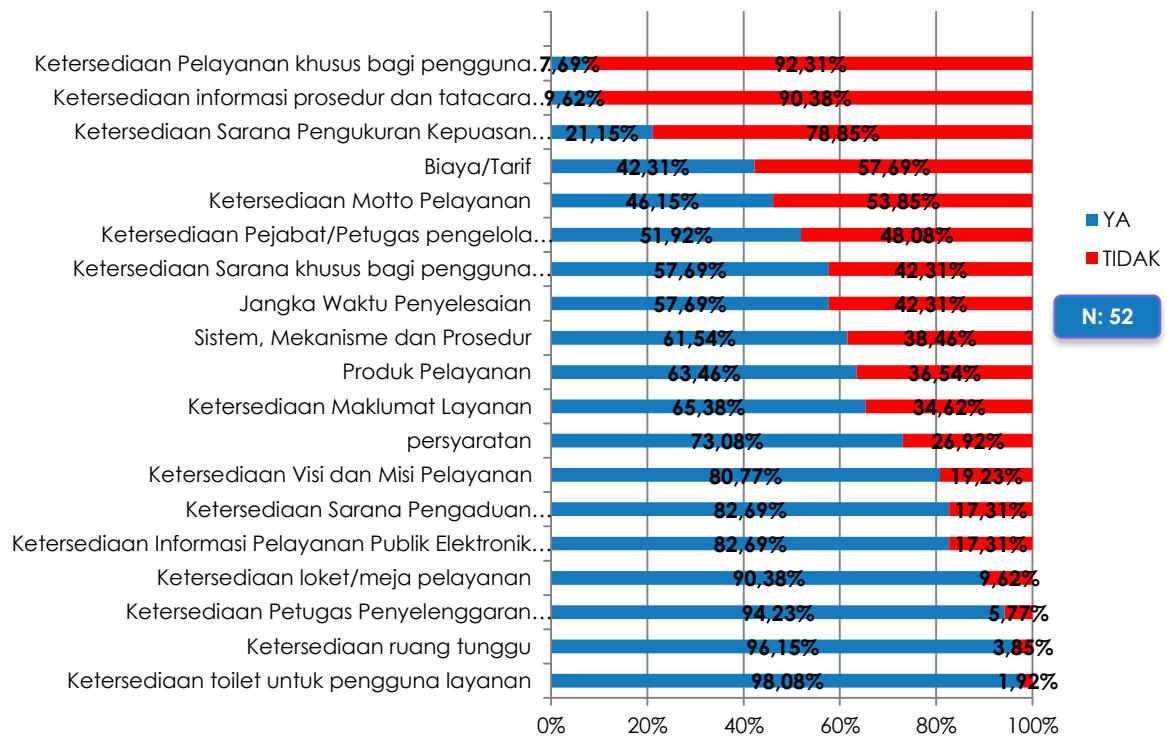
26. Pemerintah Kota Malang

Nilai Kepatuhan :	62,96
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Malang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 52 produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) SKPD, yaitu: (1) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, (2) Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Pemerintah, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi, (6) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, (7) Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan, dan Pengawasan Bangunan, (8) Dinas Pendidikan, (9) Dinas Perhubungan, (10) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (11) Dinas Pertanian, (12) Dinas Sosial dan (13) Perpustakaan Umum dan Arsip.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Malang disajikan dalam Grafik 6.28 sebagai berikut :

Grafik 6.28 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Malang



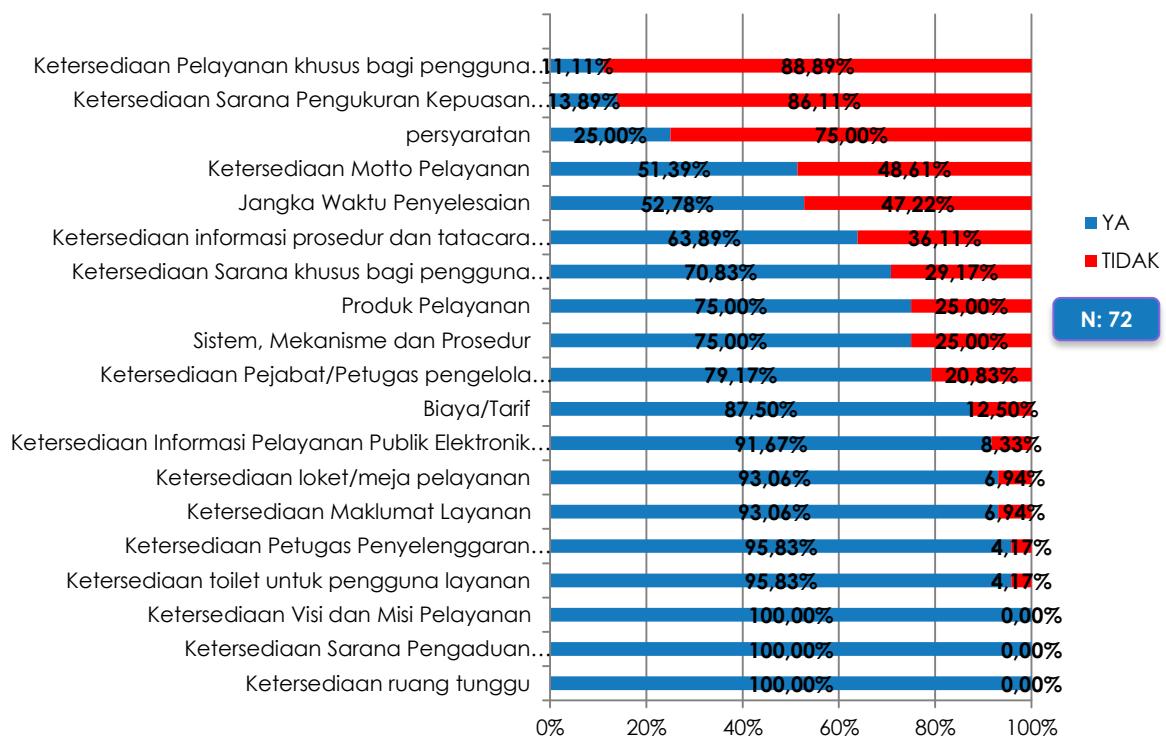
27. Pemerintah Kota Manado

Nilai Kepatuhan :	75,18
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Manado, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 71 produk pelayanan yang tersebar di 10 (tiga belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T), (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pekerjaan Umum, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Sosial, dan (10) Kantor Arsip dan Perpustakaan.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Manado disajikan dalam Grafik 6.29 sebagai berikut :

Grafik 6.29 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Manado



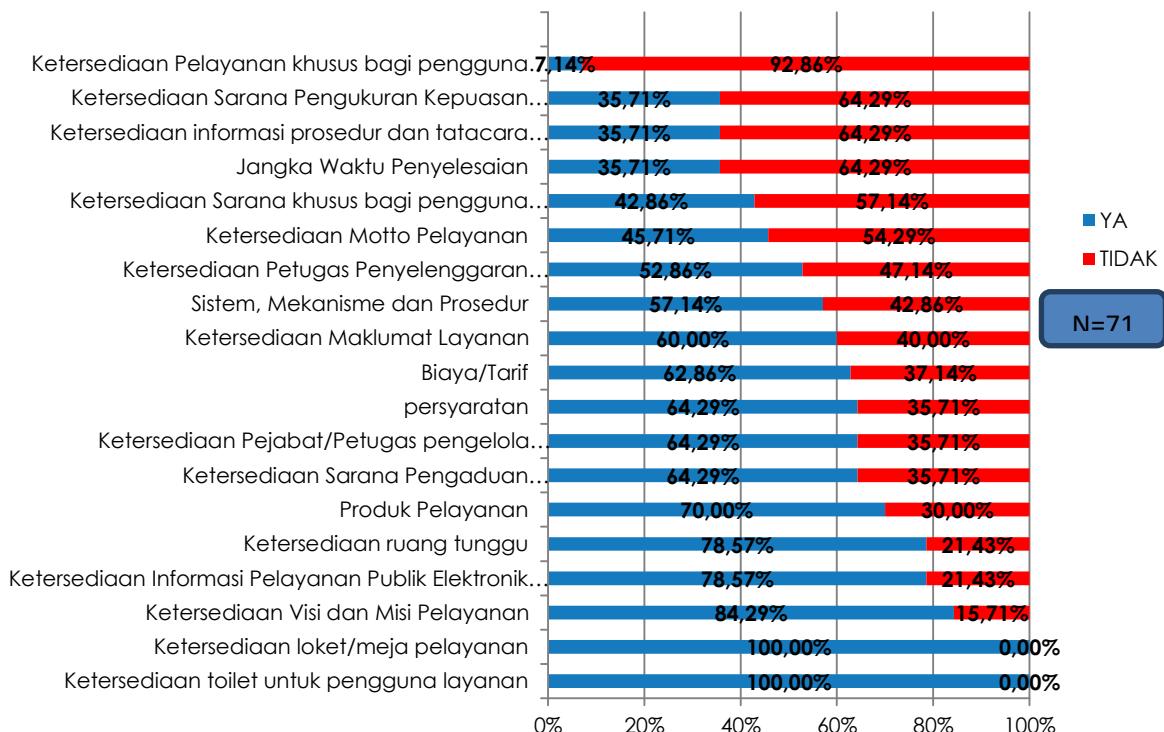
28. Pemerintah Kota Mataram

Nilai Kepatuhan :	60,25
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Mataram, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 71 produk pelayanan yang tersebar di 10 (tiga belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T), (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (6) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga, (7) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Pertanian Kelautan dan Perikanan, (9) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan (10) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Mataram disajikan dalam Grafik 6.30 sebagai berikut :

Grafik 6.30 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Mataram



29. Pemerintah Kota Medan

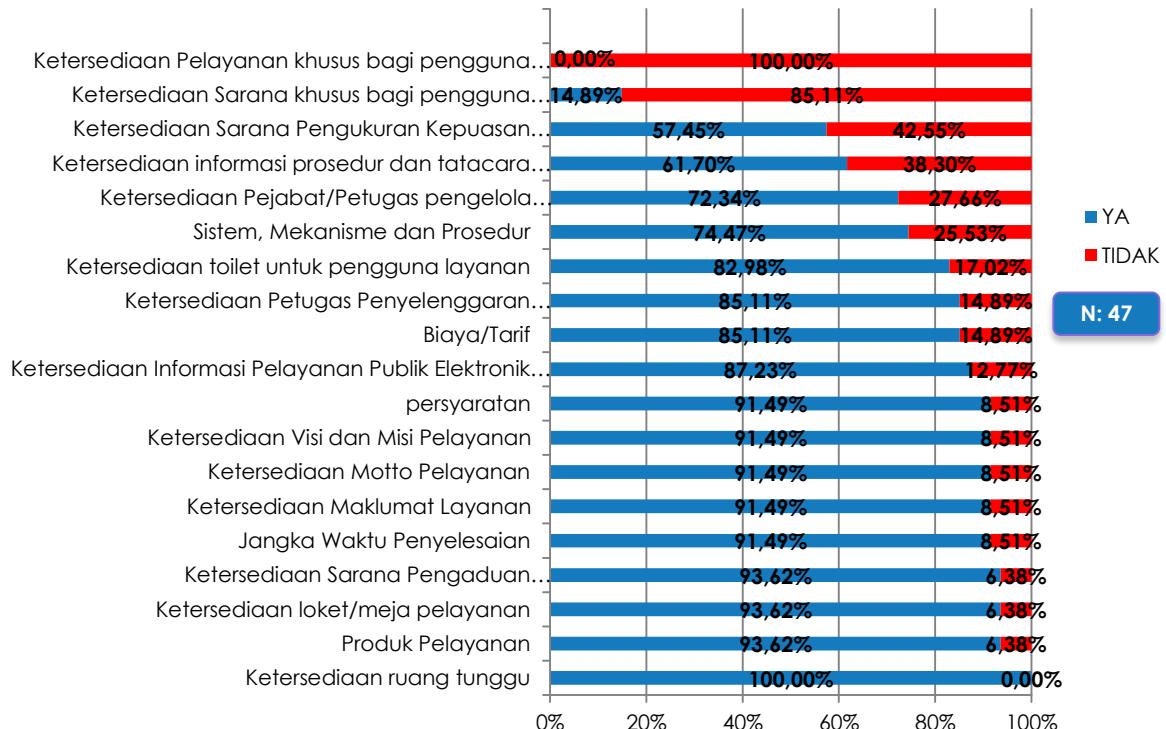
Nilai Kepatuhan :	83,35
Zona Kepatuhan :	Hijau

Pemerintah Kota Medan patut diapresiasi karena memperoleh predikat Hijau. Evaluasi dan perhatian perlu diberikan agar pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus dapat diperbaiki lebih baik lagi.

Penilaian tingkat kepatuhan dilakukan di 16 (enam belas) SKPD, yaitu; (1) Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan masyarakat, (2) Badan Lingkungan Hidup, (3) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (4) Badan Penanaman Modal, (5) Dinas Bina Marga, (6) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, (7) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (8) Dinas Kesehatan, (9) Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (10) Dinas Pendidikan, (11) Dinas Perhubungan, (12) Dinas Pertamanan, (13) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (14) Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan, (15) Kantor Perpustakaan dan (16) UPT Budidaya Dinas Pertanian dan Kelautan.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Medan disajikan dalam Grafik 6.31 sebagai berikut :

Grafik 6.31 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Medan



30. Pemerintah Kota Metro

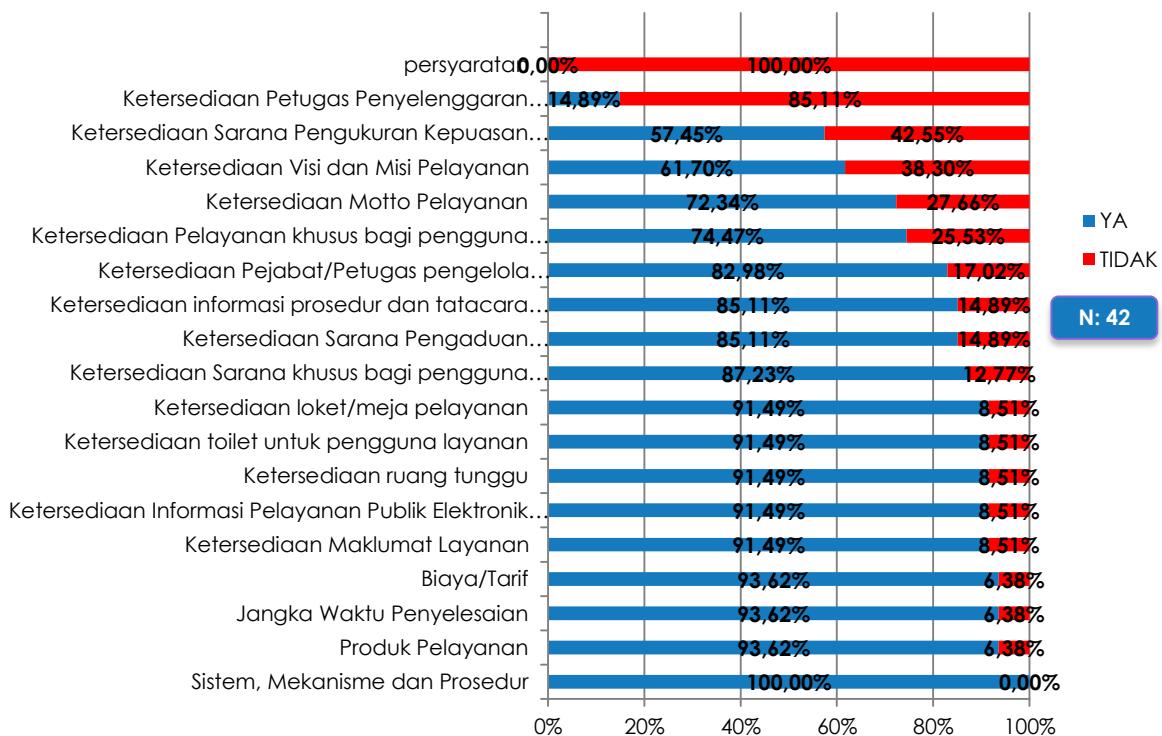
Nilai Kepatuhan :	83,12
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Hal menarik ditemukan pada Pemerintah Kota Metro. Pemenuhan standar pelayanan publik di Metro mayoritas telah dilakukan kecuali terhadap Indikator Persyaratan Pelayanan atas produk. Memasang persyaratan yang diperlukan dalam rangka mengurus suatu produk pelayanan dapat membantu masyarakat untuk mempersiapkan hal-hal yang diperlukan demi kelancaran pelayanan publik.

