



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN BUKU II



HASIL PENILAIAN KOMPETENSI PENYELENGGARA LAYANAN

2016



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN BUKU II



HASIL PENILAIAN KOMPETENSI PENYELENGGARA LAYANAN

2016

TIM PENYUSUN

| | |
|------------------|--|
| Pengarah | : 1. Prof. Amzulian Rifai, SH., LL.M., 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 |

DAFTAR ISI

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya, maka Ombudsman Republik Indonesia telah menyelesaikan Laporan Hasil Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan Tahun 2016.

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

Laporan Hasil Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan Tahun 2016 disusun dengan mengacu kepada hasil wawancara penyelenggara layanan dan pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan. Terlepas dari berbagai kekurangan yang masih perlu diperbaiki, kami berharap Laporan ini dapat digunakan oleh penyelenggara layanan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap kewajiban yang harus dipenuhi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, Desember 2016

Ombudsman Republik Indonesia

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------|------|
| TIM PENYUSUN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| RINGKASAN EKSEKUTIF | xvii |

BAB I GAMBARAN UMUM

1

| | |
|-------------------------|---|
| A. Latar Belakang | 2 |
| B. Tujuan | 2 |
| C. Metodologi | 4 |

BAB II RESUME HASIL PENILAIAN KOMPETENSI SECARA KESELURUHAN

9

| | |
|--------------------------------|----|
| A. Penyelenggara Layanan | 10 |
| B. Pengguna Layanan | 18 |

BAB III HASIL PENILAIAN KOMPETENSI TENTANG PEMAHAMAN TERHADAP OMBUDSMAN RI

22

| | |
|--------------------------------|----|
| A. Penyelenggara Layanan | 23 |
| 1. Pemerintah Pusat | 23 |
| 1.1. Kementerian | 25 |
| 1.2. Lembaga | 27 |
| 2. Pemerintah Daerah | 29 |
| 2.1. Provinsi | 34 |
| 2.2. Kabupaten | 36 |
| 2.3. Kota | 39 |
| B. Pengguna Layanan | 42 |
| 1. Pemerintah Pusat | 44 |
| 1.1. Kementerian | 45 |
| 1.2. Lembaga | 45 |

| | |
|---------------------------|----|
| 2. Pemerintah Daerah..... | 47 |
| 2.1. Provinsi | 48 |
| 2.2. Kabupaten..... | 50 |
| 2.3. Kota..... | 51 |

BAB IV HASIL PENILAIAN KOMPETENSI TENTANG PEMAHAMAN TERHADAP SURVEI KEPATUHAN

53

| | |
|--|----|
| A. Penyelenggara Layanan Pemerintah Pusat..... | 54 |
| 1. Kementerian | 55 |
| 2. Lembaga..... | 56 |
| B. Pengguna Layanan Pemerintah Daerah | 57 |
| 1. Provinsi | 58 |
| 2. Kabupaten | 59 |
| 3. Kota..... | 60 |

BAB V HASIL PENILAIAN KOMPETENSI TENTANG PEMAHAMAN TERHADAP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

62

| | |
|---|----|
| A. Penyelenggara Pemerintah Pusat..... | 63 |
| 1. Kementerian | 64 |
| 2. Lembaga..... | 65 |
| B. Penyelenggara Pemerintah Daerah..... | 67 |
| 1. Pemerintah Provinsi..... | 68 |
| 2. Pemerintah Kabupaten | 70 |
| 3. Pemerintah Kota | 71 |

BAB VI HASIL PENILAIAN KOMPETENSI TENTANG PELIBATAN MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN STANDAR LAYANAN

74

| | |
|---|----|
| A. Penyelenggara Layanan Pemerintah Pusat..... | 75 |
| 1. Kementerian | 76 |
| 2. Lembaga..... | 76 |
| B. Penyelenggara Layanan Pemerintah Daerah..... | 78 |
| 1. Pemerintah Provinsi..... | 79 |
| 2. Pemerintah Kabupaten | 80 |
| 3. Pemerintah Kota | 81 |

BAB VII HASIL PENILAIAN KOMPETENSI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN

82

| | |
|---|----|
| A. Penyelenggara Layanan Pemerintah Pusat..... | 83 |
| 1. Kementerian | 84 |
| 2. Lembaga..... | 86 |
| B. Penyelenggara Layanan Pemerintah Daerah..... | 87 |
| 1. Pemerintah Provinsi..... | 89 |
| 2. Pemerintah Kabupaten | 90 |
| 3. Pemerintah Kota | 92 |

BAB VIII HASIL PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DARI PERSPEKTIF PENGGUNA LAYANAN

94

| | |
|--|-----|
| A. Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat..... | 95 |
| 1. Kementerian | 96 |
| 2. Lembaga..... | 99 |
| B. Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah | 101 |
| 1. Pemerintah Provinsi..... | 102 |
| 2. Pemerintah Kabupaten | 104 |
| 3. Pemerintah Kota | 106 |

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

109

| | |
|------------------------------|-----|
| 1. Kementerian..... | 111 |
| 2. Lembaga | 113 |
| 3. Pemerintah Provinsi | 116 |
| 4. Pemerintah Kabupaten..... | 119 |
| 5. Pemerintah Kota..... | 122 |

BAB X SARAN

126

DAFTAR TABEL

| | |
|---|---|
| Tabel 1.1 Sebaran Responden Yang Berhasil Dihimpun | 5 |
| Tabel 1.2 Pemahaman Penyelenggara Layanan Terhadap Ombudsman RI | 6 |
| Tabel 1.3 Pemahaman Penyelenggara terhadap Survei Kepatuhan UU No. 25 Tahun 2009..... | 6 |
| Tabel 1.4 Survei Kepuasan Masyarakat | 6 |
| Tabel 1.5 Pelibatan masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik | 6 |
| Tabel 1.6 Pengelolaan Pengaduan Oleh Penyelenggara Layanan | 6 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Penyelenggara Layanan yang Mengetahui Ombudsman RI..... | 10 |
| Gambar 2.2 | Penyelenggara Layanan yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 11 |
| Gambar 2.3 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Penyelenggara Layanan..... | 11 |
| Gambar 2.4 | Penyelenggara Layanan yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI | 12 |
| Gambar 2.5 | Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI | 12 |
| Gambar 2.6 | Penyelenggara Layanan yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat | 13 |
| Gambar 2.7 | Pelaksana Survei | 14 |
| Gambar 2.8 | Publikasi Hasil Survei | 14 |
| Gambar 2.9 | Pelibatan Masyarakat dalam Penetapan Standar Pelayanan | 15 |
| Gambar 2.10 | Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik | 16 |
| Gambar 2.11 | Pengaduan tentang Pelayanan Publik Penyelenggara | 16 |
| Gambar 2.12 | Pengelolaan Pengaduan Masyarakat | 17 |
| Gambar 2.13 | Pengaduan Ditanggapi Penyelenggara | 17 |
| Gambar 2.14 | Pengguna Layanan yang Mengetahui Ombudsman RI | 18 |
| Gambar 2.15 | Pengguna Layanan Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 19 |
| Gambar 2.16 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan | 19 |
| Gambar 2.17 | Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan | 20 |
| Gambar 2.18 | Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan | 20 |
| Gambar 2.19 | Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli) Menurut Pengguna Layanan | 21 |
| Gambar 2.20 | Jasa Perantara/Calo Menurut Pengguna Layanan | 21 |
| Gambar 3.1 | Penyelenggara Layanan Pusat yang Mengetahui Ombudsman RI | 24 |
| Gambar 3.2 | Penyelenggara Layanan Pusat yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 24 |
| Gambar 3.3 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Penyelenggara Layanan di Pemerintah Pusat | 25 |
| Gambar 3.4 | Penyelenggara Layanan Kementerian yang Mengetahui Ombudsman RI | 26 |
| Gambar 3.5 | Penyelenggara Layanan Kementerian yang Mengetahui | |

| | | |
|-------------|---|----|
| | Tugas Ombudsman RI | 26 |
| Gambar 3.6 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Penyelenggara Layanan di Kementerian | 27 |
| Gambar 3.7 | Penyelenggara Layanan Lembaga yang Mengetahui Ombudsman RI | 28 |
| Gambar 3.8 | Penyelenggara Layanan Lembaga yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 28 |
| Gambar 3.9 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Penyelenggara Layanan di Lembaga | 29 |
| Gambar 3.10 | Penyelenggara Layanan di Pemerintah Daerah yang Mengetahui Ombudsman RI | 33 |
| Gambar 3.11 | Penyelenggara Layanan di Pemerintah Daerah yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 33 |
| Gambar 3.12 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Penyelenggara Layanan di Pemerintah Daerah | 34 |
| Gambar 3.13 | Penyelenggara Layanan di Pemerintah Provinsi yang Mengetahui Ombudsman RI | 35 |
| Gambar 3.14 | Penyelenggara Layanan di Pemerintah Provinsi yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 35 |
| Gambar 3.15 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Penyelenggara Layanan di Pemerintah Provinsi | 36 |
| Gambar 3.16 | Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kabupaten yang Mengetahui Ombudsman RI | 28 |
| Gambar 3.17 | Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kabupaten yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 39 |
| Gambar 3.18 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kabupaten | 39 |
| Gambar 3.19 | Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kota yang Mengetahui Ombudsman RI | 41 |
| Gambar 3.20 | Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kota yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 41 |
| Gambar 3.21 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kota | 42 |
| Gambar 3.22 | Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat yang Mengetahui Ombudsman RI | 42 |
| Gambar 3.23 | Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat yang Mengetahui Tugas | |

| | | |
|-------------|--|----|
| | Ombudsman RI | 43 |
| Gambar 3.24 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat | 43 |
| Gambar 3.25 | Pengguna Layanan di Kementerian yang Mengetahui Ombudsman RI..... | 44 |
| Gambar 3.26 | Pengguna Layanan di Kementerian yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 44 |
| Gambar 3.27 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Kementerian | 45 |
| Gambar 3.28 | Pengguna Layanan di Lembaga yang Mengetahui Ombudsman RI | 45 |
| Gambar 3.29 | Pengguna Layanan di Lembaga yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 46 |
| Gambar 3.30 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Lembaga | 46 |
| Gambar 3.31 | Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah yang Mengetahui Ombudsman RI | 47 |
| Gambar 3.32 | Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 47 |
| Gambar 3.33 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah | 48 |
| Gambar 3.34 | Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi yang Mengetahui Ombudsman RI | 48 |
| Gambar 3.35 | Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 49 |
| Gambar 3.36 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi | 49 |
| Gambar 3.37 | Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten yang Mengetahui Ombudsman RI | 50 |
| Gambar 3.38 | Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 50 |
| Gambar 3.39 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten | 51 |
| Gambar 3.40 | Pengguna Layanan di Pemerintah Kota yang Mengetahui Ombudsman RI | 51 |
| Gambar 3.41 | Pengguna Layanan di Pemerintah Kota yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI | 52 |

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 3.42 | Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kota | 52 |
| Gambar 4.1 | Penyelenggara Layanan Pemerintah Pusat yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI..... | 54 |
| Gambar 4.2 | Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Pemerintah Pusat | 55 |
| Gambar 4.3 | Penyelenggara Layanan Kementerian yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI | 55 |
| Gambar 4.4 | Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Kementerian..... | 56 |
| Gambar 4.5 | Penyelenggara Layanan Lembaga yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI | 56 |
| Gambar 4.6 | Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Lembaga | 57 |
| Gambar 4.7 | Penyelenggara Layanan Pemerintah Daerah yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI | 57 |
| Gambar 4.8 | Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Pemerintah Daerah | 58 |
| Gambar 4.9 | Penyelenggara Layanan Pemerintah Provinsi yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI | 59 |
| Gambar 4.10 | Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Pemerintah Provinsi | 59 |
| Gambar 4.11 | Penyelenggara Layanan Pemerintah Kabupaten yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI | 60 |
| Gambar 4.12 | Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten..... | 60 |
| Gambar 4.13 | Penyelenggara Layanan Pemerintah Kota yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI | 61 |
| Gambar 4.14 | Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Pemerintah Kota..... | 61 |
| Gambar 5.1 | Penyelenggara Layanan Pemerintah Pusat yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat | 63 |
| Gambar 5.2 | Pelaksana Survei di Pemerintah Pusat..... | 63 |
| Gambar 5.3 | Publikasi Hasil Survei di Pemerintah Pusat | 64 |
| Gambar 5.4 | Penyelenggara Layanan Tingkat Kementerian yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 64 |
| Gambar 5.5 | Pelaksana Survei di Kementerian | 65 |
| Gambar 5.6 | Publikasi Hasil Survei di Kementerian | 65 |
| Gambar 5.7 | Penyelenggara Layanan tingkat Lembaga yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat | 66 |
| Gambar 5.8 | Pelaksana Survei di Lembaga | 66 |
| Gambar 5.9 | Publikasi Hasil Survei di Lembaga | 67 |
| Gambar 5.10 | Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Daerah yang melakukan | |

| | | |
|-------------|--|----|
| | Survei Kepuasan Masyarakat | 67 |
| Gambar 5.11 | Pelaksana Survei di Pemerintah Daerah | 68 |
| Gambar 5.12 | Publikasi Hasil Survei di Pemerintah Daerah | 68 |
| Gambar 5.13 | Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Provinsi yang Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat | 69 |
| Gambar 5.14 | Pelaksana Survei di Pemerintah Provinsi | 69 |
| Gambar 5.15 | Publikasi Hasil Survei di Pemerintah Provinsi | 70 |
| Gambar 5.16 | Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Kabupaten yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat | 70 |
| Gambar 5.17 | Pelaksana Survei di Pemerintah Kabupaten | 71 |
| Gambar 5.18 | Publikasi Hasil Survei di Pemerintah Kabupaten | 71 |
| Gambar 5.19 | Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Kota yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat | 72 |
| Gambar 5.20 | Pelaksana Survei di Pemerintah Kota | 72 |
| Gambar 5.21 | Publikasi Hasil Survei di Pemerintah Kota | 73 |
| Gambar 6.1 | Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Pemerintah Pusat | 75 |
| Gambar 6.2 | Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Pemerintah Pusat | 75 |
| Gambar 6.3 | Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Kementerian | 76 |
| Gambar 6.4 | Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Kementerian | 76 |
| Gambar 6.5 | Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Lembaga | 77 |
| Gambar 6.6 | Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Lembaga | 77 |
| Gambar 6.7 | Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Pemerintah Daerah | 78 |
| Gambar 6.8 | Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah | 78 |
| Gambar 6.9 | Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Pemerintah Provinsi | 79 |
| Gambar 6.10 | Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi | 79 |
| Gambar 6.11 | Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Pemerintah Kabupaten | 80 |

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 6.12 | Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten | 80 |
| Gambar 6.13 | Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Pemerintah Kota | 81 |
| Gambar 6.14 | Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Pemerintah Kota | 81 |
| Gambar 7.1 | Pengaduan di Penyelenggara Pusat | 83 |
| Gambar 7.2 | Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Pusat | 83 |
| Gambar 7.3 | Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Pusat | 84 |
| Gambar 7.4 | Pengaduan di Penyelenggara Kementerian | 84 |
| Gambar 7.5 | Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Kementerian | 85 |
| Gambar 7.6 | Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Kementerian | 85 |
| Gambar 7.7 | Pengaduan di Penyelenggara Lembaga | 86 |
| Gambar 7.8 | Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Lembaga | 86 |
| Gambar 7.9 | Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Lembaga | 87 |
| Gambar 7.10 | Pengaduan di Penyelenggara Daerah | 87 |
| Gambar 7.11 | Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Daerah | 88 |
| Gambar 7.12 | Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Daerah | 88 |
| Gambar 7.13 | Pengaduan di Penyelenggara Provinsi | 89 |
| Gambar 7.14 | Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Provinsi | 89 |
| Gambar 7.15 | Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Provinsi | 90 |
| Gambar 7.16 | Pengaduan di Penyelenggara Kabupaten | 90 |
| Gambar 7.17 | Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Kabupaten | 91 |
| Gambar 7.18 | Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Kabupaten | 91 |
| Gambar 7.19 | Pengaduan di Penyelenggara Kota | 92 |
| Gambar 7.20 | Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Kota | 92 |
| Gambar 7.21 | Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Kota | 93 |
| Gambar 8.1 | Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat..... | 95 |
| Gambar 8.2 | Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat | 95 |
| Gambar 8.3 | Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli) Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat | 96 |
| Gambar 8.4 | Jasa Perantara/Calo Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat | 96 |
| Gambar 8.5 | Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan | |

| | | |
|-------------|--|-----|
| | di Kementerian | 97 |
| Gambar 8.6 | Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Kementerian | 97 |
| Gambar 8.7 | Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli) Menurut Pengguna Layanan di Kementerian | 98 |
| Gambar 8.8 | Jasa Perantara/Calo Menurut Pengguna Layanan di Kementerian..... | 98 |
| Gambar 8.9 | Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan di Lembaga | 99 |
| Gambar 8.10 | Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Lembaga | 99 |
| Gambar 8.11 | Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli) Menurut Pengguna Layanan di Lembaga..... | 100 |
| Gambar 8.12 | Jasa Perantara/Calo Menurut Pengguna Layanan di Lembaga..... | 100 |
| Gambar 8.13 | Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah | 101 |
| Gambar 8.14 | Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah..... | 101 |
| Gambar 8.15 | Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli) Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah..... | 102 |
| Gambar 8.16 | Jasa Perantara/Calo Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah | 102 |
| Gambar 8.17 | Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi | 103 |
| Gambar 8.18 | Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi | 103 |
| Gambar 8.19 | Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli) Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi | 104 |
| Gambar 8.20 | Jasa Perantara/Calo Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi | 104 |
| Gambar 8.21 | Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten | 105 |
| Gambar 8.22 | Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten | 105 |
| Gambar 8.23 | Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli) Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten | 106 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| Gambar 8.24 | Jasa Perantara/Calo Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten..... | 106 |
| Gambar 8.25 | Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kota | 107 |
| Gambar 8.26 | Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kota | 107 |
| Gambar 8.27 | Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli) Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kota | 108 |
| Gambar 8.28 | Jasa Perantara/Calo Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kota | 108 |
| Gambar 9.1 | Penyelenggara Layanan tingkat Kementerian yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat | 110 |
| Gambar 9.2 | Pelibatan Masyarakat pada Penyelenggara Kementerian | 111 |
| Gambar 9.3 | Kesimpulan Pengelolaan Pengaduan tingkat Kementerian | 111 |
| Gambar 9.4 | Penilaian Penyelenggara Layanan di Kementerian Menurut Pengguna Layanan | 112 |
| Gambar 9.5 | Penyelenggara Layanan tingkat Lembaga yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat | 113 |
| Gambar 9.6 | Pelibatan Masyarakat pada Penyelenggara Lembaga | 114 |
| Gambar 9.7 | Kesimpulan Pengelolaan Pengaduan tingkat Lembaga..... | 115 |
| Gambar 9.8 | Penilaian Penyelenggara Layanan di Lembaga Menurut Pengguna Layanan | 115 |
| Gambar 9.9 | Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Provinsi yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat | 117 |
| Gambar 9.10 | Pelibatan Masyarakat pada Penyelenggara Pemerintah Provinsi | 117 |
| Gambar 9.11 | Kesimpulan Pengelolaan Pengaduan tingkat Pemerintah Provinsi..... | 118 |
| Gambar 9.12 | Penilaian Penyelenggara Layanan di Pemerintah Provinsi Menurut Pengguna Layanan | 119 |
| Gambar 9.13 | Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Kabupaten yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat | 120 |
| Gambar 9.14 | Pelibatan Masyarakat pada Penyelenggara Pemerintah Kabupaten | 120 |
| Gambar 9.15 | Kesimpulan Pengelolaan Pengaduan tingkat Pemerintah Kabupaten | 121 |
| Gambar 9.16 | Penilaian Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kabupaten Menurut Pengguna Layanan | 122 |
| Gambar 9.17 | Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Kota yang | |

| | | |
|-------------|--|-----|
| | melakukan Survei Kepuasan Masyarakat | 123 |
| Gambar 9.18 | Pelibatan Masyarakat pada Penyelenggara Pemerintah Kota | 123 |
| Gambar 9.19 | Kesimpulan Pengelolaan Pengaduan tingkat Pemerintah Kota | 124 |
| Gambar 9.20 | Penilaian Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kota Menurut Pengguna Layanan | 125 |

RINGKASAN EKSEKUTIF

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki berbagai macam amanat yang harus dilaksanakan, sehingga untuk melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif diperlukan lebih banyak data dan informasi dari implikasi berbagai macam amanat yang termaktub dalam undang - undang tersebut. Pemangku kepentingan dalam pelayanan publik yang terdiri dari penyelenggara dan pengguna layanan menjadi satu kesatuan objek yang harus diamati dalam dimensi pelayanan publik. Dalam penilaian kepatuhan yang telah dilakukan oleh ORI pada periode - periode sebelumnya, hanya aspek penyelenggara layanan yang dicermati dengan berfokus pada ketersediaan standar layanan yang di informasikan di tiap - tiap instansi penyelenggara.

Pada kesempatan penilaian di tahun ini, ORI mencoba melakukan penilaian tentang Kompetensi Penyelenggara Layanan dengan berfokus pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan, dan pengelolaan pengaduan yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan. Selain itu, pengguna layanan juga dijadikan objek penilaian dengan mengajukan beberapa pertanyaan seputar pengalamannya mengurus layanan publik.

Pelaksanaan penilaian ini bersamaan dengan penilaian kepatuhan terhadap standar layanan yang secara reguler tiap tahun dilakukan ORI. Bertambahnya data dan informasi dari Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan diharapkan menghasilkan penilaian yang tidak hanya menggambarkan kepatuhan terhadap ketersediaan dan penginformasian standar layanan seperti yang diteliti oleh ORI pada periode sebelumnya, tapi juga menggambarkan reaksi penyelenggara dalam merespons berbagai amanat yang ada di undang-undang tersebut.

Pada Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan yang dilakukan oleh ORI berfokus pada reaksi penyelenggara layanan dalam hal pengetahuan dan dilaksanakannya amanat Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Perlu digarisbawahi, penilaian ini tidak menguji variabel kompetensi seseorang atau secara kelembagaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penilaian ini menggunakan pendekatan survei dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penilaian ini dilakukan melalui wawancara terstruktur (tertutup) dan wawancara tidak terstruktur (wawancara terbuka). Dalam penilaian ini, jenis sampling yang dipilih tergolong dalam *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*.

Sampel pada penilaian ini terdiri dari sampel penyelenggara layanan dan sampel pengguna layanan. Sampel penyelenggara layanan merupakan pegawai yang bekerja pada suatu instansi. Ketentuan pegawai yang bisa dijadikan sampel atau responden ialah kepala atau ketua pada suatu unit layanan. Jika di lapangan tidak ditemukan kepala unit layanan maka beralih ke sekretaris unit layanan. Jika tidak ditemukan juga, berlanjut ke pegawai yang menangani program dan evaluasi atau pegawai yang berhubungan dengan proses perencanaan dan data informasi di bagian pelayanan. Sampel pengguna layanan berupa masyarakat luas yang mengurus layanan di suatu instansi yang mampu dijangkau oleh pengumpul data. Jumlah responden di tiap instansi dapat berbeda-beda bergantung pada pengguna layanan yang ditemukan pengumpul data pada saat mengurus layanan di instansi tersebut.

Penilaian ini menggunakan teknik pengolahan prosentase, dimana setiap soal dihitung frekuensi jawabannya dan hasil di prosentasekan. Adapun rumus prosentase yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan :

P : Prosentase Jawaban

F : Frekuensi jawaban

N : Jumlah Responden

100 : bilangan baku atau tetap

Hasil yang ingin diperoleh dari prosentase tersebut ialah deskripsi tentang prosentase tiap butir pertanyaan di tiap entitas Kementerian, Lembaga, Provinsi, dan Kabupaten/Kota yang berbasis dari unit penyelenggara layanan di tingkat pemerintah pusat atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) baik di tingkat pemerintah daerah yang dijadikan sampel. Berikut sebaran data responden yang berhasil dihimpun dalam penilaian ini :

Tabel 1. Sebaran Data Responden

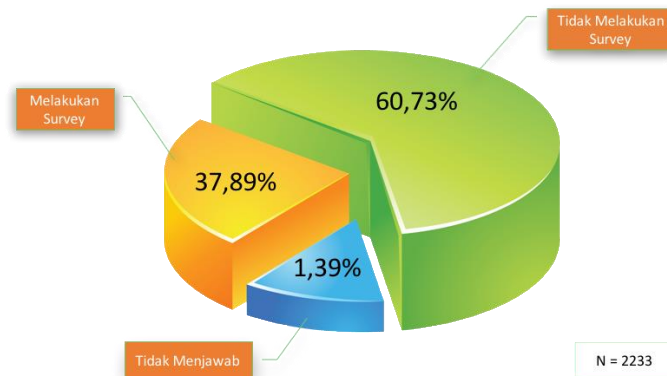
| Entitas | Jumlah Entitas | Unit Layanan/ SKPD | Responden Penyelenggara (orang) | Responden Pengguna (orang) |
|--------------|----------------|--------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Kementerian | 25 | 366 | 366 | 890 |
| Lembaga | 15 | 159 | 159 | 465 |
| Provinsi | 33 | 265 | 265 | 952 |
| Kota | 55 | 617 | 617 | 1268 |
| Kabupaten | 85 | 826 | 826 | 1911 |
| Total | 213 | 2232 | 2232 | 5486 |

Dalam ringkasan eksekutif ini disajikan hasil yang merupakan gabungan dari seluruh sampel responden baik dari penyelenggara layanan dan pengguna layanan di tiap entitas tingkat Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, dan Pemerintah Kota. Berikut ini hasil untuk data penyelenggara Layanan dan Pengguna Layanan secara keseluruhan:

1. Penyelenggara Layanan

Data penyelenggara layanan yang disajikan dalam ringkasan eksekutif ini berjumlah 2232 responden yang dihimpun dari keseluruhan responden di tingkat Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dan Pemerintah Kabupaten. Setiap Responden yang dihimpun mewakili Unit Layanan atau SKPD. Responden penyelenggara layanan dalam penelitian ini memfokuskan pada dimensi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat oleh penyelenggara layanan, pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan, serta pengelolaan pengaduan seperti ditunjukkan pada diagram di bawah ini :

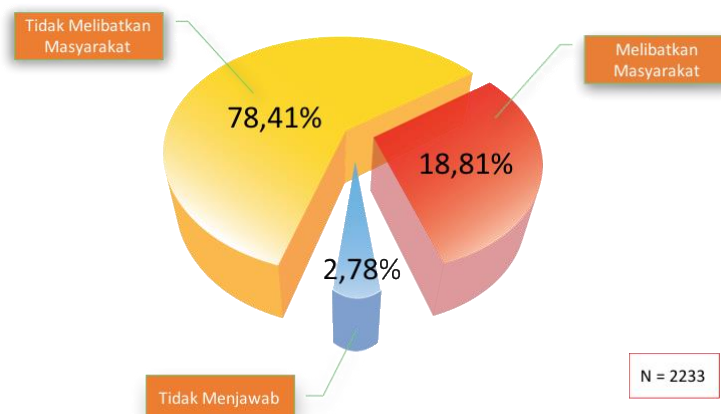
Diagram 1. Penyelenggara Layanan yang Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



Dari 2233 responden yang dinilai, Sebanyak 846 responden atau 37,89% menyatakan instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 1356 responden atau 60,73% menyatakan instansinya tidak melakukan survei kepuasan masyarakat, dan sebanyak 31 responden atau 1,39% tidak menjawab.

Berdasarkan diagram tersebut, nampak kewajiban penyelenggara layanan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat, sesuai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, masuk dalam kategori mengkhawatirkan. Survei kepuasan masyarakat merupakan amanat yang wajib dilaksanakan minimal sekali dalam setahun. Survei kepuasan masyarakat seharusnya diartikan sebagai mekanisme *expresing feeling* atau pengungkapan perasaan oleh pengguna layanan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

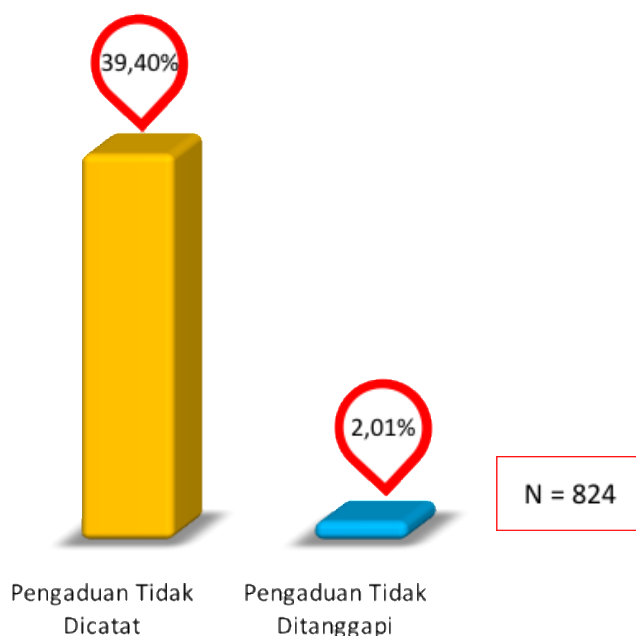
Diagram 2. Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan



Dari total sampel 2233 responden yang tersebar pada 213 entitas, terdapat 420 responden atau 18,81% yang menyatakan bahwa dalam menyusun standar layanan instansi tersebut melibatkan masyarakat, sebanyak 1751 responden atau 78,41% menyatakan tidak melibatkan masyarakat dan sebanyak 62 responden atau 2,78% tidak menjawab.

Lebih dari 75% dari total responden penyelenggara layanan mengakui bahwa dalam proses menyusun standar layanan mereka tidak melibatkan masyarakat. Padahal, kewajiban tersebut telah tertuang dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan. Kemauan Pemerintah dalam membuka ruang partisipasi amat lemah bila melihat hasil survei di atas. Hasil tersebut menunjukkan rendahnya angka partisipasi masyarakat dalam hal penentuan kebijakan standar layanan. Kurangnya ruang partisipasi tersebut dapat menimbulkan *distrust* masyarakat dalam pelayanan publik.

Diagram 3. Pengelolaan Pengaduan



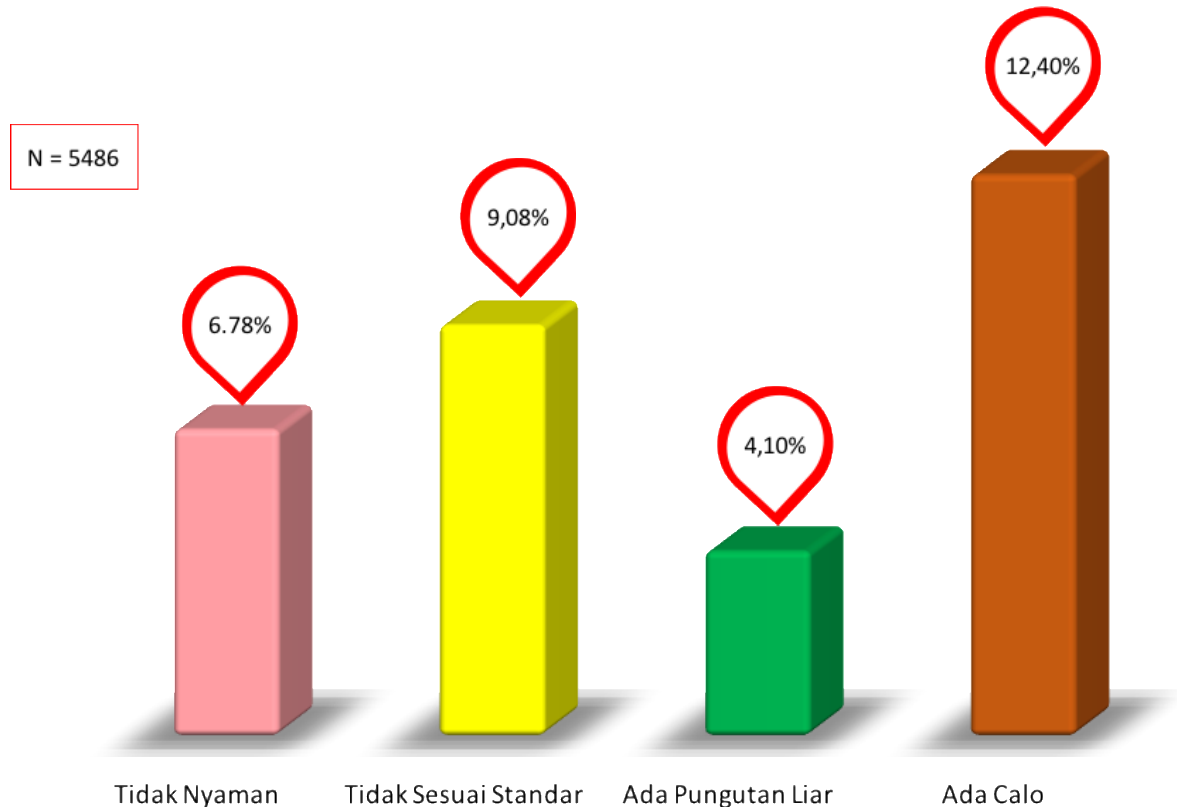
Dari 896 responden menyatakan bahwa terdapat pengaduan yang masuk atau yang mereka terima dari masyarakat. Sebanyak 353 responden atau 39,40% menyatakan tidak ada pencatatan dari pengaduan yang masuk dan sebanyak 18 responden atau 2,01% menyatakan pengaduan tidak ditanggapi.

Hasil di atas menunjukkan pengaduan yang tidak dicatat lebih tinggi dibandingkan pengaduan yang tidak ditanggapi. Permasalahan pengaduan yang tidak dicatat lebih dominan pada aspek teknis seperti sarana dan prasarana serta kemauan penyelenggara pelayanan melakukan tertib administrasi. Permasalahan pengaduan tidak ditanggapi lebih dominan pada aspek kompetensi dan motivasi kerja pegawai unit pengelolaan pengaduan. Hasil ini perlu disikapi serius bagi inspektorat selaku pengawas internal. Pengelolaan pengaduan haruslah dimaknai positif dalam hal masih adanya respon kepedulian dari masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik.

2. Pengguna Layanan

Grafik berikut merupakan hasil dari persepsi pengguna layanan dalam pengalaman mereka mengurus layanan di suatu instansi. Data yang ditampilkan merupakan gabungan secara keseluruhan responden pengguna layanan setiap entitas (Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, dan Pemerintah Kota).

Diagram 4. Persepsi Pengguna Layanan dalam Mengurus Layanan



Dari jumlah keseluruhan sampel sebanyak 5486 responden, terdapat 372 responden atau 6,78 % yang menyatakan tempat pelayanan kurang nyaman. Dalam hal penyelenggara melayani sesuai standar layanan yang ada, responden pengguna layanan mengungkapkan sebanyak 498 responden atau 9,08 % dari mereka dilayani tidak sesuai standar layanan. Masih terdapatnya ketidaksesuaian standar layanan seperti ketidaksesuaian biaya dan jangka waktu penyelesaian dalam mengurus layanan dari yang diinformasikan oleh penyelenggara layanan menjadi pintu masuk terjadinya praktek-praktek maladministrasi.

Wujud nyata praktek-praktek maladministrasi, seperti pungutan liar dan percaloan, telah digambarkan pada diagram di atas sebagai dampak dari tidak sesuainya standar pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan. Untuk perbuatan ilegal seperti pungutan liar, sebanyak 225 responden atau 4,10 % menyatakan masih ada pungutan liar, dan sebanyak 680 responden atau 12,40% mengaku masih terdapat jasa perantara ilegal (calo) dalam mengurus layanan.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB I



GAMBARAN UMUM

2016

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan kepada penyelenggara layanan untuk menerapkan standar layanan disamping mengakomodir hak dan kewajiban pemangku kepentingan pelayanan publik. Pemangku kepentingan dalam pelayanan publik yang terdiri dari penyelenggara dan pengguna layanan menjadi satu kesatuan objek yang harus diamati dalam dimensi pelayanan publik. Dalam penilaian kepatuhan yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI sejak 2013 hanya aspek penyelenggara layanan yang dicermati dengan berfokus pada ketersediaan standar layanan yang di informasikan di tiap-tiap instansi penyelenggara.

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

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

Di sisi pengguna layanan, respon dari segi kualitas pelayanan publik sangat diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Maka, untuk pertama kalinya pada tahun 2016 ini, Ombudsman RI berinisiatif menyelenggarakan penelitian yang memotret reaksi penyelenggara terhadap berbagai macam amanat yang bersumber dari Undang-Undang 25 tahun 2009 serta mencoba melihat sisi kesesuaian penerapan standar layanan dalam dimensi kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan ini disebut sebagai Penilaian Kompetensi Penyelenggara layanan.

B. Tujuan

Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan ditujukan untuk memotret reaksi penyelenggara layanan terhadap berbagai macam amanat yang bersumber dari Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Amanat dari Undang-Undang 25 tahun 2009 yang akan dinilai yakni :

1. Pemahaman Penyelenggara layanan terhadap Ombudsman RI.
Pada bagian ini akan digambarkan seberapa jauh penyelenggara layanan dan pengguna layanan mengetahui tentang Ombudsman.