Penilaian dilakukan terhadap 44(empat puluh empat) produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olahraga, (5) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (UPT Pengujian Kendaraan Bermotor), (6) Dinas Pertanian Perikanan dan Kehutanan, (7) Kantor Lingkungan Hidup, (8) Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Metro disajikan dalam Grafik 6.32 sebagai berikut :

Grafik 6.32 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Metro



31. Pemerintah Kota Padang

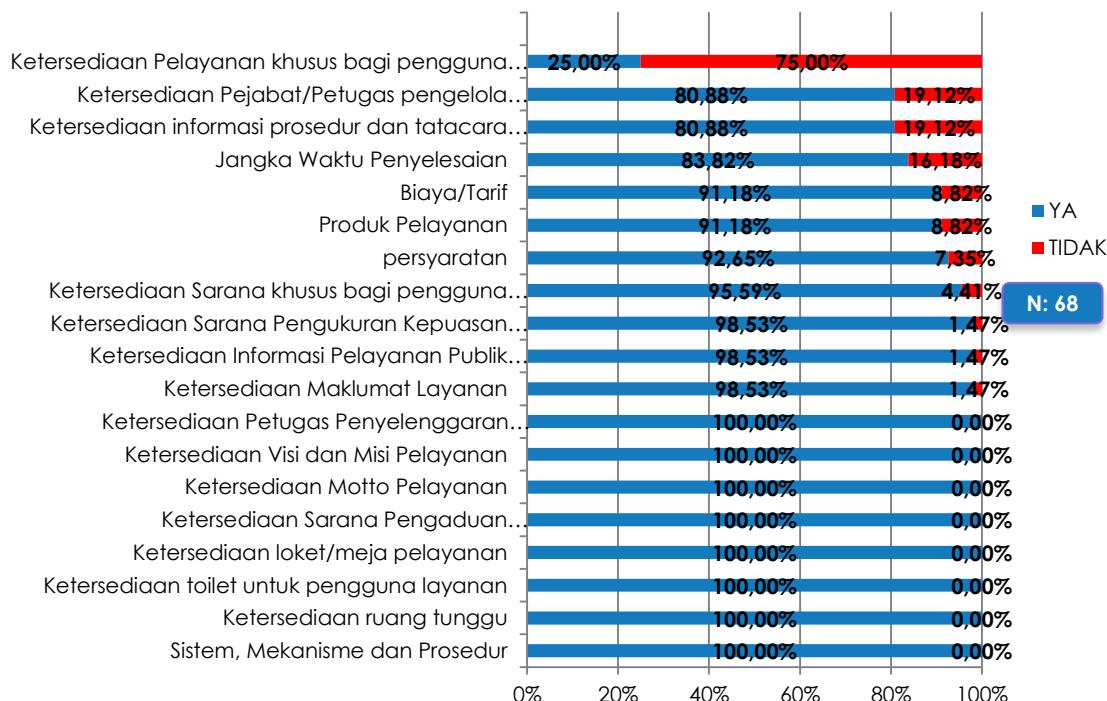
Nilai Kepatuhan :	92,27
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Pemenuhan standar pelayanan publik pada Pemerintah Kota Padang menunjukkan hasil yang menggembirakan. Umumnya berada diatas kisaran 80% (delapan puluh persen). Perbaikan yang diperlukan adalah dalam penyediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 67 (enam puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Badan Perpustakaan dan Kearsipan, (3) Dinas Kelautan dan Perikanan, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi, (9) Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Pertambangan Energi, (10) Dinas Pertanian, Perternakan, Perkebunan, dan Kehutanan, (11) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, dan (12) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Padang disajikan dalam Grafik 6.33 sebagai berikut :

Grafik 6.33 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Padang



32. Pemerintah Kota Padang Panjang

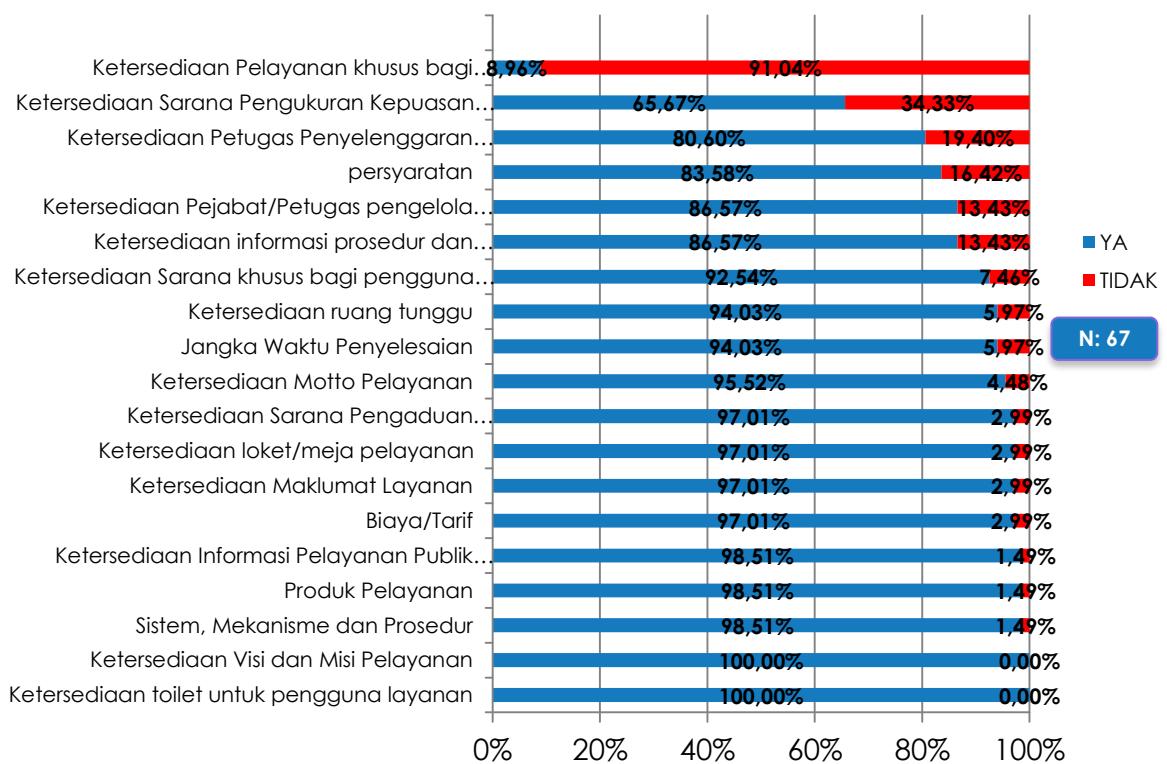
Nilai Kepatuhan :	92,33
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Pada Pemerintah Kota Padang Panjang, penilaian tingkat kepatuhan dilakukan terhadap 67 (enam puluh tujuh) produk pelayanan yang tersebar di 6 (enam) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Pertanian, (3) Dinas Pekerjaan Umum, (4) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (5) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, dan (6) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.

Mayoritas Variabel penelitian telah dipenuhi sehingga Pemerintah Kota Padang Panjang masuk dalam Zona Hijau. Perhatian perlu ditingkatkan bagi penyediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Rincian Hasil Penilaian Terhadap Indikator dan Variabel di Tingkat Pemerintah Kota Padang Panjang disajikan dalam Grafik 6.34 sebagai berikut :

Grafik 6.34 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Padang Panjang



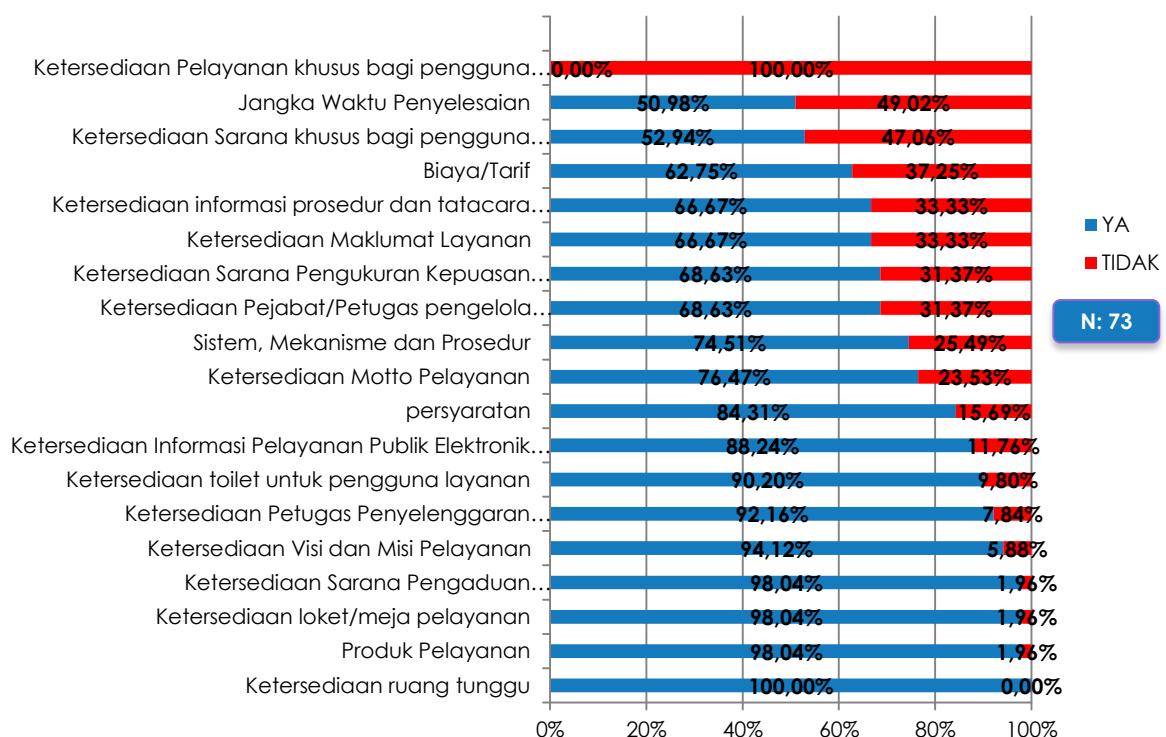
33. Pemerintah Kota Palangka Raya

Nilai Kepatuhan :	66,71
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Palangka Raya, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 73 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Komunikasi Informatika Perpustakaan dan Arsip, (2) Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (3) Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Perumahan, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (7) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (8) Dinas Perhubungan, (9) Dinas Perikanan dan Peternakan, (10) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Palangka Raya disajikan dalam Grafik 6.35 sebagai berikut :

Grafik 6.35 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palangka Raya



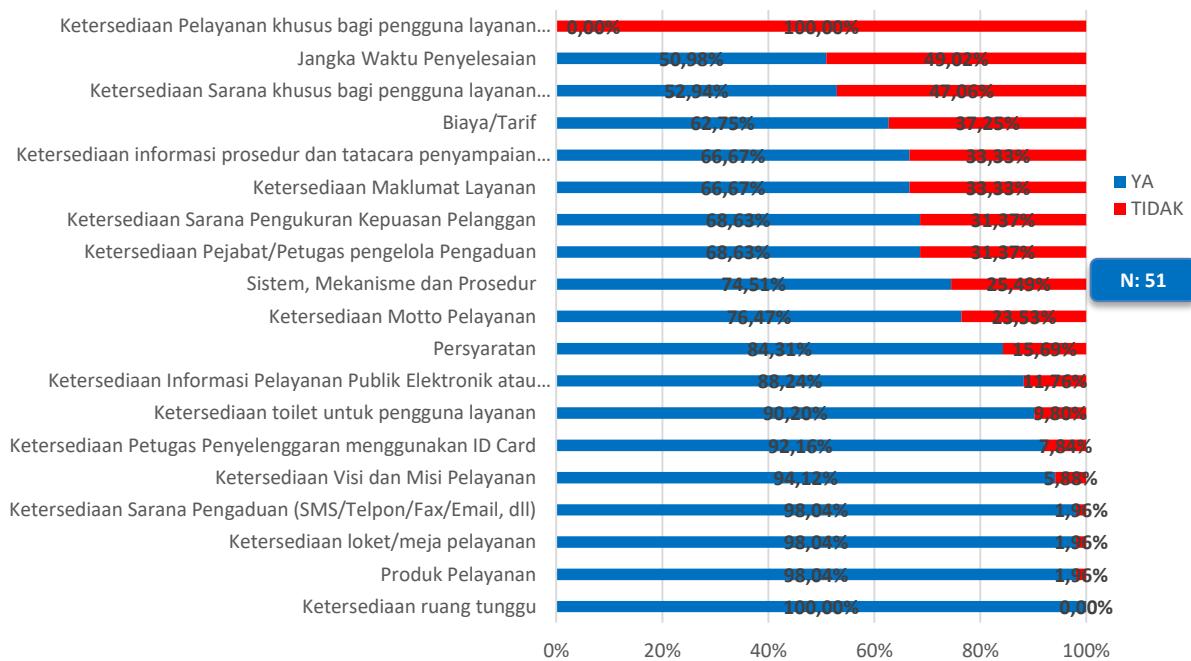
34. Pemerintah Kota Palembang

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	74,22
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Sedang

Di Pemerintah Kota Palembang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 51 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Arsip, Perpusatakan dan Dokumentasi, (2) Badan Lingkungan Hidup, (3) Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan, (9) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Palembang disajikan dalam Grafik 6.36 sebagai berikut :

Grafik 6.36 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palembang



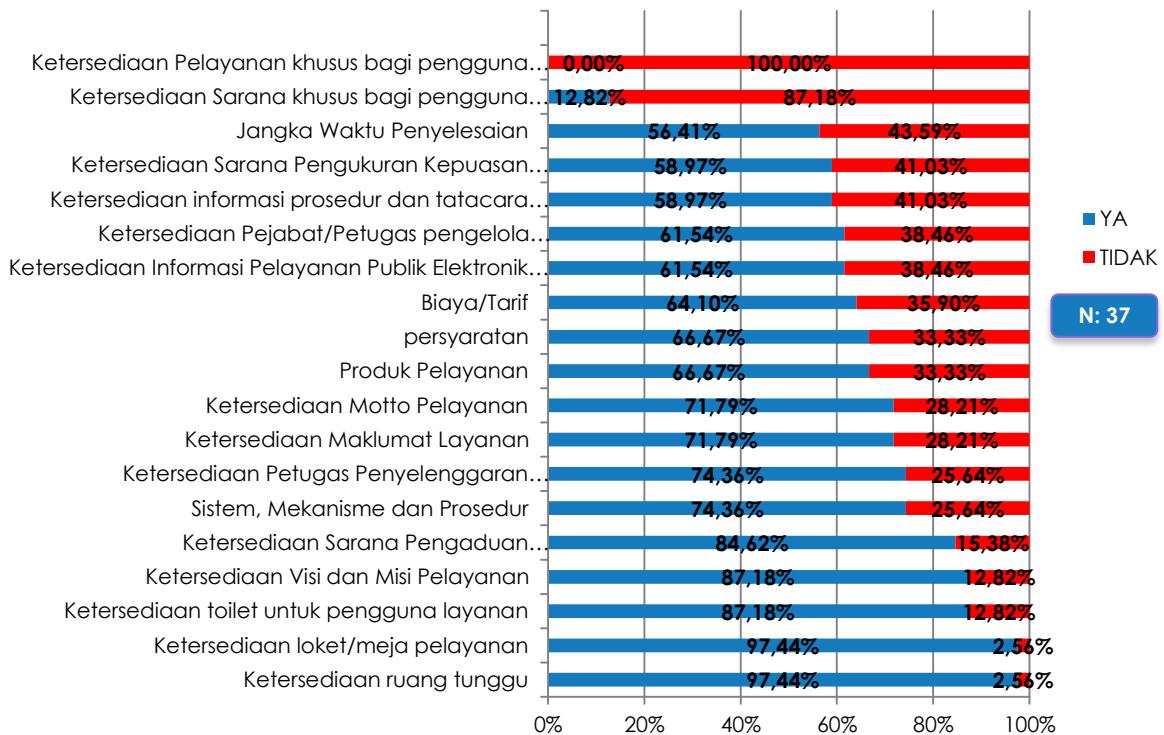
35. Pemerintah Kota Palu

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	65,73
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Sedang

Di Pemerintah Kota Palu, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 37 produk pelayanan yang tersebar di 5 (lima) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, (4) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (5) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Palu disajikan dalam Grafik 6.37 sebagai berikut :

Grafik 6.37 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Palu



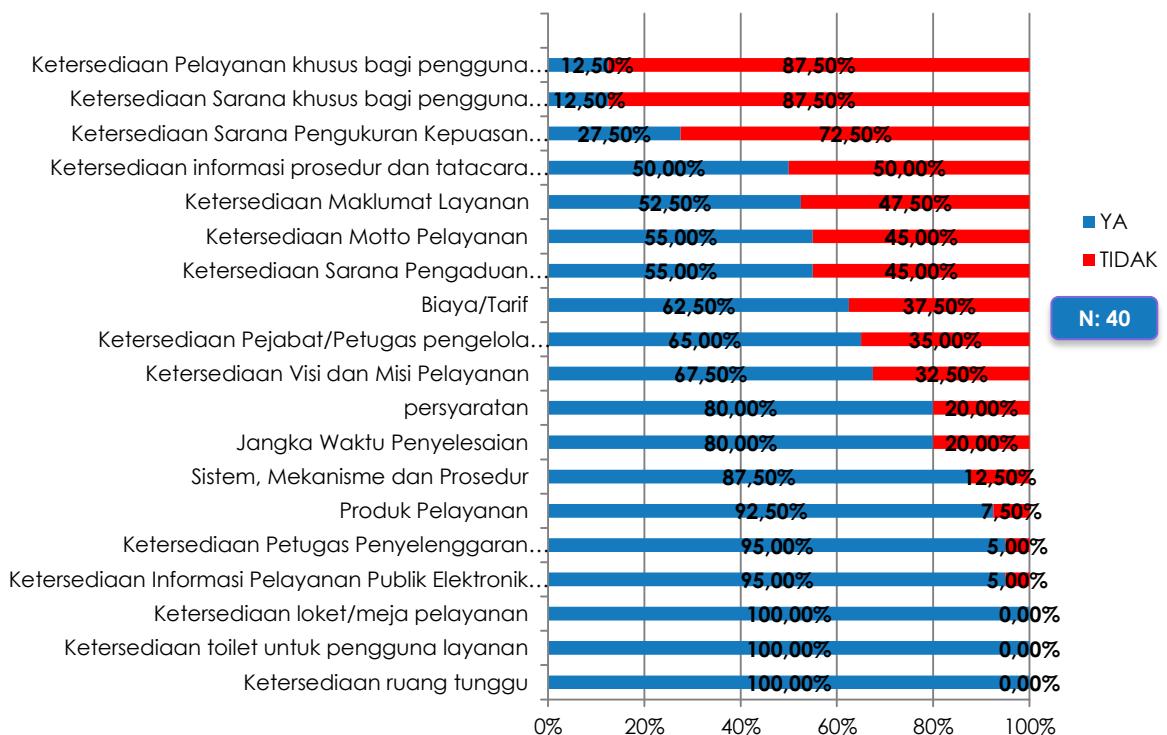
36. Pemerintah Kota Pangkalpinang

<i>Nilai Kepatuhan :</i>	71,91
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Sedang

Di Pemerintah Kota Pangkalpinang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 40 produk pelayanan yang tersebar di 8 (delapan) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2) Dinas Pendidikan, (3) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (4) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM, (5) Dinas Pertanian, Perkebunan dan Perternakan, (6) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (7) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, (8) Kantor Perpustakaan dan Arsip.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Pangkalpinang disajikan dalam Grafik 6.38 sebagai berikut :

Grafik 6.38 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pangkalpinang



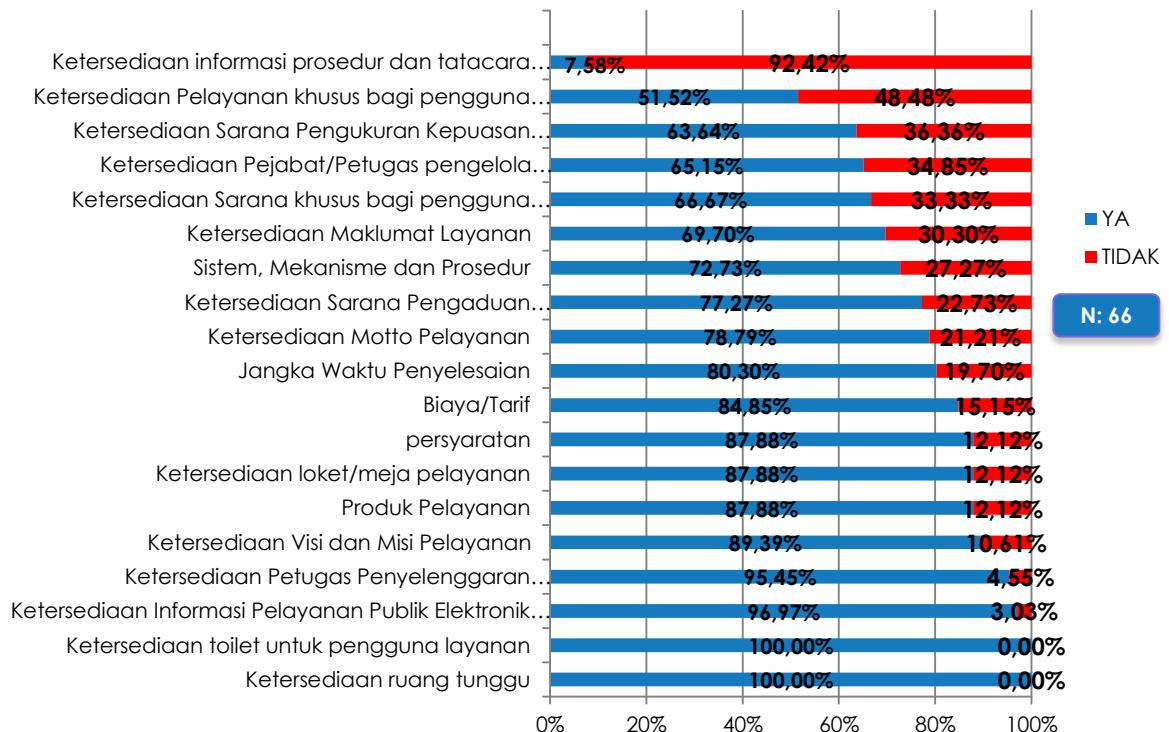
37. Pemerintah Kota Pekanbaru

Nilai Kepatuhan :	79,42
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Pekanbaru, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 66 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Badan Perpustakaan dan Arsip, (3) Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Pertanian, (10) Dinas Sosial dan Pemakaman, (11) Dinas Tata Ruang dan Bangunan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Pekanbaru disajikan dalam Grafik 6.39 sebagai berikut :

Grafik 6.39 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pekanbaru



38. Pemerintah Kota Pontianak

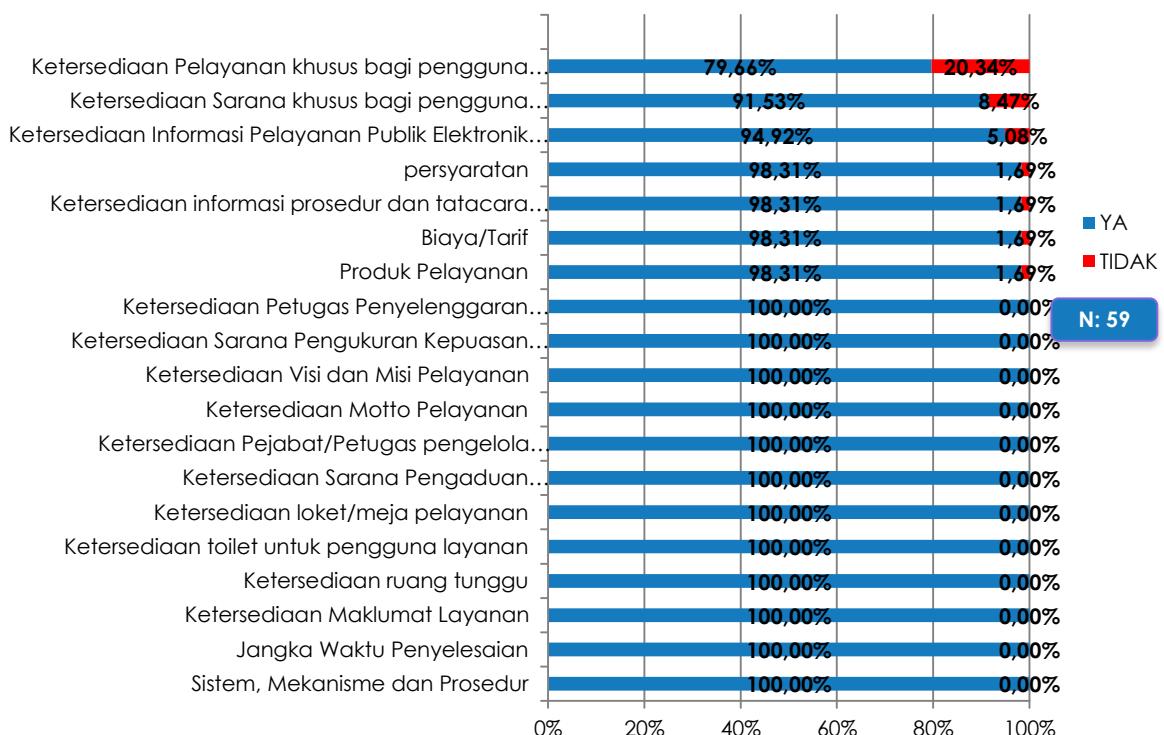
Nilai Kepatuhan :	98,36
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Pemerintah Kota Pontianak memperoleh nilai paling tinggi dalam penilaian kepatuhan tahun ini. Mayoritas Indikator menunjukkan pemenuhan standar secara sangat baik, berkisar pada rentang 79% (tujuh puluh sembilan) hingga 100% (seratus persen).

Penilaian tingkat kepatuhan dilakukan terhadap 59 (lima puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (3) Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Perumahan, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Pekerjaan Umum, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (9) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM, (10) Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan, (11) Dinas Sosial Tenaga Kerja, (12) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Pontianak disajikan dalam Grafik 6.40 sebagai berikut :

Grafik 6.40 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Pontianak



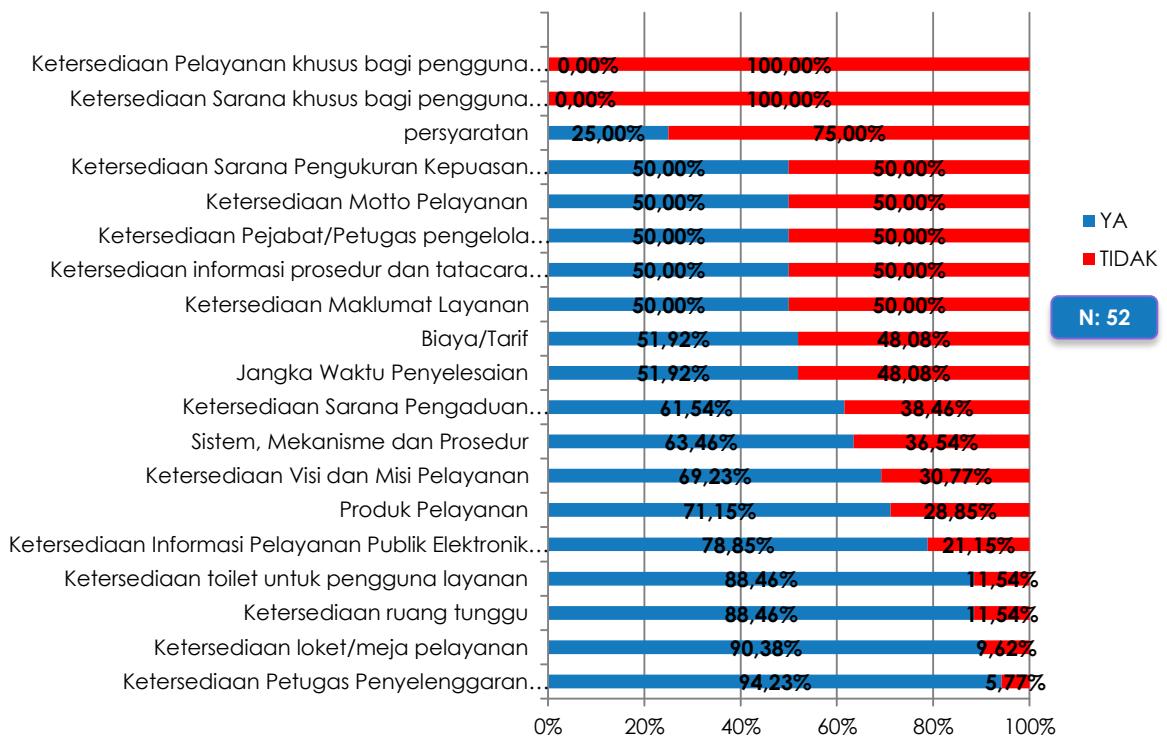
39. Pemerintah Kota Prabumulih

Nilai Kepatuhan :	57,70
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Prabumulih, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 52 produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi, (6) Dinas Perkebunan, Pertanian, Peternakan, Perikanan dan Kehutanan, (7) Dinas Sosial, (8) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (9) Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Prabumulih disajikan dalam Grafik 6.41 sebagai berikut :

Grafik 6.41 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Prabumulih



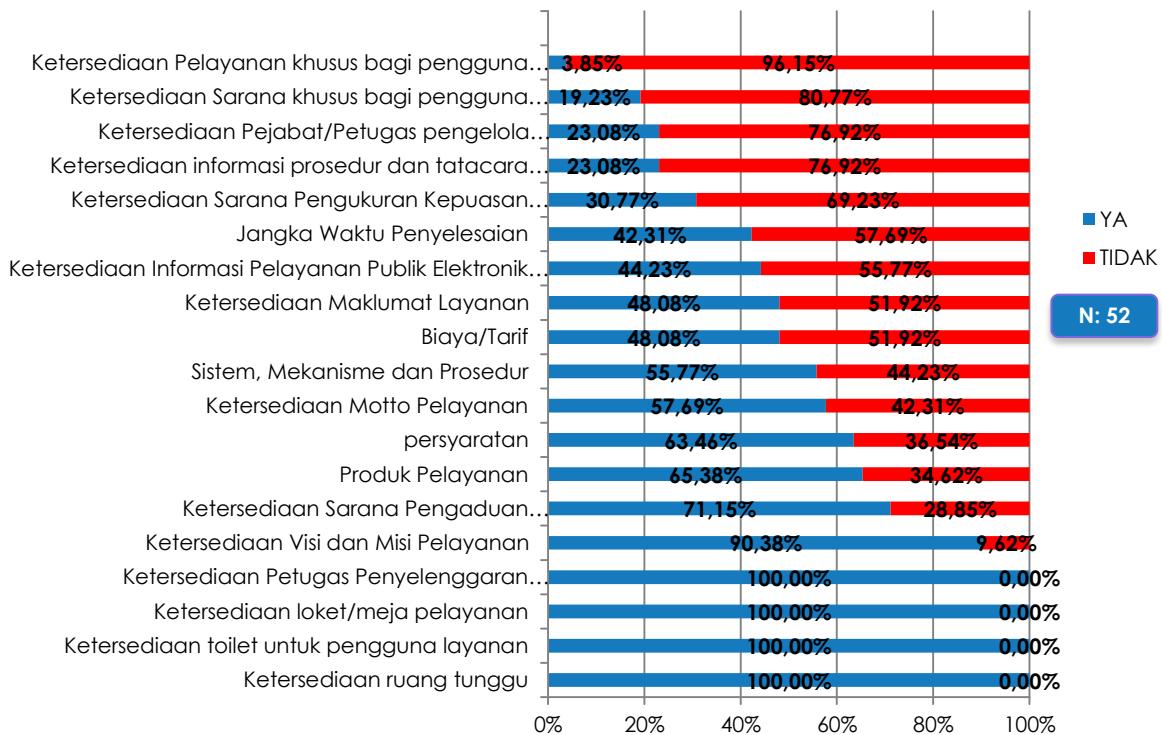
40. Pemerintah Kota Salatiga

Nilai Kepatuhan :	53,10
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Salatiga, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 52 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Dinas Bina Marga dan Pengelolaan Sumber Daya Air, (3) Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga, (7) Dinas Perhubungan, Komunikasi, Kebudayaan dan Pariwisata, (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM, (9) Dinas Pertanian dan Perikanan, (10) Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (11) Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Salatiga disajikan dalam Grafik 6.42 sebagai berikut :

Grafik 6.42 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Salatiga



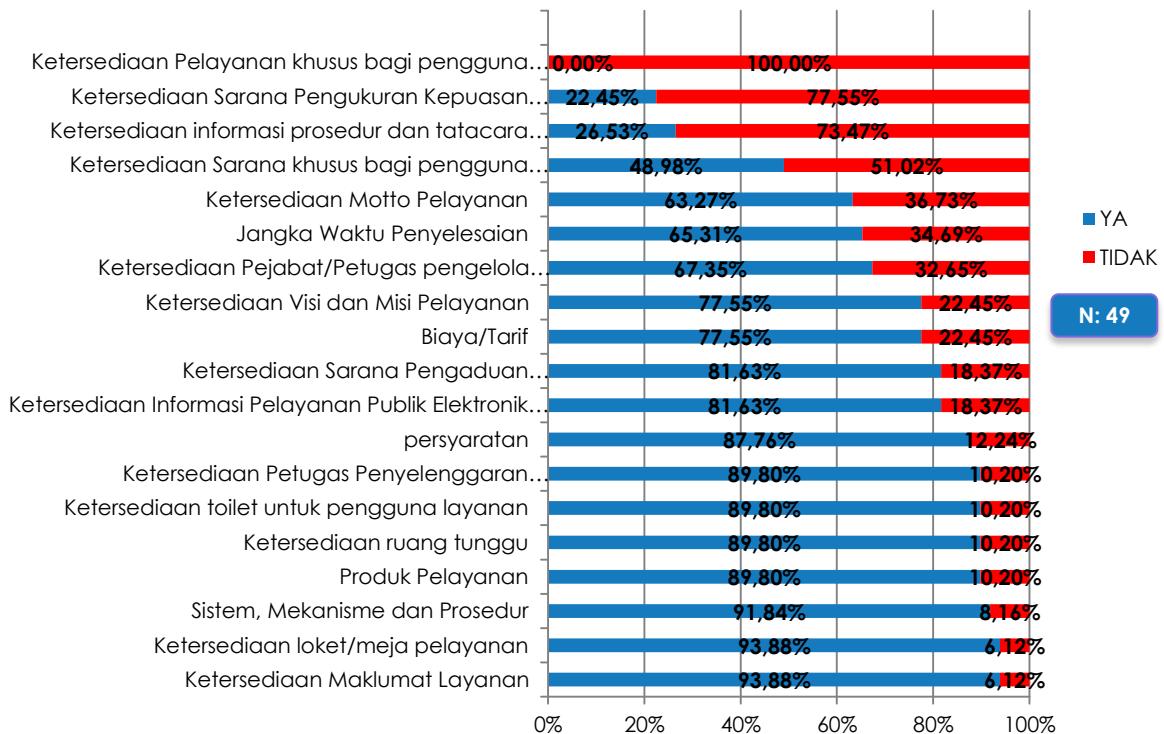
41. Pemerintah Kota Samarinda

Nilai Kepatuhan :	76,52
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Samarinda, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 49 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Kesejahteraan Sosial, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Perikanan dan Peternakan, (8) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (9) Dinas Tenaga Kerja, (10) Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah, (11) Badan Lingkungan Hidup.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Samarinda disajikan dalam Grafik 6.43 sebagai berikut :

Grafik 6.43 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Samarinda



42. Pemerintah Kota Semarang

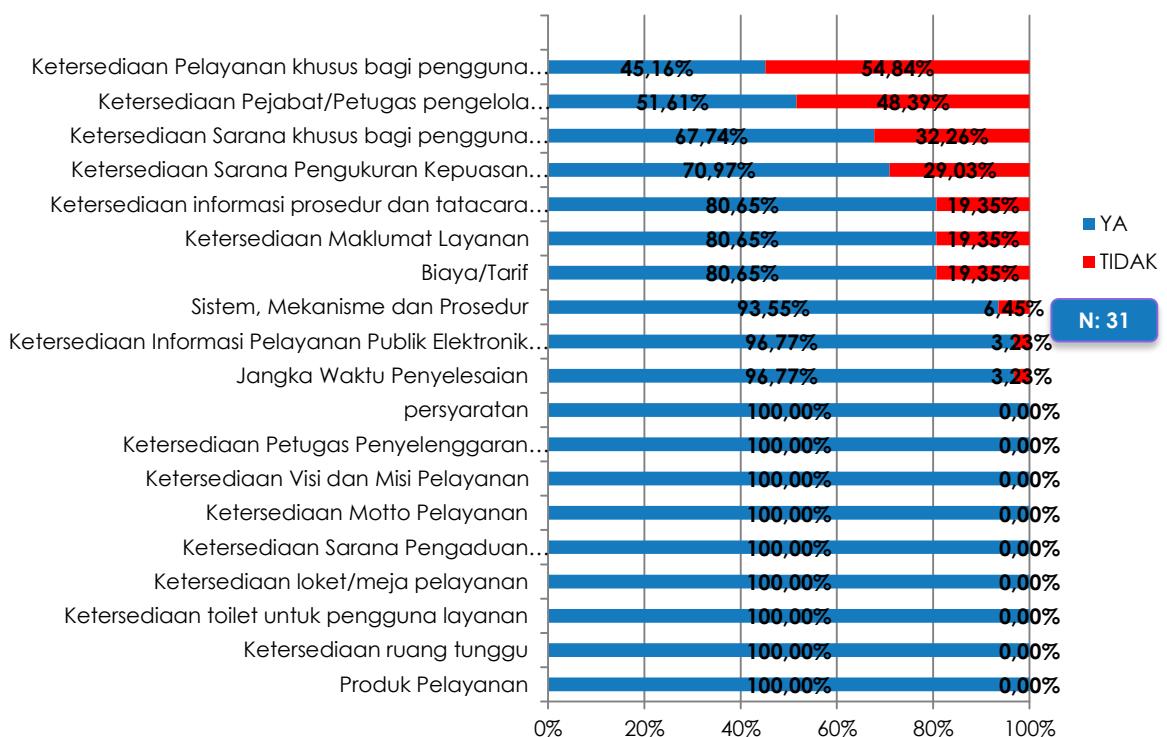
<i>Nilai Kepatuhan :</i>	88,73
<i>Zona Kepatuhan :</i>	Tinggi

Pemerintah Kota Semarang patut memperoleh apresiasi oleh karena masuk dalam Zona Hijau. Pemenuhan Indikator penilaian umumnya tersebar merata, tidak ada yang menunjukkan hasil ekstrim seperti pada pemerintah kota lainnya yang memiliki nilai dibawah 10% (sepuluh persen).

Penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 31(tiga puluh satu) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, (3) Dinas Bina Marga, (4) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (5) Dinas Koperasi dan UMKM, (6) Dinas Pasar, (7) Dinas Pendidikan, (8) Dinas Perpustakaan dan Arsip, (9) Dinas Tata Ruang dan Perumahan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Semarang disajikan dalam Grafik 6.44 sebagai berikut :

Grafik 6.44 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Semarang



43. Pemerintah Kota Serang

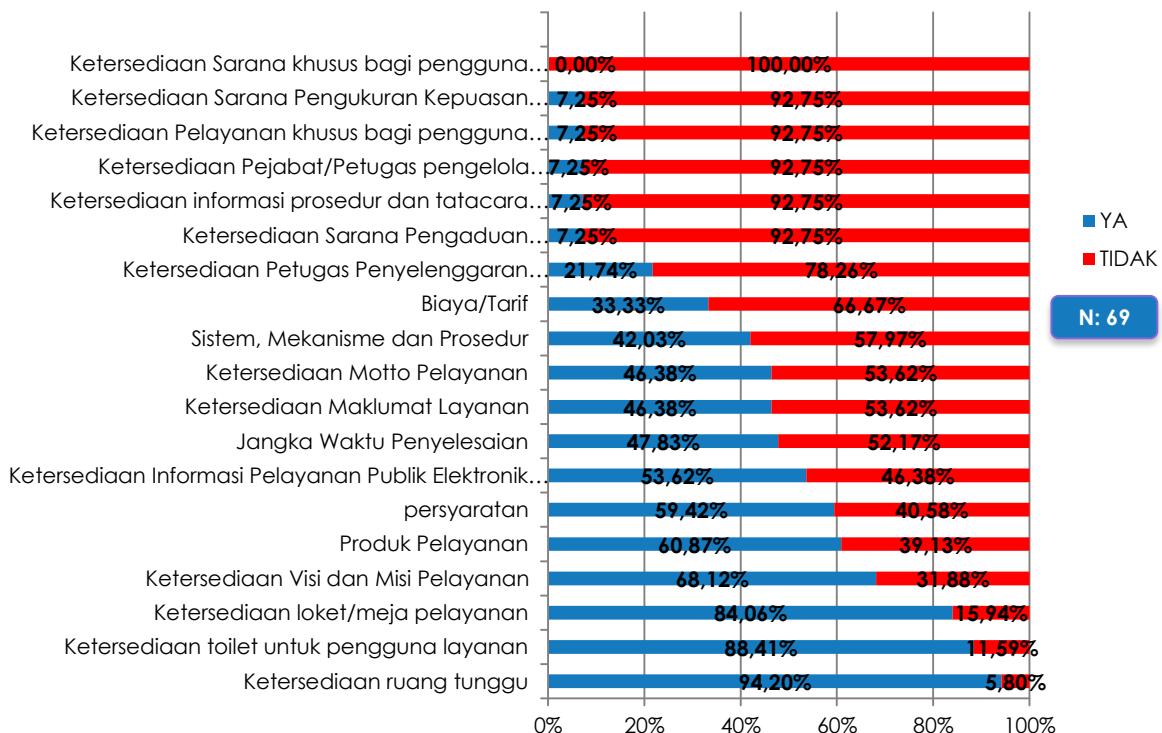
Nilai Kepatuhan :	39,29
Zona Kepatuhan :	Rendah

Pemerintah Kota Serang perlu memperhatikan kembali kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Berkaca pada hasil pemenuhan yang banyak berkisar dibawah 10% (sepuluh persen), Kota Serang sangat perlu menata kembali wajah pelayanan publiknya agar pengguna layanan memperoleh kualitas yang jauh lebih baik.

Penilaian yang dilakukan terhadap 62 (enam puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (5) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi, (7) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah, (8) Dinas Pertanian, Kelautan dan Perikanan, (9) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Serang disajikan dalam Grafik 6.45 sebagai berikut :

Grafik 6.45 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Serang



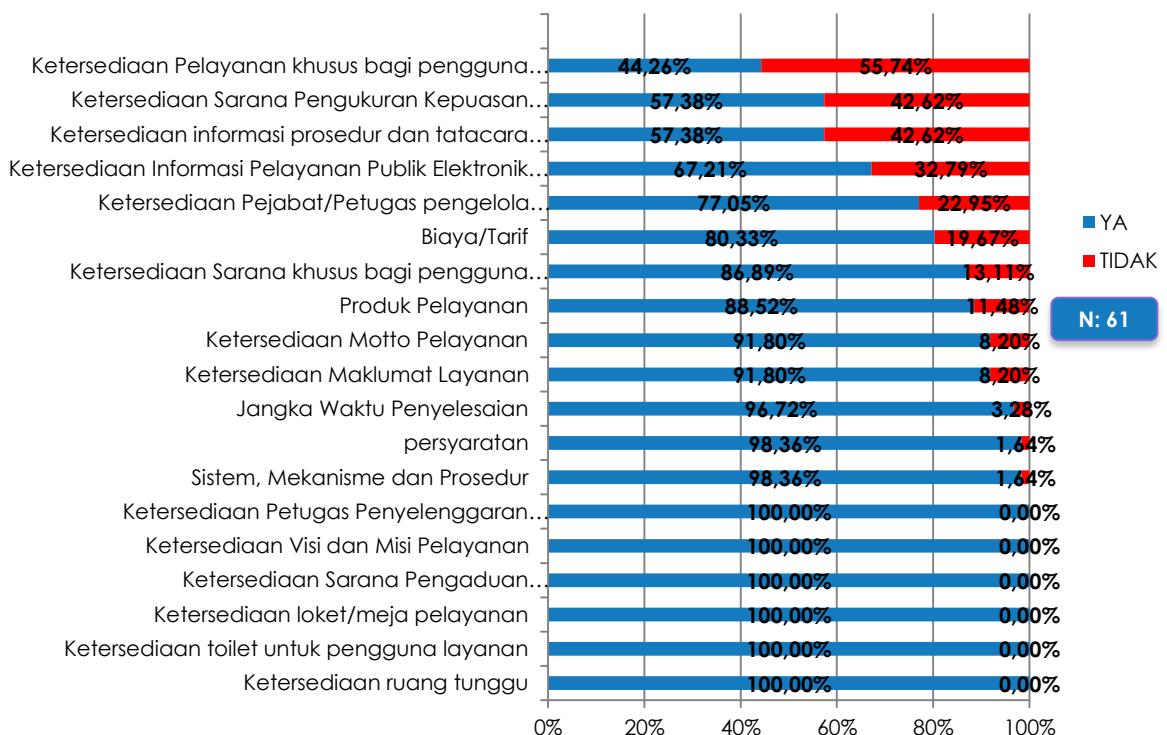
44. Pemerintah Kota Singkawang

Nilai Kepatuhan :	86,41
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Kota Singkawang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 61 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Dinas Kelautan dan Perikanan, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM, (7) Dinas Pertanian dan Kehutanan, (8) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (9) Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya, (10) Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, (11) Kantor Perpustakaan dan Kearsipan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Singkawang disajikan dalam Grafik 6.46 sebagai berikut :

Grafik 6.46 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Singkawang



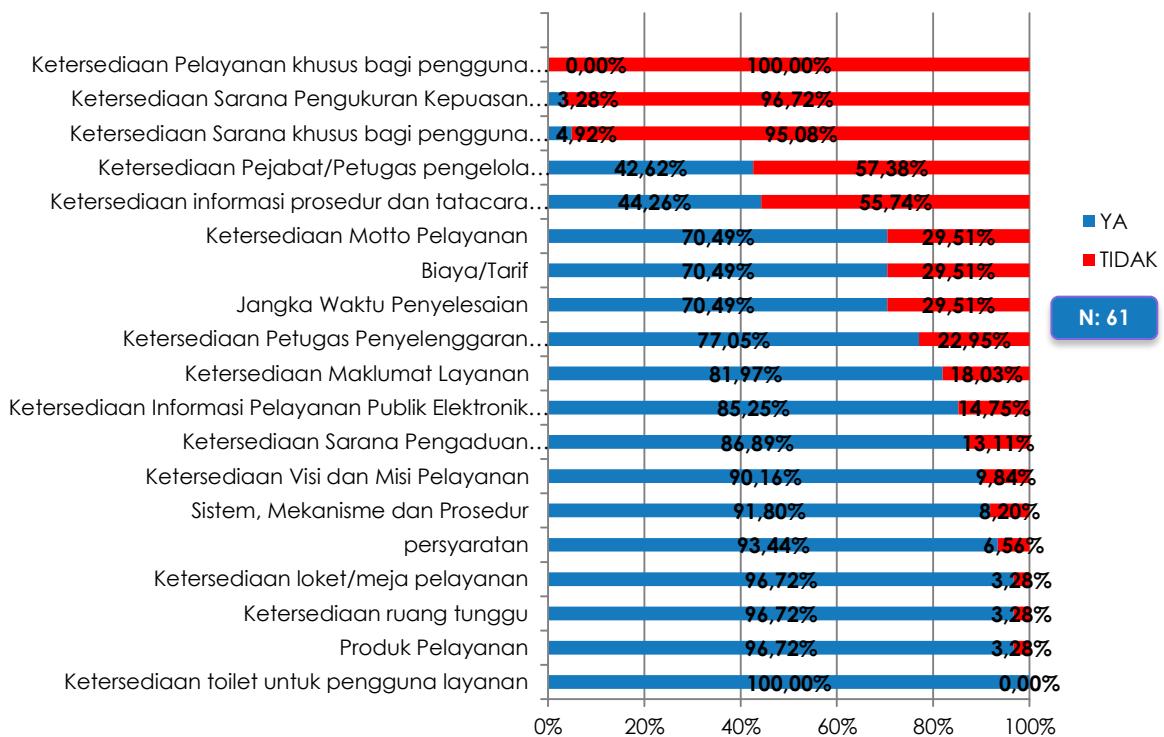
45. Pemerintah Kota Sukabumi

Nilai Kepatuhan :	74,83
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Sukabumi, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 61 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Pertanian, Perikanan dan Ketahanan Pangan, (8) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (9) Dinas Tata Ruang, Perumahan dan Pemukiman, (10) Kantor Lingkungan Hidup, (11) Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Sukabumi disajikan dalam Grafik 6.47 sebagai berikut :

Grafik 6.47 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Sukabumi



46. Pemerintah Kota Surabaya

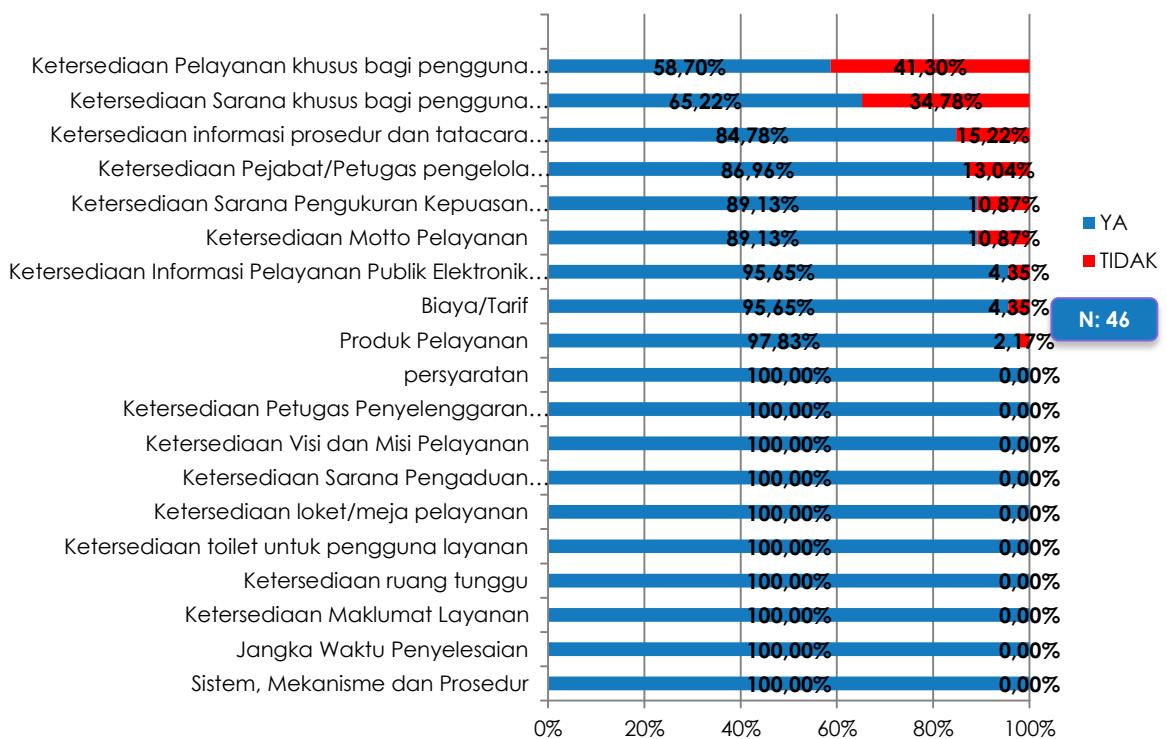
Nilai Kepatuhan :	95,71
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Kota Surabaya, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 46 produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kearsipan, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Koperasi dan UMKM, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Pertanian, (7) Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap.

Apresiasi diberikan kepada Pemerintah Kota Surabaya karena pemenuhan Variabel penilaian berada pada kisaran baik yaitu sebagian besar antara 80% (delapan puluh persen) hingga 100% (seratus persen).

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Surabaya disajikan dalam Grafik 6.48 sebagai berikut :

Grafik 6.48 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Surabaya



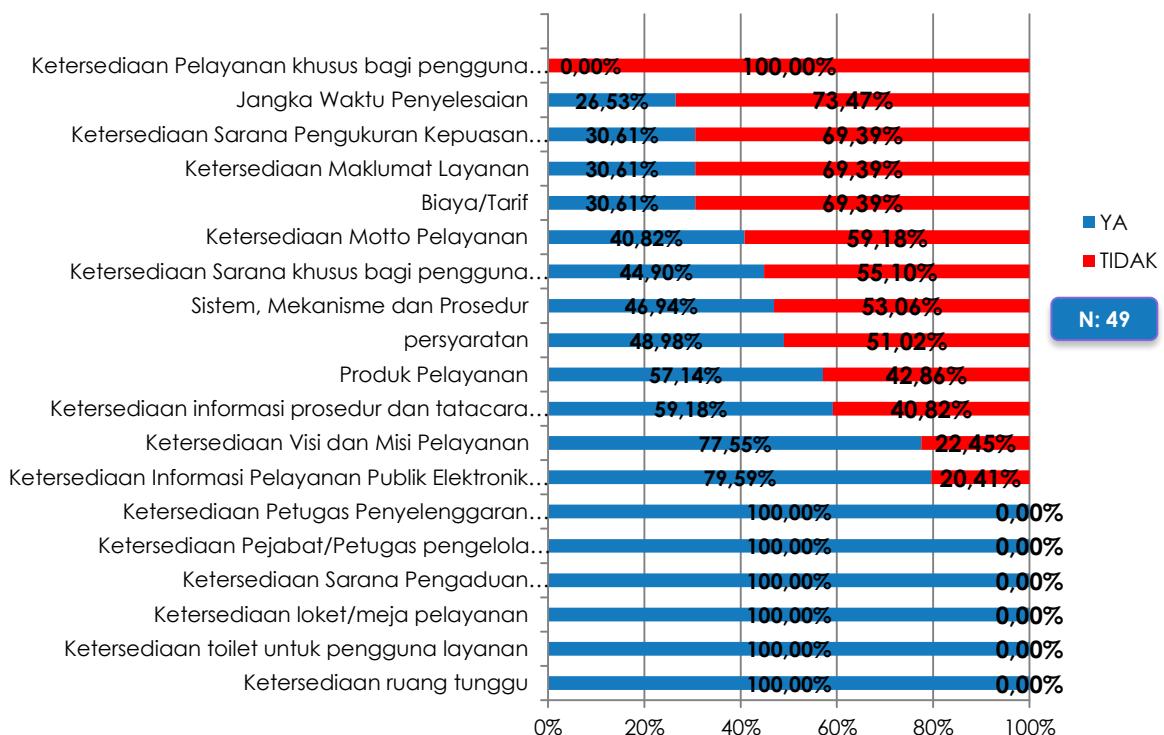
47. Pemerintah Kota Surakarta

Nilai Kepatuhan :	55,57
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Surakarta, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 49 produk pelayanan yang tersebar di 12 (dua belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pekerjaan Umum, (5) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (6) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi, (10) Dinas Tata Ruang, (11) Kantor Arsip dan Perpustakaan, (12) Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Surakarta disajikan dalam Grafik 6.49 sebagai berikut :