2. Pemahaman Penyelenggara terhadap Survei Kepatuhan Undang-Undang 25 tahun 2009.
Bagian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada dampak terhadap penyelenggara layanan terkait survei kepatuhan Undang-Undang 25 tahun 2009 yang dilakukan oleh Ombudsman RI pada periode sebelumnya.
3. Survei Kepuasan Masyarakat.
Pada bagian ini akan digambarkan apakah penyelenggara layanan melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai penilaian kinerja secara berkesinambungan sesuai amanat Undang-Undang Pelayanan Publik ini.
4. Pelibatan Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
Bagian ini bertujuan untuk melihat apakah penyelenggara layanan melibatkan masyarakat atau tidak dalam menyusun dan menetapkan standar layanan publik.
5. Pengelolaan pengaduan oleh penyelenggara layanan.
Bagian pengelolaan pengaduan ditujukan untuk mengetahui apakah penyelenggara layanan tersebut menerima dan memproses pengaduan yang masuk dari pengguna layanan.

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran secara deskriptif bagi penyelenggara layanan. Dalam kaitan ini, pada proses penarikan kesimpulan lebih difokuskan kepada dimensi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan, dan pengelolaan pengaduan.

Untuk fokus pemahaman penyelenggara layanan terhadap Ombudsman RI dan pemahaman penyelenggara terhadap Survei Kepatuhan Undang-Undang 25 tahun 2009, pada penelitian ini akan digambarkan hasilnya, namun untuk interpretasi data dan penarikan kesimpulan tidak dilanjutkan. Alasan tidak dilanjutkan dikarenakan penelitian ini berfokus pada penyelenggara layanan yang diteliti Ombudsman RI, sedangkan kedua fokus tersebut ditujukan hasilnya bagi kebutuhan internal Ombudsman RI sendiri.

Selain dari penyelenggara layanan, sisi pengguna layanan juga turut diteliti menyangkut penilaian kompetensi penyelenggara layanan. Pengguna layanan dalam hal ini diminta pendapatnya terkait kesesuaian pelaksanaan standar layanan dengan pengalaman yang mereka rasakan selama mengurus layanan. Penilaian dari sisi pengguna layanan bertujuan untuk memotret :

1. Apakah tempat pelayanan nyaman
2. Apakah dalam melayani petugas telah sesuai standar layanan
3. Apakah ada pungutan tidak resmi selama mengurus layanan
4. Apakah terdapat jasa perantara tidak resmi (calo) selama mengurus layanan

Dari empat fokus pertanyaan diatas yang akan dilontarkan kepada setiap responden pengguna layanan, dua pertanyaan mencoba untuk melihat sisi *tangibilitas* atau ketampakan fisik yang mereka rasakan dalam melakukan proses layanan. Ketampakan fisik yang dimaksud ialah kondisi ruang pelayanan dan kesesuaian standar pelayanan yang diinformasikan oleh penyelenggara layanan di ruang pelayanan. Pertanyaan terkait pungutan liar dan percaloan bertujuan untuk melihat apakah masih dilakukannya praktek-praktek ilegal tersebut yang sejatinya harus dihilangkan, namun masih terus-menerus terjadi dalam proses mengurus layanan.

Pada Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan yang dilakukan oleh Ombudsman RI berfokus pada reaksi penyelenggara layanan dalam hal Tahu atau Tidak Tahu serta Melakukan atau Tidak Melakukan terhadap amanat yang timbul dari Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik seperti poin-poin yang telah dijelaskan sebelumnya. Penelitian ini tidak menguji variabel kompetensi seseorang atau secara kelembagaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Metodologi

1. Pendekatan Penelitian

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

Metode yang dipilih pada penelitian ini ialah deskriptif. Penelitian Deskriptif menggambarkan perilaku, pemikiran, atau perasaan suatu kelompok atau individu. Penelitian ini mencoba untuk menggambarkan sebuah fenomena atau fakta-fakta yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

2. Metode pengambilan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik wawancara terstruktur (tertutup) dan wawancara tidak terstruktur (wawancara terbuka). Wawancara terstruktur digunakan bila pengumpul data telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

Wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang memberikan kebebasan bagi responden dalam menjawab pertanyaan yang telah diajukan tanpa ada alternatif pilihan jawaban. Hal ini dimaksudkan untuk menggali jawaban responden sehingga mendapatkan jawaban secara mendalam pada pertanyaan tertentu dari responden yang diwawancarai.

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi, yang merupakan “perwakilan” dari populasi. Dalam penelitian ini jenis sampling yang dipilih tergolong dalam *Non-Probability Sampling*, yaitu teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dengan memperhatikan ketentuan tersebut menyebabkan tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Lebih lanjut teknik sampling yang digunakan adalah dengan teknik *accidental sampling*. Accidental sampling adalah pengambilan sampel dengan responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Sesuai teknik sampling tersebut peneliti dapat mengambil responden pada saat itu juga. Pemilihan teknik sampling ini juga tentu mempertimbangkan pengetahuan dan

pengalaman seseorang. Dalam konteks penelitian ini, sampel terbagi menjadi dua jenis yakni sampel penyelenggara layanan dan sampel pengguna layanan.

Sampel penyelenggara layanan merupakan pegawai yang bekerja pada suatu instansi baik di tingkat Pemerintah Pusat yang berupa Kementerian Negara dan Lembaga Negara yang tersebar di tiap Unit Pelayanan Publik maupun di tingkat Pemerintah Daerah yang berupa Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, dan Pemerintah Kabupaten yang tersebar di tiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Ketentuan pegawai yang bisa dijadikan sampel atau responden ialah kepala atau ketua di suatu unit layanan. Jika di lapangan tidak ditemukan kepala unit layanan maka beralih ke sekretaris unit layanan. Jika sekretaris unit layanan juga tidak ditemukan, berlanjut ke pegawai yang menangani program dan evaluasi atau pegawai yang berhubungan dengan proses perencanaan dan data informasi di bagian pelayanan publik.

Sampel pengguna layanan berupa masyarakat luas yang mengurus layanan di suatu instansi baik pada Pemerintah Pusat berupa Kementerian Negara dan Lembaga Negara dan Pemerintah Daerah di Satuan Kerja Perangkat Daerah di tiap Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, dan Pemerintah Kabupaten. Sampel yang dijadikan responden penelitian ini ialah masyarakat atau pengguna layanan yang mampu dijangkau oleh pengumpul data. Jumlah responden di tiap instansi berbeda-beda bergantung pada pengguna layanan yang ditemukan pengumpul data pada saat mengurus layanan di instansi tersebut.

Tabel 1.1
Sebaran Responden Yang Berhasil Dihimpun

| | Entitas | Unit Layanan/ SKPD | Responden Penyelenggara (orang) | Responden Pengguna (orang) |
|--------------|------------|-----------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| Kementerian | 25 | 366 | 366 | 890 |
| Lembaga | 15 | 159 | 159 | 465 |
| Provinsi | 33 | 265 | 265 | 952 |
| Kota | 55 | 617 | 617 | 1268 |
| Kabupaten | 85 | 826 | 826 | 1911 |
| Total | 218 | 2232 | 2232 | 5486 |

Tabel di atas menunjukkan jumlah respons baik penyelenggara maupun pengguna yang berhasil dihimpun. Entitas yang dimaksud ialah jumlah masing masing instansi yang dijadikan sampel. Objek merupakan unit layanan yang melakukan kegiatan pelayanan yang ada di kementerian dan lembaga. Untuk pemerintah provinsi, pemerintah kota, dan pemerintah kabupaten, objek yang dimaksud merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah termasuk Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Objek yang dijadikan sampel mengikuti unit layanan atau satuan kerja perangkat daerah yang menjadi sampel Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tahun 2016. Untuk jumlah responden penyelenggara diambil 1 (satu) orang untuk tiap objek, dan

responden pengguna diambil bergantung pada jumlah masyarakat yang mengurus layanan di objek tersebut.

4. Variabel dan Indikator

Variabel dan indikator yang disajikan di bawah ini merupakan acuan untuk pembuatan daftar pertanyaan, baik pertanyaan yang sifatnya tertutup maupun pertanyaan yang sifatnya terbuka. Ketentuan variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari peraturan perundangan berupa ;

- a. Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Presiden 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- c. Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Layanan
- d. Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat

Lebih lanjut, variabel dan indikator dirinci pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.2
Pemahaman Penyelenggara Layanan Terhadap Ombudsman RI

| No | Variabel | Indikator |
|----|---------------------------------|--|
| 1 | Pemahaman Terhadap Ombudsman RI | a. Pengetahuan Penyelenggara tentang Ombudsman |
| | | b. Media Penyampaian Informasi |

Tabel 1.3
Pemahaman Penyelenggara terhadap Survei Kepatuhan UU No. 25 Tahun 2009

| No | Variabel | Indikator |
|----|---|---|
| 1 | Pemahaman Penyelenggara Layanan terhadap Survei Kepatuhan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 | Pemahaman penyelenggara terkait Survei Kepatuhan |
| | | Dampak Survei Kepatuhan terhadap perbaikan kualitas layanan |

Tabel 1.4
Survei Kepuasan Masyarakat

| No | Variabel | Indikator |
|----|----------------------------|------------------------------------|
| 1. | Survei Kepuasan Masyarakat | a. Hasil survei |
| | | b. Jangka waktu pelaksanaan survei |
| | | c. Publikasi hasil survei |
| | | d. Media publikasi |

Tabel 1.5
Pelibatan masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik

| No | Variabel | Indikator |
|----|--|-----------------------------|
| 1 | Pelibatan Masyarakat dalam Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik | Metode pelibatan masyarakat |
| | | Wakil unsur masyarakat |
| 2 | Penetapan Standar Pelayanan Publik | Surat penetapan |

Tabel 1.6
Pengelolaan Pengaduan Oleh Penyelenggara Layanan

| No | Variabel | Indikator |
|----|-------------------------|--|
| 1 | Kewajiban Penyelenggara | Melakukan penerimaan, tindak lanjut laporan, pencatatan, pelaporan pemantauan dan evaluasi |

5. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

- 5.1. Merekapitulasi dan mengelompokkan data Penyelenggara dan Pengguna Layanan yang telah diinput.
- 5.2. *Data cleaning* terhadap kesalahan input. Kesalahan input berdampak pada tidak bisa diolahnya data secara sempurna. Kesalahan yang terjadi pada penginputan antara lain :
 - a. Data yang terinput ganda
 - b. Kesalahan pengetikan
 - c. Inkonsistensi jawaban terhadap pertanyaan pembuka dengan pertanyaan lanjutan

5.3. Penghitungan prosentase untuk pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup.

a. Wawancara Terstruktur (Tertutup)

Pengolahan data wawancara tertutup dilakukan dengan cara menghitung frekuensi setiap jawaban dari setiap pertanyaan. Hal ini dilakukan untuk melihat perbandingan antara tanggapan responden terhadap opsi/ alternatif jawaban yang telah disediakan di instrumen tersebut.

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan prosentase, dimana setiap soal dihitung frekuensi jawabannya dan hasil di prosentasekan. Adapun rumus prosentase yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan :

P : Prosentase Jawaban

F : Frekuensi jawaban

N : Jumlah Responden

100 : bilangan baku atau tetap

Hasil yang ingin diperoleh dari prosentase tersebut ialah mendeskripsikan prosentase tiap butir pertanyaan untuk di satu kementerian, lembaga,

provinsi, dan kabupaten/kota yang berbasis unit penyelenggara atau satuan kerja perangkat daerah baik di tingkat pusat maupun daerah yang dijadikan sampel.

b. Wawancara Tidak Terstruktur (Terbuka)

Pengolahan data wawancara terbuka dilakukan dengan melakukan *data cleaning* dan *coding* adalah upaya mengklasifikasikan hasil wawancara terbuka sesuai poin yang dimaksud oleh setiap responden. Kemudian dihitung frekuensi dari jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan.

6. Kelemahan dan Kelebihan Penelitian

Untuk pertama kalinya di tahun 2016 penilaian kompetensi penyelenggara layanan dilakukan oleh Ombudsman RI. Dalam penelitian ini tentunya memiliki kelemahan dan kelebihan sebagai sebuah proses menuju penelitian yang komprehensif. Kelemahan yang ada dalam penelitian ini dari sisi penyelenggara hanya sebatas melihat Tahu atau Tidak Tahu terhadap amanat yang ditimbulkan dari peraturan perundang-undangan dan belum menggali kedalaman sebab akibat mengapa penyelenggara layanan tidak mengetahui amanat tersebut.

Dari sisi pengguna layanan, data yang dihimpun bukan bertujuan untuk menilai suatu kualitas pelayanan dalam suatu tataran teori tertentu, tetapi lebih kepada melihat pengalaman umum yang biasanya dialami oleh pengguna layanan pada saat mengurus layanan.

Kelebihan dari penelitian ini tidak hanya melihat penyelenggara layanan sebagai entitas tunggal dalam pelayanan publik namun menjangkau pengguna layanan sebagai pemangku kepentingan lain di dalam pelayanan publik sehingga bahan hasil perbaikan yang dihasilkan dalam penelitian ini tidak hanya dari sisi penyelenggaraan layanan namun juga pengguna layanan.

Pengambilan responden yang berbasis pada pengguna layanan yang baru saja mengurus layanan juga menjadi keunggulan dalam penelitian ini. Obyektivitas dan kemutakhiran data lebih terjamin dibandingkan dengan pengambilan data responden berbasis masyarakat luas dengan cara mendatangi domisili.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB II

RESUME HASIL PENILAIAN KOMPETENSI SECARA KESELURUHAN

2016

Pada Bab ini akan disarikan kumpulan pertanyaan yang telah diajukan dalam penelitian ini. Pertanyaan yang diajukan terbagi menjadi dua objek yaitu pertanyaan untuk penyelenggara layanan dan pertanyaan untuk pengguna layanan. Pada bab ini sampel responden untuk penyelenggara layanan yang tersebar pada tingkat Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, dan Pemerintah Kota digabung menjadi satu. Hal yang sama juga dilakukan untuk sampel pengguna layanan.

A. Penyelenggara Layanan

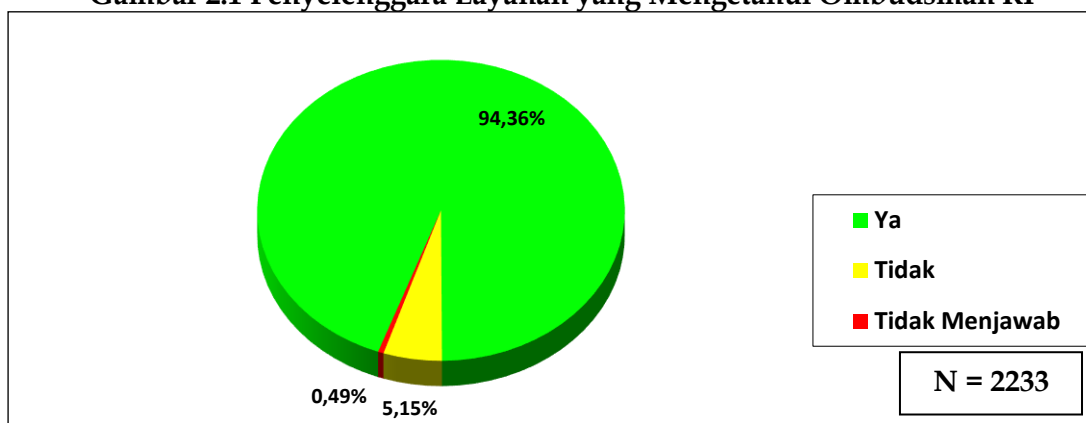
Sampel responden pada Penyelenggara Layanan tersebar pada tiap tingkatan dengan rincian sebagai berikut :

| No. | Penyelenggara Layanan | Jumlah Entitas | Jumlah Responden |
|-------|-----------------------|----------------|------------------|
| 1 | Kementerian Negara | 25 | 366 |
| 2 | Lembaga Negara | 15 | 159 |
| 3 | Pemerintah Provinsi | 33 | 265 |
| 4 | Pemerintah Kabupaten | 85 | 826 |
| 5 | Pemerintah Kota | 55 | 617 |
| Total | | 213 | 2233 |

Dari Jumlah responden total sebanyak 2233 penyelenggara layanan dan tersebar pada 213 entitas, ini akan dijabarkan hasil penghitungan secara keseluruhan untuk tiap butir pertanyaan yang ditujukan kepada penyelenggara layanan. Berikut hasil dari penilaian Kompetensi Penyelenggara layanan untuk tiap pertanyaan dengan jumlah sampel secara keseluruhan.

- Untuk pertanyaan tentang apakah saudara tahu tentang Ombudsman RI ? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

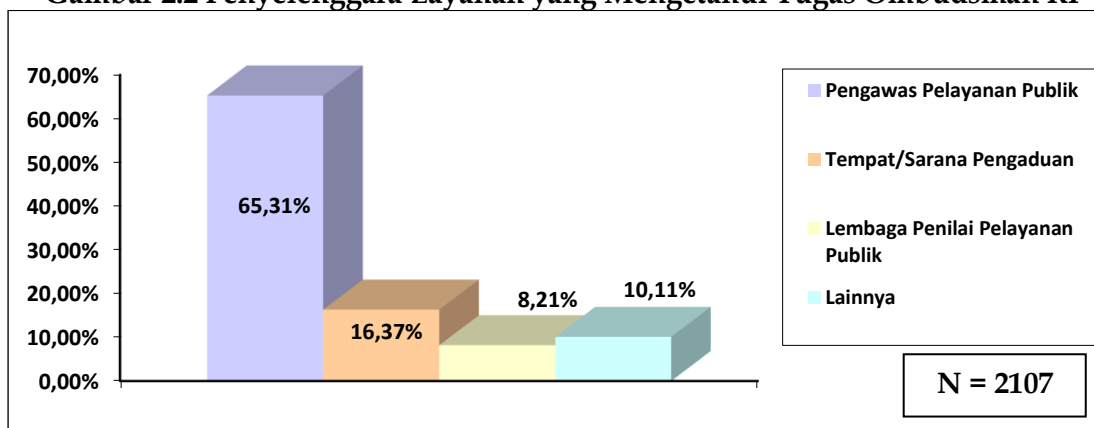
Gambar 2.1 Penyelenggara Layanan yang Mengetahui Ombudsman RI



Dari 2233 responden, sebanyak 2107 responden atau 94,36% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 115 responden atau 5,15% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 11 responden atau 0,49% tidak menjawab. Hal ini menggambarkan bahwa hampir seluruh penyelenggara layanan yang menjadi responden dalam Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan sudah mengetahui Ombudsman RI.

- b. Untuk pertanyaan lanjutan berupa apakah saudara tahu apa tugas Ombudsman RI? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

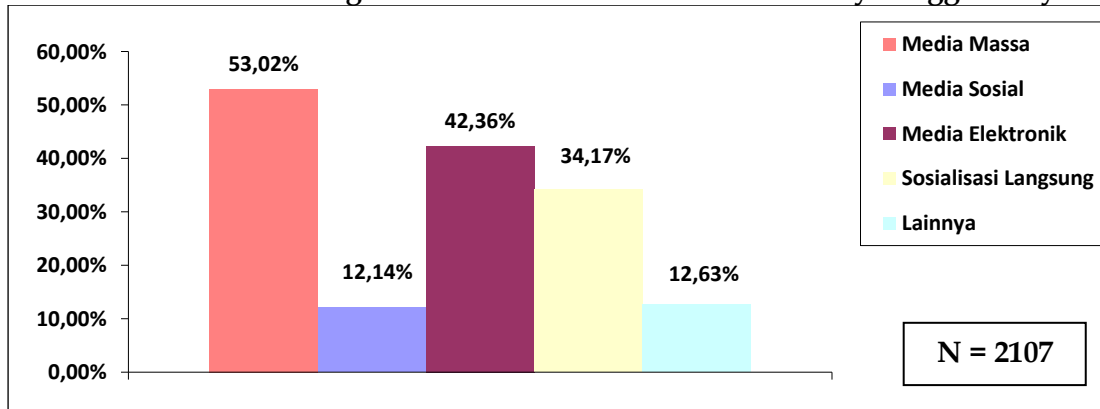
Gambar 2.2 Penyelenggara Layanan yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 2107 responden yang menjawab Ya, lebih dari 50% atau sebanyak 1376 responden mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 345 responden atau 16,37% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 173 responden atau 8,21% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 213 responden atau 10,11% menjawab lainnya.

- c. Untuk pertanyaan lanjutan berupa melalui media apa saudara mengetahuinya? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

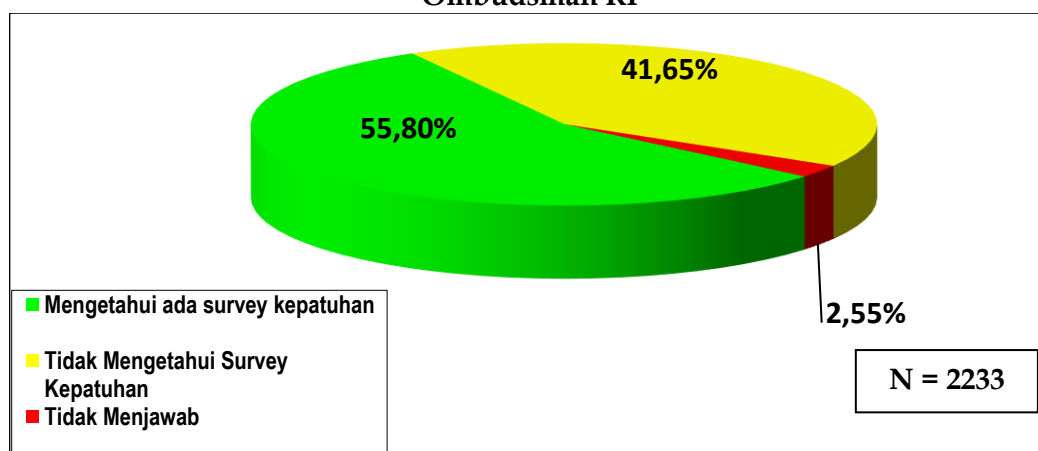
Gambar 2.3 Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Penyelenggara Layanan



Dari 2107 responden yang mengetahui Ombudsman RI, lebih dari 50% atau sebanyak 1184 responden menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 271 responden atau 12,14% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 946 responden atau 42,36% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 763 responden atau 34,17% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi langsung, serta sebanyak 282 responden atau 12,63% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

- d. Untuk pertanyaan tentang apakah saudara tahu tentang survei kepatuhan? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

Gambar 2.4 Penyelenggara Layanan yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI

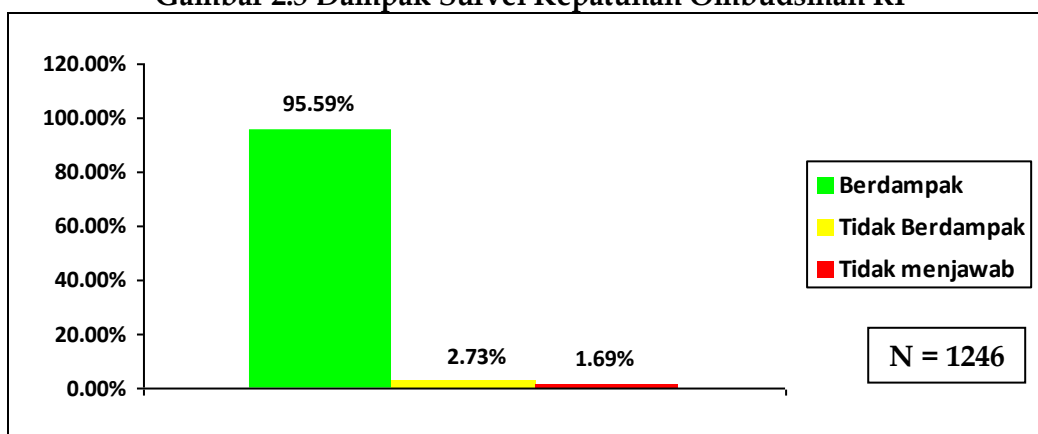


Dari total 2233 responden, sebanyak 1246 responden atau 55,80% menyatakan mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 930 responden atau 41,65% menyatakan tidak mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI dan sebanyak 57 responden atau 2,55% tidak menjawab.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa lebih dari 50% responden penyelenggara layanan mengetahui Survei Kepatuhan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI. Namun hal ini dirasa masih perlu disosialisasikan lagi mengingat Survei Kepatuhan ini sudah dilaksanakan dari tahun 2013.

- e. Untuk pertanyaan lanjutan berupa apakah survei kepatuhan tersebut berdampak pada perbaikan kualitas layanan di instansi saudara? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

Gambar 2.5 Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI



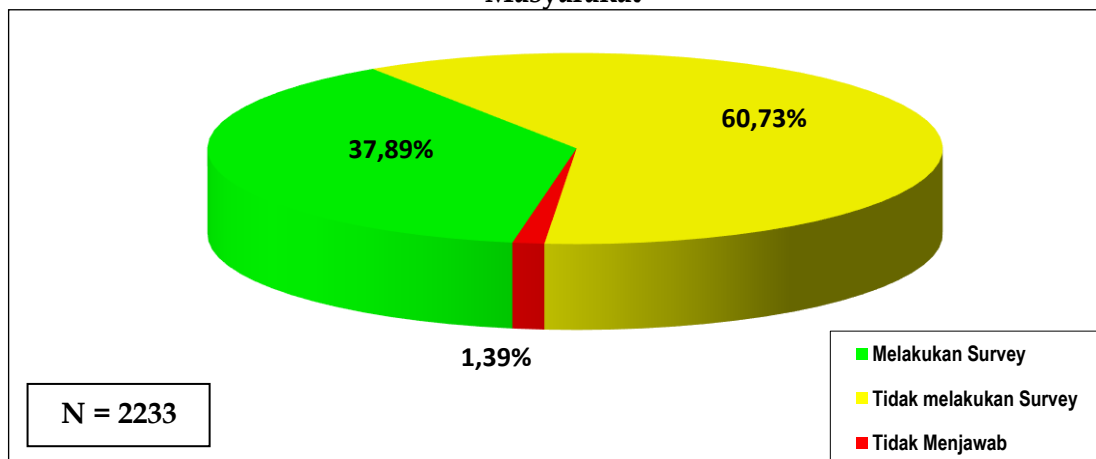
Dari 1246 responden yang menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, hampir seluruhnya atau sebanyak 887 responden menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, sebanyak 28 responden atau 3,01% menyatakan tidak berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, dan sebanyak 16 responden atau 1,72% sudah

menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tetapi tidak menjawab apakah survei tersebut berdampak atau tidak di instansinya.

Pada poin ini merefleksikan bahwa, instansi/SKPD yang telah menjadi sampel Survei Kepatuhan tahun sebelumnya sangat menerima manfaat dari hasil survei tersebut dan memberikan dampak positif bagi perbaikan kualitas pelayanan publik.

- f. Untuk pertanyaan tentang apakah instansi saudara melaksanakan survei kepuasan masyarakat? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

Gambar 2.6 Penyelenggara Layanan yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat

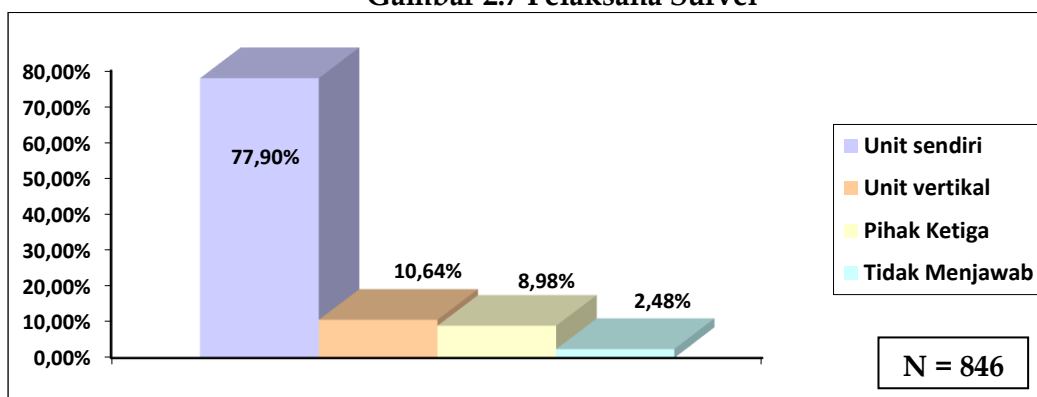


Dari 2233 responden yang dinilai, kurang dari 50% atau sebanyak 846 responden menyatakan instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 1356 responden atau 60,73% menyatakan instansinya tidak melakukan survei kepuasan masyarakat, dan sebanyak 31 responden atau 1,39% tidak menjawab.

Hal ini terlihat bahwa Penyelenggara Layanan masih mengabaikan kewajibannya untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dalam Pasal 2 Permenpan tersebut menyatakan bahwa “Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun”.

- g. Untuk pertanyaan lanjutan berupa siapa yang melaksanakan survei kepuasan masyarakat? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

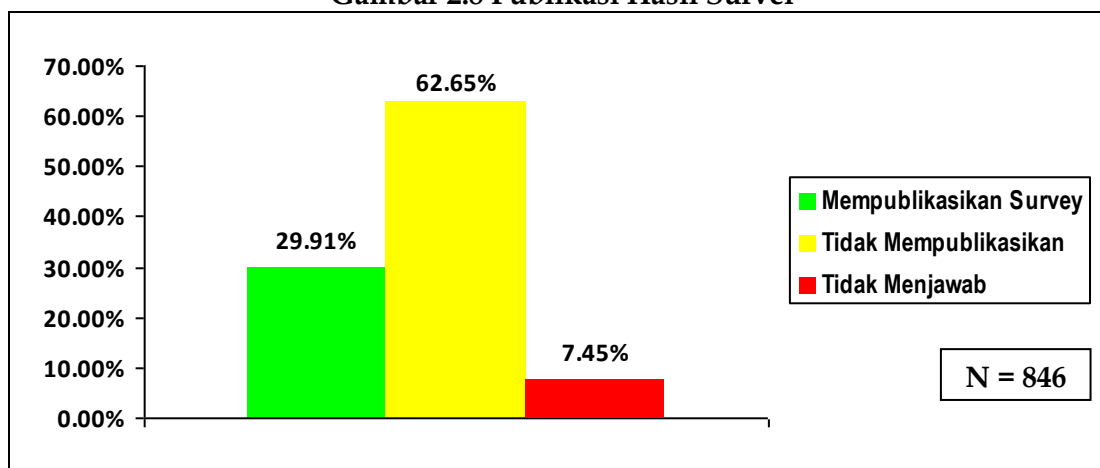
Gambar 2.7 Pelaksana Survei



Dari 846 responden yang menjawab bahwa instansinya melaksanakan survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden atau sebanyak 659 responden melakukan survei melalui unit sendiri atau internal secara mandiri, sebanyak 90 responden atau 10,64% menyatakan bahwa survei dilaksanakan oleh instansi vertikal secara terpusat, sebanyak 76 responden atau 8,98% dilaksanakan pihak ketiga atau eksternal. Pihak eksternal yang melakukan survei biasanya pihak universitas ataupun lembaga survei. Selanjutnya, sebanyak 21 responden atau 2,48% tidak menjawab.

- h. Untuk pertanyaan lanjutan berupa jika instansi saudara melaksanakan survei kepuasan masyarakat, apakah hasil surveinya dipublikasikan? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

Gambar 2.8 Publikasi Hasil Survei



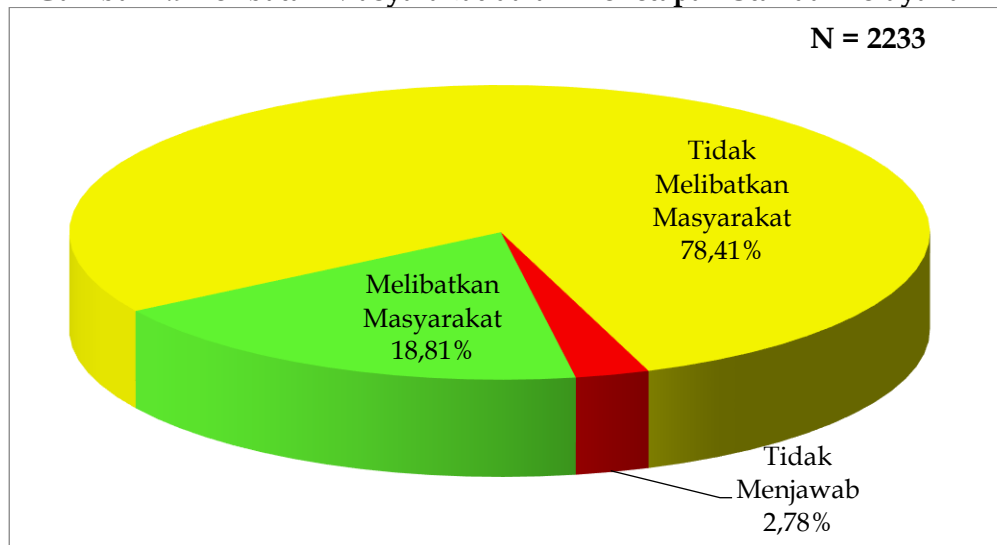
Dari 846 responden yang menjawab bahwa instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, kurang dari 50% atau sebanyak 253 responden menjawab hasil survei yang telah mereka lakukan dipublikasikan, sedangkan sebanyak 530 responden atau 62,65% survei yang telah mereka lakukan tidak dipublikasikan, dan sebanyak 63 responden atau 7,45% tidak menjawab.

Selain pengabaian pelaksanaan survei kepuasan masyarakat oleh penyelenggara layanan, terjadi pula pengabaian mempublikasikan hasil dari survei tersebut. Kewajiban untuk mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat ini termuat

dalam Pasal 5 ayat (1) Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 yang menyatakan “Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan”. Keadaan demikian mencerminkan masih rendahnya pemahaman penyelenggara layanan terhadap kewajiban-kewajiban yang termuat dalam Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- i. Untuk pertanyaan tentang apakah dalam menyusun standar layanan, instansi saudara melibatkan masyarakat? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

Gambar 2.9 Pelibatan Masyarakat dalam Penetapan Standar Pelayanan

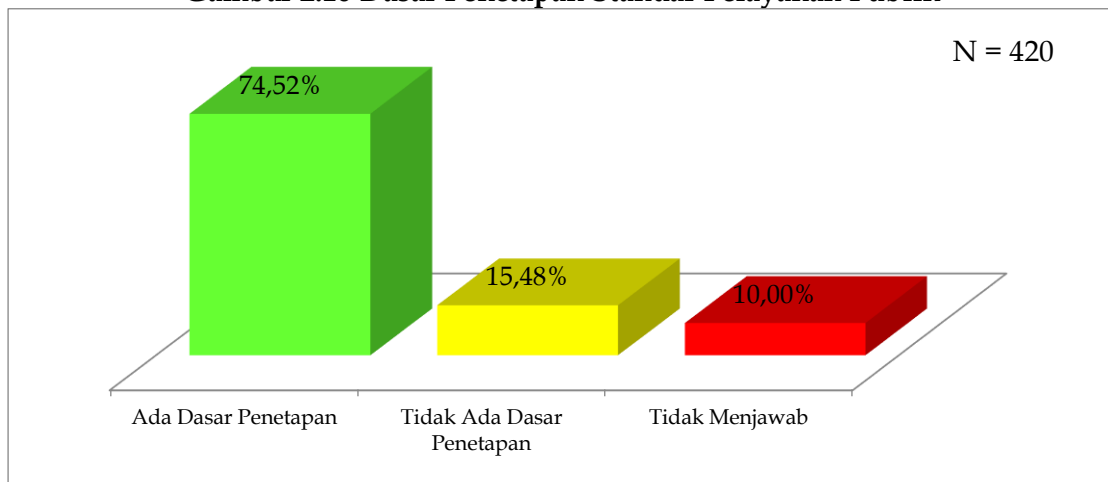


Dari 2233 total responden, kurang dari 20% atau sebanyak 420 responden menyatakan bahwa dalam menyusun standar layanan instansi tersebut melibatkan masyarakat, sebagian besar responden atau sebanyak 1751 responden menyatakan tidak melibatkan masyarakat dan sebanyak 62 responden atau 2,78% tidak menjawab.

Keadaan demikian sangat tidak sesuai dengan perintah Peraturan Perundang-undangan yang mewajibkan kepada penyelenggara layanan untuk melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar layanan. Bab II Poin B, Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, menyatakan bahwa salah satu prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip partisipatif. Yakni penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. Metode dalam proses diskusi dengan masyarakat antara lain : Diskusi grup terfokus (*focus group discussion*) atau dengar pendapat (*public hearing*).

- j. Untuk pertanyaan lanjutan berupa apakah standar layanan di instansi saudara ada dasar penetapannya? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

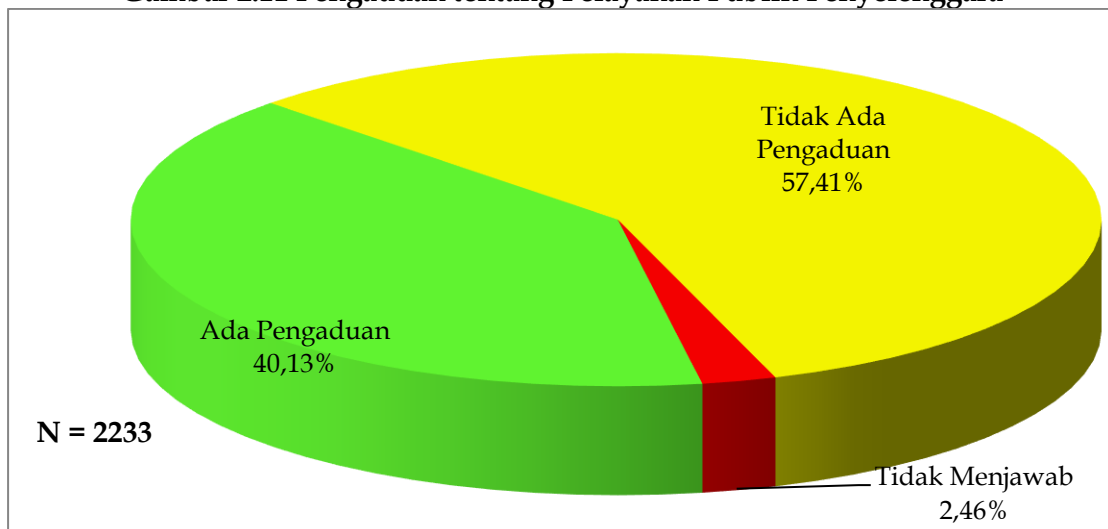
Gambar 2.10 Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik



Dari 420 responden yang menyatakan melibatkan masyarakat dalam penetapan standar layanan, sebanyak 313 responden atau 74,52% menyatakan bahwa terdapat dasar penetapan standar pelayanan publik di instansi tersebut dalam bentuk peraturan atau surat keputusan, sebanyak 65 responden atau 15,48% menyatakan tidak ada dasar penetapannya, dan sebanyak 42 responden atau 10,00% tidak menjawab.

- k. Untuk pertanyaan tentang apakah di instansi saudara ada pengaduan yang masuk? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

Gambar 2.11 Pengaduan tentang Pelayanan Publik Penyelenggara



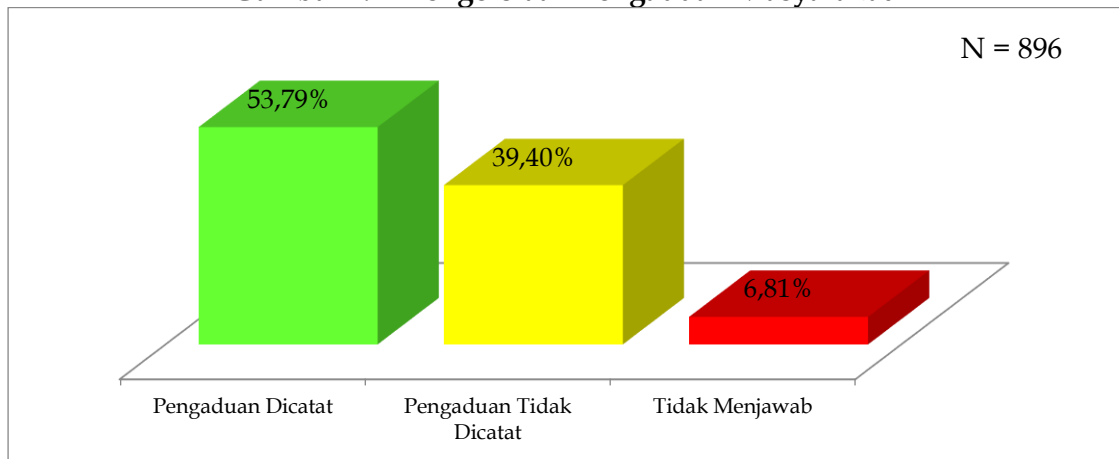
Dari 2233 responden dan tersebar pada 213 entitas, terdapat 896 responden atau 40,13% menyatakan bahwa ada pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansi tersebut, sebanyak 1282 responden atau 57,41% menyatakan tidak ada pengaduan dan sebanyak 55 responden atau 2,46% tidak menjawab.

Meskipun rendahnya pengaduan yang masuk ke masing-masing instansi bukan berarti pelayanan dari instansi tersebut sudah baik. Begitu pula bila sebaliknya,

dengan banyaknya pengaduan yang masuk ke instansi belum tentu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara masih buruk. Dalam hal ini berkaitan dengan kesadaran masyarakat untuk merespon kinerja dari penyelenggara layanan.

- l. Untuk pertanyaan lanjutan berupa jika ada pengaduan yang masuk dari masyarakat, apa pengaduan tersebut dicatat? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

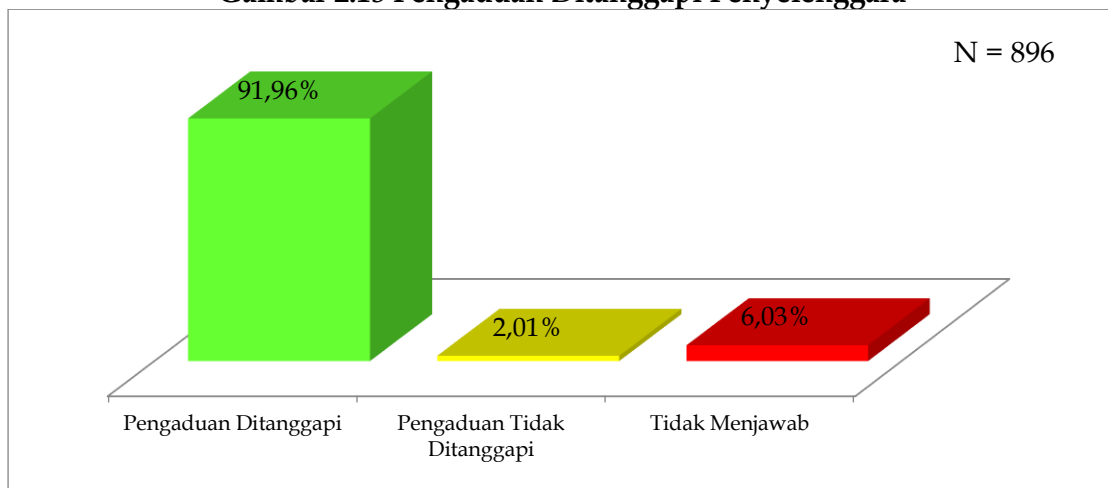
Gambar 2.12 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat



Dari 896 responden yang menyatakan bahwa terdapat pengaduan yang masuk atau yang mereka terima dari masyarakat. Sebanyak 482 responden atau 53,79% menyatakan bahwa pengaduan yang masuk tersebut dicatat, sebanyak 353 responden atau 39,40% menyatakan tidak ada pencatatan dari pengaduan yang masuk tersebut dan sebanyak 61 responden atau 6,81% tidak menjawab.

- m. Untuk pertanyaan lanjutan berupa jika ada pengaduan yang masuk dari masyarakat, apakah pengaduan tersebut di tanggapi? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

Gambar 2.13 Pengaduan Ditanggapi Penyelenggara



Dari 896 responden yang menyatakan bahwa terdapat pengaduan yang masuk atau yang mereka terima dari masyarakat. Sebanyak 824 responden atau 91,96% menyatakan bahwa pengaduan yang masuk tersebut ditanggapi, sebanyak 18 responden atau 2,01% menyatakan pengaduan tidak ditanggapi dan sebanyak 54 responden atau 6,03% tidak menjawab.

B. Pengguna Layanan

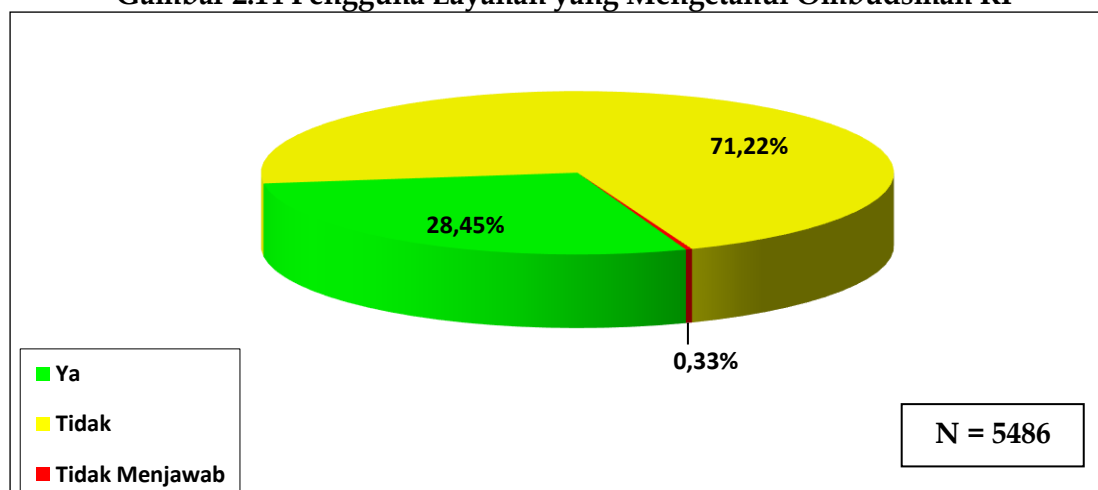
Sampel responden pada Pengguna Layanan tersebar pada tiap tingkatan dengan rincian sebagai berikut :

| No. | Penyelenggara Layanan | Jumlah Entitas | Jumlah Responden |
|-------|-----------------------|----------------|------------------|
| 1 | Kementerian Negara | 25 | 890 |
| 2 | Lembaga Negara | 15 | 465 |
| 3 | Pemerintah Provinsi | 33 | 952 |
| 4 | Pemerintah Kabupaten | 85 | 1911 |
| 5 | Pemerintah Kota | 55 | 1268 |
| Total | | 213 | 5486 |

Dari Jumlah responden total sebanyak 5486 penyelenggara layanan ini akan dijabarkan hasil penghitungan secara keseluruhan untuk tiap butir pertanyaan yang ditujukan kepada pengguna layanan. Berikut hasil dari penilaian Kompetensi Penyelenggara layanan untuk tiap pertanyaan dengan jumlah sampel secara keseluruhan.

- a. Untuk pertanyaan tentang apakah saudara tahu tentang Ombudsman RI ? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

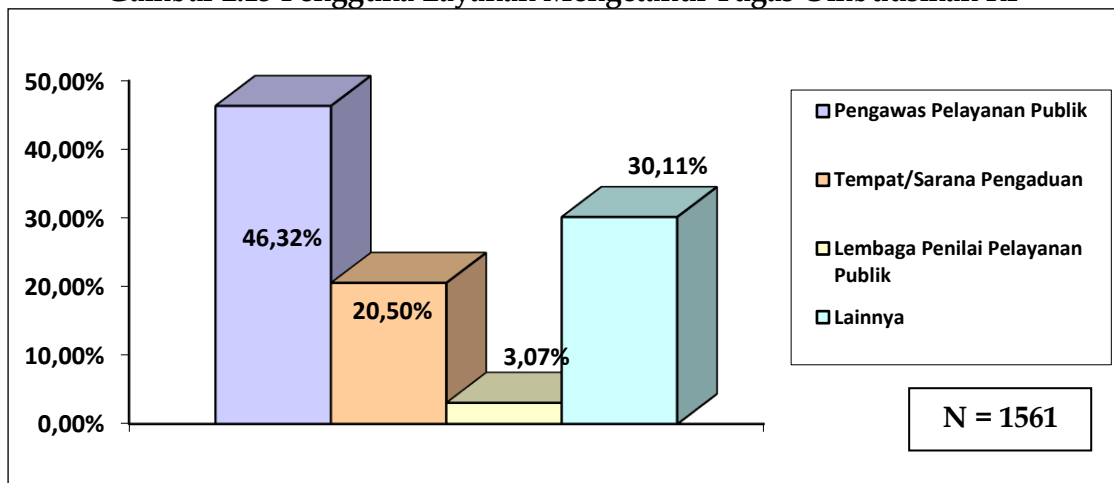
Gambar 2.14 Pengguna Layanan yang Mengetahui Ombudsman RI



Dari 5486 responden, sebanyak 1561 responden atau 28,45% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 3907 responden atau 71,22% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 18 responden atau 0,33% tidak menjawab.

- b. Untuk pertanyaan tentang apakah saudara tahu apa tugas Ombudsman RI? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

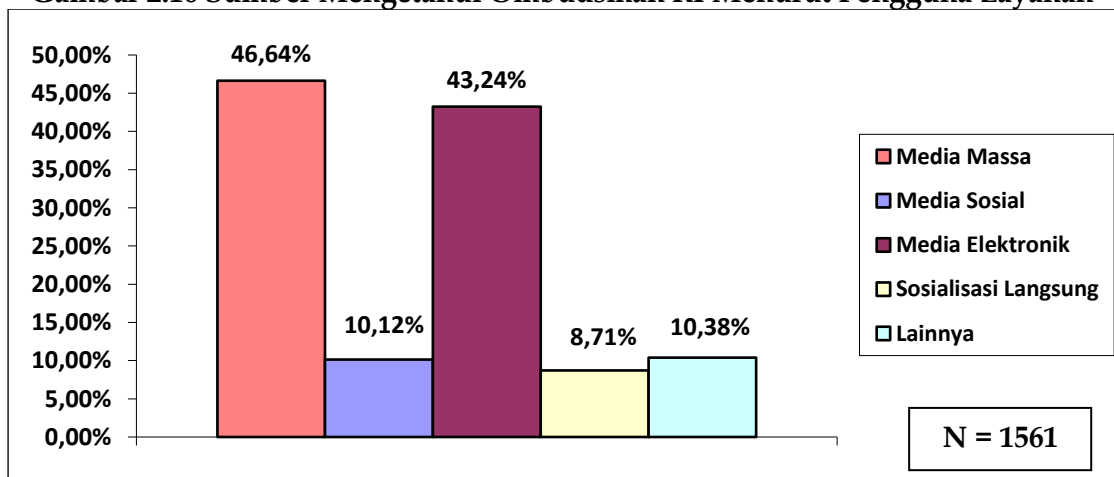
Gambar 2.15 Pengguna Layanan Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 1561 responden yang menjawab Ya, sebanyak 723 responden atau 46,32% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 320 responden atau 20,50% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 48 responden atau 3,07% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 470 responden atau 30,11% menjawab lainnya.

- c. Untuk pertanyaan tentang melalui media apa saudara mengetahuinya? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

Gambar 2.16 Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan

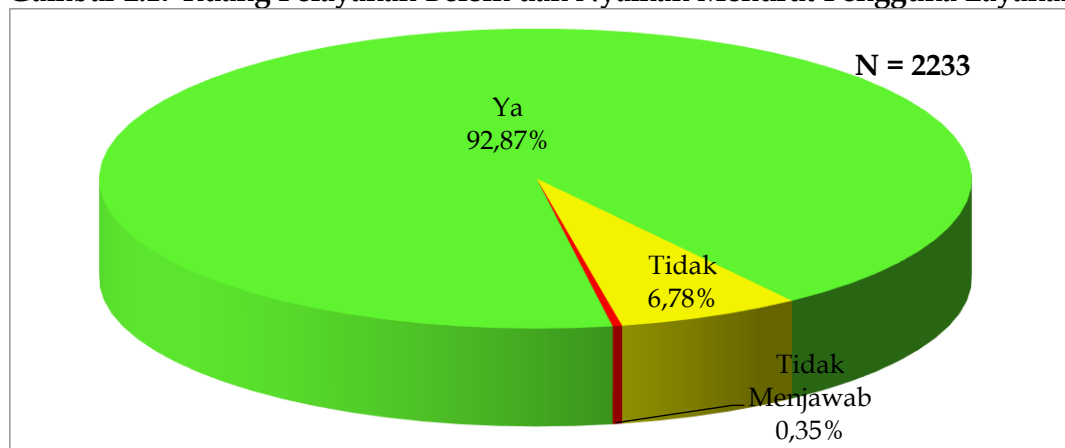


Dari 1561 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 728 responden atau 46,64% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 158 responden atau 10,12% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 675 responden atau 43,24% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 136 responden atau 8,71% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi langsung, serta sebanyak 162 responden atau 10,38%

menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

- d. Untuk pertanyaan tentang menurut saudara tempat pelayanan bersih dan nyaman? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

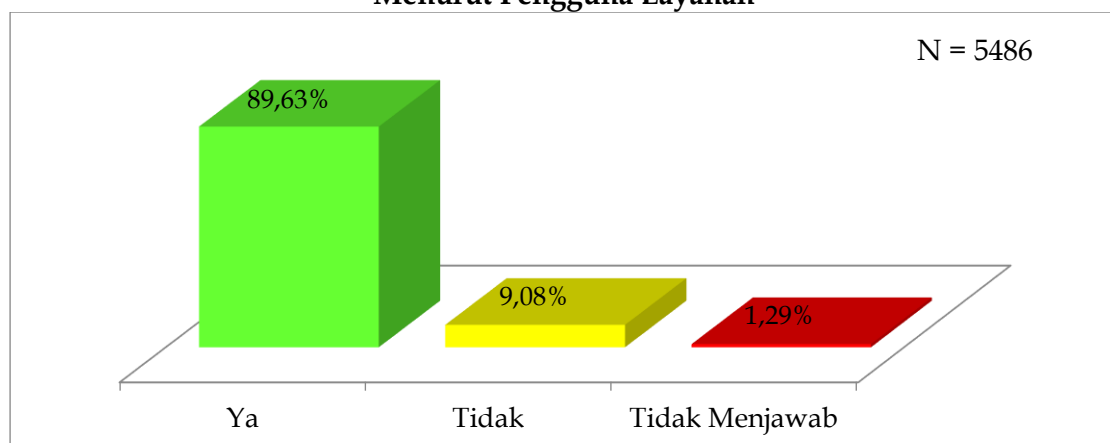
Gambar 2.17 Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan



Dari 5486 responden, sebanyak 5095 responden atau 92,87% menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, sebanyak 372 responden atau 6,78% menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman serta sebanyak 19 responden atau 0,35% tidak menjawab.

- e. Untuk pertanyaan tentang apakah petugas telah melayani saudara dengan standar pelayanan yang ada? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

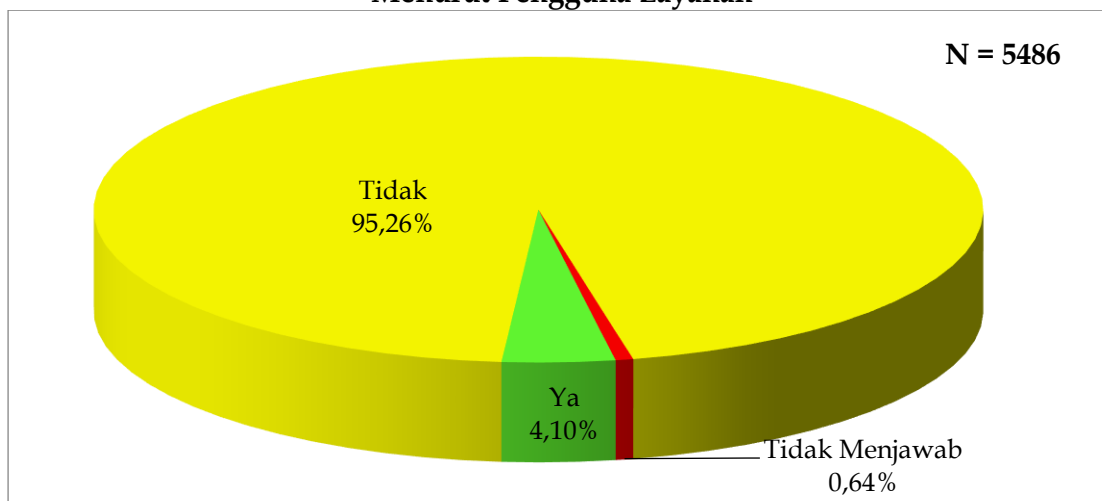
Gambar 2.18 Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan



Kemudian dari 5486 responden, sebanyak 4917 responden atau 89,63% menilai petugas melayani sesuai dengan standar pelayanan yang ada, sebanyak 498 responden atau 9,08% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan sebanyak 17 responden atau 1,29% tidak menjawab.

- f. Untuk pertanyaan tentang apakah petugas meminta imbalan tambahan (pungutan liar) kepada saudara saat mengurus layanan? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

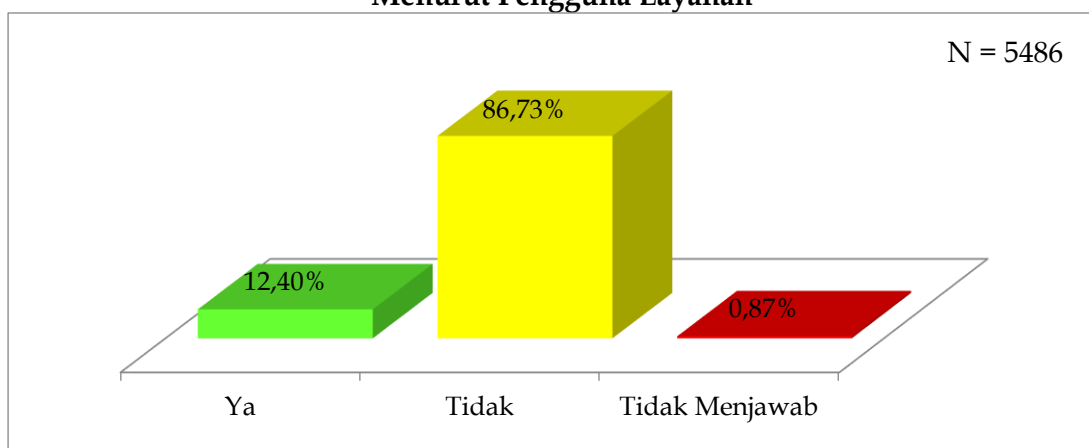
Gambar 2.19 Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli) Menurut Pengguna Layanan



Lebih lanjut, dari 5486 responden, sebanyak 255 responden atau 4,10% menilai petugas meminta imbalan tambahan (pungli), sebanyak 5226 responden atau 95,26% menilai petugas tidak meminta imbalan tambahan (pungli), dan sebanyak 35 responden atau 0,64% tidak menjawab.

- g. Untuk pertanyaan tentang berdasarkan pengamatan saudara, apakah masih terdapat calo di instansi tempat saudara mengurus layanan? Berikut hasil yang digambarkan melalui diagram:

Gambar 2.20 Jasa Perantara/Calo Menurut Pengguna Layanan



Selain itu, dari 5486 responden, sebanyak 680 responden atau 12,40% menilai masih ada jasa perantara/calor di Instansi, sebanyak 4758 responden atau 86,73% menilai sudah tidak ada lagi jasa perantara/calor di Instansi, dan sebanyak 48 responden atau 0,87% tidak menjawab.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB III



**HASIL PENILAIAN KOMPETENSI
TENTANG PEMAHAMAN TERHADAP OMBUDSMAN RI**

2016



A. Penyelenggara Layanan

1. Pemerintah Pusat

Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI di Pemerintah Pusat (Kementerian dan Lembaga) dilaksanakan di 40 lokasi penilaian. Adapun lokasi penilaian adalah sebagai berikut :

a. Kementerian

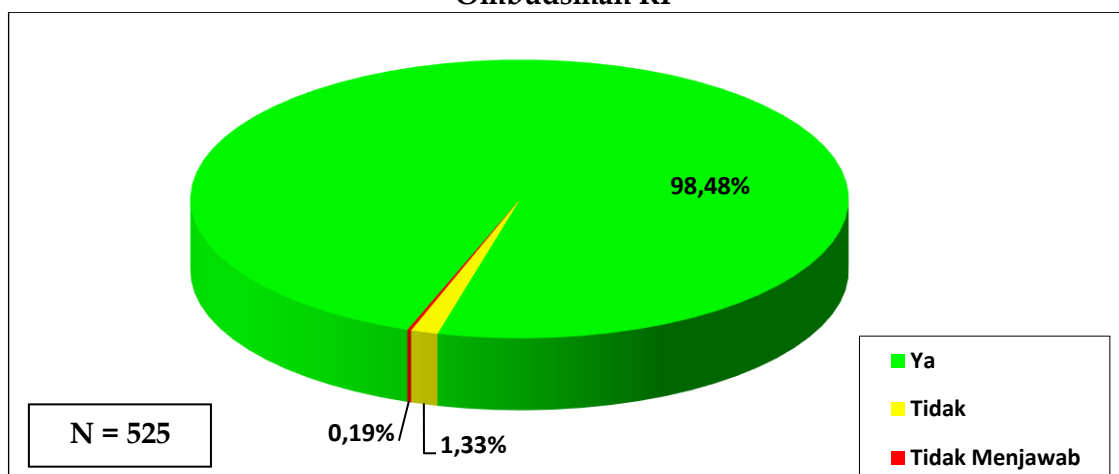
1. Kementerian Kesehatan RI
2. Kementerian Perindustrian RI
3. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral RI
4. Kementerian Perdagangan RI
5. Kementerian Pertanian RI
6. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI
7. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI
8. Kementerian Dalam Negeri RI
9. Kementerian 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 RI
24. Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi RI
25. Kementerian Keuangan RI

b. Lembaga

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

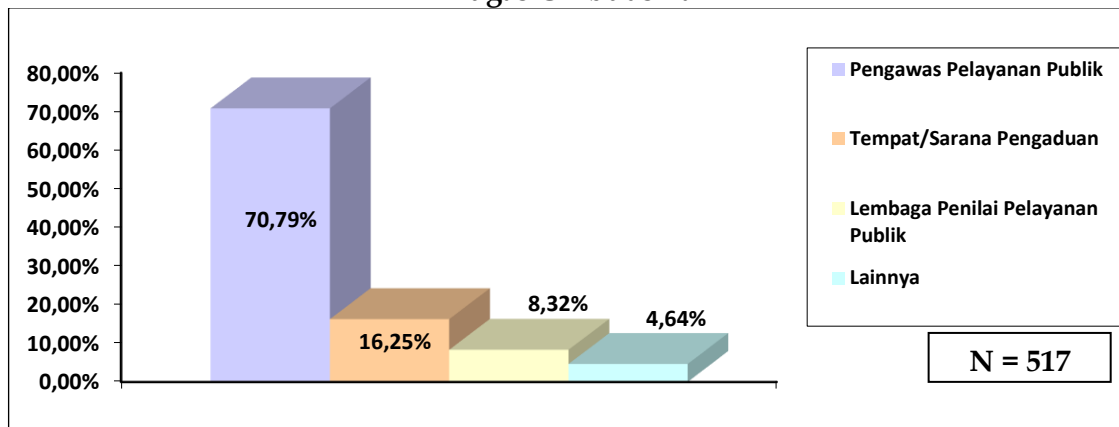
14. Badan Nasional Sertifikasi Profesi
15. Badan Narkotika Nasional

Gambar 3.1 Penyelenggara Layanan Pusat yang Mengetahui Ombudsman RI



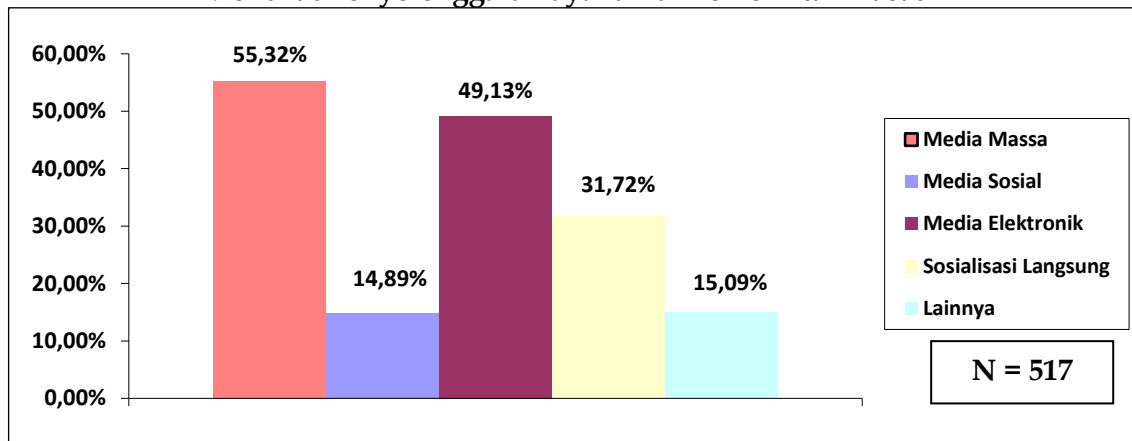
Dari lokasi sampel tersebut diperoleh 525 responden. Sebanyak 517 responden atau 98,48% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 7 responden atau 1,33% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 1 responden atau 0,19% tidak menjawab.

Gambar 3.2 Penyelenggara Layanan Pusat yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 517 responden yang menjawab Ya, sebanyak 366 responden atau 70,79% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 84 responden atau 16,25% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 43 responden atau 8,32% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 24 responden atau 4,64% menjawab lainnya.

**Gambar 3.3 Sumber Mengetahui Ombudsman RI
Menurut Penyelenggara Layanan di Pemerintah Pusat**



Lebih lanjut, dari 517 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 286 responden atau 55,32% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 77 responden atau 14,89% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 254 responden atau 49,13% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 164 responden atau 31,72% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 78 responden atau 15,09% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

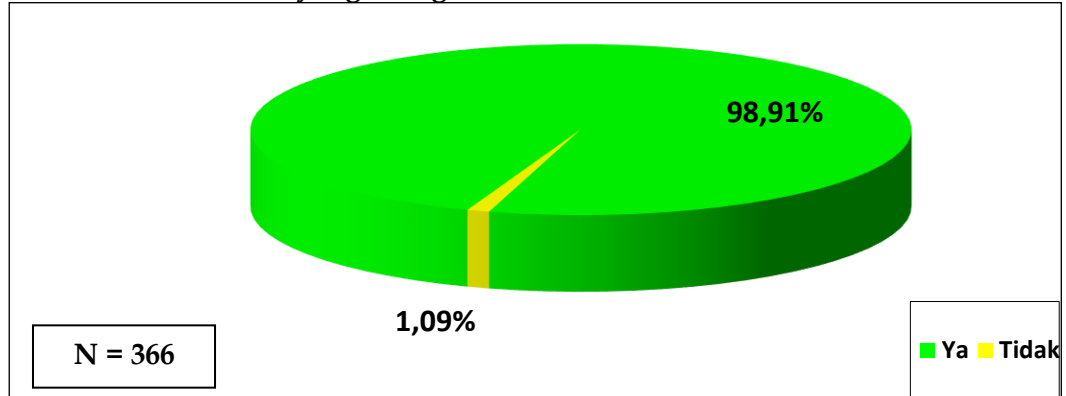
1.1. Kementerian

Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI dilaksanakan pada 25 Kementerian baik Kementerian yang ada di Pusat ataupun Kementerian yang ada di Pemerintah Daerah (Instansi Vertikal). Lokasi penilaian adalah sebagai berikut :

1. Kementerian Kesehatan RI
2. Kementerian Perindustrian 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

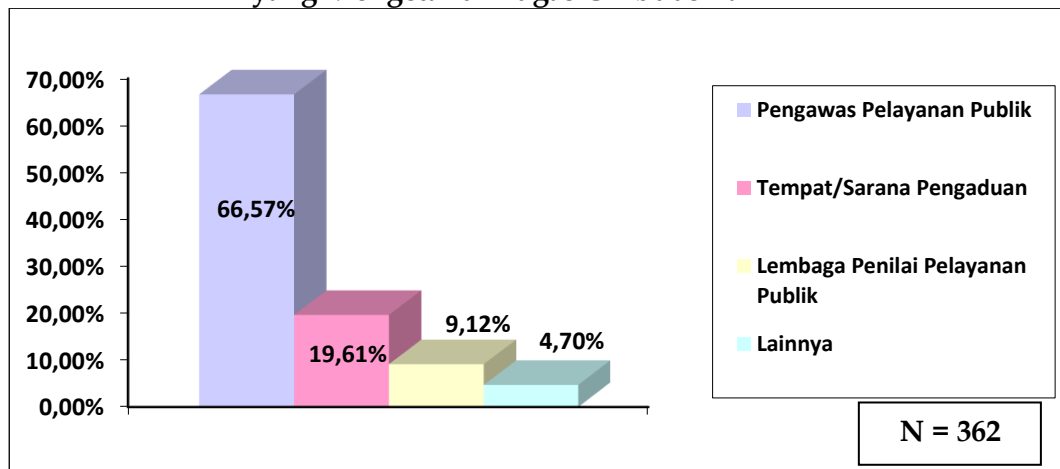
- 23. Kementerian Sekretariat Negara RI
- 24. Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi RI
- 25. Kementerian Keuangan RI

Gambar 3.4 Penyelenggara Layanan Kementerian yang Mengetahui Ombudsman RI



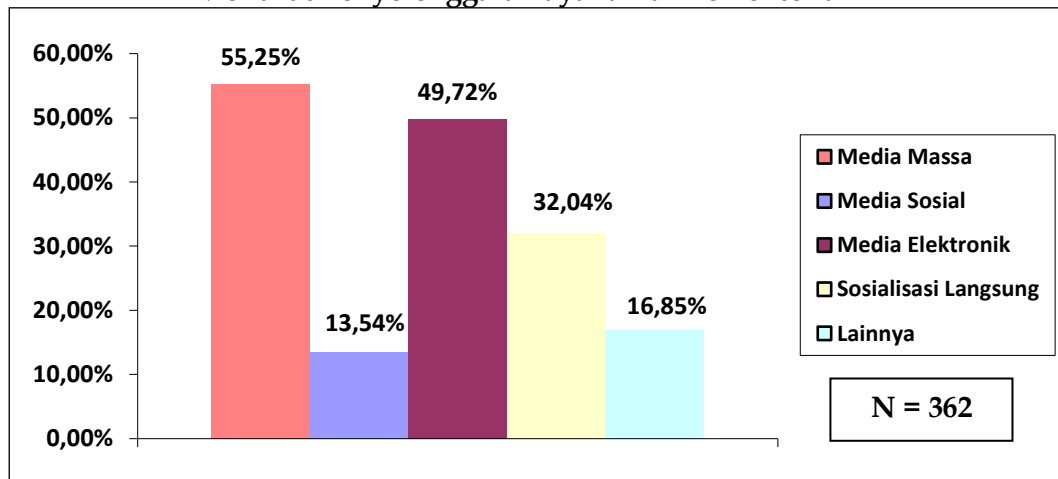
Dari 366 responden yang dinilai, sebanyak 362 responden atau 98,91% menyatakan mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 4 responden atau 1,09% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI.

Gambar 3.5 Penyelenggara Layanan Kementerian yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 362 responden yang menjawab Ya, sebanyak 241 responden atau 66,57% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 71 responden atau 19,61% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 33 responden atau 9,12% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 17 responden atau 4,70% menjawab lainnya.