Grafik 6.49 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Surakarta



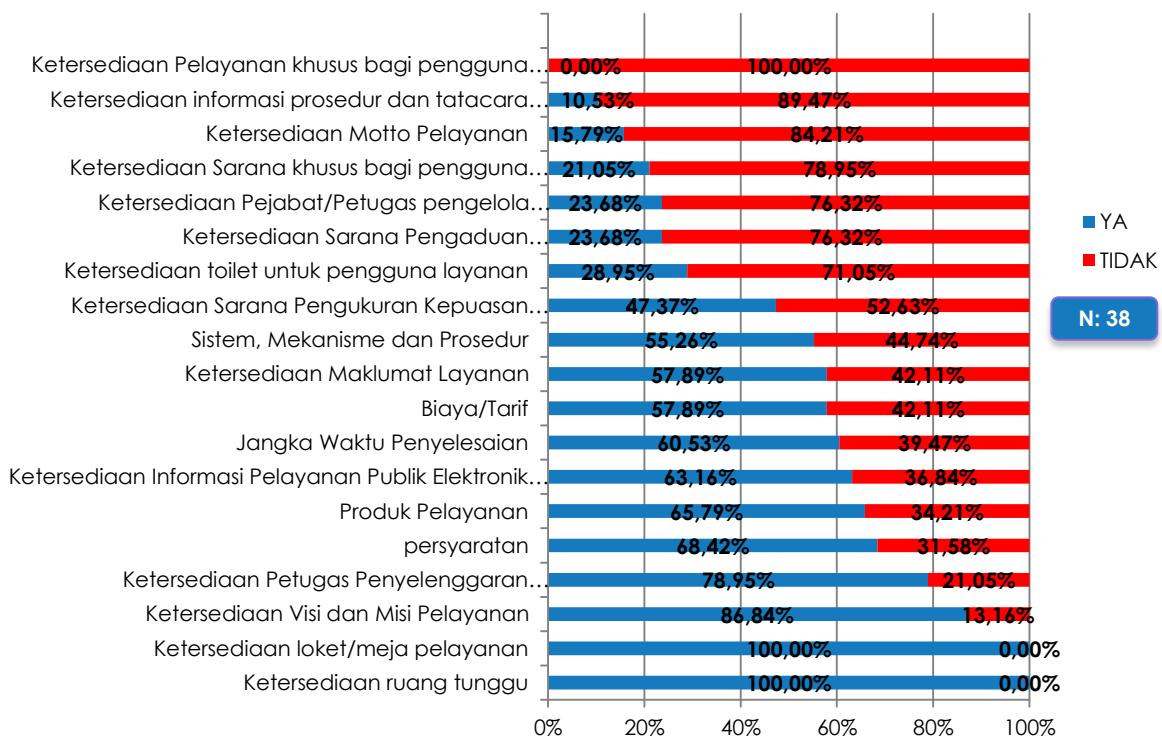
48. Pemerintah Kota Tangerang

Nilai Kepatuhan :	55,00
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Tangerang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 38 produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) SKPD, yaitu: (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, (5) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Sosial.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Tangerang disajikan dalam Grafik 6.50 sebagai berikut :

Grafik 6.50 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tangerang



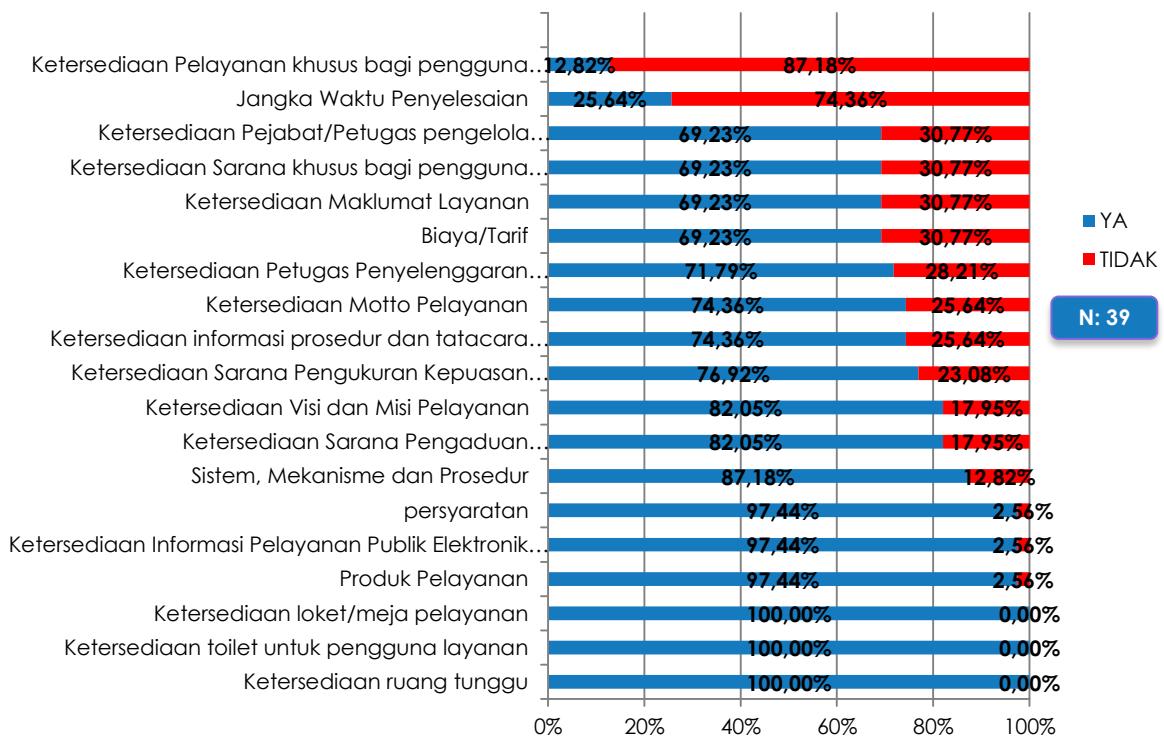
49. Pemerintah Kota Tangerang Selatan

Nilai Kepatuhan :	74,59
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Tangerang Selatan, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 39 produk pelayanan yang tersebar di 7 (tujuh) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup Daerah, (2) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kesehatan, (5) Dinas Pendidikan, (6) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Tangerang Selatan disajikan dalam Grafik 6.51 sebagai berikut :

Grafik 6.51 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tangerang Selatan



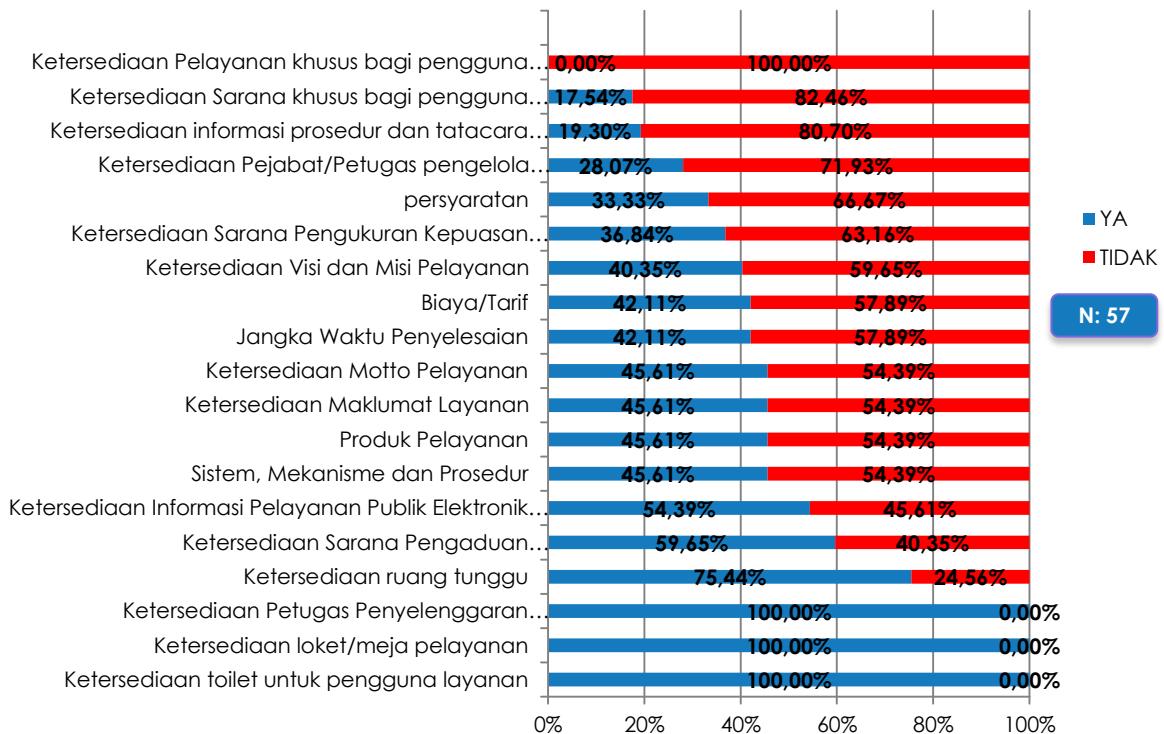
50. Pemerintah Kota Tanjung Pinang

Nilai Kepatuhan :	47,30
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Kota Tanjung Pinang, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 57 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Badan Perpustakaan Arsip dan Museum, (3) Dinas Kelautan Perikanan Pertanian Kehutanan dan Energi, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Kesehatan, (6) Dinas Pendidikan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Perindustrian Perdagangan Ekonomi Kreatif dan Penanaman Modal, (9) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, (10) Dinas Tata Kota dan Pengawasan Bangunan.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Tanjung Pinang disajikan dalam Grafik 6.52 sebagai berikut :

Grafik 6.52 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tanjung Pinang



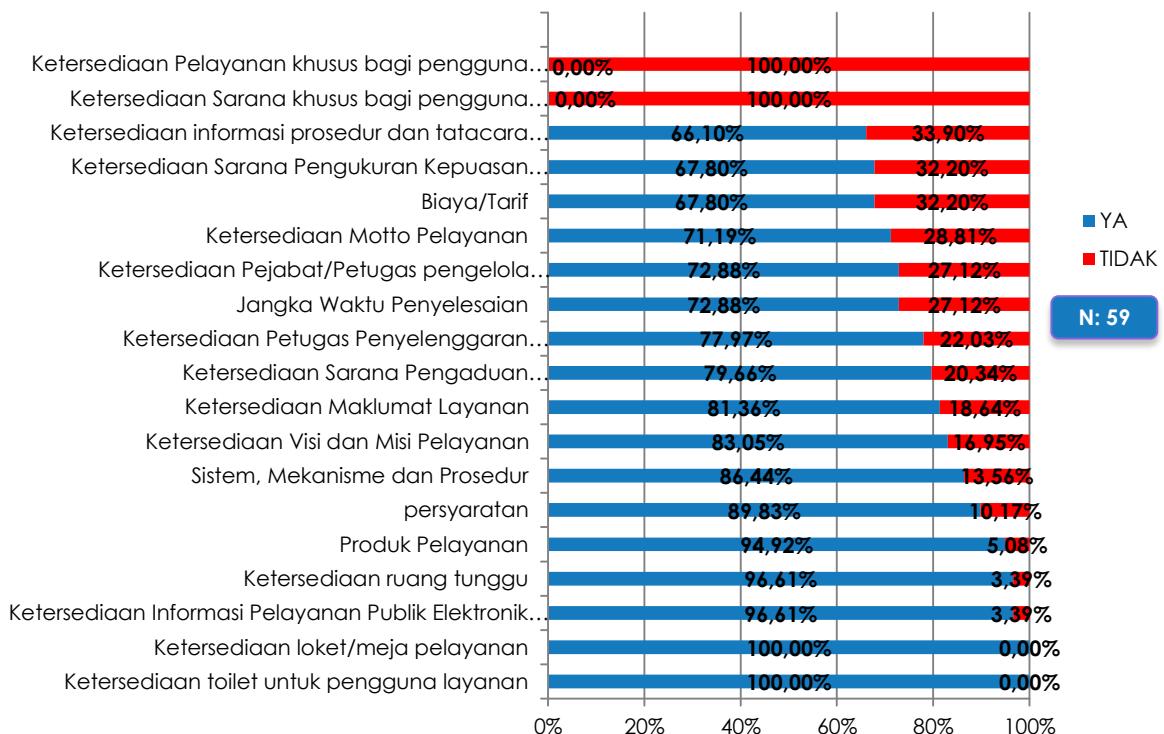
51. Pemerintah Kota Ternate

Nilai Kepatuhan :	78,75
Zona Kepatuhan :	Sedang

Di Pemerintah Kota Ternate, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) SKPD, yaitu: (1) Badan Lingkungan Hidup, (2) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (5) Dinas Koperasi dan UKM, (6) Dinas Pendidikan Nasional, (7) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, (8) Dinas Tata Kota dan Pertamanan, (9) Dinas Tenaga Kerja dan Sosial, (10) Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Ternate disajikan dalam Grafik 6.53 sebagai berikut :

Grafik 6.53 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Ternate



52. Pemerintah Kota Tidore Kepulauan

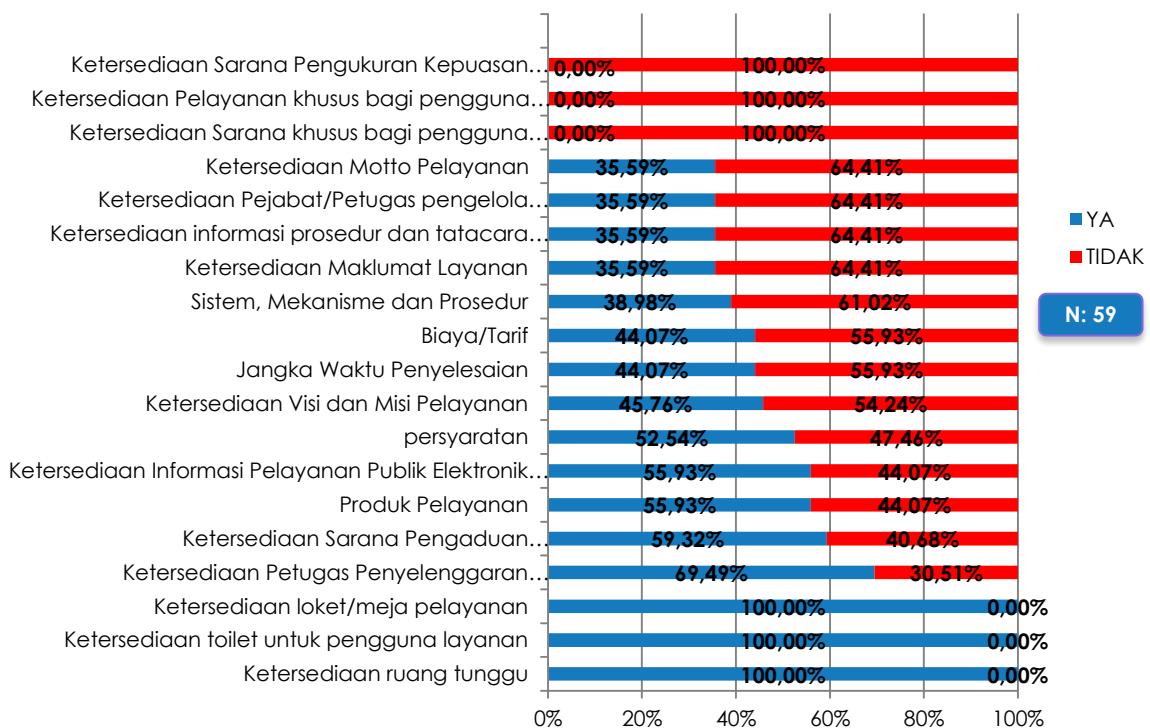
Nilai Kepatuhan :	47,58
Zona Kepatuhan :	Rendah

Di Pemerintah Kota Tidore Kepulauan, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 (lima puluh sembilan) produk pelayanan yang tersebar di 13 (tiga belas) SKPD, yaitu: (1) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (3) Dinas Kesehatan, (4) Dinas Pekerjaan Umum, (5) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, (6) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, (7) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM, (8) Dinas Pertambangan dan Energi, (9) Dinas Pertanian Perkebunan Kehutanan dan Ketahanan Pangan, (10) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (11) Dinas Tata Ruang dan Kebersihan, (12) Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, (13) Samsat.

Perhatian besar perlu diberikan oleh Pemerintah Kota Tidore Kepulauan bagi masyarakat berkebutuhan khusus dan sarana pengukuran kepuasan masyarakat. Wajah pelayanan publik akan semakin menggembirakan apabila ketiga Indikator penilaian tersebut dapat dipenuhi lebih baik lagi.

Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Tidore Kepulauan disajikan dalam Grafik 6.54 sebagai berikut :

Grafik 6.54 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Tidore Kepulauan



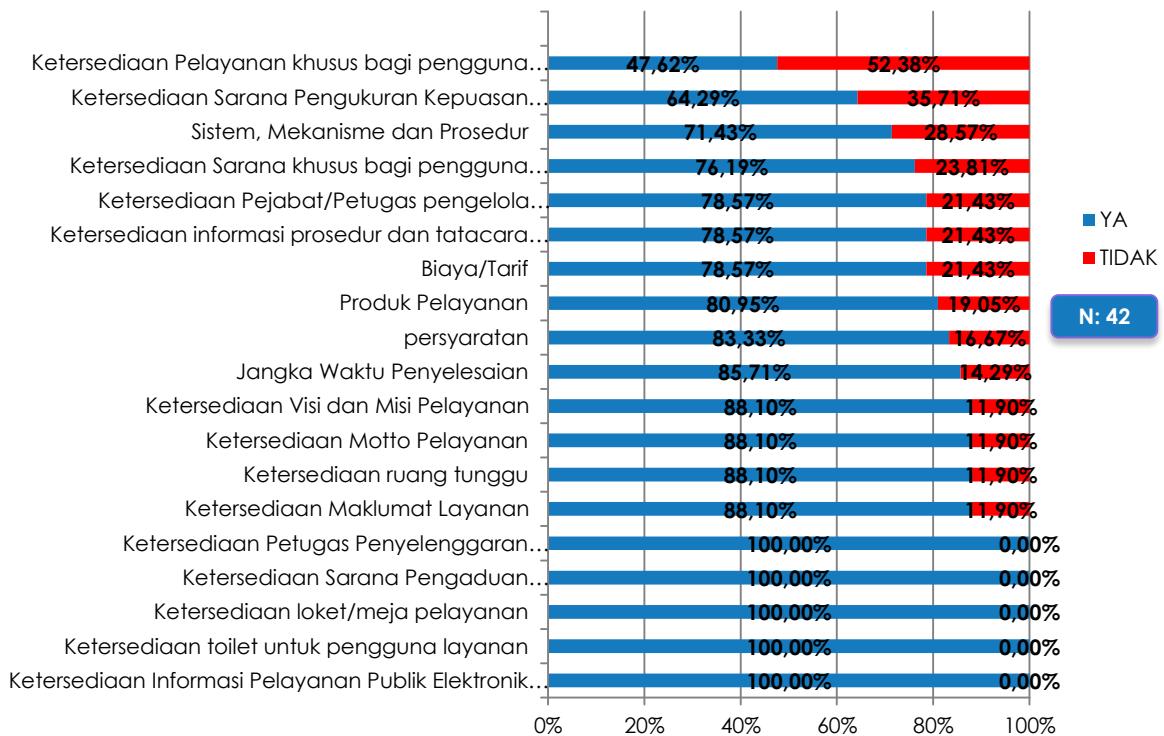
53. Pemerintah Kota Yogyakarta

Nilai Kepatuhan :	85,46
Zona Kepatuhan :	Tinggi

Di Pemerintah Kota Yogyakarta, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 42 (empat puluh dua) produk pelayanan yang tersebar di 9 (sembilan) SKPD, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Pemukiman dan Prasarana Wilayah, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Perhubungan, (6) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Pertanian, (7) Dinas Perizinan, (8) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, (9) Kantor Arsip dan Perpustakaan.