**Gambar 3.6 Sumber Mengetahui Ombudsman RI
Menurut Penyelenggara Layanan di Kementerian**



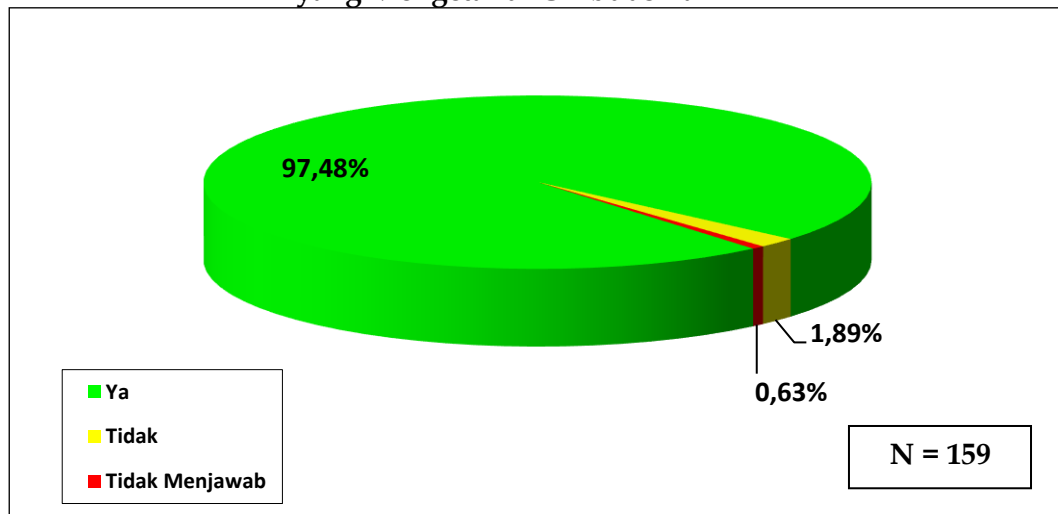
Lebih lanjut, dari 362 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 200 responden atau 55,25% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 49 responden atau 13,54% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 180 responden atau 49,72% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 116 responden atau 32,04% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 61 responden atau 16,85% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

1.2. Lembaga

Selain dilaksanakan di Kementerian, Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI dilaksanakan pula di 15 Lembaga, baik Lembaga yang ada di Pusat ataupun Lembaga yang ada di Pemerintah Daerah (Instansi Vertikal). Lokasi penilaian adalah sebagai berikut:

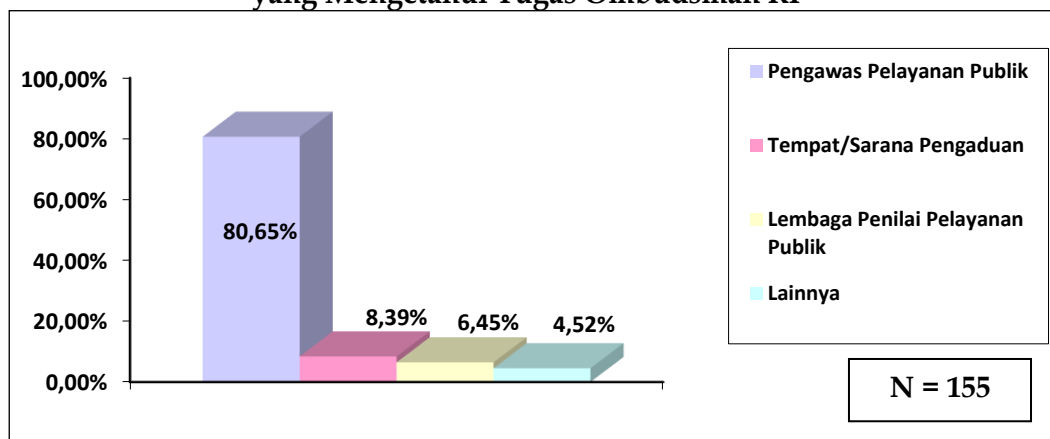
1. Badan Koordinasi Penanaman Modal
2. Badan Pusat Statistik
3. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
4. Badan Tenaga Nuklir Nasional
5. Kepolisian Republik Indonesia
6. Badan Pengawas Obat dan Makanan
7. Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia
8. Perpustakaan Nasional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

Gambar 3.7 Penyelenggara Layanan Lembaga yang Mengetahui Ombudsman RI



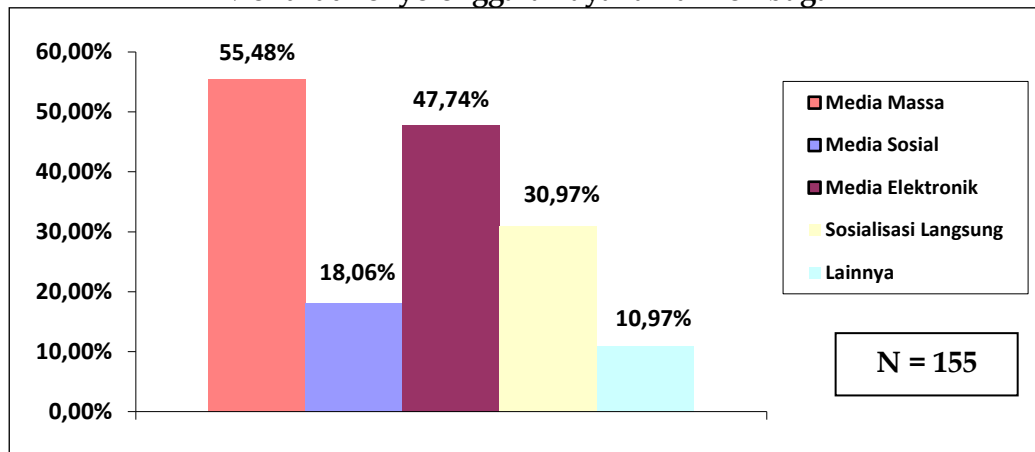
Dari 159 responden yang dinilai, sebanyak 155 responden atau 97,48% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 3 responden atau 1,89% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 1 responden atau 0,63% tidak menjawab.

Gambar 3.8 Penyelenggara Layanan Lembaga yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 155 responden yang menjawab Ya, sebanyak 125 responden atau 80,65% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 13 responden atau 8,39% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 10 responden atau 6,45% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 7 responden atau 4,52% menjawab lainnya.

**Gambar 3.9 Sumber Mengetahui Ombudsman RI
Menurut Penyelenggara Layanan di Lembaga**



Lebih lanjut, dari 155 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 86 responden atau 55,48% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 28 responden atau 18,06% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 74 responden atau 47,74% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 48 responden atau 30,97% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 17 responden atau 10,97% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

2. Pemerintah Daerah

Selain di Pemerintah Pusat (Kementerian dan Lembaga), Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI juga dilaksanakan di Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten dan Kota) di 173 lokasi sampel penilaian. Adapun lokasi penilaian ialah sebagai berikut :

- a. Pemerintah Provinsi
 1. Provinsi Aceh
 2. Provinsi Sumatera Utara
 3. Provinsi Sumatera Barat
 4. Provinsi Sumatera Selatan
 5. Provinsi Kepulauan Riau
 6. Provinsi Riau
 7. Provinsi Jambi
 8. Provinsi Bengkulu
 9. Provinsi Lampung
 10. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
 11. Provinsi Banten
 12. Provinsi DKI Jakarta
 13. Provinsi Jawa Barat
 14. Provinsi Jawa Tengah
 15. Provinsi Jawa Timur
 16. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
 17. Provinsi Bali
 18. Provinsi Nusa Tenggara Barat
 19. Provinsi Nusa Tenggara Timur

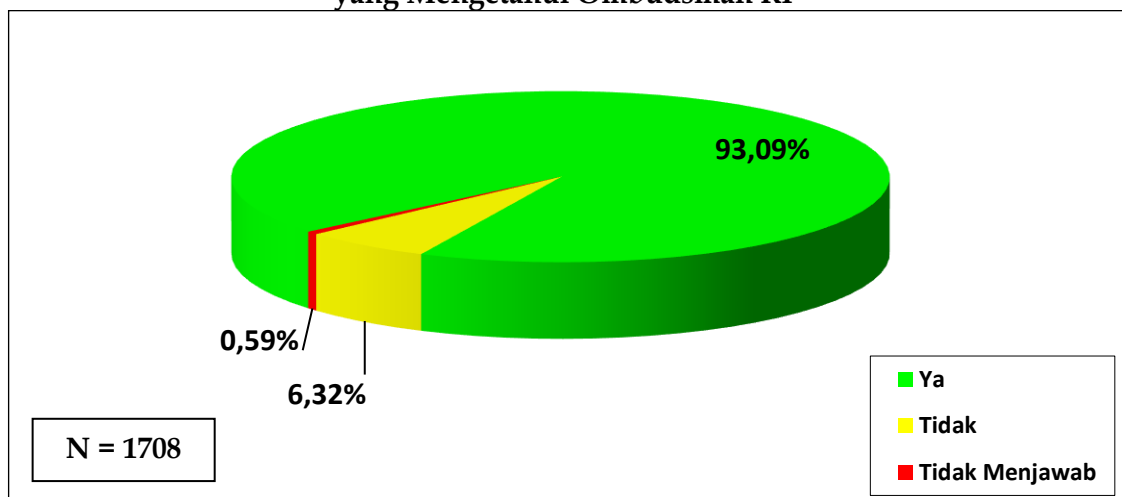
20. Provinsi Kalimantan Barat
 21. Provinsi Kalimantan Timur
 22. Provinsi Kalimantan Selatan
 23. Provinsi Kalimantan Tengah
 24. Provinsi Gorontalo
 25. Provinsi Sulawesi Selatan
 26. Provinsi Sulawesi Barat
 27. Provinsi Sulawesi Tengah
 28. Provinsi Sulawesi Tenggara
 29. Provinsi Sulawesi Utara
 30. Provinsi Maluku
 31. Provinsi Maluku Utara
 32. Provinsi Papua
 33. Provinsi Papua Barat
- b. Pemerintah Kabupaten
1. Kabupaten Langkat
 2. Kabupaten Garut
 3. Kabupaten Pasuruan
 4. Kabupaten Mamuju
 5. Kabupaten Maluku Tenggara
 6. Kabupaten Bangka Tengah
 7. Kabupaten Jayapura
 8. Kabupaten Aceh Barat
 9. Kabupaten Muaro Jambi
 10. Kabupaten Mukomuko
 11. Kabupaten Agam
 12. Kabupaten Kapuas
 13. Kabupaten Tanggamus
 14. Kabupaten Majene
 15. Kabupaten Kudus
 16. Kabupaten Gorontalo
 17. Kabupaten Badung
 18. Kabupaten Deli Serdang
 19. Kabupaten Lombok Utara
 20. Kabupaten Majalengka
 21. Kabupaten Timor Tengah Utara
 22. Kabupaten Kediri
 23. Kabupaten Banjar
 24. Kabupaten Keerom
 25. Kabupaten Parigi Moutong
 26. Kabupaten Pidie
 27. Kabupaten Konawe Selatan
 28. Kabupaten Siak
 29. Kabupaten Pinrang
 30. Kabupaten Lampung Selatan
 31. Kabupaten Maluku Tengah
 32. Kabupaten Karimun
 33. Kabupaten Tangerang
 34. Kabupaten Temanggung
 35. Kabupaten Bangka

36. Kabupaten Gianyar
37. Kabupaten Kerinci
38. Kabupaten Timor Tengah Selatan
39. Kabupaten Lebong
40. Kabupaten Mempawah
41. Kabupaten Pulang Pisau
42. Kabupaten Kutai Kartanegara
43. Kabupaten Polewali Mandar
44. Kabupaten Minahasa Tenggara
45. Kabupaten Boalemo
46. Kabupaten Donggala
47. Kabupaten Halmahera Tengah
48. Kabupaten Bombana
49. Kabupaten Dairi
50. Kabupaten Bone
51. Kabupaten Ciamis
52. Kabupaten Buru
53. Kabupaten Biak Numfor
54. Kabupaten Belitung
55. Kabupaten Aceh Tengah
56. Kabupaten Tanjung Jabung Timur
57. Kabupaten Indragiri Hilir
58. Kabupaten Bengkulu Utara
59. Kabupaten Pasaman Barat
60. Kabupaten Gunung Mas
61. Kabupaten Lahat
62. Kabupaten Mamuju Utara
63. Kabupaten Bintan
64. Kabupaten Bone Bolango
65. Kabupaten Banyumas
66. Kabupaten Halmahera Utara
67. Kabupaten Batang
68. Kabupaten Serdang Berdagai
69. Kabupaten Karangasem
70. Kabupaten Kepulauan Yapen
71. Kabupaten Sumbawa
72. Kabupaten Ogan Komering Ilir
73. Kabupaten Kupang
74. Kabupaten Sleman
75. Kabupaten Kubu Raya
76. Kabupaten Sambas
77. Kabupaten Tanah Laut
78. Kabupaten Hulu Sungai Tengah
79. Kabupaten Berau
80. Kabupaten Bantaeng
81. Kabupaten Sigi
82. Kabupaten Bogor
83. Kabupaten Konawe
84. Kabupaten Manokwari
85. Kabupaten Bekasi

- c. Pemerintah Kota
1. Kota Medan
 2. Kota Gorontalo
 3. Kota Bandung
 4. Kota Ternate
 5. Kota Surabaya
 6. Kota Dumai
 7. Kota Jayapura
 8. Kota Prabumulih
 9. Kota Banda Aceh
 10. Kota Batam
 11. Kota Pekanbaru
 12. Kota Surakarta
 13. Kota Padang
 14. Kota Singkawang
 15. Kota Palembang
 16. Kota Balikpapan
 17. Kota Bandar Lampung
 18. Kota Bitung
 19. Kota Tanjungpinang
 20. Kota Malang
 21. Kota Yogyakarta
 22. Kota Metro
 23. Kota Semarang
 24. Kota Kotamobagu
 25. Kota Denpasar
 26. Kota Palopo
 27. Kota Mataram
 28. Kota Cilegon
 29. Kota Kupang
 30. Kota Tidore Kepulauan
 31. Kota Pontianak
 32. Kota Padang Panjang
 33. Kota Banjarmasin
 34. Kota Salatiga
 35. Kota Samarinda
 36. Kota Bima
 37. Kota Manado
 38. Kota Banjar Baru
 39. Kota Palu
 40. Kota Tangerang
 41. Kota Kendari
 42. Kota Sukabumi
 43. Kota Makassar
 44. Kota Blitar
 45. Kota Ambon
 46. Kota Bogor
 47. Kota Serang
 48. Kota Depok
 49. Kota Pangkal Pinang
 50. Kota Bekasi

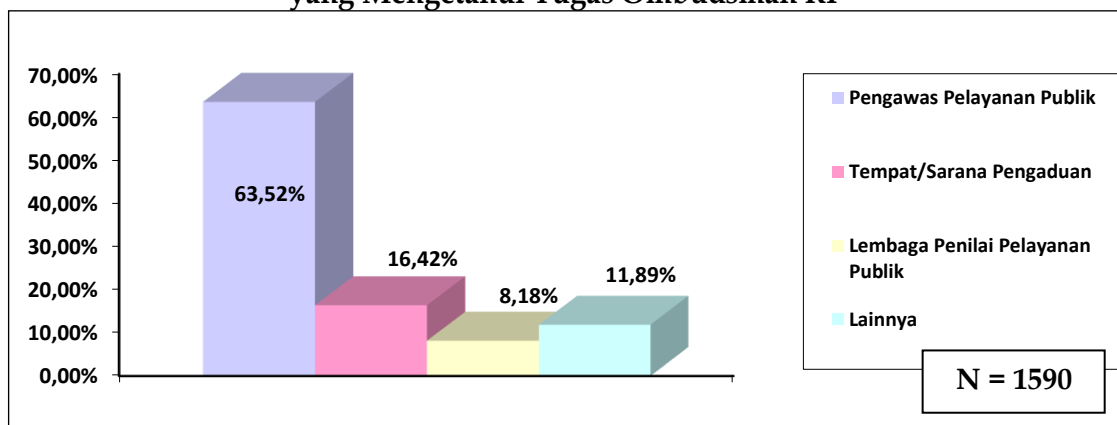
51. Kota Jambi
52. Kota Tangerang Selatan
53. Kota Bengkulu
54. Kota Lubuk Linggau
55. Kota Palangkaraya

Gambar 3.10 Penyelenggara Layanan di Pemerintah Daerah yang Mengetahui Ombudsman RI



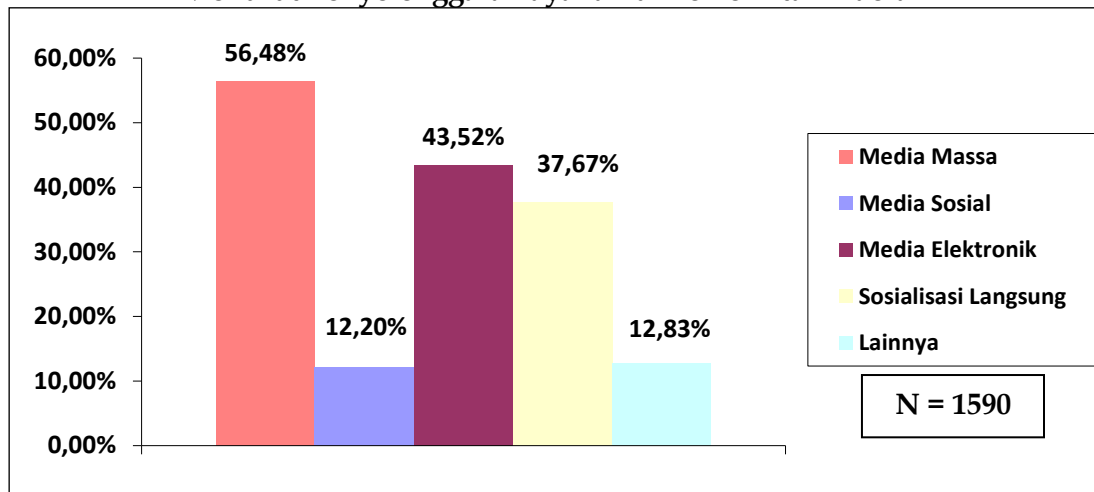
Dari 1708 responden, sebanyak 1590 responden atau 93,09% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 108 responden atau 6,32% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 10 responden atau 0,59% tidak menjawab.

Gambar 3.11 Penyelenggara Layanan di Pemerintah Daerah yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 1590 responden yang menjawab Ya, sebanyak 1010 responden atau 63,52% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 261 responden atau 16,42% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 130 responden atau 8,18% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 189 responden atau 11,89% menjawab lainnya.

**Gambar 3.12 Sumber Mengetahui Ombudsman RI
Menurut Penyelenggara Layanan di Pemerintah Daerah**



Lebih lanjut, dari 1590 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 898 responden atau 56,48% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 194 responden atau 12,20% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 692 responden atau 43,52% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 599 responden atau 37,67% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 204 responden atau 12,83% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

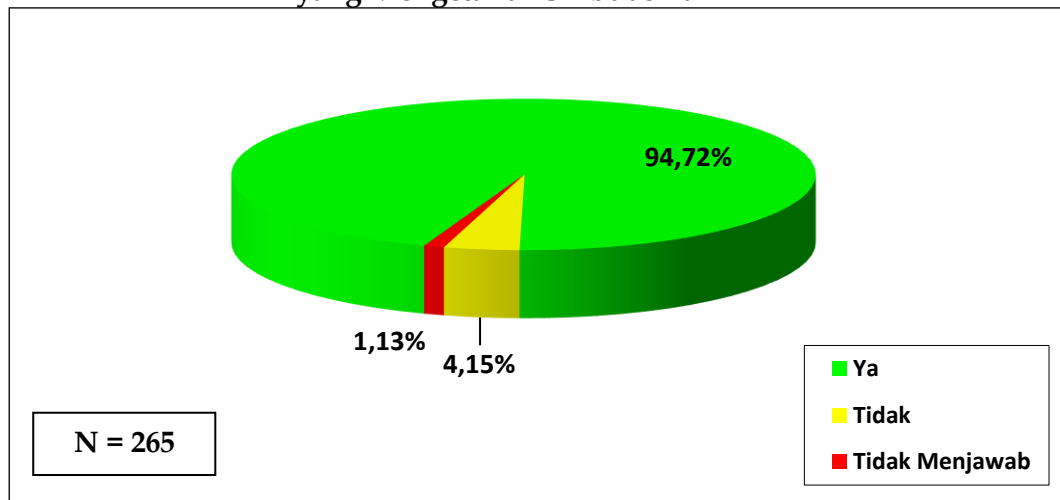
2.1. Pemerintah Provinsi

Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI dilaksanakan pada 33 Pemerintah Provinsi. Lokasi penilaian ialah sebagai berikut :

1. Pemerintah Provinsi Aceh
2. Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
3. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat
4. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan
5. Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
6. Pemerintah Provinsi Riau
7. Pemerintah Provinsi Jambi
8. Pemerintah Provinsi Bengkulu
9. Pemerintah Provinsi Lampung
10. Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
11. Pemerintah Provinsi Banten
12. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
13. Pemerintah Provinsi Jawa Barat
14. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
15. Pemerintah Provinsi Jawa Timur
16. Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
17. Pemerintah Provinsi Bali
18. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat
19. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur
20. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
21. Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur

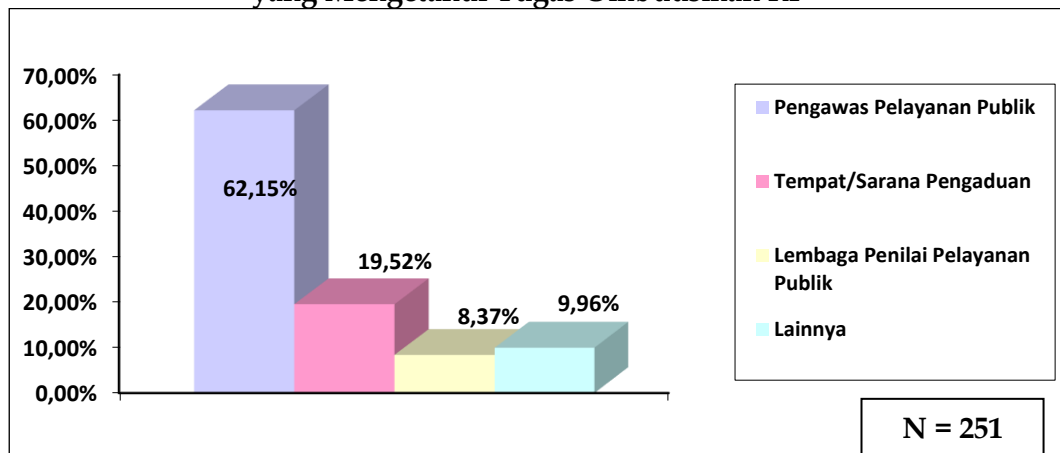
22. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan
23. Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah
24. Pemerintah Provinsi Gorontalo
25. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan
26. Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat
27. Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah
28. Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara
29. Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara
30. Pemerintah Provinsi Maluku
31. Pemerintah Provinsi Maluku Utara
32. Pemerintah Provinsi Papua
33. Pemerintah Provinsi Papua Barat

Gambar 3.13 Penyelenggara Layanan di Pemerintah Provinsi yang Mengetahui Ombudsman RI



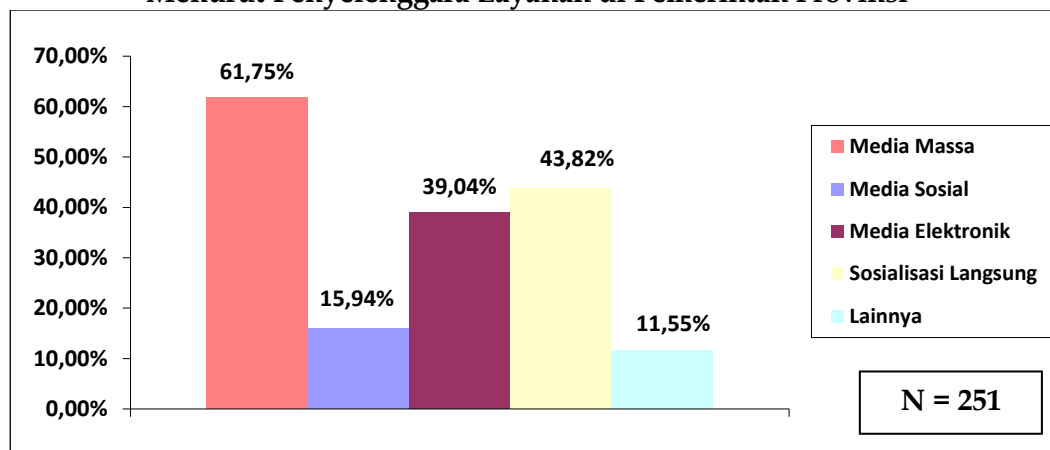
Dari 265 responden yang dinilai, sebanyak 251 responden atau 94,72% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 11 responden atau 4,15% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 3 responden atau 1,13% tidak menjawab.

Gambar 3.14 Penyelenggara Layanan di Pemerintah Provinsi yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 251 responden yang menjawab Ya, sebanyak 156 responden atau 62,15% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 49 responden atau 19,52% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 21 responden atau 8,37% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 25 responden atau 9,96% menjawab lainnya.

Gambar 3.15 Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Penyelenggara Layanan di Pemerintah Provinsi



Lebih lanjut, dari 251 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 155 responden atau 61,75% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 40 responden atau 15,94% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 98 responden atau 39,04% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 110 responden atau 43,82% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 29 responden atau 11,55% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

2.2. Pemerintah Kabupaten

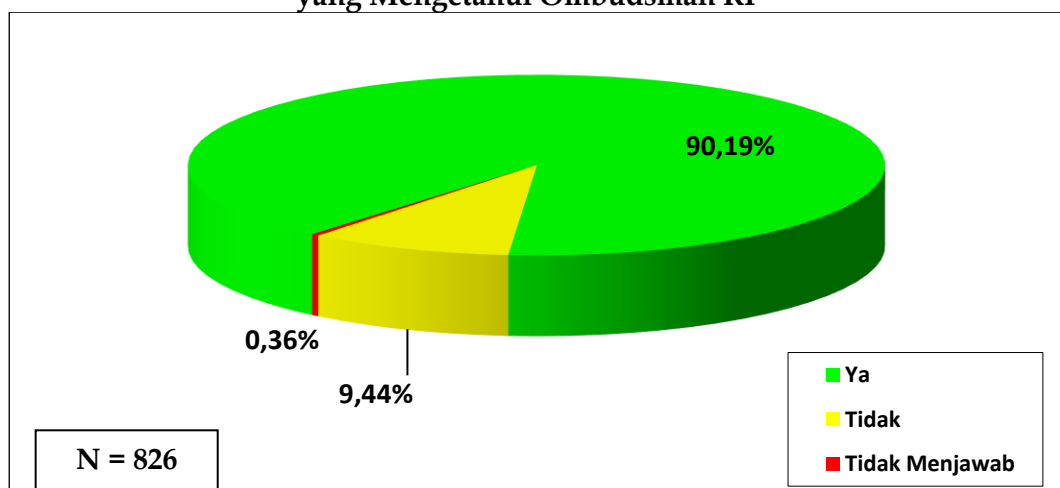
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten dilaksanakan pada 85 Pemerintah Kabupaten. Lokasi penilaian ialah sebagai berikut :

1. Pemerintah Kabupaten Langkat
2. Pemerintah Kabupaten Garut
3. Pemerintah Kabupaten Pasuruan
4. Pemerintah Kabupaten Mamuju
5. Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara
6. Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah
7. Pemerintah Kabupaten Jayapura
8. Pemerintah Kabupaten Aceh Barat
9. Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi
10. Pemerintah Kabupaten Mukomuko
11. Pemerintah Kabupaten Agam
12. Pemerintah Kabupaten Kapuas
13. Pemerintah Kabupaten Tanggamus
14. Pemerintah Kabupaten Majene
15. Pemerintah Kabupaten Kudus

16. Pemerintah Kabupaten Gorontalo
17. Pemerintah Kabupaten Badung
18. Pemerintah Kabupaten Deli Serdang
19. Pemerintah Kabupaten Lombok Utara
20. Pemerintah Kabupaten Majalengka
21. Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara
22. Pemerintah Kabupaten Kediri
23. Pemerintah Kabupaten Banjar
24. Pemerintah Kabupaten Keerom
25. Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong
26. Pemerintah Kabupaten Pidie
27. Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan
28. Pemerintah Kabupaten Siak
29. Pemerintah Kabupaten Pinrang
30. Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan
31. Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah
32. Pemerintah Kabupaten Karimun
33. Pemerintah Kabupaten Tangerang
34. Pemerintah Kabupaten Temanggung
35. Pemerintah Kabupaten Bangka
36. Pemerintah Kabupaten Gianyar
37. Pemerintah Kabupaten Kerinci
38. Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan
39. Pemerintah Kabupaten Lebong
40. Pemerintah Kabupaten Mempawah
41. Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau
42. Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara
43. Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar
44. Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara
45. Pemerintah Kabupaten Boalemo
46. Pemerintah Kabupaten Donggala
47. Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah
48. Pemerintah Kabupaten Bombana
49. Pemerintah Kabupaten Dairi
50. Pemerintah Kabupaten Bone
51. Pemerintah Kabupaten Ciamis
52. Pemerintah Kabupaten Buru
53. Pemerintah Kabupaten Biak Numfor
54. Pemerintah Kabupaten Belitung
55. Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah
56. Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur
57. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir
58. Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara
59. Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat
60. Pemerintah Kabupaten Gunung Mas
61. Pemerintah Kabupaten Lahat
62. Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara
63. Pemerintah Kabupaten Bintan
64. Pemerintah Kabupaten Bone Bolango
65. Pemerintah Kabupaten Banyumas
66. Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara

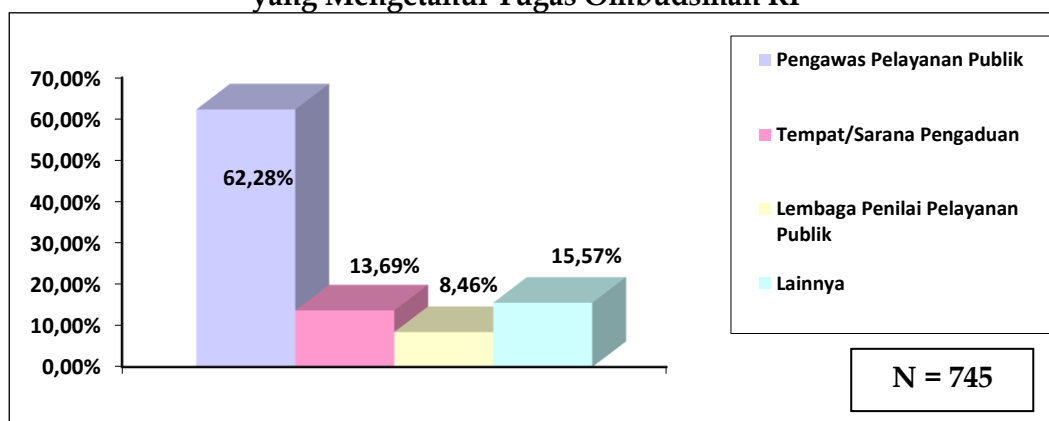
67. Pemerintah Kabupaten Batang
68. Pemerintah Kabupaten Serdang Berdagai
69. Pemerintah Kabupaten Karangasem
70. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen
71. Pemerintah Kabupaten Sumbawa
72. Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir
73. Pemerintah Kabupaten Kupang
74. Pemerintah Kabupaten Sleman
75. Pemerintah Kabupaten Kubu Raya
76. Pemerintah Kabupaten Sambas
77. Pemerintah Kabupaten Tanah Laut
78. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah
79. Pemerintah Kabupaten Berau
80. Pemerintah Kabupaten Bantaeng
81. Pemerintah Kabupaten Sigi
82. Pemerintah Kabupaten Bogor
83. Pemerintah Kabupaten Konawe
84. Pemerintah Kabupaten Manokwari
85. Pemerintah Kabupaten Bekasi

Gambar 3.16 Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kabupaten yang Mengetahui Ombudsman RI



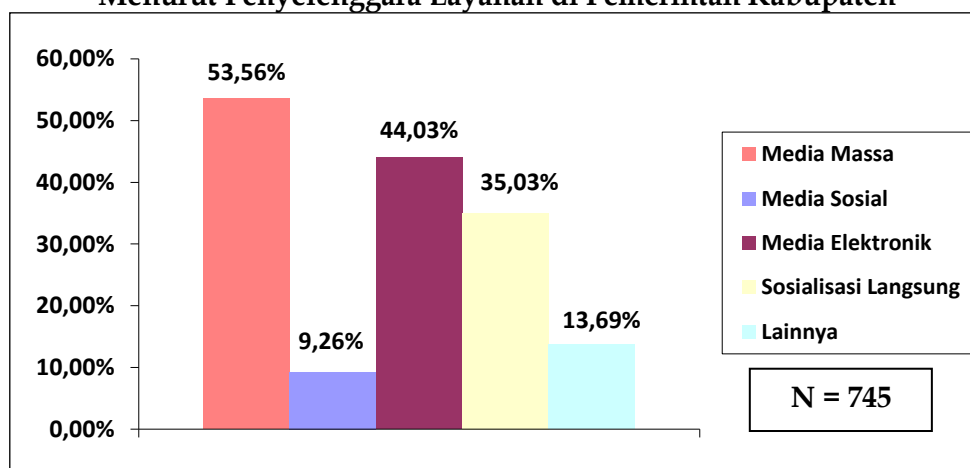
Dari 826 responden yang dinilai, sebanyak 745 responden atau 90,19% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 78 responden atau 9,44% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 3 responden atau 0,36% tidak menjawab.

Gambar 3.17 Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kabupaten yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 745 responden yang menjawab Ya, sebanyak 464 responden atau 62,28% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 102 responden atau 13,69% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 63 responden atau 8,46% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 116 responden atau 15,57% menjawab lainnya.

Gambar 3.18 Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kabupaten



Lebih lanjut, dari 745 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 399 responden atau 53,56% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 69 responden atau 9,26% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 328 responden atau 44,03% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 261 responden atau 35,03% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 102 responden atau 13,69% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

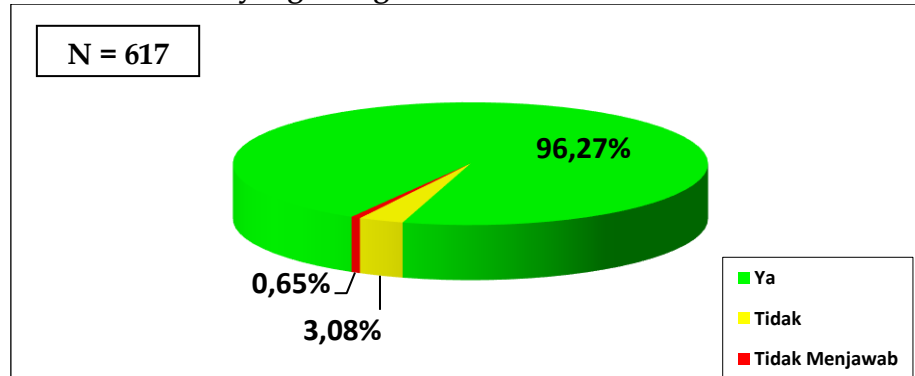
2.3. Pemerintah Kota

Selain dilaksanakan di Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten, Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI dilaksanakan pula di Pemerintah Kota, penilaian ini dilakukan pada 55 Kota. Lokasi penilaian ialah sebagai berikut :

1. Pemerintah Kota Medan
2. Pemerintah Kota Gorontalo
3. Pemerintah Kota Bandung
4. Pemerintah Kota Ternate
5. Pemerintah Kota Surabaya
6. Pemerintah Kota Dumai
7. Pemerintah Kota Jayapura
8. Pemerintah Kota Prabumulih
9. Pemerintah Kota Banda Aceh
10. Pemerintah Kota Batam
11. Pemerintah Kota Pekanbaru
12. Pemerintah Kota Surakarta
13. Pemerintah Kota Padang
14. Pemerintah Kota Singkawang
15. Pemerintah Kota Palembang
16. Pemerintah Kota Balikpapan
17. Pemerintah Kota Bandar Lampung
18. Pemerintah Kota Bitung
19. Pemerintah Kota Tanjungpinang
20. Pemerintah Kota Malang
21. Pemerintah Kota Yogyakarta
22. Pemerintah Kota Metro
23. Pemerintah Kota Semarang
24. Pemerintah Kota Kotamobagu
25. Pemerintah Kota Denpasar
26. Pemerintah Kota Palopo
27. Pemerintah Kota Mataram
28. Pemerintah Kota Cilegon
29. Pemerintah Kota Kupang
30. Pemerintah Kota Tidore Kepulauan
31. Pemerintah Kota Pontianak
32. Pemerintah Kota Padang Panjang
33. Pemerintah Kota Banjarmasin
34. Pemerintah Kota Salatiga
35. Pemerintah Kota Samarinda
36. Pemerintah Kota Bima
37. Pemerintah Kota Manado
38. Pemerintah Kota Banjar Baru
39. Pemerintah Kota Palu
40. Pemerintah Kota Tangerang
41. Pemerintah Kota Kendari
42. Pemerintah Kota Sukabumi
43. Pemerintah Kota Makassar
44. Pemerintah Kota Blitar
45. Pemerintah Kota Ambon
46. Pemerintah Kota Bogor
47. Pemerintah Kota Serang
48. Pemerintah Kota Depok
49. Pemerintah Kota Pangkal Pinang
50. Pemerintah Kota Bekasi
51. Pemerintah Kota Jambi

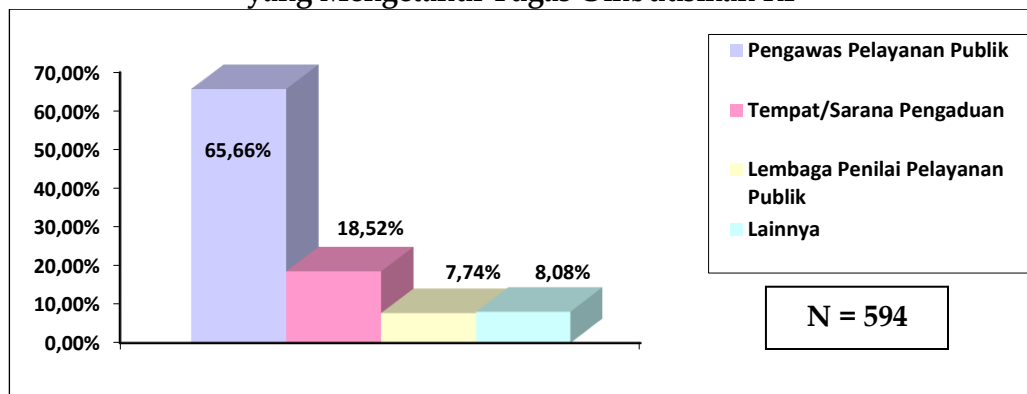
52. Pemerintah Kota Tangerang Selatan
53. Pemerintah Kota Bengkulu
54. Pemerintah Kota Lubuk Linggau
55. Pemerintah Kota Palangkaraya

Gambar 3.19 Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kota yang Mengetahui Ombudsman RI



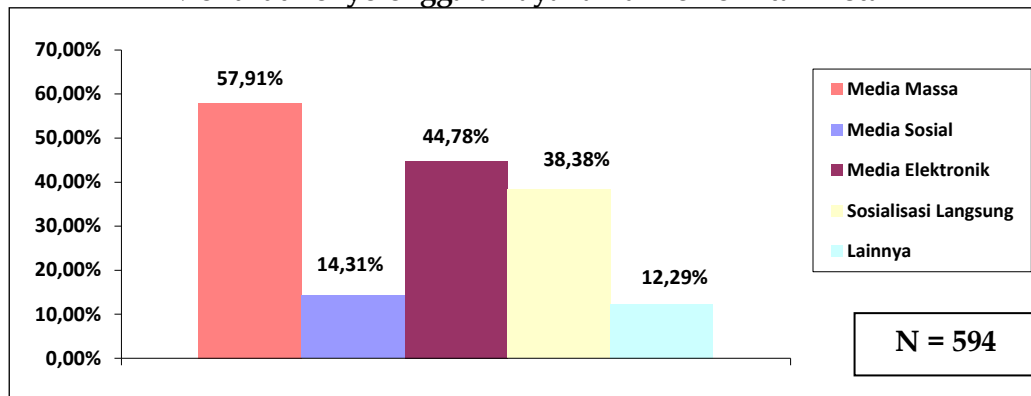
Dari 617 responden yang dinilai, sebanyak 594 responden atau 96,27% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 19 responden atau 3,08% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 4 responden atau 0,65% tidak menjawab.

Gambar 3.20 Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kota yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 594 responden yang menjawab Ya, sebanyak 390 responden atau 65,66% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 110 responden atau 18,52% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 46 responden atau 7,74% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 48 responden atau 8,08% menjawab lainnya.

**Gambar 3.21 Sumber Mengetahui Ombudsman RI
Menurut Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kota**



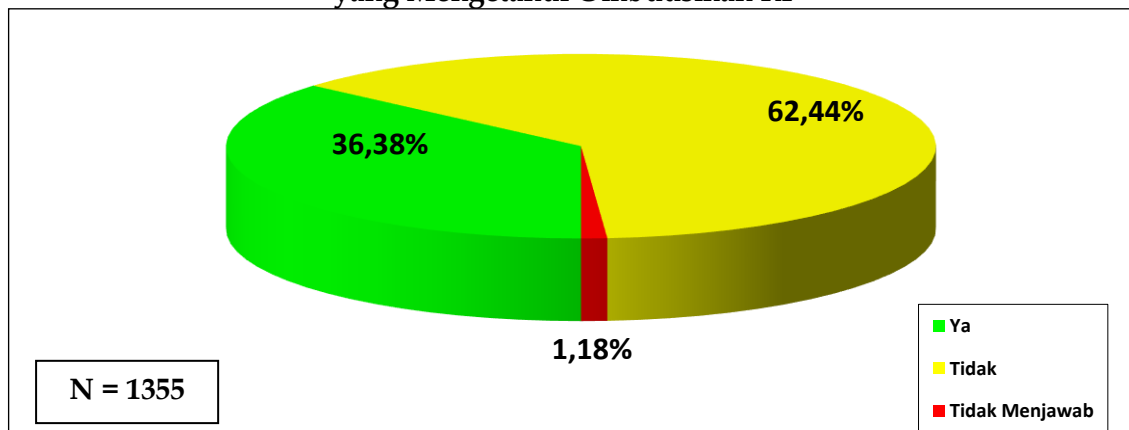
Lebih lanjut, dari 594 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 344 responden atau 57,91% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 85 responden atau 14,31% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 266 responden atau 44,78% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 228 responden atau 38,38% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 73 responden atau 12,29% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

B. Pengguna Layanan

1. Pemerintah Pusat

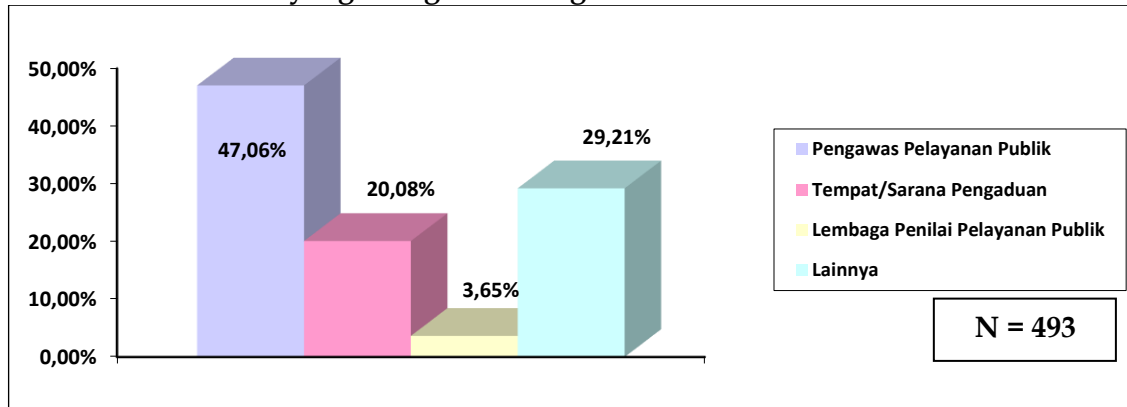
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI tidak hanya dilakukan kepada penyelenggara layanan, tetapi juga dilaksanakan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan di 40 kementerian/lembaga.

**Gambar 3.22 Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat
yang Mengetahui Ombudsman RI**



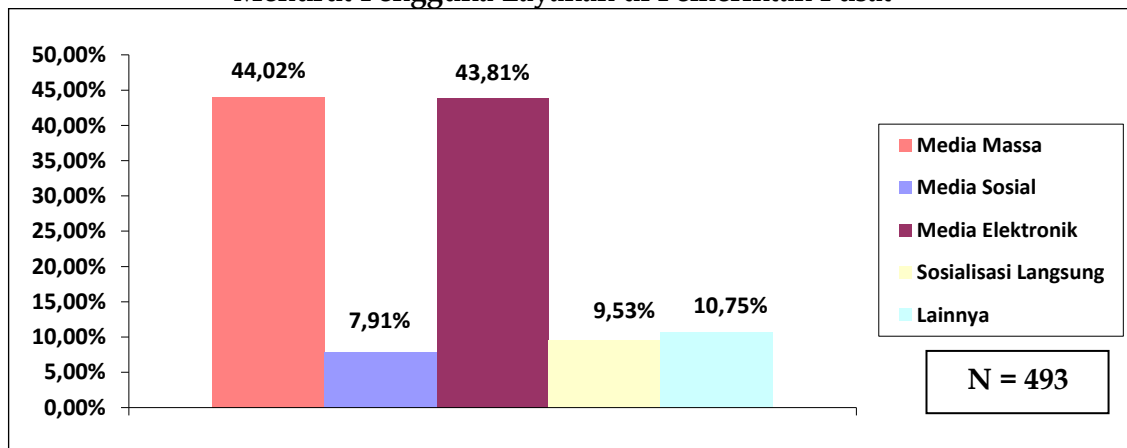
Dari 1355 responden pada pemerintah pusat (kementerian dan lembaga), sebanyak 493 responden atau 36,38% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 846 responden atau 62,44% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 16 responden atau 1,18% tidak menjawab.

Gambar 3.23 Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 493 yang menjawab Ya, sebanyak 232 responden atau 47,06% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 99 responden atau 20,08% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 18 responden atau 3,65% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 144 responden atau 29,21% menjawab lainnya.

Gambar 3.24 Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat

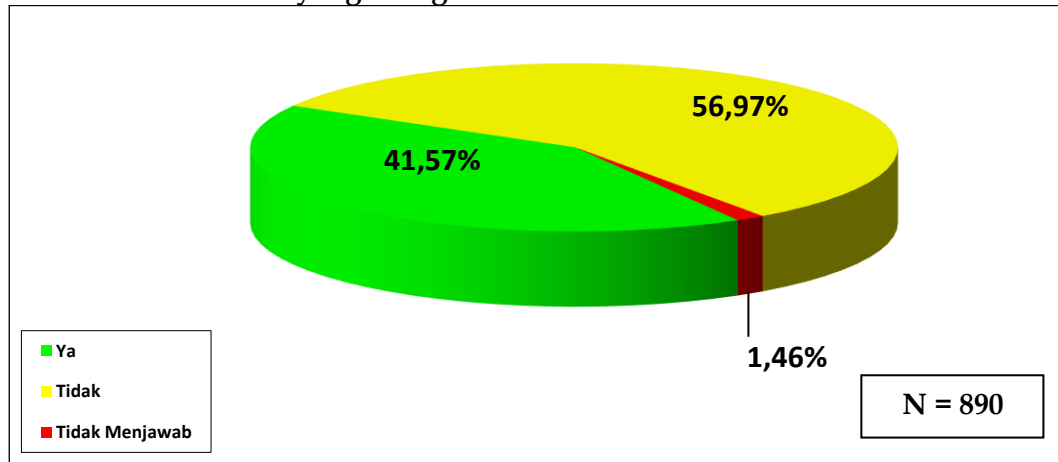


Lebih lanjut, dari 493 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 217 responden atau 44,02% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 39 responden atau 7,91% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 216 responden atau 43,81% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 47 responden atau 9,53% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 53 responden atau 10,75% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

1.1. Kementerian

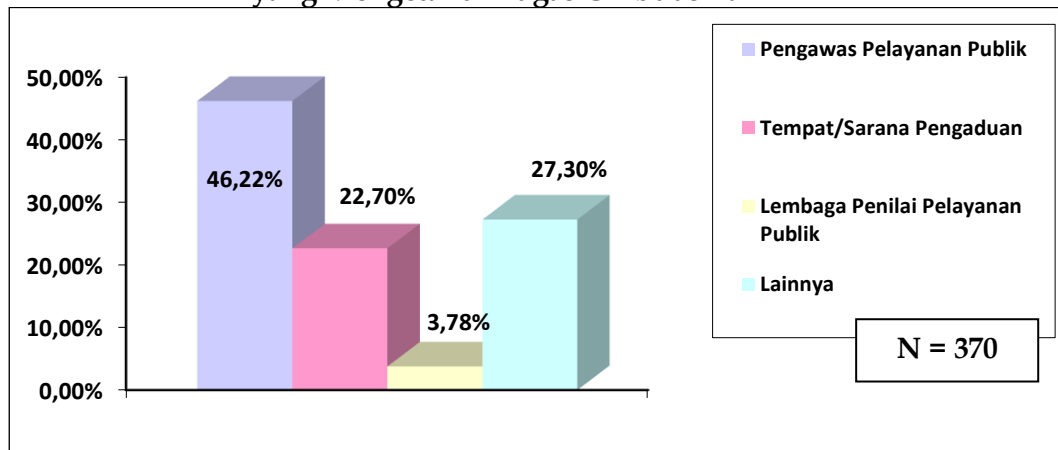
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI disebar kepada pengguna layanan di 25 Kementerian baik Kementerian yang ada di pusat ataupun kementerian yang ada di pemerintah daerah (instansi vertikal).

Gambar 3.25 Pengguna Layanan di Kementerian yang Mengetahui Ombudsman RI



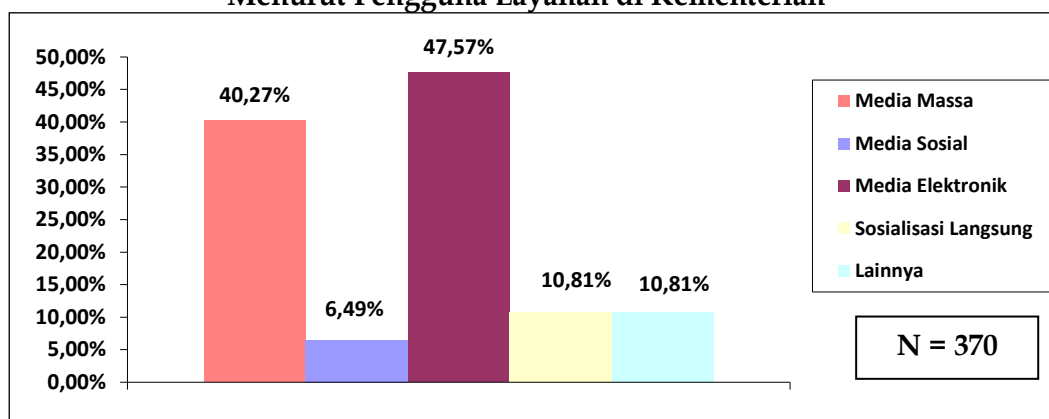
Dari 890 responden yang dinilai, sebanyak 370 responden atau 41,57% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 507 responden atau 56,97% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 13 responden atau 1,46% tidak menjawab.

Gambar 3.26 Pengguna Layanan di Kementerian yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 370 yang menjawab Ya, sebanyak 171 responden atau 46,22% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 84 responden atau 22,70% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 14 responden atau 3,78% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 101 responden atau 27,30% menjawab lainnya.

**Gambar 3.27 Sumber Mengetahui Ombudsman RI
Menurut Pengguna Layanan di Kementerian**

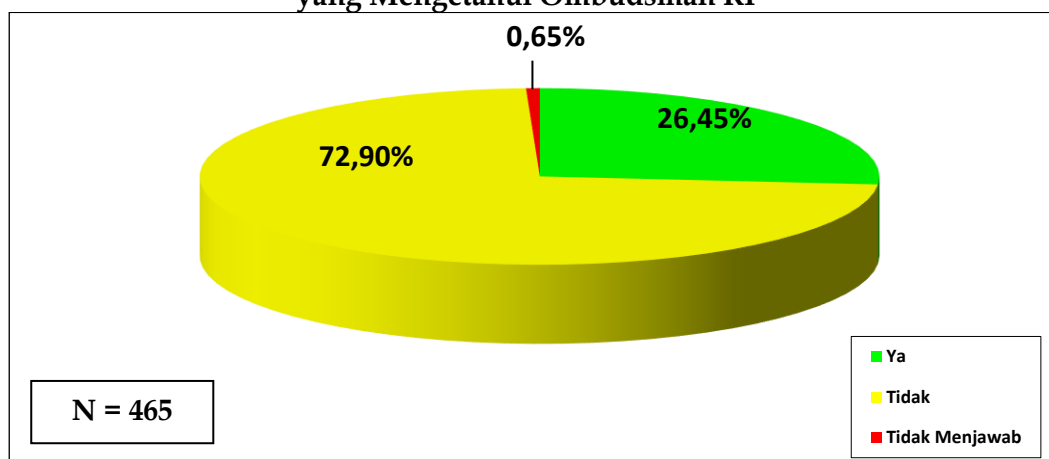


Lebih lanjut, dari 370 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 149 responden atau 40,27% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 24 responden atau 6,49% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 176 responden atau 47,57% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 40 responden atau 10,81% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 40 responden atau 10,81% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

1.2. Lembaga

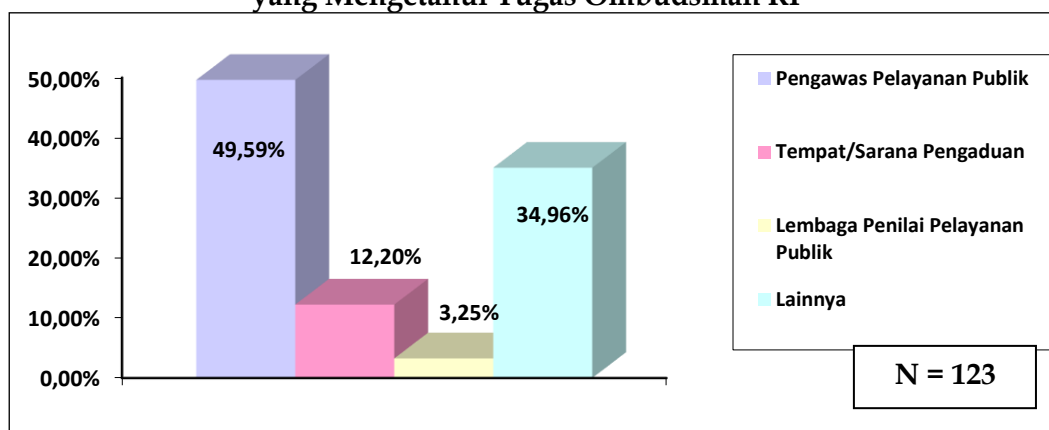
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI disebar kepada pengguna layanan di 15 lembaga baik lembaga yang ada di pusat ataupun lembaga yang ada di pemerintah daerah (instansi vertikal).

**Gambar 3.28 Pengguna Layanan di Lembaga
yang Mengetahui Ombudsman RI**



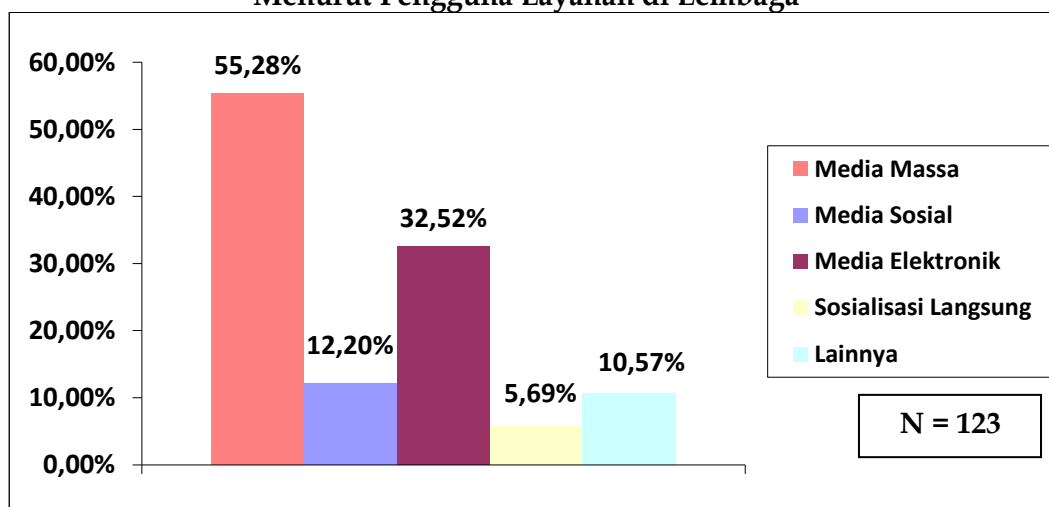
Dari 465 responden yang dinilai, sebanyak 123 responden atau 26,45% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 339 responden atau 72,90% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 3 responden atau 0,65% tidak menjawab.

Gambar 3.29 Pengguna Layanan di Lembaga yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 123 responden yang menjawab Ya, sebanyak 61 responden atau 49,59% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 15 responden atau 12,20% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 4 responden atau 3,25% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 43 responden atau 34,96% menjawab lainnya.

Gambar 3.30 Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Lembaga

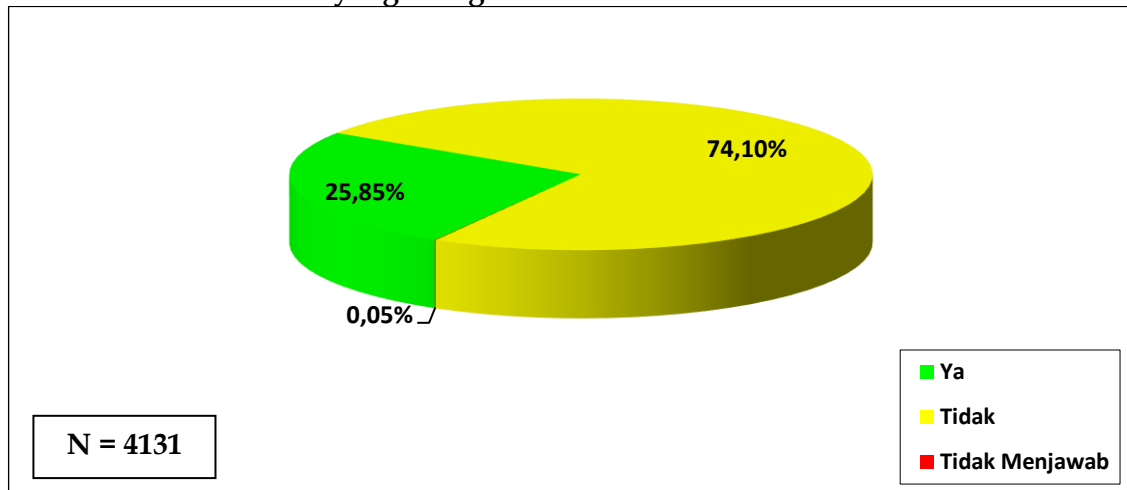


Lebih lanjut, dari 123 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 68 responden atau 55,28% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 15 responden atau 12,20% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 40 responden atau 32,52% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 7 responden atau 5,69% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 13 responden atau 10,57% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

2. Pemerintah Daerah

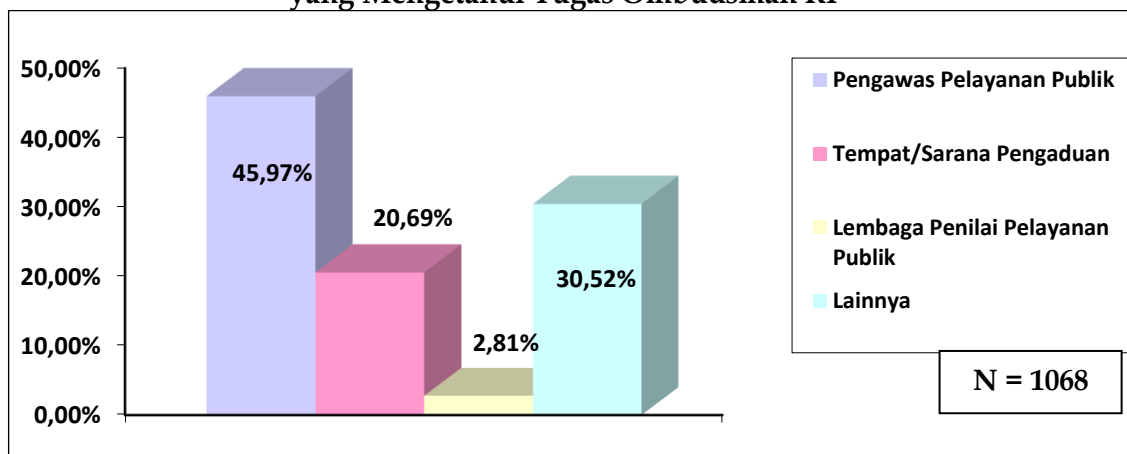
Selain dilaksanakan di pemerintah pusat (kementerian dan lembaga), Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI yang disebar kepada Pengguna Layanan, dilakukan pula di pemerintah daerah (provinsi, kabupaten dan kota).

Gambar 3.31 Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah yang Mengetahui Ombudsman RI



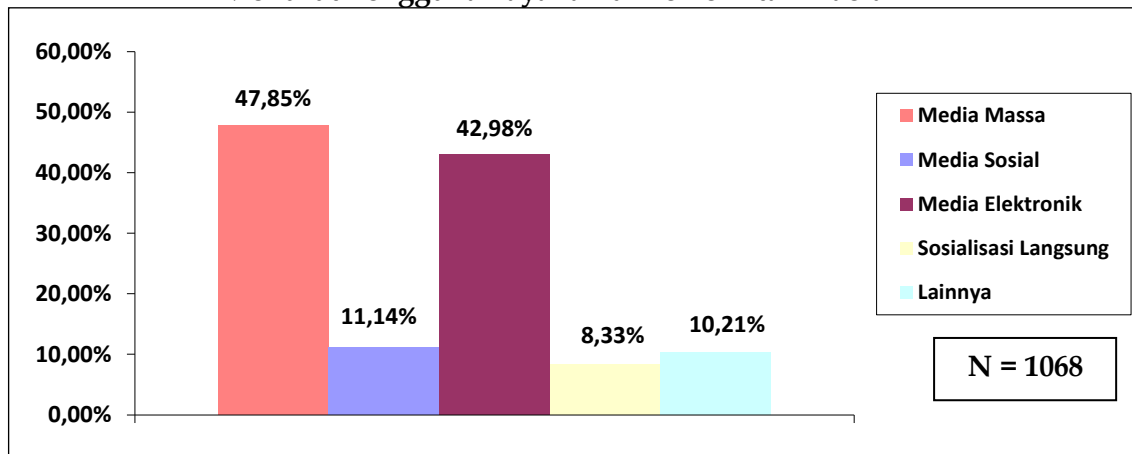
Dari 173 lokasi yang dijadikan sampel penilaian, didapat 4131 responden di pemerintah daerah (provinsi, kabupaten dan kota), sebanyak 1068 responden atau 25,85% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 3061 responden atau 74,10% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI, dan sebanyak 2 responden atau 0,05% tidak menjawab.

Gambar 3.32 Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 1068 responden yang menjawab Ya, sebanyak 491 responden atau 45,97% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 221 responden atau 20,69% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 30 responden atau 2,81% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 326 responden atau 30,52% menjawab lainnya.

Gambar 3.33 Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah

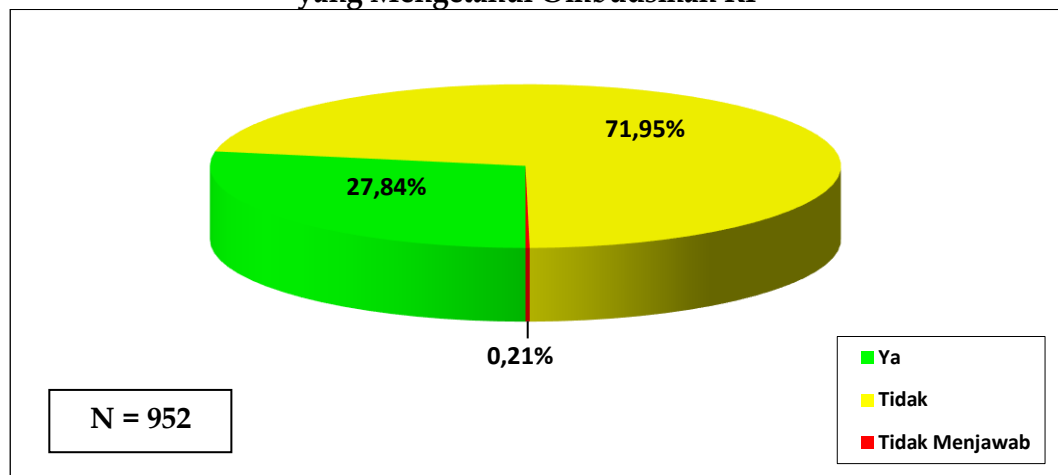


Lebih lanjut, dari 1068 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 511 responden atau 47,85% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 119 responden atau 11,14% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 459 responden atau 42,98% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 89 responden atau 8,33% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 109 responden atau 10,21% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

2.1. Pemerintah Provinsi

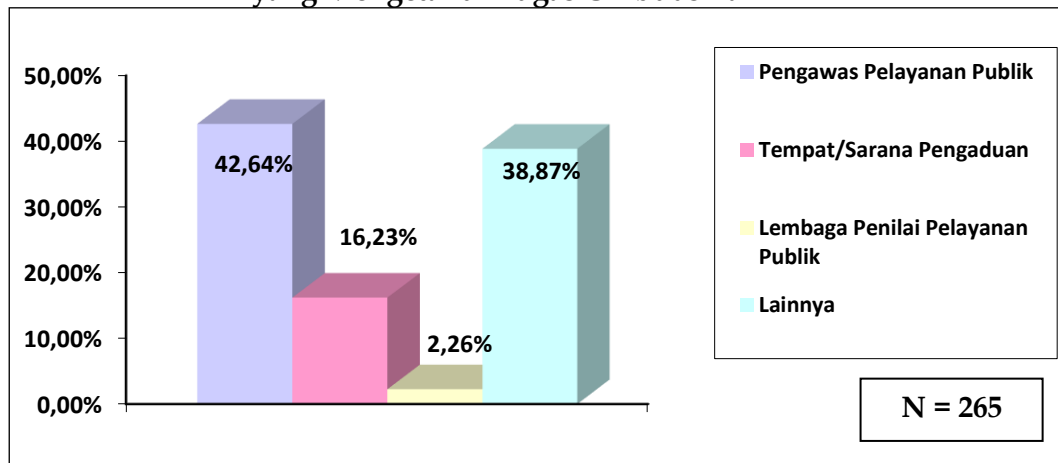
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI yang disebar kepada pengguna layanan dilaksanakan di 33 Provinsi.

Gambar 3.34 Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi yang Mengetahui Ombudsman RI



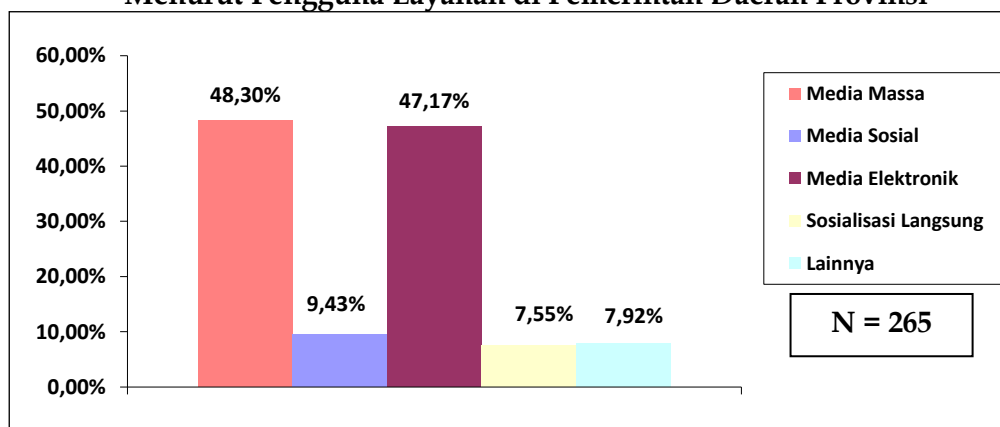
Dari 952 responden yang dinilai, sebanyak 265 responden atau 27,84% menyatakan mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 685 responden atau 71,95% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman, dan 2 responden atau 0,21% tidak menjawab.

Gambar 3.35 Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 265 responden yang menjawab Ya, sebanyak 113 responden atau 42,64% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 43 responden atau 16,23% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 6 responden atau 2,26% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 103 responden atau 38,87% menjawab lainnya.

Gambar 3.36 Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah Provinsi

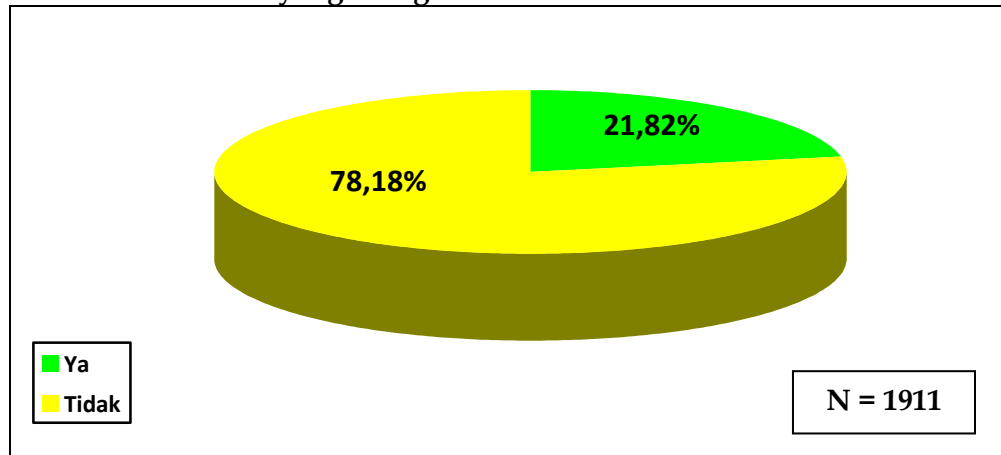


Lebih lanjut, dari 265 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 128 responden atau 48,30% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 25 responden atau 9,43% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 125 responden atau 47,17% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 20 responden atau 7,55% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 21 responden atau 7,92% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

2.2. Pemerintah Kabupaten

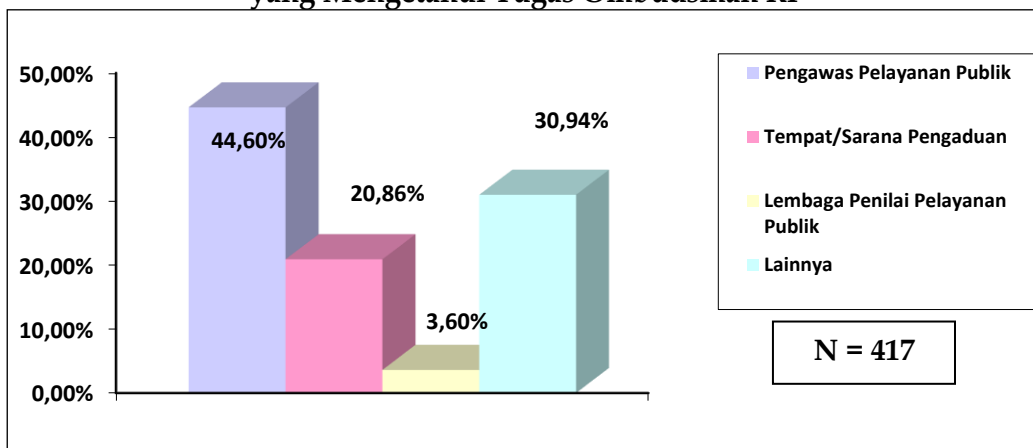
Di Pemerintah Kabupaten, Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Ombudsman RI yang disebar kepada pengguna layanan dilaksanakan di 85 Kabupaten.

Gambar 3.37 Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten yang Mengetahui Ombudsman RI



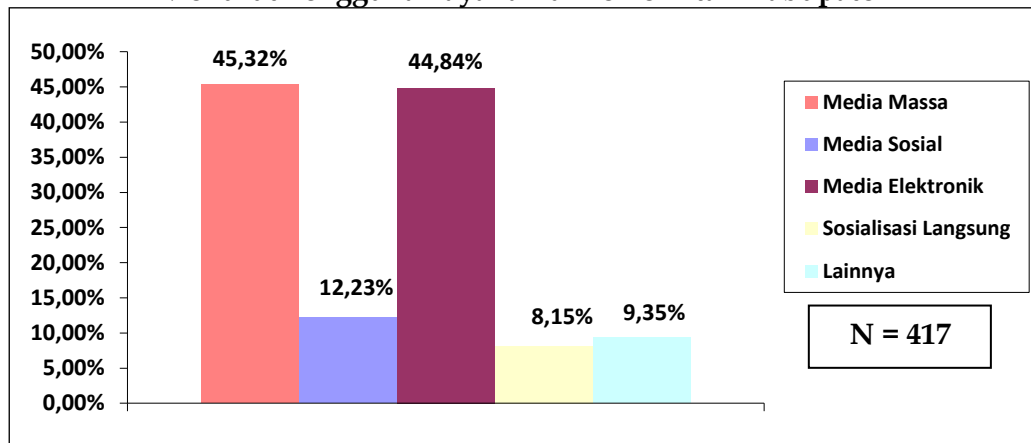
Dari 1911 responden yang dinilai, sebanyak 417 responden atau 21,82% menyatakan mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 1494 responden atau 78,18% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI.

Gambar 3.38 Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 417 responden yang menjawab Ya, sebanyak 186 responden atau 44,60% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 87 responden atau 20,86% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 15 responden atau 3,60% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 129 responden atau 30,94% menjawab lainnya.

**Gambar 3.39 Sumber Mengetahui Ombudsman RI
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten**

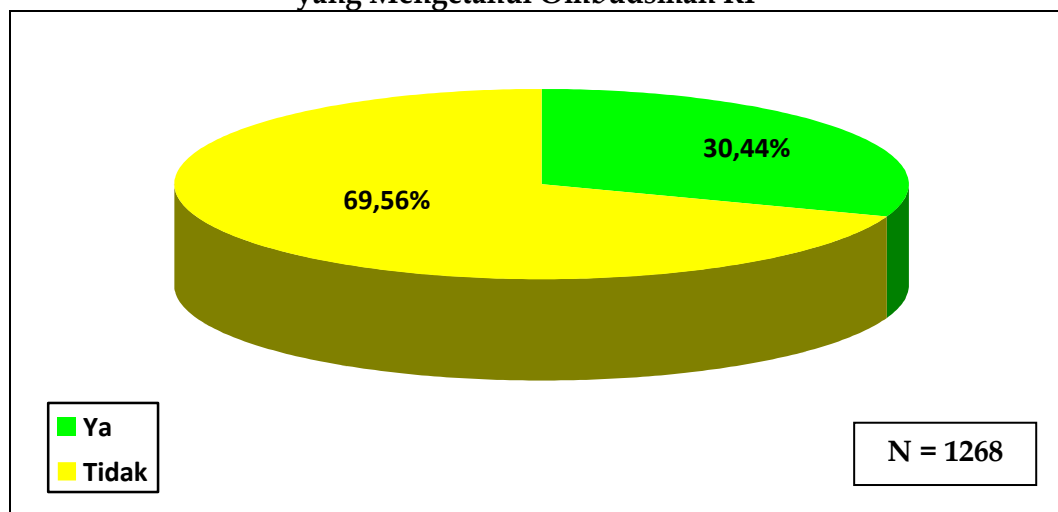


Lebih lanjut, dari 417 responden yang mengetahui Ombudsman RI, sebanyak 189 responden atau 45,32% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 51 responden atau 12,23% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 187 responden atau 44,84% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 34 responden atau 8,15% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 39 responden atau 9,35% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.