Secara umum, pemenuhan Variabel penilaian berada pada tingkat yang baik sehingga menempkan Pemerintah Kota Yogyakarta pada Zona Kepatuhan Hijau. Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kota Yogyakarta disajikan dalam Grafik 6.55 sebagai berikut :

Grafik 6.55 Indikator dan Variabel Kepatuhan Pemerintah Kota Yogyakarta





**OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA**

BAB VII



**ANALISIS KECENDERUNGAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN
PUBLIK OLEH KEMENTERIAN, LEMBAGA DAN PEMERINTAH DAERAH**

2016

Setiap kementerian dan lembaga yang memiliki unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai perintah UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya yang termaktub pada Bab V. Terdapat lebih dari 10 komponen standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan publik demi terciptanya kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat.

Dua aspek penting dari komponen standar pelayanan tersebut menyangkut: a) hak masyarakat mendapatkan informasi yang cepat dan transparan; b) hak masyarakat mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak. Ketersediaan informasi yang cepat dan transparan misalnya terkait dengan prosedur dan mekanisme pengurusan, persyaratan dokumen, biaya/tarif, jangka waktu penyelesaian, sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan informasi mengenai prosedur dan tata cara pengaduan. Sedangkan terkait fasilitas atau sarana adalah misalnya 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, ruang menyusui, dll).

A. Kecenderungan Kepatuhan Kemenerian

Hasil penelitian Ombudsman RI akan kepatuhan dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik di kementerian secara rerata menunjukkan tingkat kepatuhan rendah. Dari 25 (dua puluh lima) kementerian yang dinilai ditemukan :

- Sebesar 44% atau 11 kementerian termasuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Kesebelas Kementerian itu adalah: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Kementerian Riset dan Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, Kementerian Pertanian Republik Indonesia, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Kementerian Kehutanan dan Lingkungan Hidup Republik Indonesia, dan Kementerian Perindustrian Republik Indonesia.
- Sebesar 48% atau 12 Kementerian termasuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang. Keduabelas Kementerian itu adalah: Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Anak Republik Indonesia, Kementerian Pertahanan Republik Indonesia, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia, Kementerian Agama Republik Indonesia, Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia, dan Kementerian Sosial Republik Indonesia.
- Sebesar 8% atau 2 Kementerian termasuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Kedua Kementerian tersebut adalah: Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia dan Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi Republik Indonesia.

Tingkat kepatuhan yang rendah di lingkungan Kementerian pada tahun 2016 yang hanya mencapai 44% ini masih jauh dari capaian target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan target capaian kementerian tahun 2016 sebesar 80%.

Di lingkungan kementerian, dari 700 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti kaum difabel, ibu menyusui, manula, dsb. Indikator tersebut adalah ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, yang hanya terpenuhi sebesar 14,29% atau hanya 100 produk layanan.

Sebanyak 50,14% atau 351 produk layanan belum mempublikasikan tentang indikator tata cara dan mekanisme pengaduan, hal tersebut menjadi kontradiktif dengan semangat pengelolaan pengaduan yang mewajibkan seluruh unit layanan untuk mempublikasikan tentang sarana pengaduan dan bagaimana cara mengadu di tempat tersebut. Selain itu, 45,43 % atau 318 produk layanan belum menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

Ada tiga simpulan dari data hasil penelitian tersebut yakni:

1. Rendahnya ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. Hal ini menggambarkan rendahnya tingkat keberpihakan atau kepedulian penyelenggara layanan publik di kementerian terhadap hak aksesibilitas kaum berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, difabel).
2. Rendahnya ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan. Hal ini menunjukkan belum maksimalnya penyelenggara layanan dalam memberikan informasi yang transparan mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada pengguna layanan; dan
3. Minimnya ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan, yang menunjukkan keengganan penyelenggara layanan mengukur tingkat kinerja layanannya dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para pengguna layanan

Namun demikian banyak temuan temuan positif bahwa komponen standar pelayanan publik yang biasanya menjadi favorit pengguna layanan mendapat prosentasi yang cukup tinggi ketersediaan informasinya, yakni : a) ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik, b) ketersediaan sarana pengaduan dan c) ketersediaan persyaratan. Prosentasi tinggi juga diraih dalam hal fasilitas atau sarana yaitu : a) ruang tunggu, dan b) loket/meja layanan.

B. Kecenderungan Kepatuhan Lembaga

Hasil penelitian ORI akan kepatuhan dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik di lembaga secara rerata menunjukkan tingkat kepatuhan sedang, bahwa dari lima belas lembaga yang dinilai ditemukan :

- Sebesar 66,67 % atau 10 (sepuluh) lembaga termasuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Kesepuluh lembaga itu adalah : Badan Pusat Statistik (BPS), Badan Standarisasi Nasional (BSN), Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan TKI (BNP2TKI), Konsil Kedokteran Indonesia, Badan Tenaga Nuklir Nasional, Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), Perpustakaan

Nasional, Kepolisian Negara RI, Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI).

- Sebesar 20 % atau 3 (tiga) lembaga termasuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, yaitu: Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT), Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) dan Badan Narkotika Nasional (BNN); dan
- Sebesar 13,33 % atau 2 (dua) lembaga termasuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, yaitu: Badan Pengawas Tenaga Nuklir dan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) hanya termasuk zona merah, dengan predikat kepatuhan rendah.

Tingkat kepatuhan tinggi di lingkungan lembaga pada tahun 2016 yang mencapai 67 % ini telah berhasil melampaui capaian target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan target capaian lembaga tahun 2016 sebesar 35 %.

Dari penelitian di lembaga pada 323 produk layanan, terdapat temuan menarik terkait indikator pelayanan apa saja yang paling banyak tidak dipenuhi standarnya. Indikator tersebut terkait standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus dan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sebanyak 81,42 % atau 263 produk layanan di 15 lembaga belum mampu memberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Sedangkan Indikator ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui dll) masih sebanyak 42,11 % atau 136 produk layanan di lembaga yang belum memenuhi indikator tersebut.

Selanjutnya, sebanyak 57,59% atau 186 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 39,01 % atau 126 produk layanan yang tidak menyediakan pejabat/petugas pengelola pengaduan.

Ada tiga simpulan dari data hasil penelitian tersebut yakni:

1. Rendahnya tingkat keberpihakan atau kepedulian penyelenggara negara terhadap hak aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak). Kondisi tersebut menunjukkan masih kurangnya perhatian dalam pemenuhan standar pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat berkebutuhan khusus, padahal kebijakan-kebijakan yang mengharuskannya cukup banyak.

UU No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat misalnya mengatur bahwa pemerintah harus menjamin terpenuhinya hak masyarakat berkebutuhan khusus, termasuk aksesibilitas dalam pelayanan. Aksesibilitas menurut undang-undang tersebut merupakan kemudahan yang disediakan bagi difabel guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Maka kurang tersedianya sarana dan pelayanan khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus dalam mengakses pelayanan merupakan wujud dari kurangnya aksesibilitas tersebut.

Selanjutnya, kebijakan lain yang mengharuskan diperhatikannya 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.

Selain dua peraturan di atas, terdapat peraturan lain meskipun levelnya Peraturan Pemerintah (PP), yaitu Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat. Dalam PP tersebut sesungguhnya juga diatur dalam pasal 6 bahwa kesamaan kesempatan bagi penyandang cacat dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas.

2. Rendahnya ketersediaan informasi dan tata cara penyampaian pengaduan. Aduan, kritik dan saran dari pengguna layanan adalah masukan yang tak ternilai harganya untuk perbaikan pelayanan publik di Unit Pelayanan Publik. Kewajiban atas pemenuhan indikator ini secara tegas tertuang dalam UU 25/2009 dan Peraturan Presiden 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Rendahnya tingkat ketersediaan petugas/pejabat untuk mengelola pengaduan masyarakat, yang menunjukkan ketidaksiapan penyelenggara layanan dalam mengelola pengaduan pelayanan publik dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun demikian banyak temuan temuan positif dalam hal fasilitas atau sarana pelayanan mendapat prosentasi yang cukup tinggi, yakni adanya ketersediaan: a) ruang tunggu, b) loket/ meja pelayanan dan c) toilet.

C. Kecenderungan Kepatuhan Kepatuhan Pemerintah Provinsi

Hasil penelitian Ombudsman RI akan kepatuhan dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik di Pemerintah Provinsi secara rerata menunjukkan tingkat kepatuhan rendah, bahwa dari 33 (tiga puluh tiga) pemprov yang dinilai ditemukan :

- Sebesar 39,39% atau 13 pemprov termasuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 13 pemprov itu adalah: Provinsi Jawa Timur, Provinsi Kalimantan Timur, Provinsi Sulawesi Selatan, Provinsi Lampung, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Riau, Provinsi Kalimantan Selatan, Provinsi Bali, Provinsi Bengkulu, Provinsi Jawa Tengah, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Provinsi Sumatera Selatan dan Provinsi Kalimantan Tengah.
- Sebesar 39,39% atau 13 pemprov termasuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, yaitu: Provinsi Jawa Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur, Provinsi Sumatera Utara, Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Provinsi Papua Barat, Provinsi Sulawesi Barat, Provinsi Kepulauan Riau, Provinsi Sulawesi Tenggara, Provinsi Kalimantan Barat, Provinsi Sulawesi Tengah, Provinsi Sulawesi Utara dan Provinsi Aceh.
- Sebesar 21,21% atau 7 pemprov termasuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, yaitu: Provinsi Jambi, Provinsi Banten, Provinsi Maluku,

Provinsi Gorontalo, Provinsi DI Yogyakarta, Provinsi Maluku Utara dan Provinsi Papua.

Tingkat kepatuhan tinggi di tingkat Pemerintah Provinsi pada tahun 2016 yang mencapai 39,39% ini masih jauh dari capaian target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan target capaian tahun 2016 sebesar 70%.

Di tingkat Pemerintah Provinsi, dari 3101 produk layanan yang telah diteliti Ombudsman RI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan dan memberikan masukan/pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebanyak 65,91% atau 2.043 produk layanan di 33 Pemerintah Provinsi belum mampu menginformasikan pejabat atau petugas pengelolaan pengaduan 61,34% atau 1.902 produk layanan juga belum dapat menginformasikan maklumat/janji layanan yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan Publik. Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan juga masih sangat rendah karena hanya 57,76% atau 1.791 produk layanan.

Ada dua kesimpulan dari data hasil penelitian tersebut yakni: (1) rendahnya tingkat keterbukaan informasi pejabat pengaduan serta tata cara penyampaian pengaduan, hal ini sangat disayangkan karena dapat memungkinkan masyarakat atau pengguna layanan tidak mengetahui harus melapor atau mengadu kepada siapa jika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan publik atau bahkan mengadu kemana jika terjadi kecurangan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik; (2) kurangnya upaya penyelenggara dalam memberikan janji layanan yang seharusnya mampu ditepati oleh penyelenggara kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang berkualitas.

Selain itu temuan-temuan Ombudsman RI dalam penelitian tersebut juga ada beberapa temuan positif bahwa komponen standar pelayanan publik yang biasanya menjadi favorit pengguna layanan mendapat persentasi yang cukup tinggi dalam hal menyediakan sarana dan prasarana fasilitas, yakni : a) ketersediaan ruang tunggu, b) ketersediaan toilet untuk pengguna layanan, c) ketersediaan loket/meja pelayanan. Persentasi tinggi juga diraih dalam menginformasikan visi dan misi Unit Pelayanan Publik serta ketersediaan informasi pelayanan publik dalam bentuk elektronik maupun non elektronik.

D. Kecenderungan Kepatuhan Kepatuhan Pemerintah Kabupaten

Hasil penelitian ORI akan kepatuhan dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik di pemerintah kabupaten (pemkab) secara rerata menunjukkan tingkat kepatuhan rendah, bahwa dari 85 (delapan puluh lima) pemkab yang dinilai ditemukan :

- Sebesar 18 % atau 15 pemkab termasuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi tingkat kepatuhannya tinggi. Kelima belas pemkab itu adalah : Badung, Pinrang, Karang Asem, Timor Tengah Selatan, Kubu Raya, Agam, Aceh Tengah, Sumbawa, Tanah Laut, Pasuruan, Gianyar, Dairi, Bangka Tengah, Kapuas, Tanggamus;

- Sebesar 53% atau 45 pemkab termasuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, yaitu: Bangka, Lampung Selatan, Kediri, Langkat, Deli Serdang, Kudus, Serdang Berdagai, Majalengka, Mamuju, Garut, Majene, Bombana, Ogan Komering Ilir, Banjar, Mempawah, Pulang Pisau, Bantaeng, Belitung, Konawe, Polewali Mandar, Siak, Batang, Timor Tengah Utara, Lahat, Kutai Kartanegara, Bogor, Indragiri Hilir, Pasaman Barat, Bekasi, Sleman, Hulu Sungai Tengah, Lebong, Temanggung, Gunung Mas, Banyumas, Pidie, Bintan, Muaro Jambi, Muko-muko, Tanjung Jabung, Bengkulu Utara, Karimun, Donggala, Aceh Barat, Minahasa Tenggara; dan
- Sebesar 29 % atau 25 pemkab termasuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, yaitu: Konawe Selatan, Kupang, Ciamis, Parigi Moutong, Mamuju Utara, Tangerang, Kerinci, Maluku Tenggara, Bone, Halmahera Utara, Berau, Sigi, Buru, Gorontalo, Bone Bolango, Jayapura, Halmahera Tengah, Lombok Utara, Biak Numfor, Sambas, Maluku Tengah, Boalemo, Keerom, Manokwari, Kepulauan Yapen.

Tingkat kepatuhan tinggi di lingkungan pemkab pada tahun 2016 sebesar 18 % ini belum berhasil mencapai capaian target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan target capaian kabupaten tahun 2016 sebesar 20 %.

Di lingkungan pemkab, dari 4.497 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak kelompok *difabel* mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak, dan hak masyarakat memberikan masukan/pengaduan.

Sebanyak 92,12 % atau 4.143 produk layanan di 85 pemkab belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan 74,66% atau 3.357 produk layanan tidak menyediakan sarana kebutuhan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan lain-lain).

Sedangkan, berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 2.791 atau 62,07 % produk layanan yang tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan sebanyak 57,22% atau 2.573 produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Ada tiga simpulan dari data hasil penelitian tersebut yakni:

1. Rendahnya ketersediaan pelayanan khusus dan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan lain-lain). Hal ini menunjukkan rendahnya tingkat keberpihakan atau kepedulian penyelenggara layanan di pemerintah kabupaten terhadap hak aksesibilitas kaum berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, *difabel*).
2. Minimnya ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan, yang menunjukkan keengganan penyelenggara layanan mengukur tingkat kinerja layanannya dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para pengguna layanan; dan
3. Rendahnya ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan. Hal ini menunjukkan belum maksimalnya penyelenggara layanan dalam memberikan informasi yang transparan mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada pengguna layanan.

Namun demikian banyak temuan temuan positif bahwa Sarana dan Prasarana layanan mendapat prosentasi yang cukup tinggi, yakni : a) ketersediaan toilet untuk pengguna layanan, b) ketersediaan loket/meja pelayanan, serta c) ketersediaan ruang tunggu. Komponen standar pelayanan publik yang biasanya menjadi favorit pengguna layanan mendapat prosentasi yang cukup tinggi ketersediaan informasinya, yakni : a) produk layanan, b) sistem, mekanisme dan prosedur, dan c) persyaratan.

E. Kecenderungan Kepatuhan Kepatuhan Pemerintah Kota

Hasil penelitian ORI akan kepatuhan dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik di pemerintah (pemkot) secara rerata menunjukkan tingkat kepatuhan rendah. Hasil penelitian yang ditampilkan secara rinci dalam Bab VI merupakan representasi pemenuhan standar pelayanan yang dinilai dari 2.841 (dua ribu delapan ratus empat puluh satu) produk pelayanan yang diselenggarakan Pemerintah Kota. Produk pelayanan tersebut menjadi objek penilaian kepatuhan oleh Ombudsman RI tahun 2016. Secara umum, produk-produk tersebut telah disajikan secara optimal oleh Pemerintah Kota kepada masyarakat melalui penyediaan sarana dan prasarana pada kantor-kantor Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Bahwa dari 55 (lima puluh lima) pemkot yang dinilai ditemukan :

- Sebesar 29% atau 16 pemkot termasuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi tingkat kepatuhannya tinggi. Keenambelas pemkot itu adalah : Pontianak, Banjarmasin, Surabaya, Lampung, Padang, Padang Panjang, Bima, Semarang, Denpasar, Bandung, Singkawang, Yogyakarta, Depok, Medan, Metro dan Bekasi.
- Sebesar 56% atau 31 pemkot termasuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, yaitu: Banjarbaru, Pekanbaru, Ternate, Lubuklinggau, Banda Aceh, Kendari, Kupang, Samarinda, Manado, Sukabumi, Tangerang Selatan, Palembang, Balikpapan, Pangkal Pinang, Dumai, Palopo*, Blitar, Ambon, Palangka Raya, Palu, Bogor, Malang, Mataram, Prabumulih, Surakarta, Bitung, Tangerang, Makassar*, Batam, Salatiga dan Cilegon.
- Sebesar 15 % atau 8 pemkot termasuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, yaitu: Kotamobagu, Tidore Kepulauan, Tanjung Pinang, Pemerintah Kota Jayapura, Jambi, Bengkulu, Serang dan Gorontalo.

Walau demikian, tingkat kepatuhan tinggi di lingkungan pemkot pada tahun 2016 yang baru mencapai 29 % ini telah berhasil melampaui capaian target sasaran RPJMN 2015 - 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan target capaian kota tahun 2016 sebesar 20 %.