2.3. Pemerintah Kota

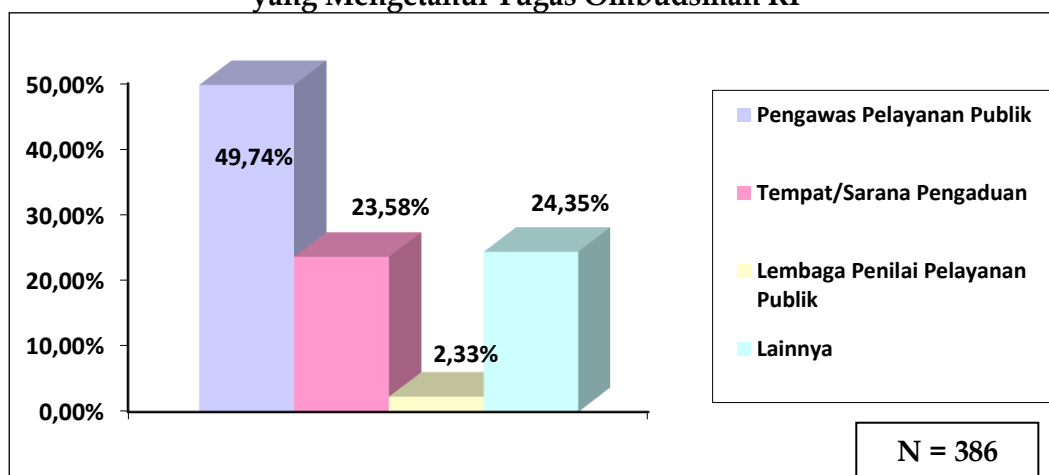
Selain dilaksanakan di pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten, penilaian kompetensi penyelenggara layanan dilaksanakan pula di 55 kota.

**Gambar 3.40 Pengguna Layanan di Pemerintah Kota
yang Mengetahui Ombudsman RI**



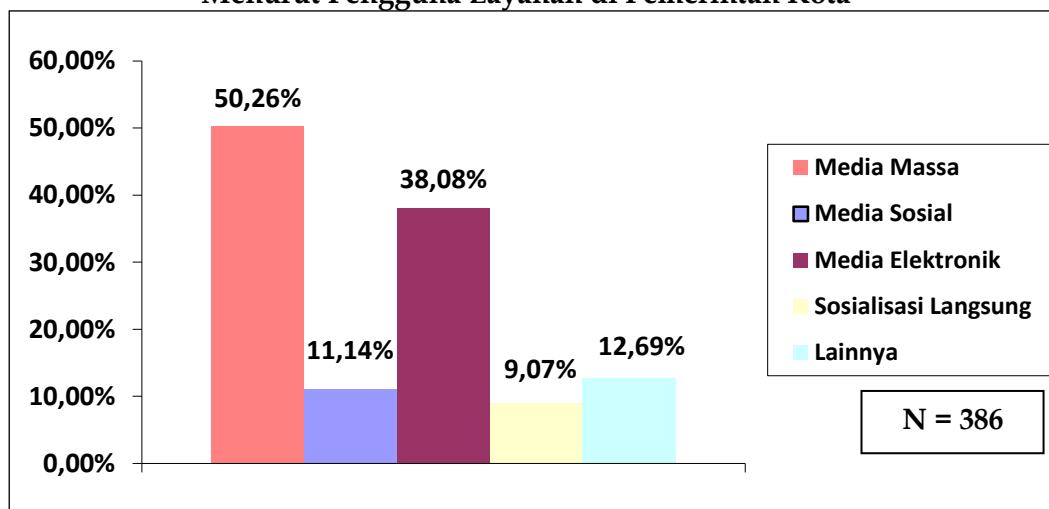
Dari 1268 responden yang dinilai, sebanyak 386 responden atau 30,44% menyatakan mengetahui Ombudsman RI dan sebanyak 882 responden atau 69,56% menyatakan tidak mengetahui Ombudsman RI.

Gambar 3.41 Pengguna Layanan di Pemerintah Kota yang Mengetahui Tugas Ombudsman RI



Dari 386 responden yang menjawab Ya, sebanyak 192 responden atau 49,74% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Pengawas Pelayanan Publik, sebanyak 91 responden atau 23,58% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai tempat/sarana pengaduan masyarakat, sebanyak 9 responden atau 2,33% mengetahui Ombudsman RI yang bertugas sebagai Lembaga Penilai Pelayanan Publik, serta sebanyak 94 responden atau 24,35% sudah menjawab mengetahui Ombudsman RI tetapi tidak mengetahui apa tugasnya.

Gambar 3.42 Sumber Mengetahui Ombudsman RI Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kota



Lebih lanjut, dari 386 responden yang menjadi sampel, sebanyak 194 responden atau 50,26% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media massa, sebanyak 43 responden atau 11,14% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media sosial, sebanyak 147 responden atau 38,08% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari media elektronik, sebanyak 35 responden atau 9,07% menjawab mengetahui Ombudsman RI dari sosialisasi, serta sebanyak 49 responden atau 12,69% menjawab lainnya. Untuk pertanyaan pada poin ini jawaban diperbolehkan lebih dari 1 jawaban.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB IV



**HASIL PENILAIAN KOMPETENSI
TENTANG PEMAHAMAN TERHADAP SURVEI KEPATUHAN**

2016

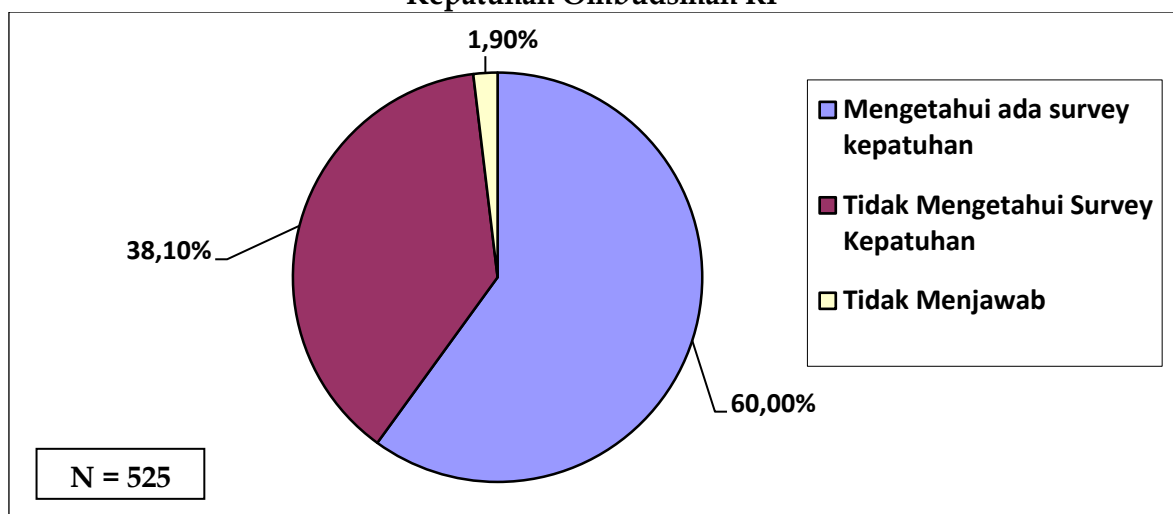


Penilaian Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dilaksanakan oleh Ombudsman RI dari tahun 2013. Pada tahun 2016, Ombudsman RI kembali melaksanakan Penilaian tersebut dengan menambah cakupan penilaian yakni dengan menilai kompetensi/pemahaman penyelenggara layanan terhadap beberapa tema yang ingin didalami, yang pada tahun-tahun sebelumnya hanya menilai standar layanan yang seharusnya diinformasikan kepada pengguna layanan saja. Salah satu tema yang ingin didalami ialah Penilaian Kompetensi tentang Pemahaman terhadap Survei Kepatuhan ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana penyelenggara layanan mengetahui Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada periode sebelumnya dan untuk mengetahui apakah ada dampak terhadap Instansi dari hasil Penilaian Kepatuhan tersebut.

A. Penyelenggara Layanan Pemerintah Pusat

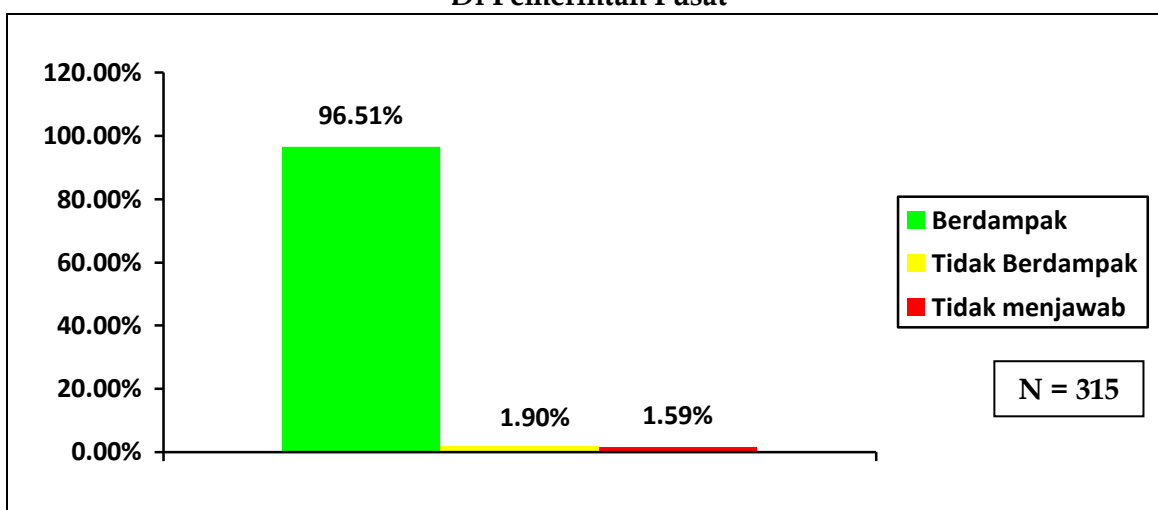
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI di Pemerintah Pusat (Kementerian dan Lembaga) dilaksanakan di 40 lokasi yang terdiri dari 25 Kementerian dan 15 Lembaga sebagaimana yang telah disebutkan dalam bab sebelumnya. Hasil dari penilaian tersebut dengan jumlah 525 responden dideskripsikan seperti yang ditampilkan pada diagram berikut :

Gambar 4.1 Penyelenggara Layanan Pemerintah Pusat yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI



Dari lokasi sampel tersebut diperoleh 525 responden, sebanyak 315 responden atau 60% menyatakan mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 200 responden atau 38,10% menyatakan tidak mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI dan sebanyak 10 responden atau 1,90% tidak menjawab.

**Gambar 4.2 Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI
Di Pemerintah Pusat**

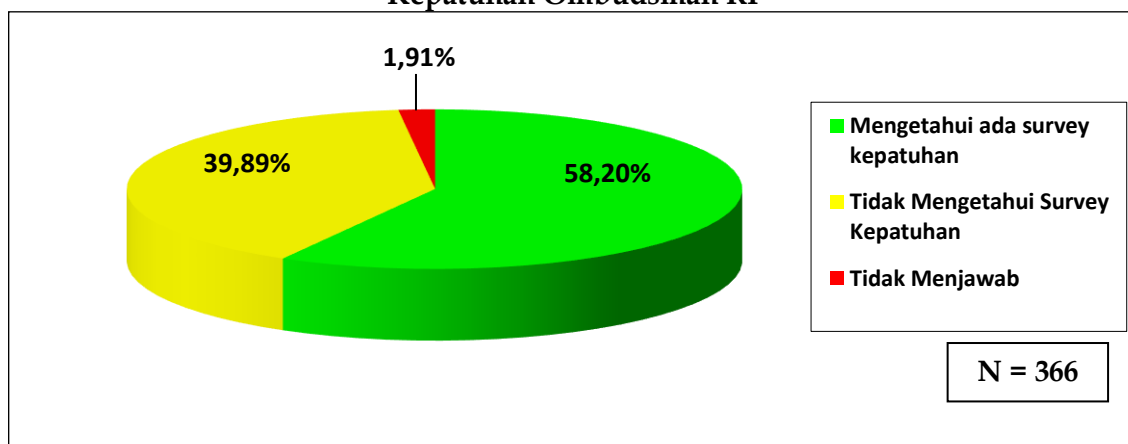


Dari 315 responden, sebanyak 304 responden atau 96,51% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, sebanyak 6 responden atau 1,90% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tidak berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, dan sebanyak 5 responden atau 1,59% sudah menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tetapi tidak menjawab apakah survei tersebut berdampak atau tidak di instansinya.

1. Kementerian

Pada 25 kementerian baik kementerian yang ada di pusat ataupun kementerian yang ada di pemerintah daerah (instansi vertikal) yang menjadi sampel Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI digambarkan dalam bentuk diagram sebagai berikut :

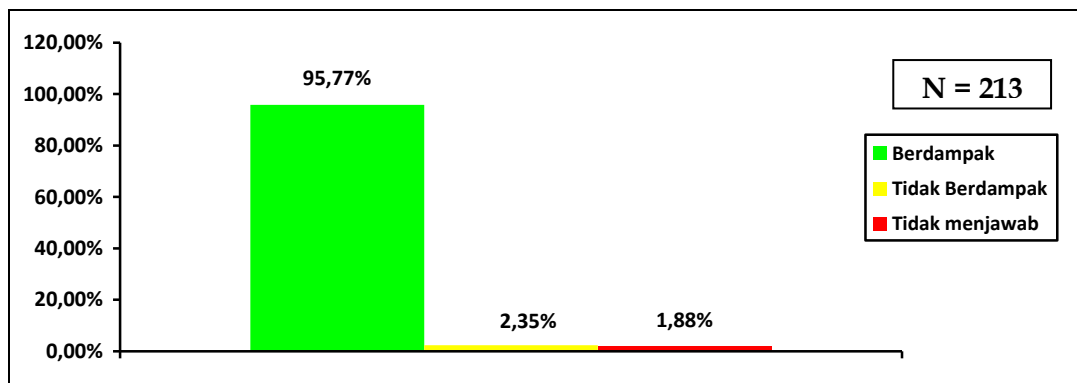
**Gambar 4.3 Penyelenggara Layanan Kementerian yang Mengetahui Survei
Kepatuhan Ombudsman RI**



Dari 366 responden yang ada di tingkat Kementerian sebanyak 213 responden atau 58,20% menyatakan mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 146

responden atau 39,89% menyatakan tidak mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI dan sebanyak 7 responden atau 1,91% tidak menjawab.

Gambar 4.4 Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI

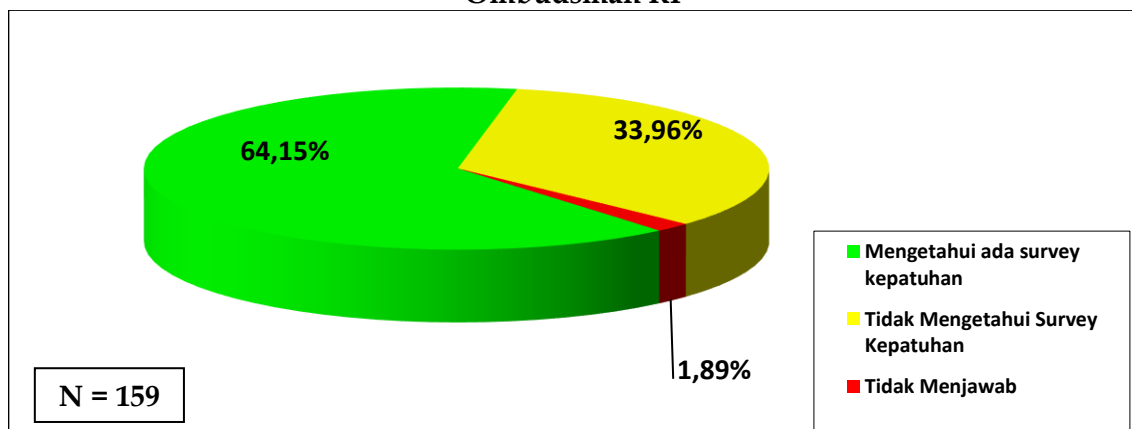


Dari 213 responden yang menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 204 responden atau 95,77% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, sedangkan sebanyak 5 responden atau 2,35% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tidak berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, dan sebanyak 4 responden atau 1,88% sudah menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tetapi tidak menjawab apakah survei tersebut berdampak atau tidak di instansinya.

2. Lembaga

Selain di kementerian, Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Survei Kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI dilaksanakan pula di 15 lembaga baik lembaga yang ada di pusat ataupun lembaga yang ada di pemerintah daerah (instansi vertikal) seperti digambarkan dalam bentuk diagram sebagai berikut :

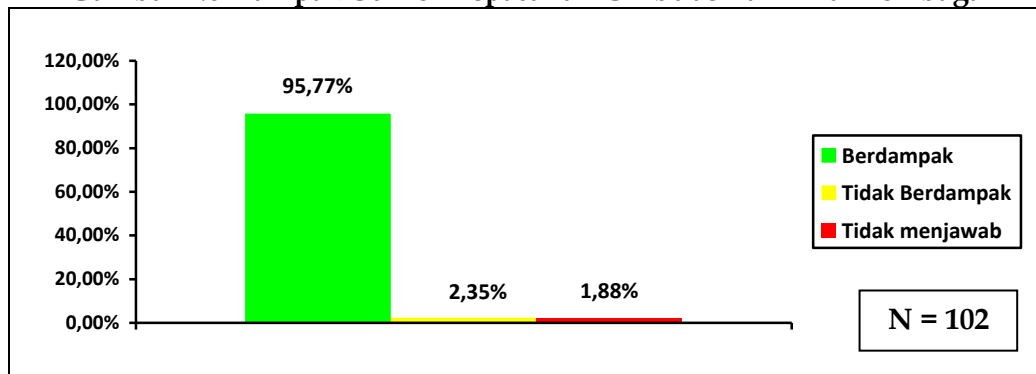
Gambar 4.5 Penyelenggara Layanan Lembaga yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI



Dari 159 responden yang diteliti pada tingkat lembaga sebanyak 102 responden atau 64,15% menyatakan mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 54

responden atau 33,96% menyatakan tidak mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI dan sebanyak 3 responden atau 1,89% tidak menjawab.

Gambar 4.6 Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Lembaga

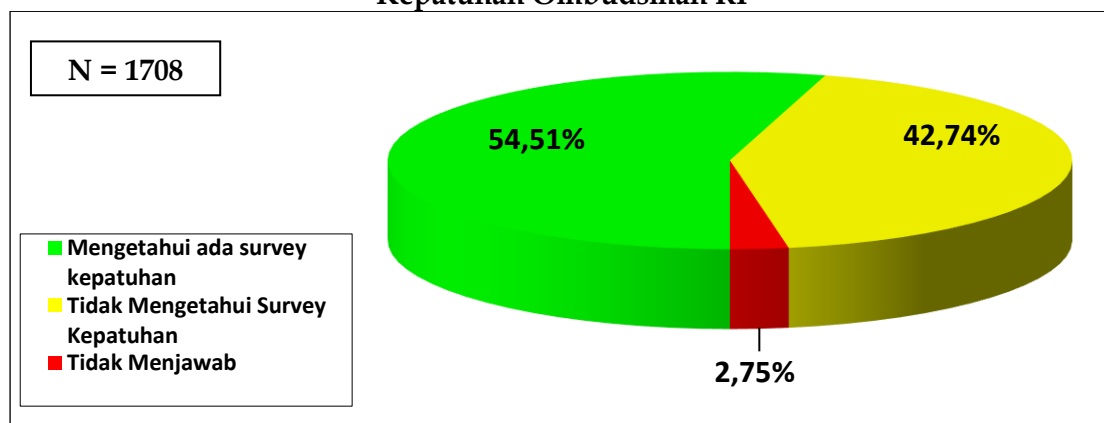


Dari 102 responden yang menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 100 responden atau 98,04% menyatakan hasil Survei Kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, sebanyak 1 responden atau 0,98% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tidak berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, dan sebanyak 1 responden atau 0,98% sudah menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tetapi tidak menjawab apakah survei tersebut berdampak atau tidak di instansinya.

B. Penyelenggara Layanan Pemerintah Daerah

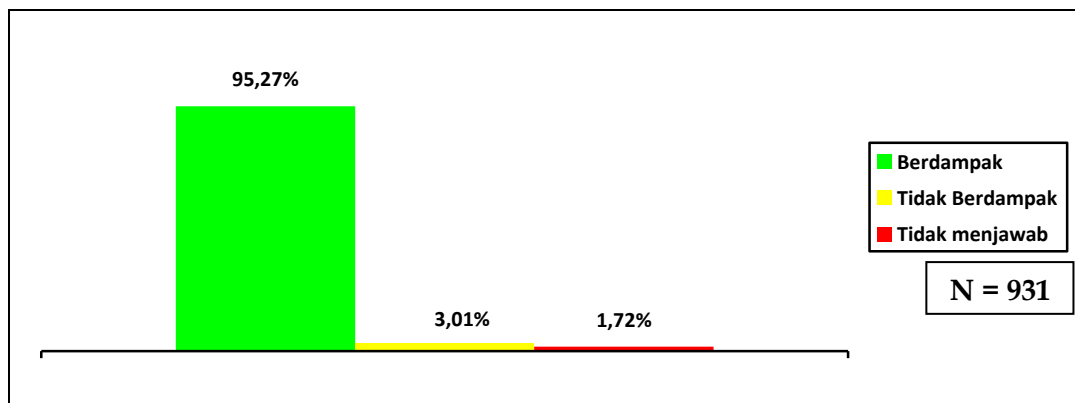
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI di pemerintah daerah (provinsi, kabupaten dan kota) secara keseluruhan dilaksanakan di 173 lokasi yang dijadikan sampel penilaian, dengan rincian 33 Pemerintah Provinsi, 85 Pemerintah Kabupaten, dan 55 Pemerintah Kota. Hasil dari penilaian tersebut dideskripsikan seperti yang ditampilkan pada diagram berikut :

Gambar 4.7 Penyelenggara Layanan Pemerintah Daerah yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI



Dari lokasi sampel gabungan dari pemerintah daerah tersebut diperoleh 1708 responden, sebanyak 931 responden atau 54,51% menyatakan mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 730 responden atau 42,74 % menyatakan tidak mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI dan sebanyak 47 responden atau 2,75% tidak menjawab.

Gambar 4.8 Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Pemerintah Daerah

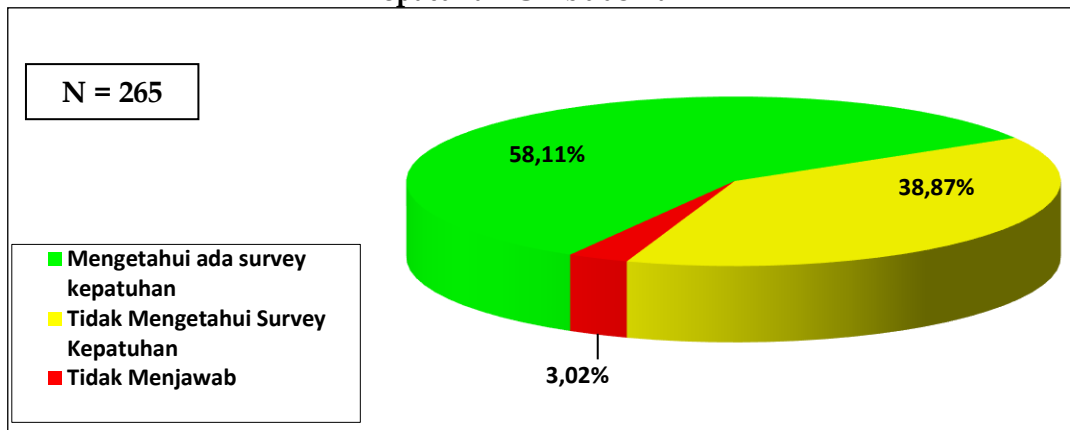


Dari 931 responden yang menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 887 responden atau 95,27% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, sebanyak 28 responden atau 3,01% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tidak berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, dan sebanyak 16 responden atau 1,72% sudah menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tetapi tidak menjawab apakah survei tersebut berdampak atau tidak di instansinya.

1. Pemerintah Provinsi

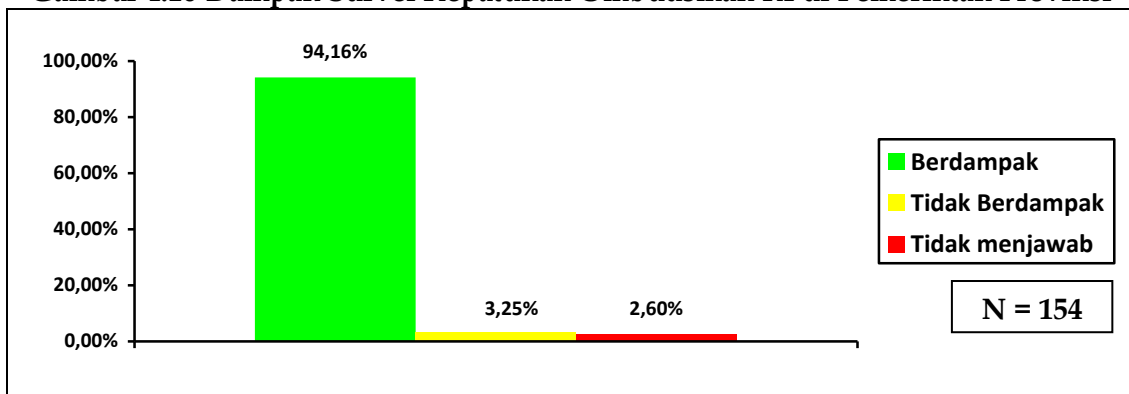
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI dilaksanakan juga di 33 Pemerintah Provinsi. Hasilnya seperti digambarkan dalam bentuk diagram sebagai berikut :

Gambar 4.9 Penyelenggara Layanan Pemerintah Provinsi yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI



Dari sampel di 33 Pemerintah Provinsi diperoleh 265 responden, sebanyak 154 responden atau 58,11% menyatakan mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 103 responden atau 38,87% menyatakan tidak mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI dan sebanyak 8 responden atau 3,02% tidak menjawab.

Gambar 4.10 Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Pemerintah Provinsi

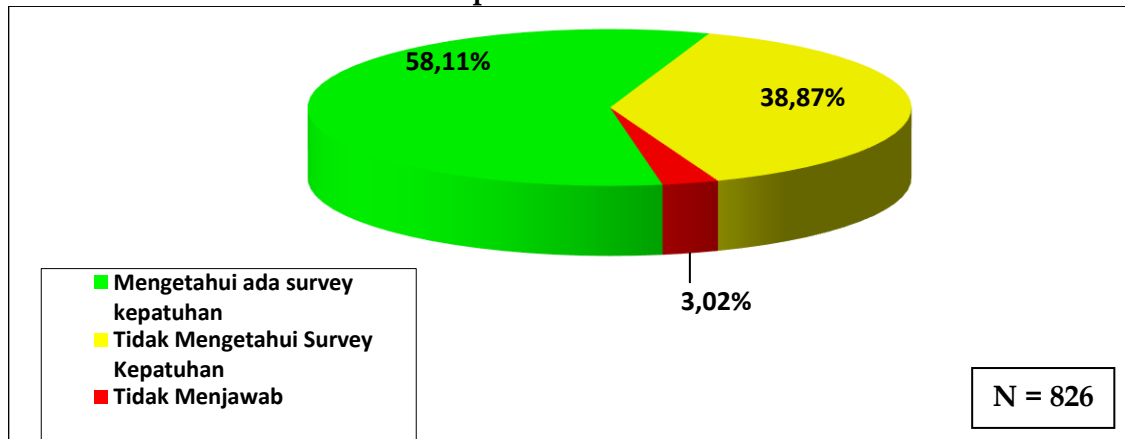


Dari 154 responden yang menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 145 responden atau 94,16% menyatakan hasil Survei Kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, sebanyak 5 responden atau 3,25% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tidak berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, dan sebanyak 4 responden atau 2,60% menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tetapi tidak menjawab apakah survei tersebut berdampak atau tidak di instansinya.

2. Pemerintah Kabupaten

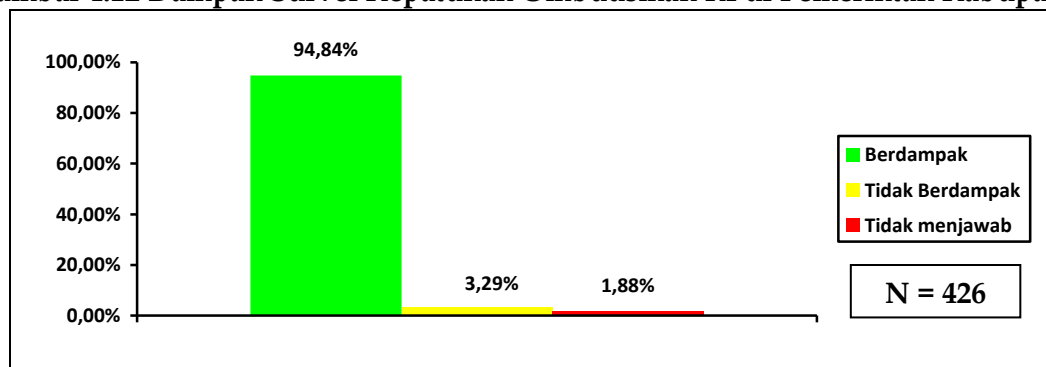
Di pemerintah kabupaten, Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI dilaksanakan di 85 pemerintah kabupaten. Hasilnya seperti digambarkan dalam bentuk diagram sebagai berikut :

Gambar 4.11 Penyelenggara Layanan Pemerintah Kabupaten yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI



Dari sampel di 85 Kabupaten diperoleh 826 responden, sebanyak 426 responden atau 51,57% menyatakan mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 381 responden atau 46,13% menyatakan tidak mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI dan sebanyak 19 responden atau 2,30% tidak menjawab.

Gambar 4.12 Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Pemerintah Kabupaten

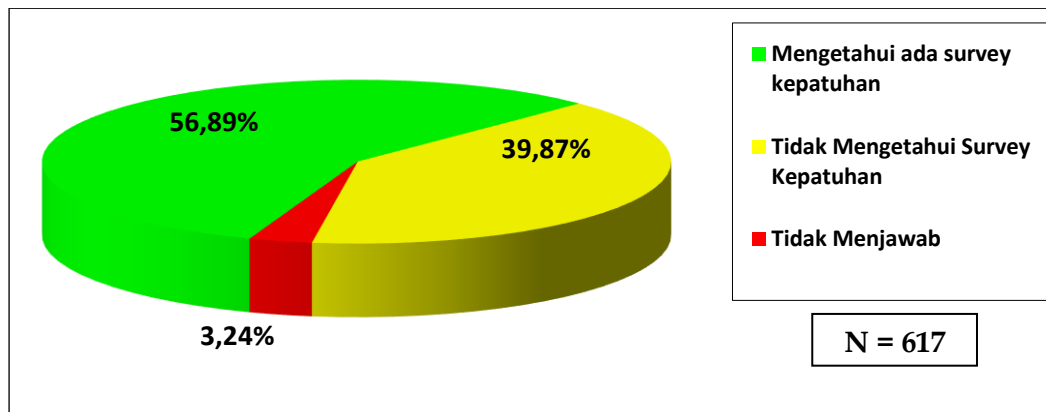


Dari 426 responden yang menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 404 responden atau 94,84% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, sebanyak 14 responden atau 3,29% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tidak berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, dan sebanyak 8 responden atau 1,88% sudah menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tetapi tidak menjawab apakah survei tersebut berdampak atau tidak di instansinya.

3. Pemerintah Kota

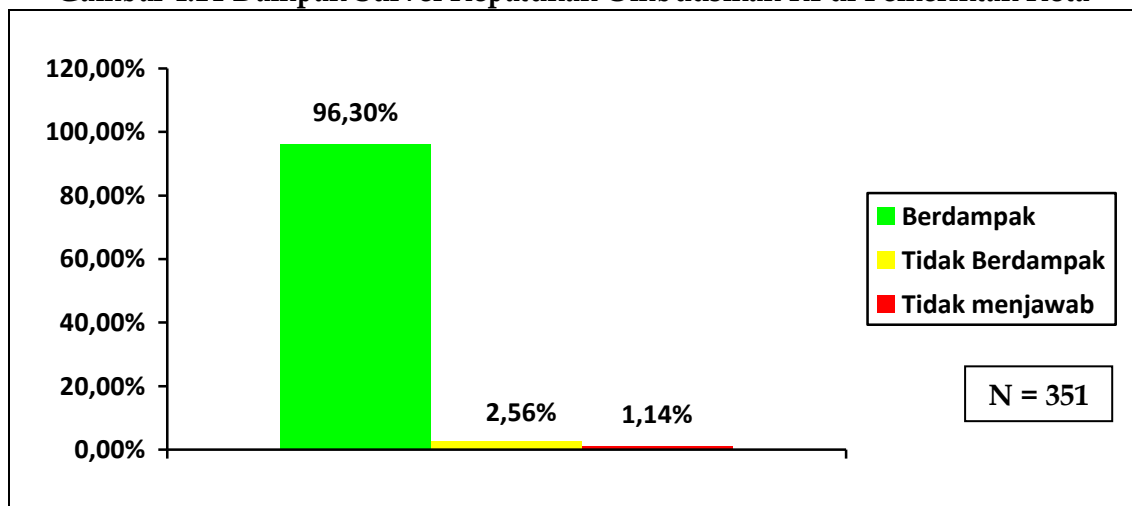
Selain di pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten, Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pemahaman Terhadap Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI dilaksanakan pula di 60 pemerintah kota. Hasilnya seperti digambarkan dalam bentuk diagram sebagai berikut :

Gambar 4.13 Penyelenggara Layanan Pemerintah Kota yang Mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI



Diperoleh 617 responden, sebanyak 351 responden atau 56,89% menyatakan mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 246 responden atau 39,87% menyatakan tidak mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI dan sebanyak 20 responden atau 3,24 % tidak menjawab.

Gambar 4.14 Dampak Survei Kepatuhan Ombudsman RI di Pemerintah Kota



Dari 351 responden yang menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Ombudsman RI, sebanyak 338 responden atau 96,30% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, sebanyak 9 responden atau 2,56% menyatakan hasil Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tidak berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan publik di instansinya, dan sebanyak 4 responden atau 1,14% sudah menjawab mengetahui Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI tetapi tidak menjawab apakah survei tersebut berdampak atau tidak di instansinya.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB V



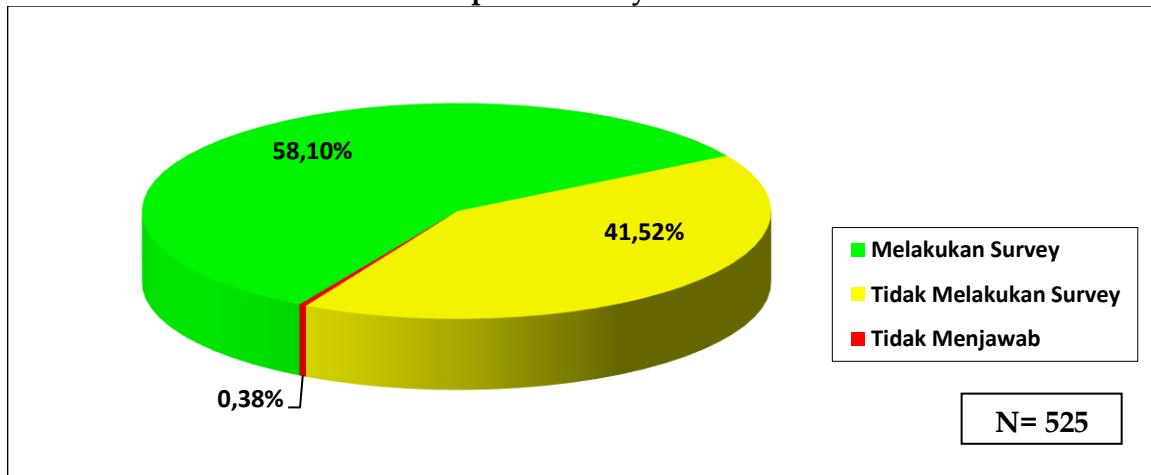
**HASIL PENILAIAN KOMPETENSI
TENTANG PEMAHAMAN TERHADAP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

2016

A. Penyelenggara Layanan Pemerintah Pusat

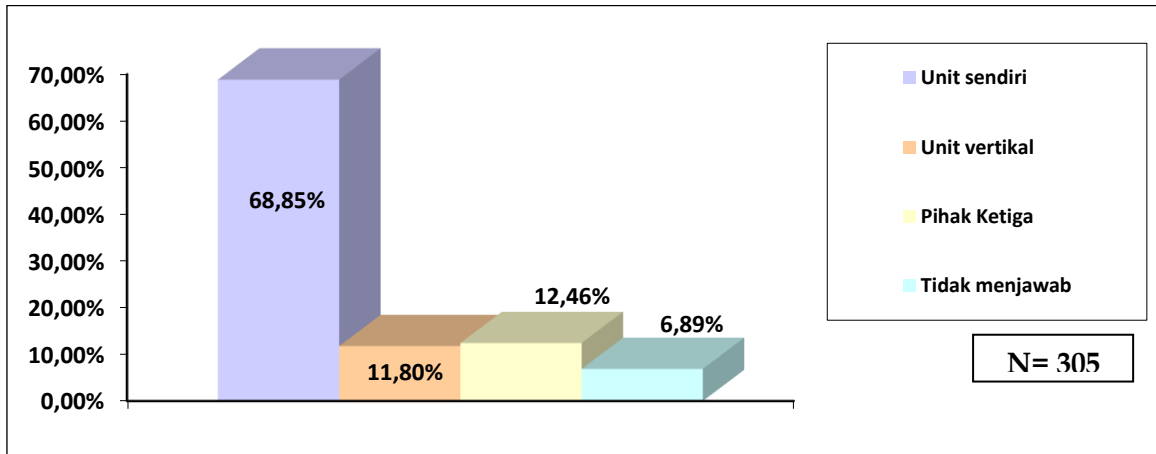
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Pusat (Kementerian dan Lembaga) dilaksanakan di 40 lokasi yang dijadikan lokasi penilaian. Berikut merupakan hasil penilaian pemerintah pusat secara keseluruhan yang merupakan gabungan dari sampel yang tersebar di kementerian dan lembaga.