Variabel Sarana dan Prasarana yang dipenuhi oleh Pemerintah Kota dalam penilaian kepatuhan kali ini menunjukkan hasil yang menggembirakan. Ketiga Indikator dalam Variabel tersebut; Ketersediaan Loket/Meja Pelayanan, Ketersediaan Ruang Tunggu serta Ketersediaan Toilet untuk Pengguna Layanan, dipenuhi dengan sangat baik oleh unit-unit penyelenggara pelayanan. Tingkat pemenuhan Variabel tersebut berada pada kisaran 95% (sembilan puluh lima persen).

Tiga Indikator berikutnya yang memiliki tingkat pemenuhan tinggi adalah tersedianya petugas yang menggunakan atribut, visi dan misi yang dipampang serta disediakannya

informasi pelayanan publik baik secara elektronik maupun non-elektronik. Nilainya berada pada kisaran lebih dari 80% (delapan puluh persen). Hal ini menggambarkan kemauan Pemerintah Kota untuk memberikan kepastian pelayanan melalui petugas yang berwenang, kemauan untuk menyatakan arah pelayanan oleh penyelenggara pelayanan dan kemauan untuk menjelaskan hal-hal yang diperlukan bagi pengguna pelayanan publik di Kota masing-masing.

Pada sisi lain, Pemerintah Kota tampaknya perlu meningkatkan keberpihakan bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Berdasarkan Indikator Ketersediaan Pelayanan Khusus bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus (lansia, ibu hamil, difabel), tingkat pemenuhan sebesar lebih kurang 10% (sepuluh persen). Selain itu, sebesar 57,02% atau 1620 produk layanan belum mampu menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, ruang bermain anak, dll) jelas menunjukkan rendahnya perhatian kepada masyarakat berkebutuhan khusus yang membutuhkan pelayanan publik.

Pelayanan yang dimaksud disini adalah kegiatan pemenuhan pelayanan publik secara khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus yang dilaksanakan oleh Pejabat atau Petugas pada tingkat Pemerintah Kota. Walaupun dalam tahun ini ketersediaan sarana bagi pengguna tersebut telah dipenuhi untuk lebih dari 40% (empat puluh persen) produk pelayanan yang dinilai, akan tetapi para pengguna layanan berkebutuhan khusus akan sangat menikmati pelayanan publik yang mudah dan cepat apabila Pemerintah Kota menyediakan keistimewaan pelayanan bagi mereka.

Sedangkan untuk indikator sarana pengukuran kepuasan pelanggan yang seharusnya disediakan oleh SKPD masih sebesar 55,02 % yang belum memenuhinya. Selain itu, berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 1402 atau 49,35 % produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Ada tiga simpulan dari data hasil penelitian tersebut yakni:

1. Rendahnya rendahnya ketersediaan pelayanan khusus dan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Hal ini menunjukkan rendahnya tingkat keberpihakan atau kepedulian penyelenggara layanan di pemerintah kabupaten terhadap hak aksesibilitas kaum berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, difabel);
2. Minimnya ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan, hal ini menandakan keengganan penyelenggara layanan mengukur tingkat kinerja layanannya dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para pengguna layanan; dan
3. Rendahnya ketersediaan prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan. Hal ini menunjukkan belum maksimalnya penyelenggara layanan dalam memberikan informasi yang transparan mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada pengguna layanan.

Namun demikian banyak temuan temuan positif bahwa komponen standar pelayanan publik yang mendapat prosentasi tinggi dalam hal fasilitas atau sarana yang disediakan oleh SKPD di pemkot, yakni : a) ketersediaan loket/ meja pelayanan, b) ketersediaan toilet

untuk pengguna layanan, dan c) ketersediaan ruang tunggu. Prosentasi tinggi juga diraih dalam hal : a) ketersediaan petugas penyelenggara menggunakan id card, b) ketersediaan visi dan misi pelayanan, c) ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau non elektronik.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB VIII



**ANALISIS PERBANDINGAN HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR
PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2015 DAN TAHUN 2016**

2016

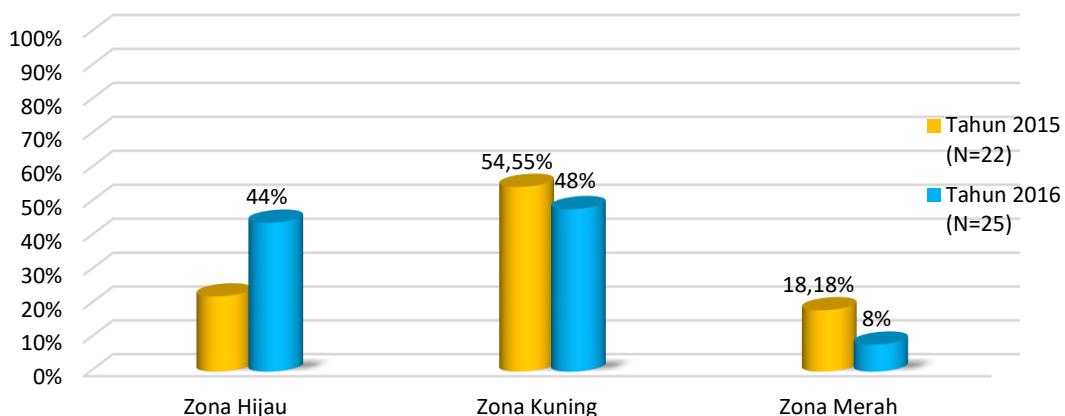
Penilaian Kepatuhan oleh Ombudsman RI telah dilaksanakan selama kurun waktu 3 (tiga) tahun berturut-turut sejak tahun 2013. Dalam perkembangannya, jumlah sampel dan lokasi penilaian berubah dan bertambah baik di Pemerintah Pusat maupun di Pemerintah Daerah. Perubahan tersebut terjadi dikarenakan Ombudsman RI menyesuaikan database daftar produk layanan yang diberikan UPP / SKPD, yang mana Ombudsman RI hanya mengambil sampel penilaian yang berfokus pada pelayanan administrasi. Selain jumlah sampel penilaian yang berubah, jumlah lokasi juga bertambah. Hal itu bertujuan agar penyelenggara layanan di Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dapat seluruhnya patuh terhadap kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terlepas dari jumlah sampel dan lokasi penilaian yang berubah dan bertambah dalam penilaian kepatuhan, analisis di bawah ini bermaksud menggambarkan perubahan zonasi dan Indikator pada tahun 2015 dan 2016. Di bawah ini adalah analisis perbandingan zonasi dan Indikator di lingkup Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

A. Lingkup Kementerian

1. Analisis Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2015 dengan Tahun 2016

Grafik 8.1 Perbandingan Zonasi Kementerian Tahun 2015 dengan Tahun 2016

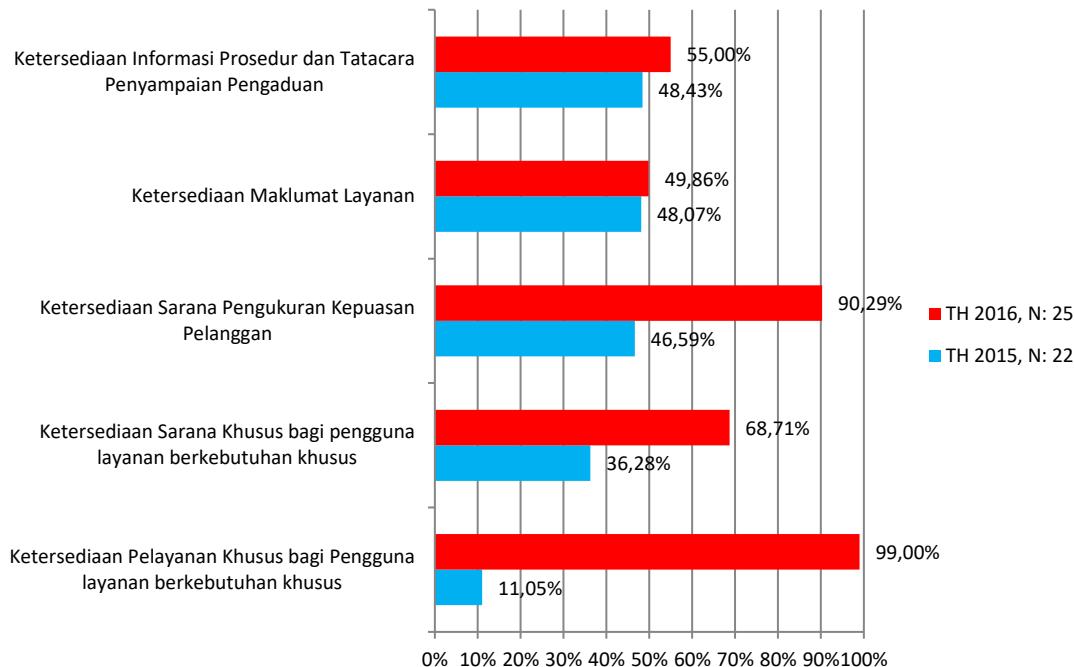


Pada tahun 2016, Kementerian menunjukkan peningkatan hasil tingkat kepatuhan yang sangat signifikan dengan dapat dilihat dari peningkatan jumlah zona hijau yang kenaikannya mencapai 100% yaitu dari 22,27% di tahun 2015 menjadi 44% di tahun 2016. Perbedaan yang signifikan juga terjadi pada zona merah, yang pada tahun sebelumnya terdapat 18,18% sementara di tahun 2016 ini hanya menjadi 8% kementerian yang masuk kedalam zona merah.

Sedangkan perbedaan yang tidak terlihat yaitu pada zona kuning, kementerian yang mendapat zona kuning pada tahun 2015 sebesar 54,55% sementara untuk di tahun 2016 sebesar 48%. Meskipun tingkat kepatuhan kementerian untuk zona kuning menurun namun perbedaannya tidak terlalu besar.

2. Analisis Perbandingan Indikator Kementerian Tahun 2015 dengan Tahun 2016

Grafik 8.2 Perbandingan Indikator Kementerian Tahun 2015 dengan Tahun 2016



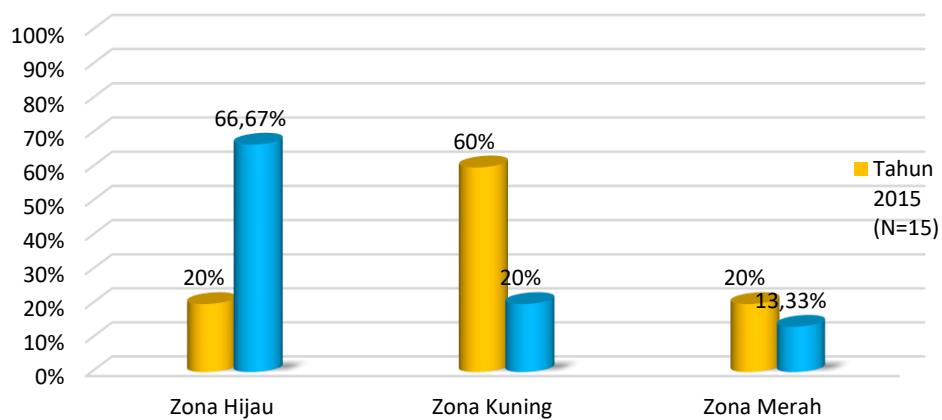
Grafik di atas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang sangat signifikan pada indikator ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Dari 11,05% di tahun 2015 naik menjadi 99% di tahun 2016. Untuk ketersediaan sarana khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus meningkat dari 36,28% di tahun 2015 menjadi 68,71% di tahun 2016. Hal ini menandakan bahwa tingkat kepedulian Kementerian terhadap pengguna berkebutuhan khusus sangat baik, Kementerian telah memperbaiki tingkat pelayanannya, khususnya pelayanan terhadap pengguna berkebutuhan khusus. Kenaikan signifikan juga terjadi pada indikator sarana pengukuran kepuasan pelanggan, di tahun 2015 sebesar 46,59% meningkat menjadi 90,29% di tahun 2016. Kementerian sepertinya sudah mengetahui bahwa dengan adanya sarana pengukuran kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator untuk mengetahui bagaimana tingkat maupun kualitas pelayanan Penyelenggara kepada pengguna layanan.

Sementara itu, perbedaan pada yang terjadi pada indikator ketersedian maklumat layanan dan ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan masih relatif sama pada tahun 2015 dan di tahun 2016.

B. Lingkup Lembaga

1. Analisis Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2015 dengan Tahun 2016

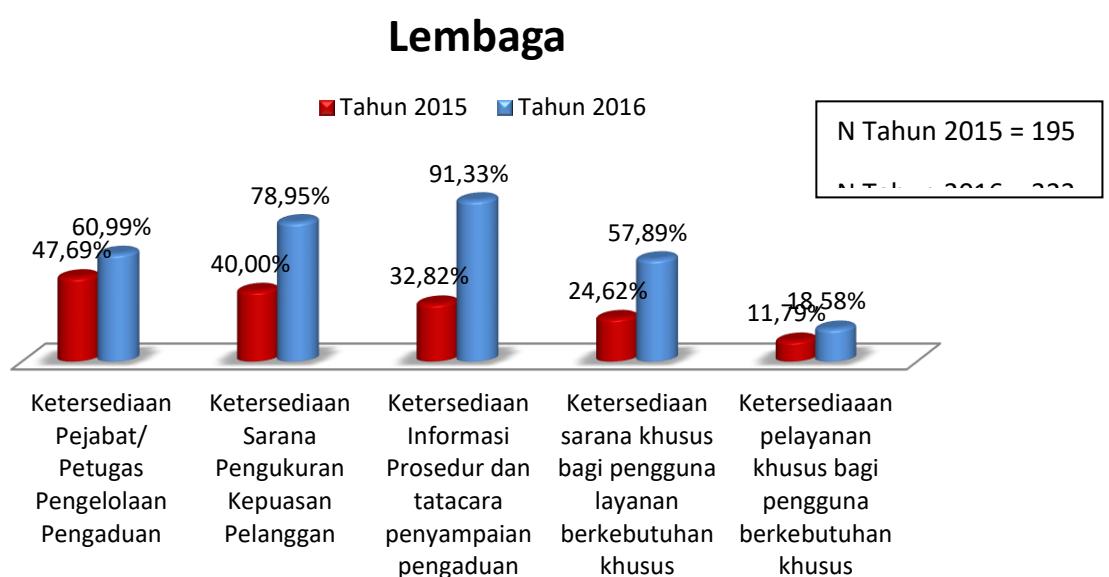
Grafik 8.3 Perbandingan Zonasi Lembaga Tahun 2015 dengan Tahun 2016



Berdasarkan hasil Penilaian Kepatuhan di tingkat Lembaga pada tahun 2015 dan 2016 menunjukkan terdapat peningkatan tingkat kepatuhan yang cukup signifikan pada zona hijau. Dari 20% pada tahun 2015, lalu peningkatan cukup signifikan pada zona hijau di angka 66,67%. Pada zona kuning/ sedang, terdapat penurunan sebesar 40%. Penurunan juga terjadi pada lembaga yang masuk zona merah yaitu sebesar 7%.

2. Analisis Perbandingan Indikator Lembaga Tahun 2015 dengan Tahun 2016

Grafik 8.4 Perbandingan Indikator Lembaga Tahun 2015 dengan Tahun 2016

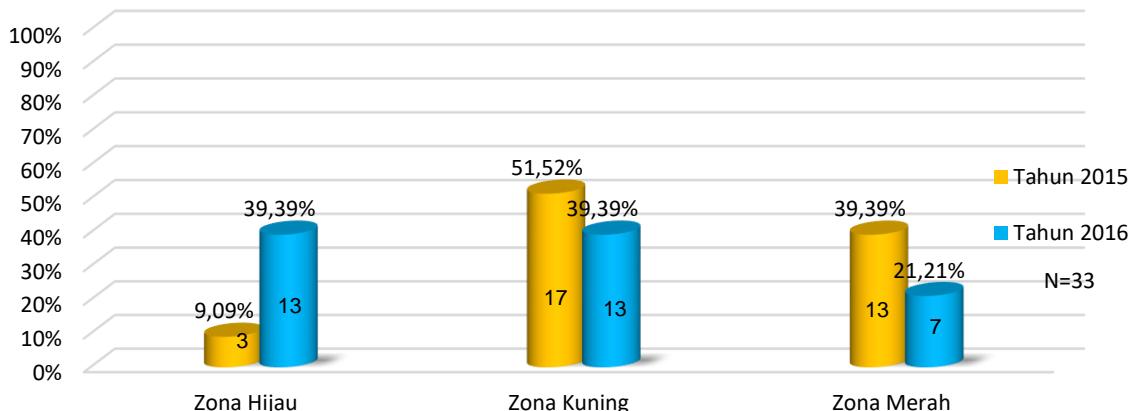


Perbandingan diambil dari indikator yang pada tahun 2015 prosentase pemenuhannya di bawah 50%, yaitu terdapat 5 (lima) indikator. Dari kelima indikator di atas, terjadi kenaikan prosentase pemenuhan lembaga atas kepatuhan terhadap komponen standar pelayanan publik. Walaupun menunjukkan angka kenaikan, namun berdasarkan hasil analisis data oleh Ombudsman, kelima indikator di atas tetap berada di 5 (lima) indikator terbawah, baik pada tahun 2015 maupun tahun 2016. Yang menarik adalah terdapat 2 (dua) indikator terbawah yang stagnan dari tahun 2015 dan tahun 2016 yaitu ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. Kondisi tersebut menunjukkan masih kurangnya perhatian dalam pemenuhan standar pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat berkebutuhan khusus. Maka dari itu, lembaga agar segera mengimplementasikan indikator yang belum terpenuhi.

C. Lingkup Provinsi

1. Analisis Perbandingan Zonasi Pemerintah Provinsi Tahun 2015 dengan Tahun 2016

Grafik 8.5 Perbandingan Zonasi Pemerintah Provinsi Tahun 2015 dengan Tahun 2016



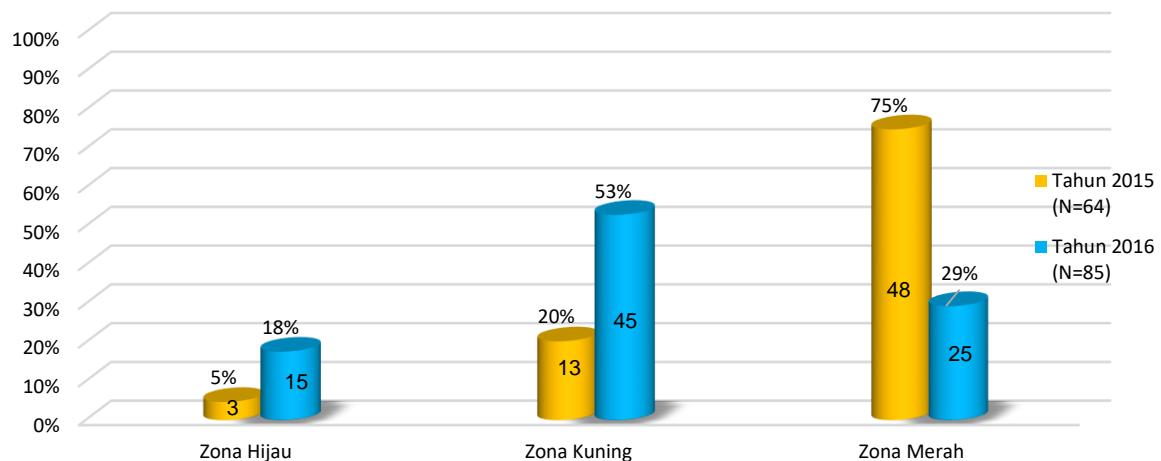
Pada grafik di atas menggambarkan peningkatan zonasi penilaian kepatuhan tingkat Pemerintah Provinsi yang signifikan. Pada tahun 2015 hanya 3 Provinsi yang berada pada zona hijau yaitu Provinsi Jawa Timur, Provinsi Sulawesi Selatan dan Provinsi Kalimantan Barat. 3 Pemerintah Provinsi tersebut dapat mempertahankan nilai yang sudah diraih pada tahun 2015 dengan menunjukkan hasil yang sama pada tahun 2016. Namun pada tahun 2016 Provinsi-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 2016. 10 Pemerintah Provinsi tersebut adalah Provinsi Kalimantan Timur, Provinsi Lampung, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Riau, Provinsi Bali, Provinsi Bengkulu, Provinsi Jawa Tengah, Provinsi Bangka Belitung, Provinsi Sumatera Selatan dan Provinsi Kalimantan Tengah.

Dari 13 Pemerintah Provinsi yang mendapatkan predikat kepatuhan tinggi, Provinsi Bengkulu dan Provinsi Kalimantan Tengah dapat dikatakan memiliki usaha serta kepedulian yang tinggi dari pemerintah setempat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, hal ini ditunjukkan dari perubahan nilai yang sangat tinggi dari tahun 2015 Provinsi Kalimantan Tengah mendapatkan nilai 45,81(zona merah) dan pada tahun 2016 mendapatkan nilai 80,53(zona hijau). Begitu juga dengan Provinsi Bengkulu pada tahun 2015 mendapatkan nilai 27,00(zona merah) dan pada tahun 2016 mendapatkan nilai 83,52(zona hijau). Adapun Provinsi Nusa Tenggara Timur dan Provinsi Papua Barat yang mendapatkan nilai merah pada tahun 2015, namun pada tahun 2016 kedua provinsi tersebut memiliki perubahan yang cukup bagus. Hal ini ditunjukkan Provinsi Nusa Tenggara Timur dari nilai 20,58(zona merah) pada tahun 2015 menjadi 79,59(zona kuning) di tahun 2016. Dan Provinsi Papua Barat dari nilai 10,00(zona merah) pada tahun 2015 menjadi 72,17(zona kuning) di tahun 2016. Walaupun tidak menadapatkan zona hijau namun perbedaan nilai yang diperoleh pada tahun 2015 dan 2016 oleh kedua provinsi tersebut menunjukkan usaha yang sangat bagus dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ditempatnya masing-masing.

D. Lingkup Kabupaten

1. Analisis Perbandingan Zonasi Pemerintah Kabupaten 2015 dengan Tahun 2016

Grafik 8.6 Perbandingan Zonasi Pemerintah Kabupaten Tahun 2015 dengan Tahun 2016

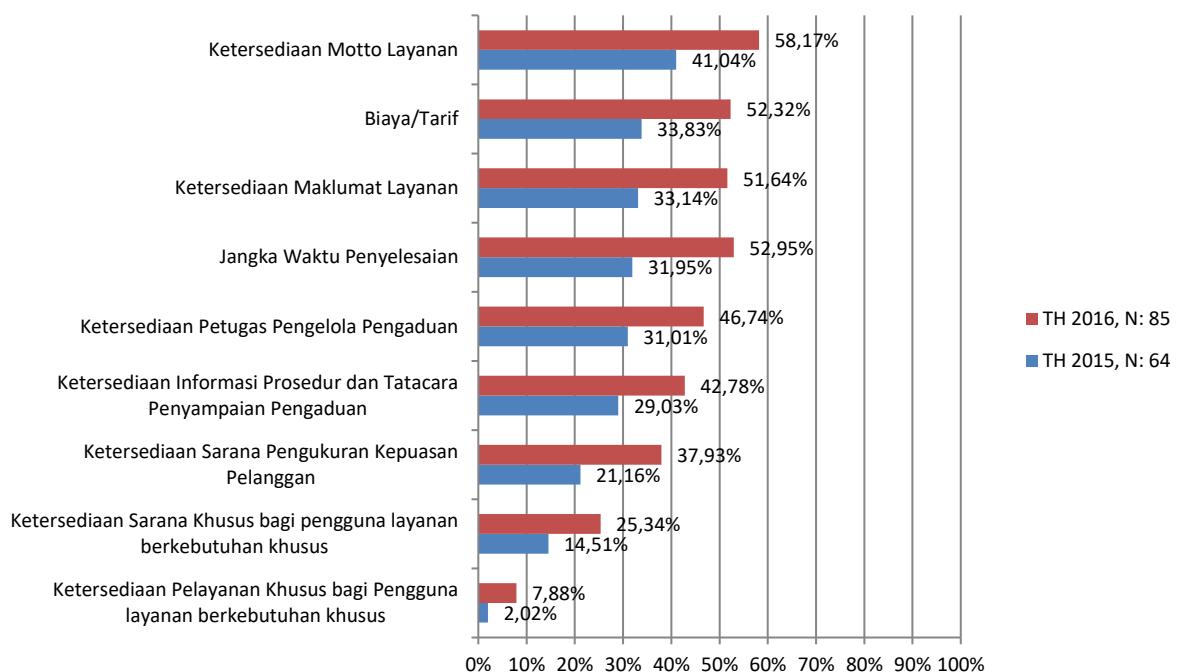


Hasil observasi kepatuhan Ombudsman RI pada tahun 2016, Pemerintah Kabupaten menunjukkan peningkatan hasil tingkat kepatuhan yang sangat signifikan dengan dapat dilihat dari peningkatan jumlah zona hijau yang kenaikannya mencapai 100% yaitu dari 5% di tahun 2015 menjadi 18% di tahun 2016. Perbedaan yang signifikan juga terjadi pada zona merah, yang pada tahun sebelumnya terdapat 75% sementara di tahun 2016 ini hanya menjadi 29% Pemerintah Kabupaten yang masuk kedalam zona merah.

Sementara itu, perbedaan pada zona kuning juga terlihat sangat signifikan, Pemerintah Kabupaten yang mendapat zona kuning pada tahun 2015 sebesar 20% sedangkan untuk di tahun 2016 sebesar 53%.

2. Analisis Perbandingan Indikator Pemerintah Kabupaten 2015 dengan Tahun 2016

Grafik 8.7 Perbandingan Indikator Pemerintah Kabupaten Tahun 2015 dengan Tahun 2016



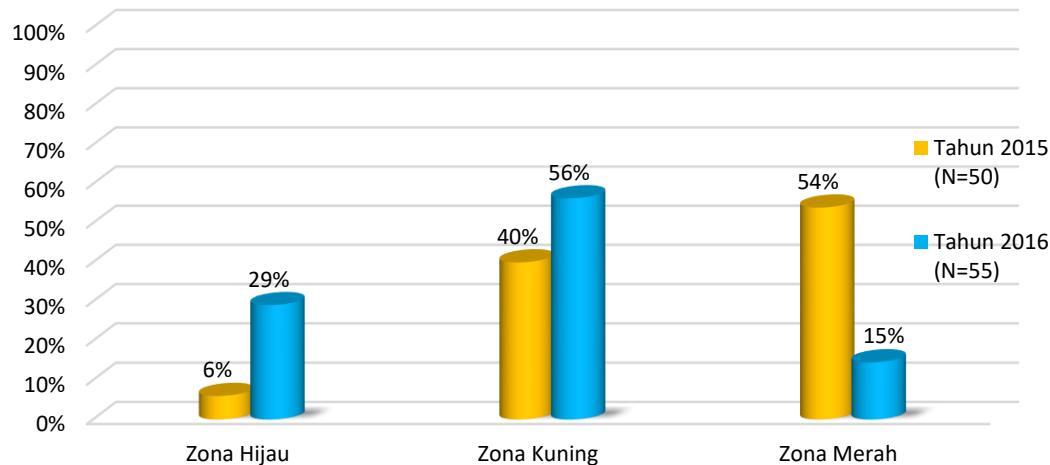
Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang sangat signifikan pada indikator ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Dari 2,02% di tahun 2015 naik menjadi 7,88% di tahun 2016. Kemudian juga untuk ketersediaan sarana khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus meningkat dari 14,51% di tahun 2015 menjadi 25,34% di tahun 2016. Hal ini menandakan bahwa tingkat kepedulian Pemerintah Kabupaten terhadap pengguna berkebutuhan khusus sangat baik, Pemerintah Kabupaten telah memperbaiki tingkat pelayanannya khususnya pelayanan terhadap pengguna berkebutuhan khusus.

Sementara itu, perbedaan pada yang terjadi pada indikator ketersediaan motto layanan, ketersediaan Biaya/tarif dan ketersediaan maklumat layanan, jangka waktu penyelesaian masih relatif sama pada tahun 2015 dan di tahun 2016.

E. Lingkup Kota

1. Analisis Perbandingan Zonasi Pemerintah Kota Tahun 2015 dengan Tahun 2016

Grafik 8.8 Perbandingan Zonasi Pemerintah Kota Tahun 2015 dengan Tahun 2016



Pemerintah Kota menunjukkan perbaikan tingkat kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Penilaian yang dilakukan Ombudsman RI pada tahun 2016 menampilkan perubahan positif yang dilakukan Pemerintah Kota di Republik Indonesia.

Perbaikan menggembirakan diperlihatkan oleh Pemerintah Kota yang memperoleh Predikat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau). Semakin banyak unit-unit pelayanan yang menyumbang perbaikan tingkat kepatuhan sehingga terjadi perubahan prosentase, dari sebelumnya berada pada tingkat 6% (enam persen) menjadi 29% (dua puluh sembilan persen).

Zona Kuning merupakan zona dimana penyelenggara pelayanan publik perlu mewaspadai pelayanan mereka kepada masyarakat. Predikat Kepatuhan Sedang belum berarti bahwa Pemerintah Kota telah cukup melayani masyarakatnya. Dalam Zona ini senantiasa diperlukan evaluasi mendalam terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan sehingga penyelenggara pelayanan publik berhasil keluar dari Zona Merah, akan tetapi sesungguhnya amanat Undang-undang belum seluruhnya diaplikasikan demi pelayanan kepada masyarakat.

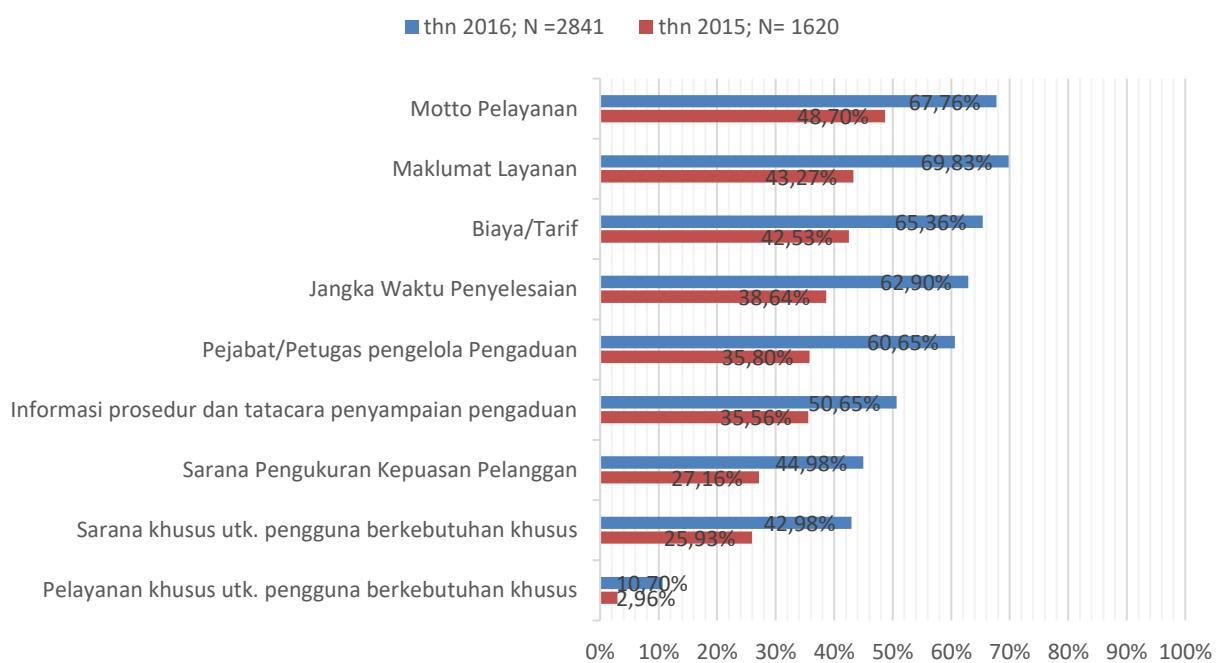
Hasil penilaian kepatuhan tahun 2016 menunjukkan peningkatan sebesar 16% (enam belas persen) bagi Pemerintah Kota yang masuk ke dalam Zona Kuning apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut memang lebih kecil apabila dibandingkan dengan peningkatan prosentase penyelenggara pelayanan yang berada dalam Zona Hijau sebesar 23% (dua puluh tiga persen), namun tingkat

kewaspadaan dan kemauan untuk terus-menerus melakukan evaluasi seyogyanya tidak boleh kendur. Masyarakat senantiasa mengharapkan agar dimasa yang akan datang tidak ada lagi Pemerintah Kota yang memperoleh Predikat Kepatuhan Sedang, melainkan seluruhnya dapat berada dalam Zona Hijau.

Apresiasi tak boleh dilupakan bagi Pemerintah Kota yang dalam tahun 2016 ini masih memperoleh Predikat Kepatuhan Rendah di Zona Merah. Kemauan pejabat di tingkat Kota untuk semakin meningkatkan pemenuhan terhadap standar pelayanan publik menunjukkan hasil sangat menggembirakan. Terjadi penurunan prosentase yang memperoleh predikat rendah, dari sebelumnya (tahun 2015) sebesar 54% (lima puluh empat persen) menjadi setingkat 15% (lima belas persen). Perbaikan ini paling tidak menunjukkan perbaikan kesadaran masing-masing pejabat di tingkat kota dalam meningkatkan perbaikan pelayanan publik

2. Analisis Perbandingan Indikator Pemerintah Kota Tahun 2015 dengan Tahun 2016

Grafik 8.9 Perbandingan Indikator Pemerintah Kota Tahun 2015 dengan Tahun 2016



Perbandingan dalam gambar di atas hanya mengambil 9 (sembilan) Indikator yang dalam penilaian kepatuhan tahun 2015 masih berada dibawah kisaran 50% (lima puluh persen). Pemenuhan dibawah 50% menunjukkan bahwa masih terbuka ruang perbaikan bagi Pemerintah Kota untuk memenuhi standar pelayanan publik sesuai amanat Undang-undang.

Secara umum terlihat kemauan Pemerintah Kota untuk memperbaiki pemenuhan standar pelayanan publik melalui pemenuhan Indikator-indikator penilaian. Dari kedelapan Indikator yang tersusun dari atas ke bawah dalam gambar di atas, rata-rata peningkatan jumlah Produk pelayanan yang memenuhi Indikator adalah sekitar 20% (dua puluh persen). Dengan jumlah produk pelayanan yang lebih besar diteliti dalam tahun 2016 ini ($N = 2841$), peningkatan prosentase pemenuhan sebesar itu dapat diartikan bahwa semakin banyak produk pelayanan di tingkat Pemerintah Kota memiliki tingkat kepatuhan sesuai ketentuan dalam bidang pelayanan publik.

Perhatian perlu diberikan bagi Variabel Pelayanan Khusus, terutama pada Indikator Pelayanan Khusus untuk Pengguna Pelayanan Berkebutuhan Khusus. Pemerintah Kota diharapkan menggali lebih dalam mengenai arti pentingnya suatu pelayanan ‘istimewa’ bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Tidak terlalu berlebihan apabila kepada golongan masyarakat yang demikian diberikan suatu kemewahan pelayanan saat mereka mengurus produk-produk pelayanan di unit pelayanan publik.

Bantuan yang diberikan oleh petugas dalam rangka penyelesaian kebutuhan akan akan produk bagi masyarakat berkebutuhan khusus akan melengkapi pemenuhan Indikator Tersedianya Sarana Khusus bagi Pengguna Pelayanan Berkebutuhan Khusus yang dalam tahun 2016 ini telah berada pada kisaran 42% (empat puluh dua persen). Diharapkan bahwa kesadaran Pemerintah Kota atas Pelayanan Khusus tersebut dapat memperbaiki tampilan produk-produk pelayanan publik yang selama dua tahun penilaian oleh Ombudsman RI pemenuhan atas Indikatornya masih berada pada kisaran dibawah 10% (sepuluh persen).



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB IX



**POKOK-POKOK REKOMENDASI UNTUK PEMENUHAN KEPATUHAN TERHADAP
STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

2016

Hasil penelitian kepatuhan standar pelayanan publik di Kementerian/Lembaga, dan Pemerintah Daerah belum menunjukkan peningkatan signifikan. Secara rerata masih menunjukkan tingkat Kepatuhan Rendah. Hanya di lingkungan Lembaga yang berhasil meraih satu tingkat di atasnya, yaitu Kepatuhan Sedang. Mempertimbangkan kondisi tersebut, 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

 www.ombudsman.go.id

 @OmbudsmanRI