Gambar 5.1 Penyelenggara Layanan Pemerintah Pusat yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



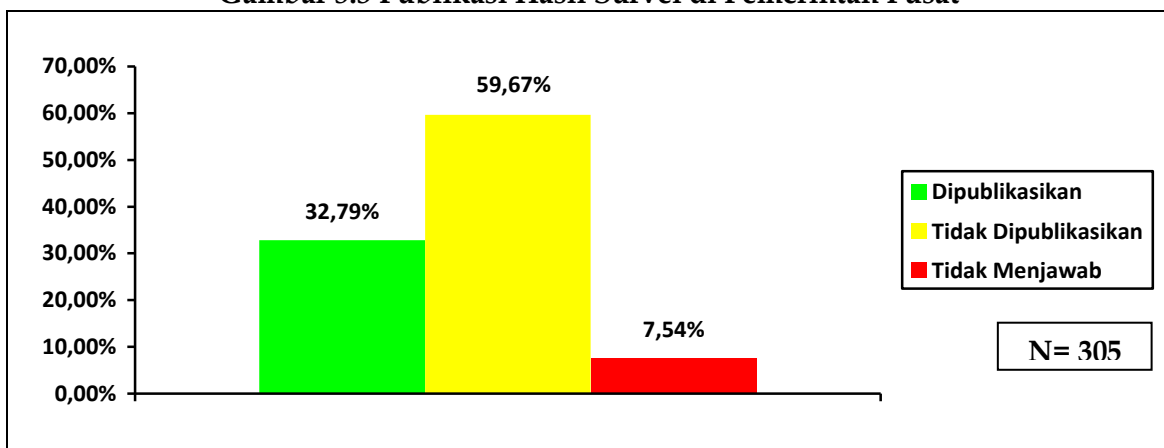
Dari lokasi sampel tersebut diperoleh 525 responden. Sebanyak 305 responden atau 58,10% menyatakan instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 218 responden atau 41,52% menyatakan instansinya tidak melakukan survei kepuasan masyarakat dan sebanyak 2 responden atau 0,38% tidak menjawab.

Gambar 5.2 Pelaksana Survei di Pemerintah Pusat



Dari 305 responden yang menjawab bahwa instansinya melaksanakan survei, sebanyak 210 responden atau 68,85% melakukan survei melalui unit sendiri atau internal secara mandiri, sebanyak 36 responden atau 11,80% menyatakan bahwa survei dilaksanakan oleh instansi vertikal secara terpusat, sebanyak 38 responden atau 12,46% dilaksanakan pihak ketiga atau eksternal. Pihak eksternal yang melakukan survei biasanya pihak universitas ataupun lembaga survei. Selanjutnya sebanyak 21 responden atau 6,89% tidak menjawab.

Gambar 5.3 Publikasi Hasil Survei di Pemerintah Pusat

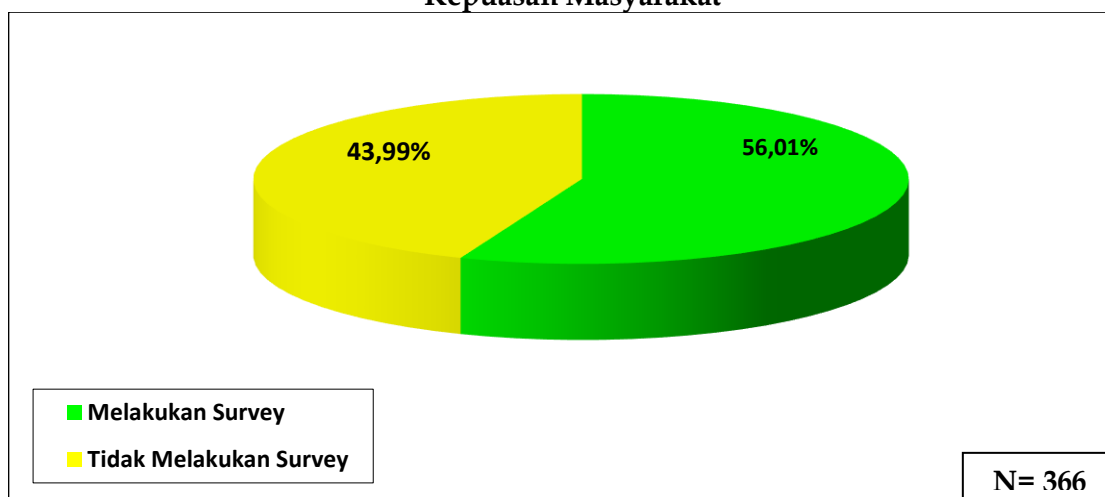


Lebih lanjut, dari 305 responden yang menyatakan bahwa instansi nya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 100 responden atau 32,79% menjawab hasil survei yang telah mereka lakukan dipublikasikan, sedangkan sebanyak 182 responden atau 59,67% survei yang telah mereka lakukan tidak dipublikasikan, dan sebanyak 23 responden atau 7,54% tidak menjawab

1. Kementerian

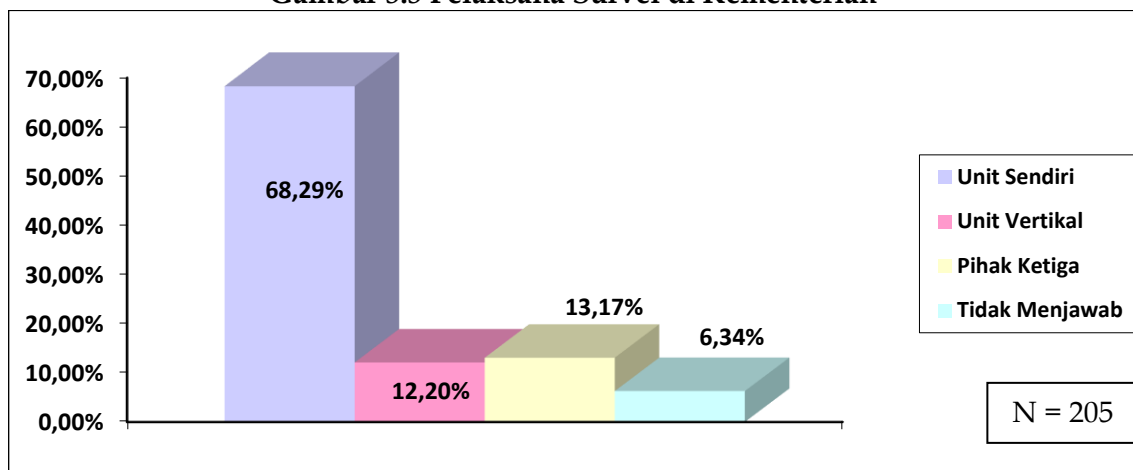
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada 25 Kementerian baik Kementerian yang ada di Pusat ataupun Kementerian yang ada di Pemerintah Daerah (Instansi Vertikal).

Gambar 5.4 Penyelenggara Layanan tingkat Kementerian yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



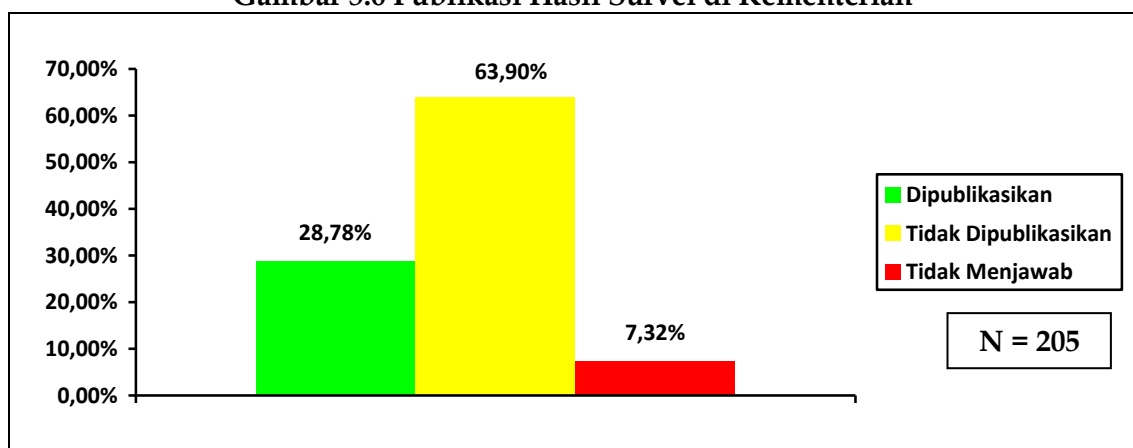
Dari 366 responden yang dinilai, sebanyak 205 responden atau 56,01% menyatakan instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 161 responden atau 43,99% menyatakan instansinya tidak melakukan survei kepuasan masyarakat.

Gambar 5.5 Pelaksana Survei di Kementerian



Dari 205 responden yang menjawab bahwa instansinya melaksanakan survei, sebanyak 140 responden atau 68,29% melakukan survei melalui unit sendiri atau internal secara mandiri, sebanyak 25 responden atau 12,20% menyatakan bahwa survei dilaksanakan oleh instansi vertikal secara terpusat, sebanyak 27 responden atau 13,17% dilaksanakan pihak ketiga atau eksternal. Pihak eksternal yang melakukan survei biasanya pihak universitas ataupun lembaga survei. Selanjutnya, sebanyak 13 responden atau 6,34% tidak menjawab.

Gambar 5.6 Publikasi Hasil Survei di Kementerian

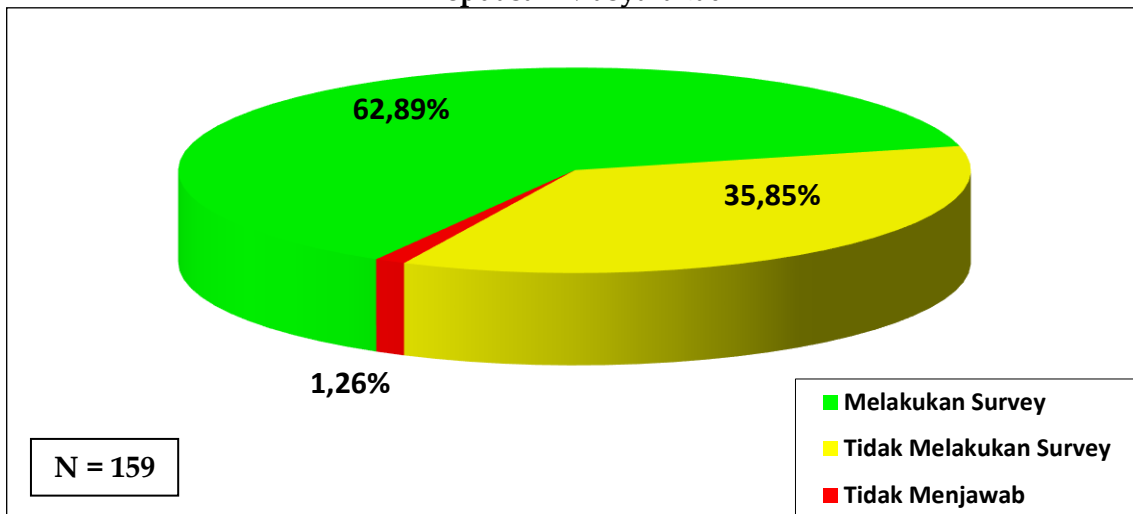


Lebih lanjut, dari 205 responden yang menyatakan bahwa instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 59 responden atau 28,78% menjawab hasil survei yang telah mereka lakukan dipublikasikan, sedangkan sebanyak 131 responden atau 63,90% survei yang telah mereka lakukan tidak dipublikasikan, dan sebanyak 15 responden atau 7,32% tidak menjawab.

2. Lembaga

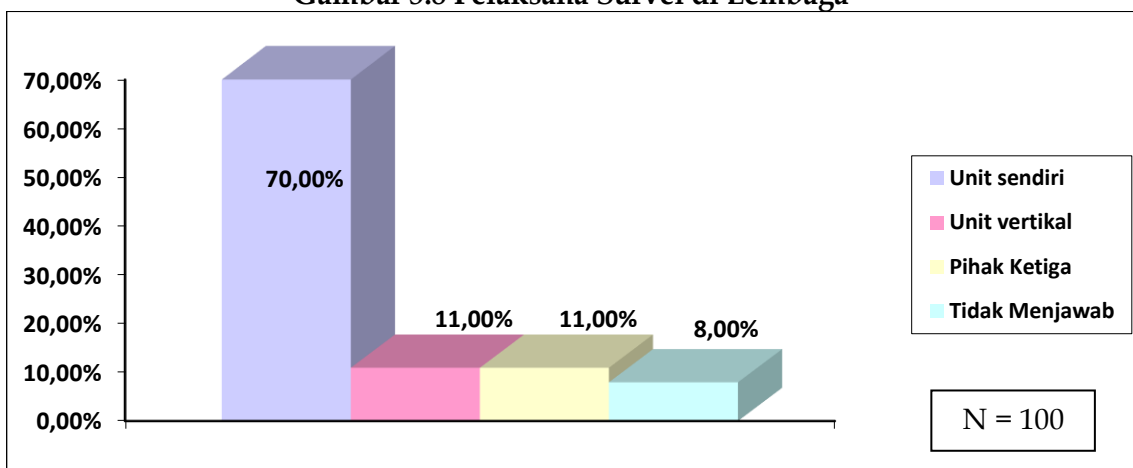
Selain dilaksanakan di kementerian, Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pula di 15 Lembaga, baik Lembaga yang ada di Pusat ataupun Lembaga yang ada di Pemerintah Daerah (Instansi Vertikal). Dari sampel yang tersebar di 15 Lembaga tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 5.7 Penyelenggara Layanan tingkat Lembaga yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



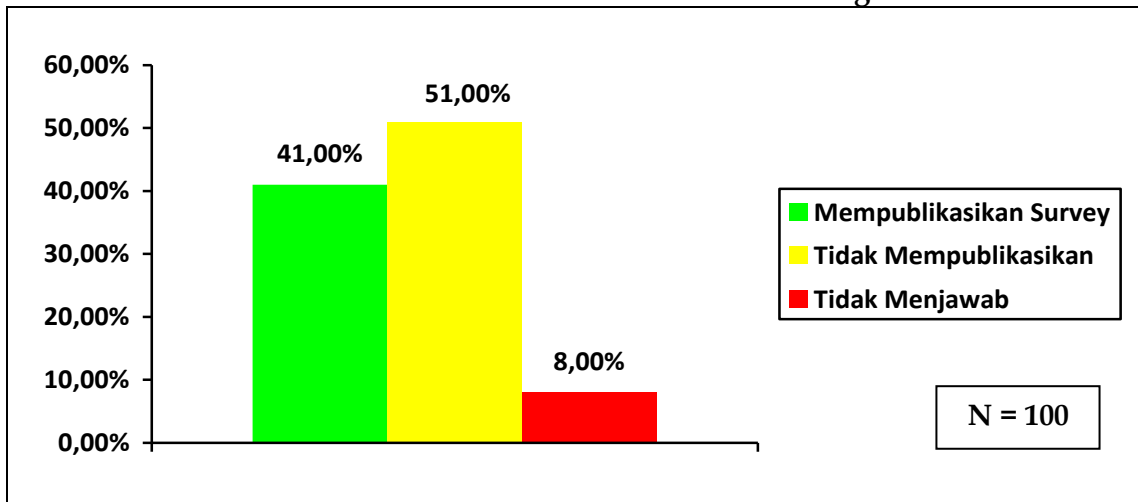
Dari 159 responden yang dinilai, sebanyak 100 responden atau 62,89% menyatakan instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 57 responden atau 35,85% menyatakan instansinya tidak melakukan survei kepuasan masyarakat, dan sebanyak 2 responden atau 1,26% tidak menjawab.

Gambar 5.8 Pelaksana Survei di Lembaga



Dari 100 responden yang menjawab bahwa instansinya melaksanakan survei, sebanyak 70 responden atau 70,00% melakukan survei melalui unit sendiri atau internal secara mandiri, sebanyak 11 responden atau 11,00% menyatakan bahwa survei dilaksanakan oleh instansi vertikal secara terpusat, sebanyak 11 responden atau 11,11% dilaksanakan pihak ketiga atau eksternal. Pihak eksternal yang melakukan survei biasanya pihak universitas ataupun lembaga survei. Selanjutnya sebanyak 8 responden atau 8% tidak menjawab.

Gambar 5.9 Publikasi Hasil Survei di Lembaga

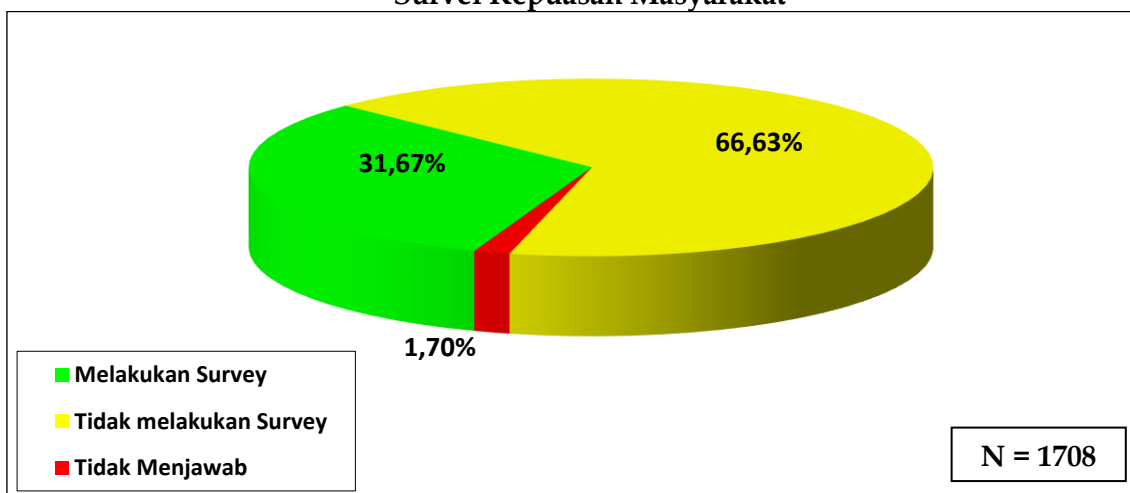


Lebih lanjut, dari 100 responden yang menyatakan bahwa instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 41 responden atau 41,00% menjawab hasil survei yang telah mereka lakukan dipublikasikan, sedangkan sebanyak 51 responden atau 51,00% survei yang telah mereka lakukan tidak dipublikasikan, dan sebanyak 8 responden atau 8% tidak menjawab

B. Penyelenggara Layanan Pemerintah Daerah

Selain di Pemerintah Pusat (Kementerian dan Lembaga), Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kepuasan Masyarakat juga dilaksanakan di Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten dan Kota) yang tersebar di 173 lokasi penilaian, dengan rincian 33 Pemerintah Provinsi, 85 Kabupaten, dan 55 Kota. Hasil dari penilaian tersebut dideskripsikan seperti yang ditampilkan pada diagram berikut :

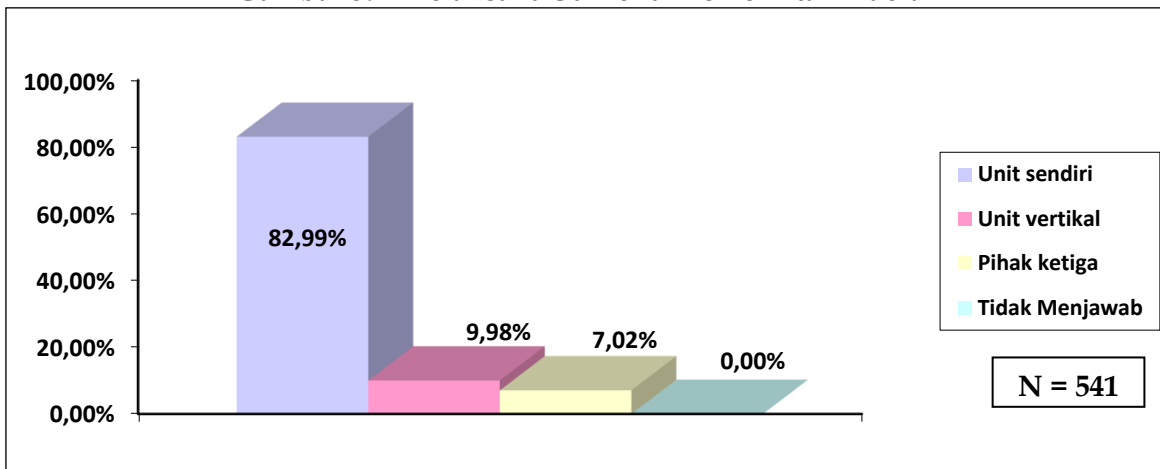
Gambar 5.10 Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Daerah yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



Dari 1708 responden yang dinilai, Sebanyak 541 responden atau 31,67% menyatakan instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 1138 responden atau

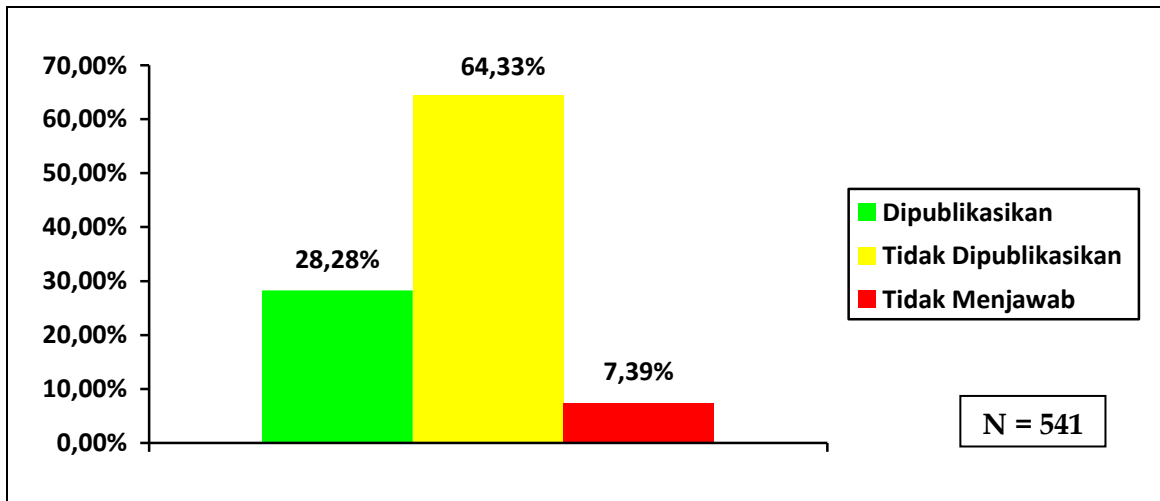
66,63% menyatakan instansinya tidak melakukan survei kepuasan masyarakat, dan sebanyak 29 responden atau 1,70% tidak menjawab.

Gambar 5.11 Pelaksana Survei di Pemerintah Daerah



Dari 541 responden yang menjawab bahwa instansinya melaksanakan survei, sebanyak 449 responden atau 82,99% melakukan survei melalui unit sendiri atau internal secara mandiri, sebanyak 54 responden atau 9,98% menyatakan bahwa survei dilaksanakan oleh instansi vertikal secara terpusat, sebanyak 38 responden atau 7,02% dilaksanakan pihak ketiga atau eksternal. Pihak eksternal yang melakukan survei biasanya pihak universitas ataupun lembaga survei.

Gambar 5.12 Publikasi Hasil Survei di Pemerintah Daerah

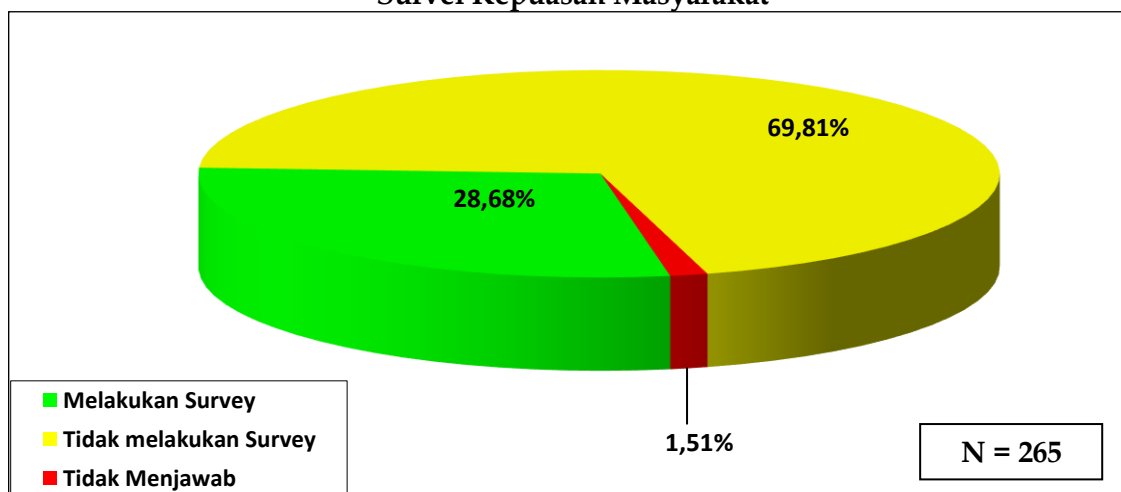


Lebih lanjut, dari 541 responden yang menyatakan bahwa instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 153 responden atau 28,28% menjawab hasil survei yang telah mereka lakukan dipublikasikan, sedangkan sebanyak 384 responden atau 64,33% survei yang telah mereka lakukan tidak dipublikasikan, dan sebanyak 40 responden atau 7,39% tidak menjawab.

1. Pemerintah Provinsi

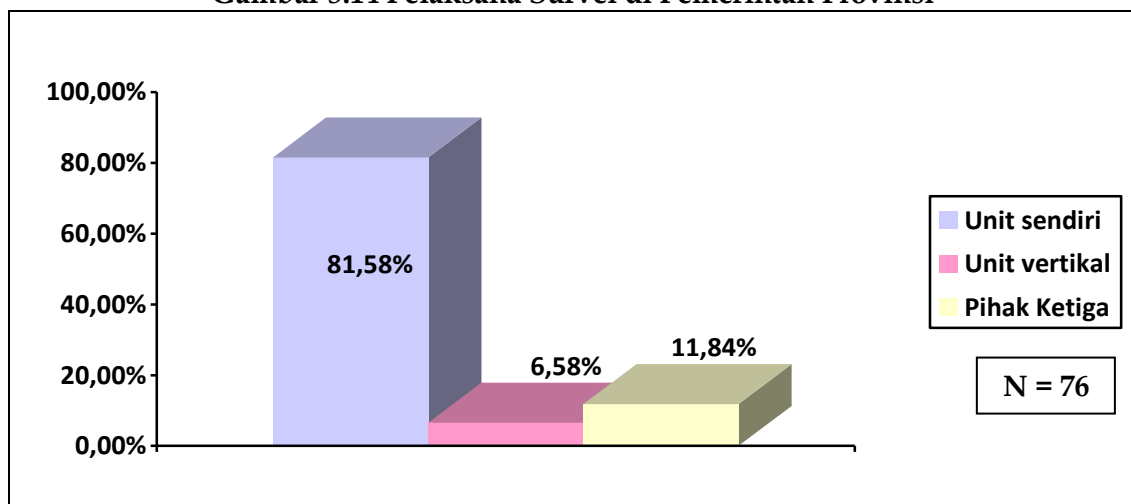
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 33 Pemerintah Provinsi. Dari sampel yang tersebar di 33 Pemerintah Provinsi tersebut dengan jumlah 265 responden diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 5.13 Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Provinsi yang Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



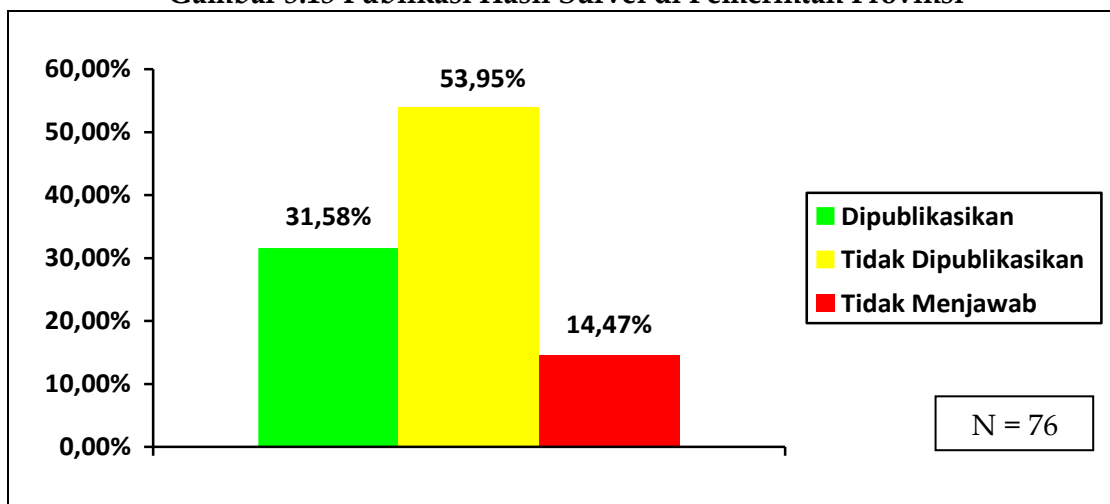
Dari 265 responden yang dinilai, Sebanyak 76 responden atau 28,68% menyatakan instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 185 responden atau 69,81% menyatakan instansinya tidak melakukan survei kepuasan masyarakat, dan sebanyak 4 responden atau 1,51% tidak menjawab.

Gambar 5.14 Pelaksana Survei di Pemerintah Provinsi



Dari 76 responden yang menjawab bahwa instansinya melaksanakan survei, sebanyak 62 responden atau 81,58% melakukan survei melalui unit sendiri atau internal secara mandiri, sebanyak 5 responden atau 6,58% menyatakan bahwa survei dilaksanakan oleh instansi vertikal secara terpusat, sebanyak 9 responden atau 11,84% dilaksanakan pihak ketiga atau eksternal. Pihak eksternal yang melakukan survei berupa pihak universitas ataupun lembaga survei.

Gambar 5.15 Publikasi Hasil Survei di Pemerintah Provinsi

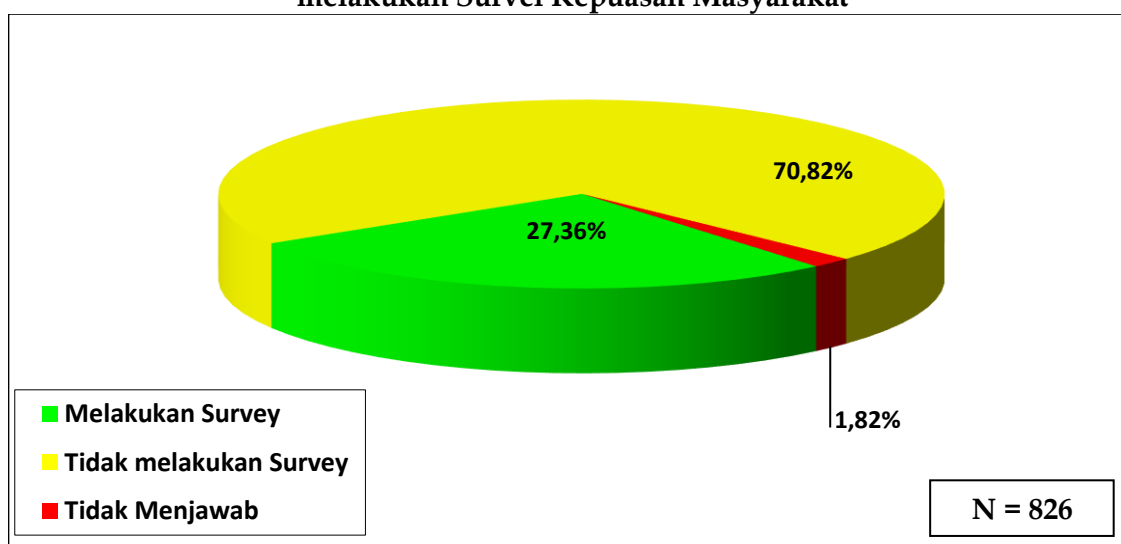


Lebih lanjut, dari 76 responden yang menyatakan bahwa instansi nya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 24 responden atau 31,58% menjawab hasil survei yang telah mereka lakukan dipublikasikan, sedangkan sebanyak 41 responden atau 53,95% survei yang telah mereka lakukan tidak dipublikasikan, dan sebanyak 11 responden atau 14,47% tidak menjawab.

2. Pemerintah Kabupaten

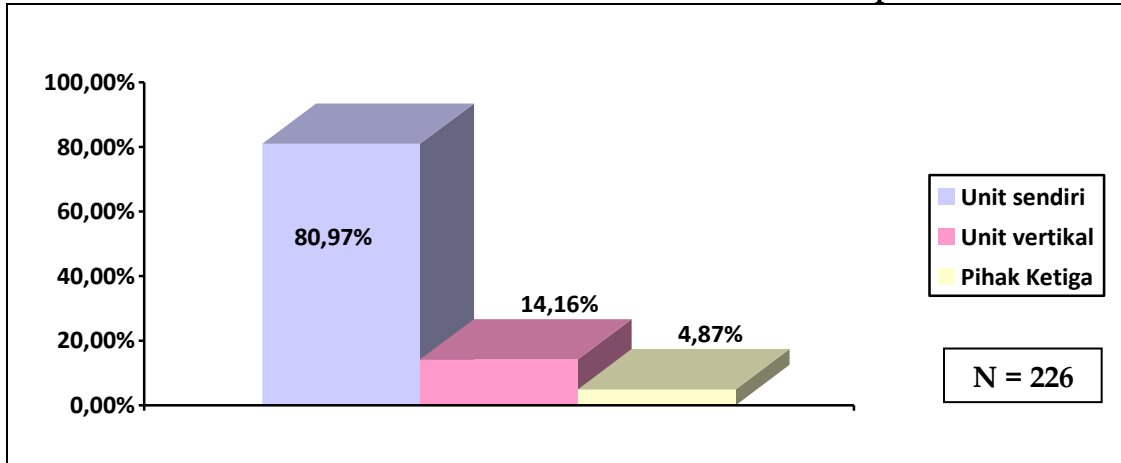
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kabupaten, dilaksanakan pada 85 Kabupaten. Dari sampel yang tersebar di 85 Pemerintah Kabupaten tersebut dengan jumlah 826 responden diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 5.16 Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Kabupaten yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



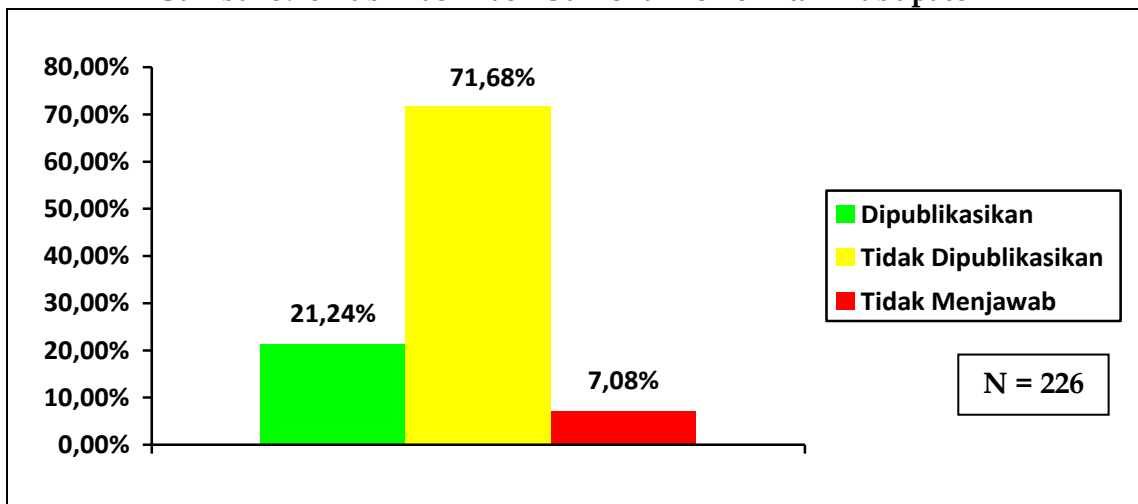
Dari 826 responden yang dinilai, sebanyak 226 responden atau 27,36% menyatakan instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 585 responden atau 70,82% menyatakan instansinya tidak melakukan survei kepuasan masyarakat, dan sebanyak 15 responden atau 1,82% tidak menjawab.

Gambar 5.17 Pelaksana Survei di Pemerintah Kabupaten



Dari 226 responden yang menjawab bahwa instansinya melaksanakan survei, sebanyak 183 responden atau 80,97% melakukan survei melalui unit sendiri atau internal secara mandiri, sebanyak 32 responden atau 14,16% menyatakan bahwa survei dilaksanakan oleh instansi vertikal secara terpusat, sebanyak 11 responden atau 4,87% dilaksanakan pihak ketiga atau eksternal. Pihak eksternal yang melakukan survei berupa pihak universitas ataupun lembaga survei.

Gambar 5.18 Publikasi Hasil Survei di Pemerintah Kabupaten

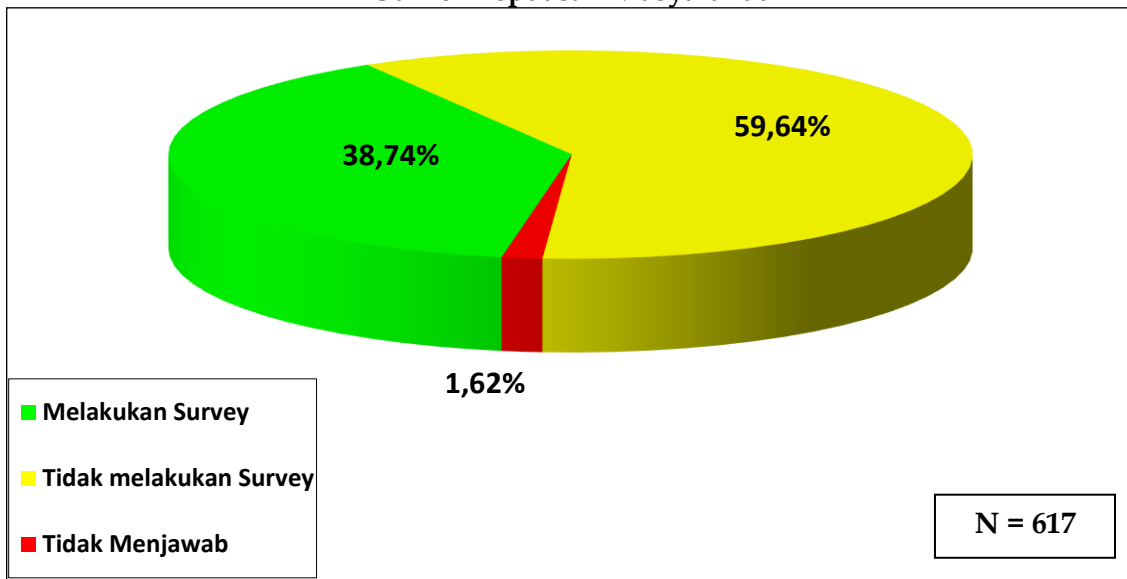


Lebih lanjut, dari 226 responden yang menyatakan bahwa instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 48 responden atau 21,24% menjawab hasil survei yang telah mereka lakukan dipublikasikan, sedangkan sebanyak 162 responden atau 71,68% survei yang telah mereka lakukan tidak dipublikasikan, dan sebanyak 16 responden atau 7,08% tidak menjawab

3. Pemerintah Kota

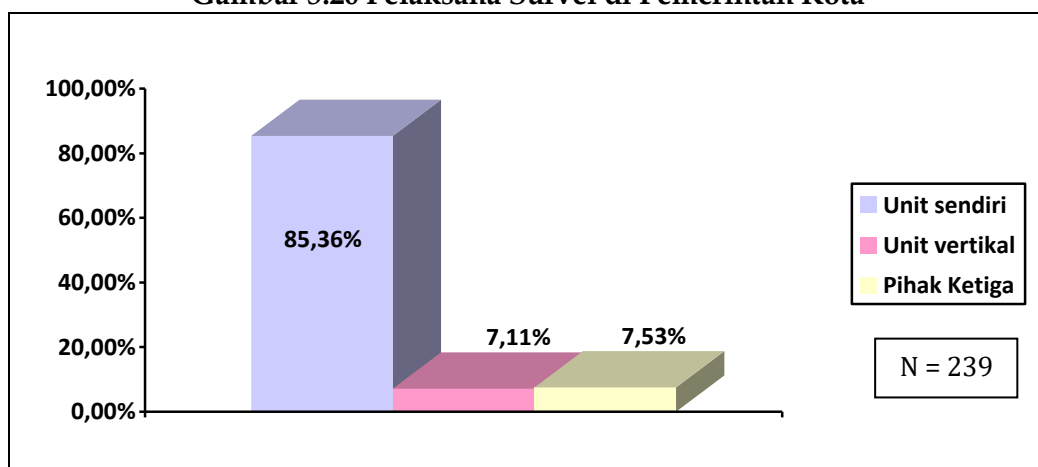
Selain dilaksanakan di Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten, Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei kepuasan Masyarakat dilaksanakan pula di Pemerintah Kota, penilaian ini dilakukan pada 55 Pemerintah Kota dengan jumlah 617 responden diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 5.19 Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Kota yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



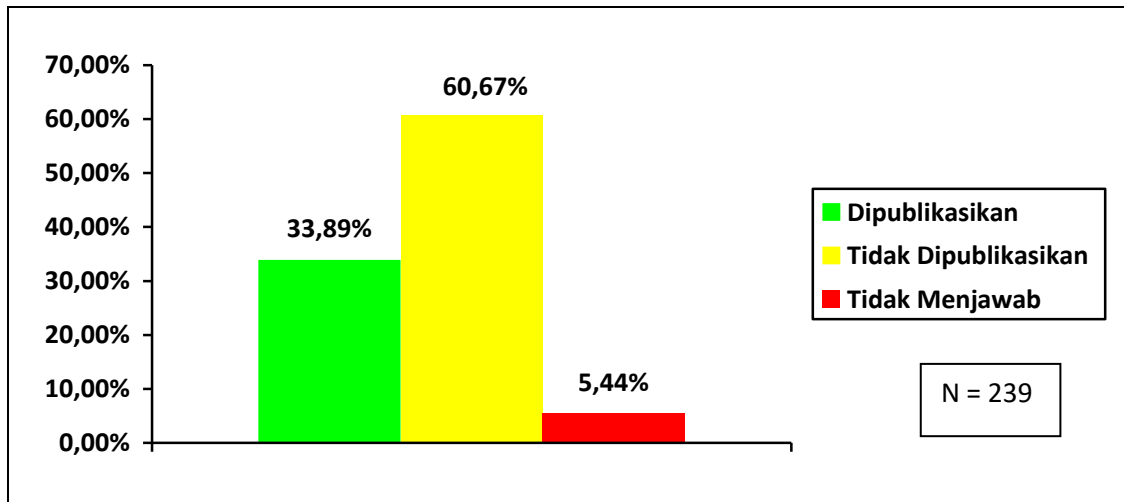
Dari 617 responden yang dinilai, sebanyak 239 responden atau 38,74% menyatakan instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 368 responden atau 59,64% menyatakan instansinya tidak melakukan survei kepuasan masyarakat, dan sebanyak 10 responden atau 1,62% tidak menjawab.

Gambar 5.20 Pelaksana Survei di Pemerintah Kota



Dari 239 responden yang menjawab bahwa instansinya melaksanakan survei, sebanyak 204 responden atau 85,36% melakukan survei melalui unit sendiri atau internal secara mandiri, sebanyak 17 responden atau 7,11% menyatakan bahwa survei dilaksanakan oleh instansi vertikal secara terpusat, sebanyak 18 responden atau 7,53% dilaksanakan pihak ketiga atau eksternal. Pihak eksternal yang melakukan survei berupa pihak universitas ataupun lembaga survei.

Gambar 5.21 Publikasi Hasil Survei di Pemerintah Kota



Lebih lanjut, dari 239 responden yang menyatakan bahwa instansi nya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 81 responden atau 33,89% menjawab hasil survei yang telah mereka lakukan dipublikasikan, sedangkan sebanyak 145 responden atau 60,67% survei yang telah mereka lakukan tidak dipublikasikan, dan sebanyak 13 responden atau 5,44% tidak menjawab.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB VI



**HASIL PENILAIAN KOMPETENSI
TENTANG PELIBATAN MASYARAKAT DALAM
PENYUSUNAN STANDAR LAYANAN**

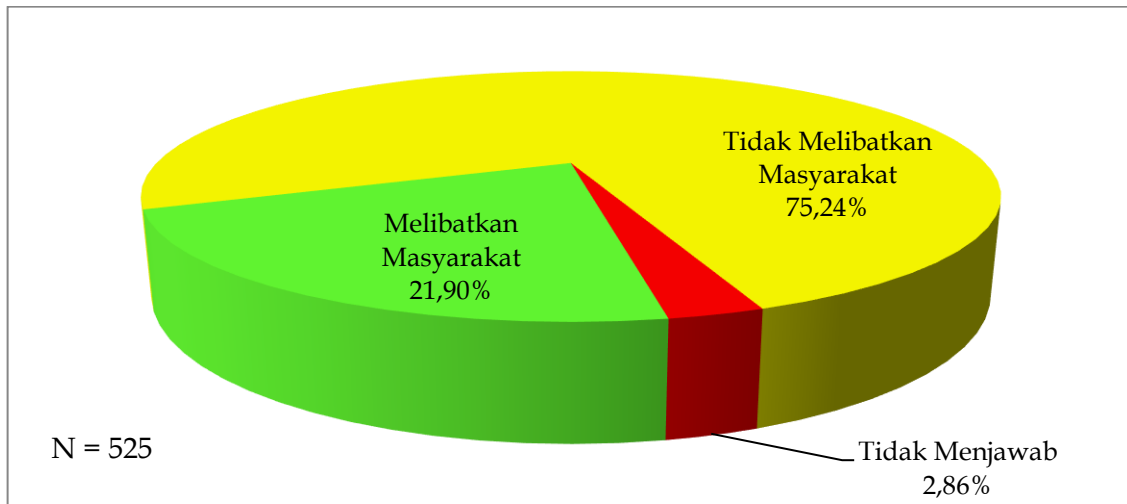
2016



A. Penyelenggara Layanan Pemerintah Pusat

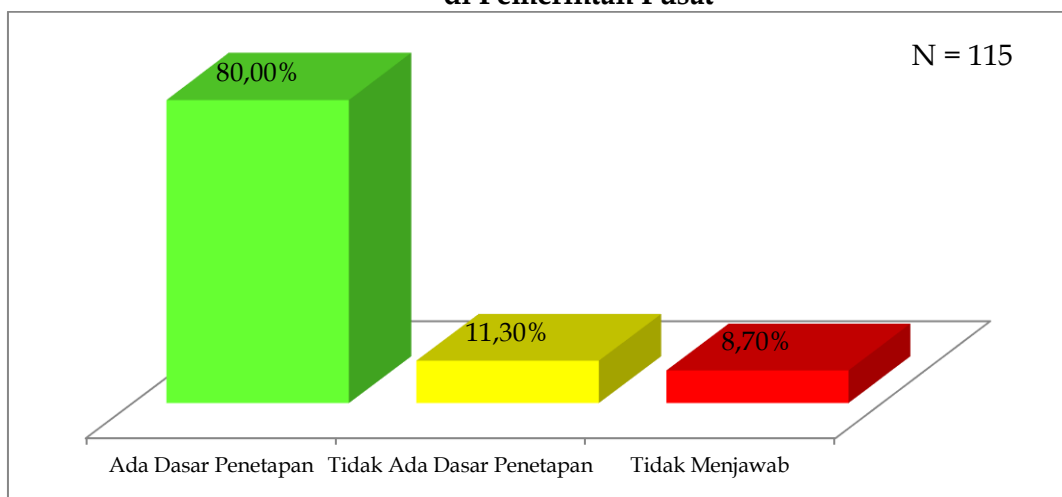
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pelibatan Masyarakat dalam Penyusunan Standar Layanan dilakukan terhadap 525 responden di Pemerintah Pusat, yaitu pada kementerian dan lembaga. Hasil penilaian pada pemerintah pusat tersebut dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 6.1 Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Pemerintah Pusat



Sebanyak 115 responden atau 21,90% menyatakan bahwa dalam menyusun standar layanan instansi tersebut melibatkan masyarakat, sebanyak 395 responden atau 75,24% menyatakan tidak melibatkan masyarakat dan sebanyak 15 responden atau 2,86% tidak menjawab.

Gambar 6.2 Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Pemerintah Pusat

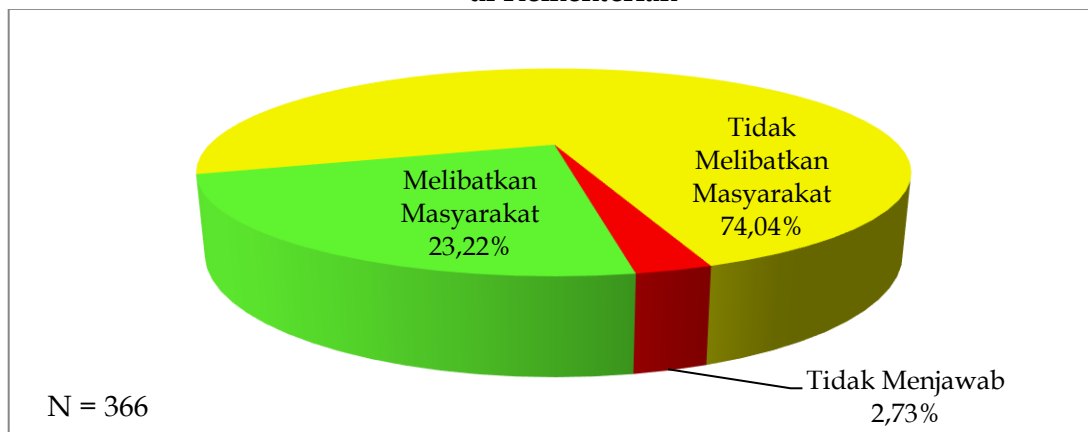


Dari 115 responden yang menyatakan melibatkan masyarakat, sebanyak 67 responden atau 80,00% menyatakan bahwa terdapat dasar penetapan standar pelayanan publik di instansi tersebut dalam bentuk peraturan atau surat keputusan, sebanyak 12 responden atau 11,30% menyatakan tidak ada dasar penetapannya, dan sebanyak 6 responden atau 8,70% tidak menjawab.

1. Kementerian

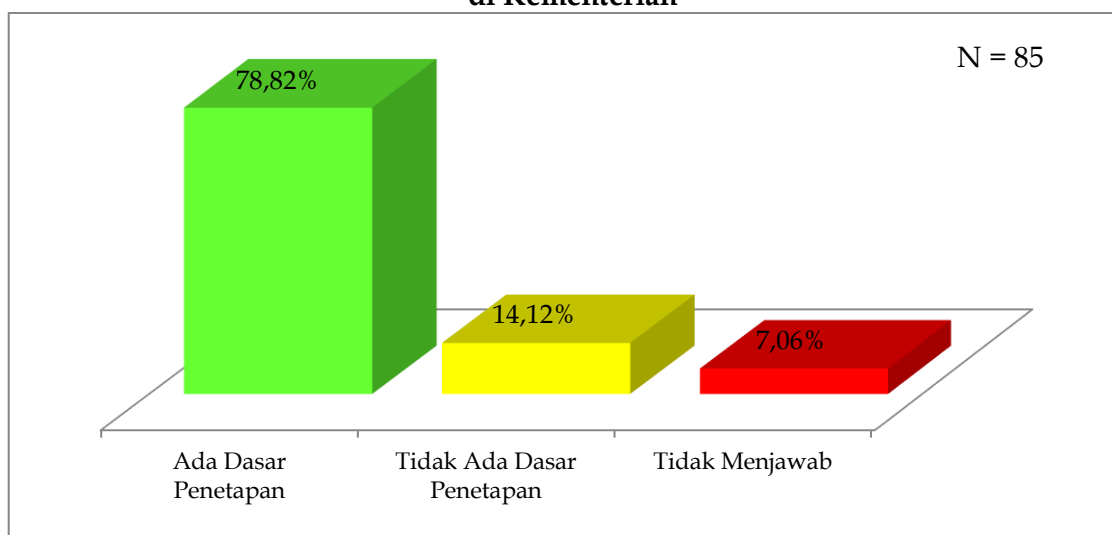
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 366 responden pada Kementerian. Sebanyak 85 responden atau 23,22% menyatakan bahwa dalam menyusun standar layanan melibatkan masyarakat, sebanyak 271 responden atau 74,04% menyatakan tidak melibatkan masyarakat dan sebanyak 10 responden atau 2,73% tidak menjawab.

Gambar 6.3 Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Kementerian



Dari 85 responden yang menyatakan melibatkan masyarakat dalam menyusun standar layanan, sebanyak 67 responden atau 78,82% menyatakan bahwa terdapat dasar penetapan standar pelayanan publik di instansi tersebut dalam bentuk peraturan atau surat keputusan, sebanyak 12 responden atau 14,12% menyatakan tidak ada dasar penetapannya, dan sebanyak 6 responden atau 7,06% tidak menjawab.

Gambar 6.4 Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Kementerian

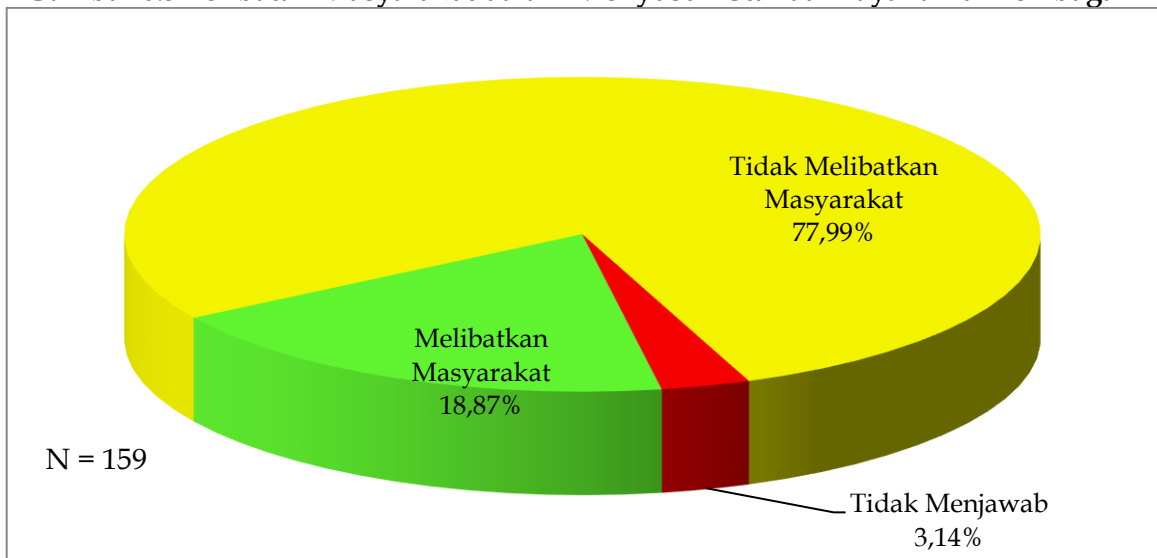


2. Lembaga

Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 159 responden pada Lembaga. Sebanyak 30 responden atau 18,87% menyatakan bahwa dalam menyusun standar layanan instansi tersebut melibatkan masyarakat, sebanyak 124 responden atau

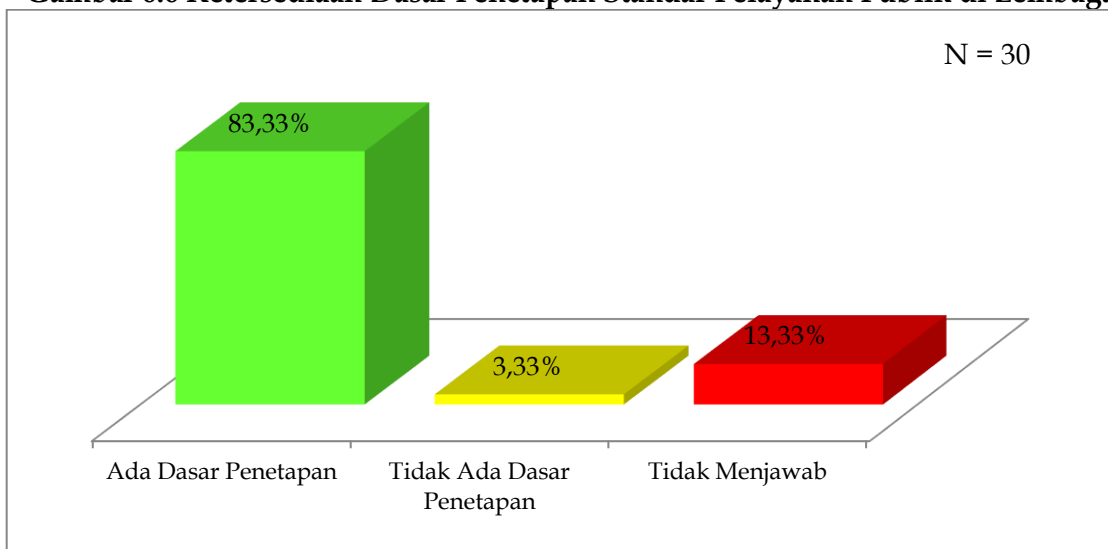
77,99% menyatakan tidak melibatkan masyarakat dan sebanyak 5 responden atau 3,14% tidak menjawab.

Gambar 6.5 Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Lembaga



Dari 30 responden yang menyatakan melibatkan masyarakat dalam menyusun standar layanan, sebanyak 25 responden atau 83,33% menyatakan bahwa terdapat dasar penetapan standar pelayanan publik di instansi tersebut dalam bentuk peraturan atau surat keputusan, sebanyak 1 responden atau 3,33% menyatakan tidak ada dasar penetapannya, dan sebanyak 4 responden atau 13,33% tidak menjawab.

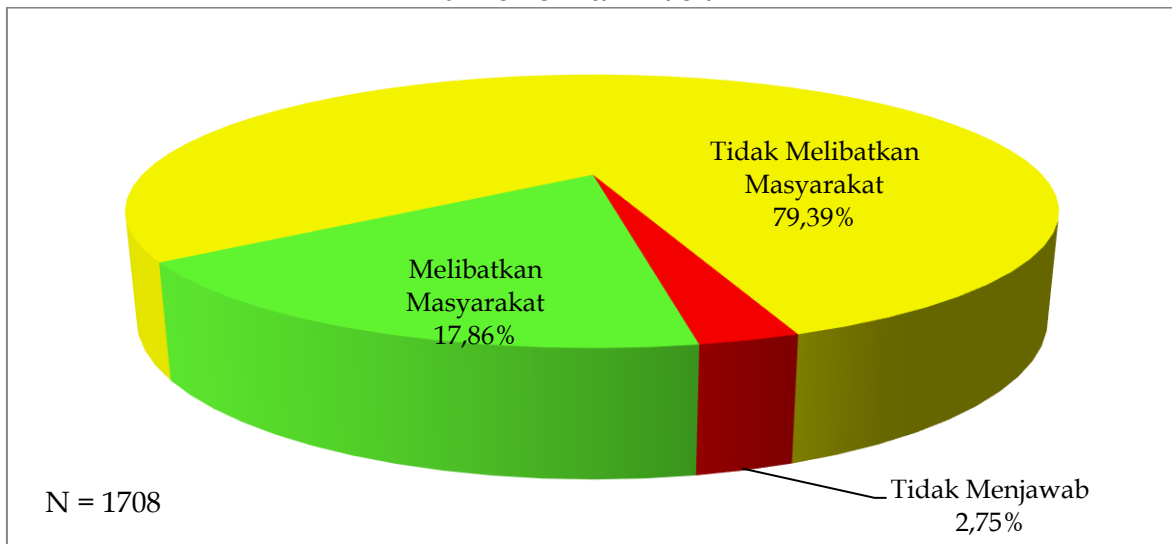
Gambar 6.6 Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Lembaga



B. Penyelenggara Layanan Pemerintah Daerah

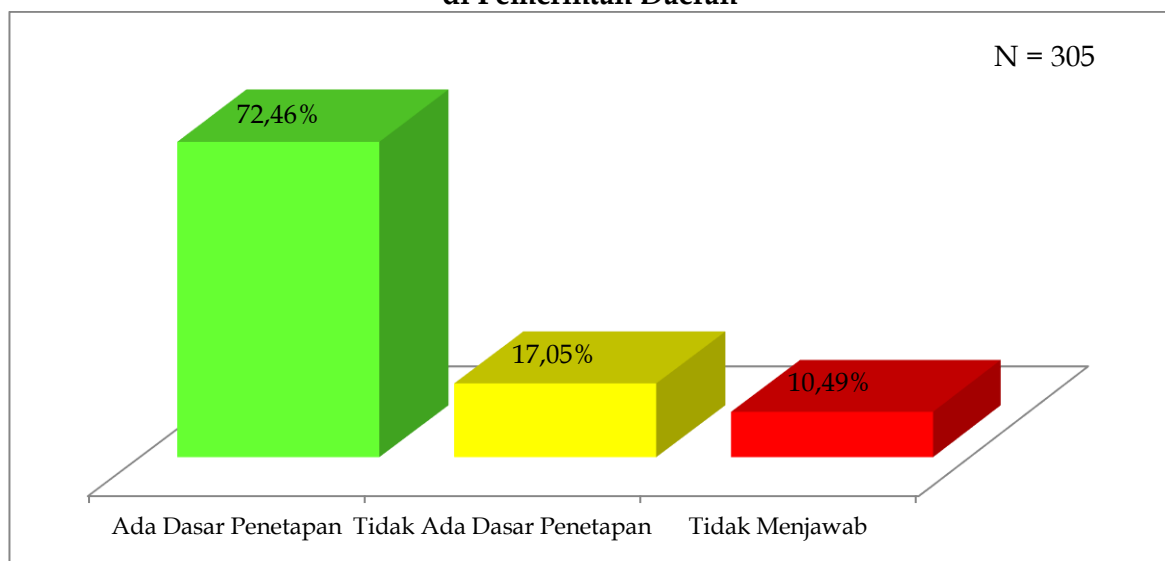
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 1708 responden pada Pemerintah (Provinsi, Kabupaten dan Kota), sebanyak 305 responden atau 17,86% menyatakan bahwa dalam menyusun standar layanan instansi tersebut melibatkan masyarakat, sebanyak 1356 responden atau 79,39% menyatakan tidak melibatkan masyarakat dan sebanyak 47 responden atau 2,75% tidak menjawab.

Gambar 6.7 Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Pemerintah Daerah



Dari 305 responden pemerintah daerah atau 17,86 % yang menyatakan melibatkan masyarakat dalam menyusun standar layanan, sebanyak 221 responden atau 72,46 % menyatakan bahwa terdapat dasar penetapan standar pelayanan publik di instansi tersebut dalam bentuk peraturan atau surat keputusan, sebanyak 52 responden atau 17,05 % menyatakan tidak ada dasar penetapannya, dan sebanyak 32 responden atau 10,49 % tidak menjawab.

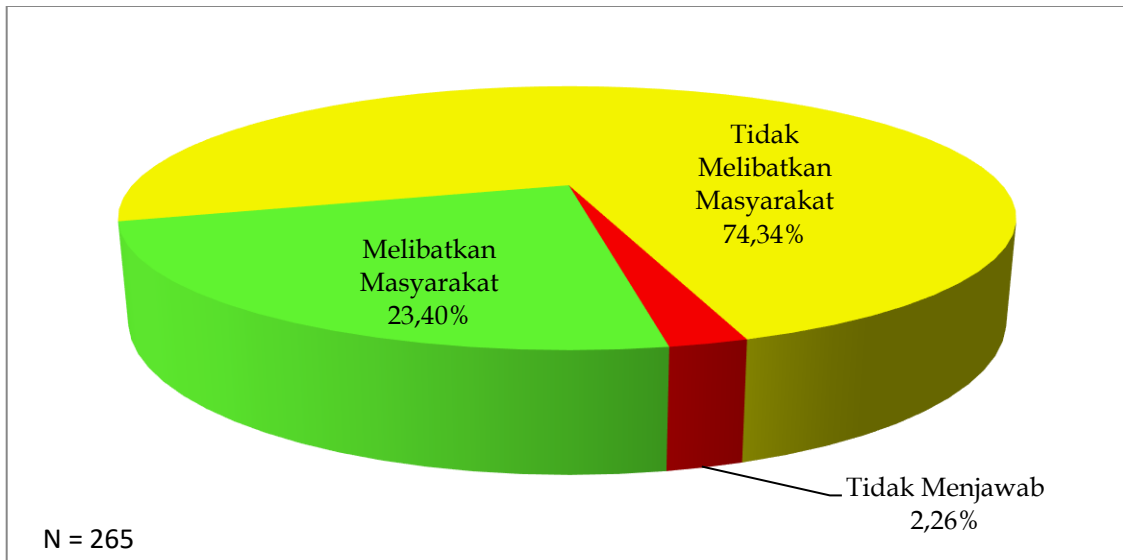
Gambar 6.8 Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah



1. Pemerintah Provinsi

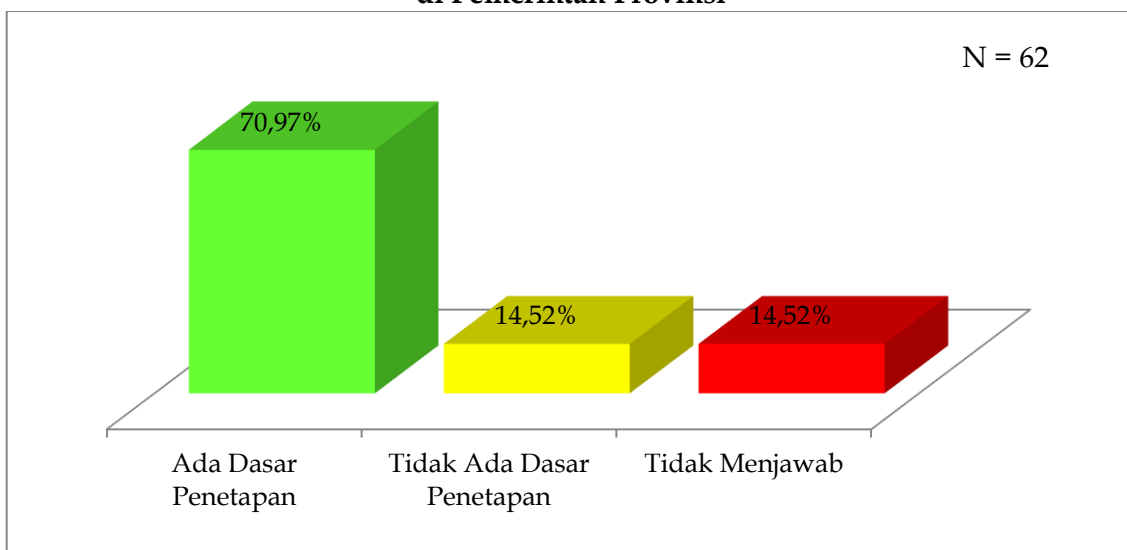
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 265 responden pada pemerintah provinsi. Sebanyak 62 responden atau 23,40% menyatakan bahwa dalam menyusun standar layanan instansi tersebut melibatkan masyarakat, sebanyak 197 responden atau 74,34% menyatakan tidak melibatkan masyarakat dan sebanyak 6 responden atau 2,26% tidak menjawab.

Gambar 6.9 Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Pemerintah Provinsi



Dari 62 responden yang menyatakan melibatkan masyarakat dalam menyusun standar layanan, sebanyak 44 responden atau 70,97% menyatakan bahwa terdapat dasar penetapan standar pelayanan publik di instansi tersebut dalam bentuk peraturan atau surat keputusan, sebanyak 9 responden atau 14,52% menyatakan tidak ada dasar penetapannya, dan sebanyak 9 responden atau 14,52% tidak menjawab.

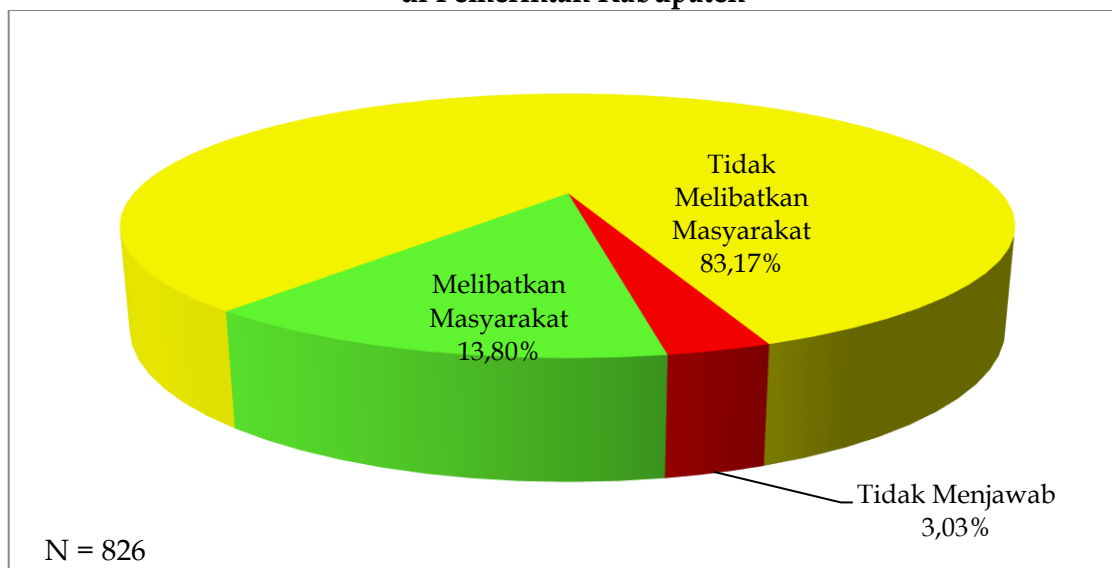
Gambar 6.10 Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi



2. Pemerintah Kabupaten

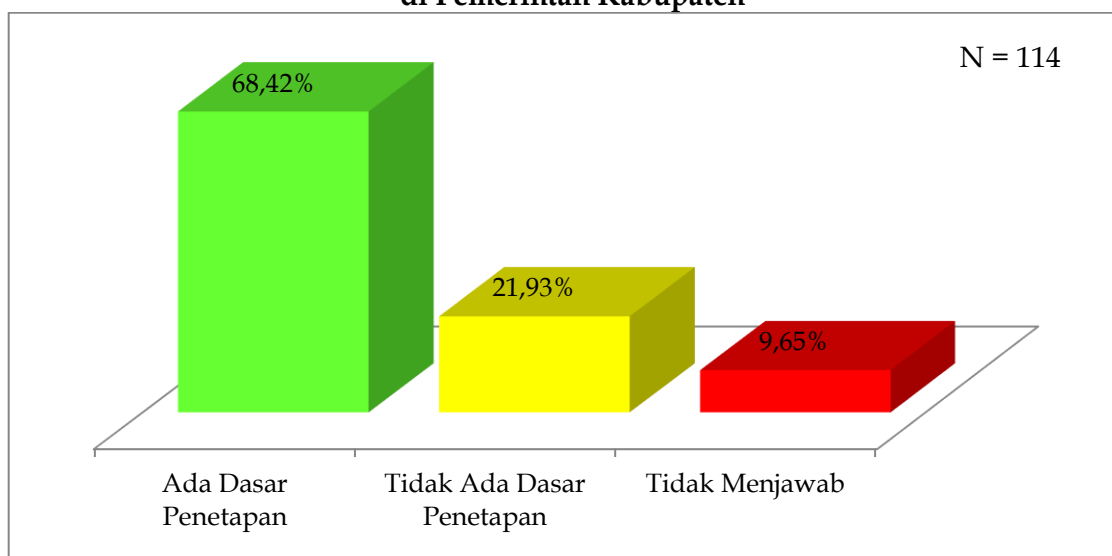
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 826 responden pada pemerintah kabupaten. Sebanyak 114 responden atau 13,80% menyatakan bahwa dalam menyusun standar layanan instansi tersebut melibatkan masyarakat, sebanyak 687 responden atau 83,17% menyatakan tidak melibatkan masyarakat dan sebanyak 25 responden atau 3,03% tidak menjawab.

Gambar 6.11 Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Pemerintah Kabupaten



Dari 114 responden yang menyatakan melibatkan masyarakat dalam menyusun standar layanan, sebanyak 78 responden atau 68,42% menyatakan bahwa terdapat dasar penetapan standar pelayanan publik di instansi tersebut dalam bentuk peraturan atau surat keputusan, sebanyak 25 responden atau 21,93% menyatakan tidak ada dasar penetapannya, dan sebanyak 11 responden atau 9,65% tidak menjawab.

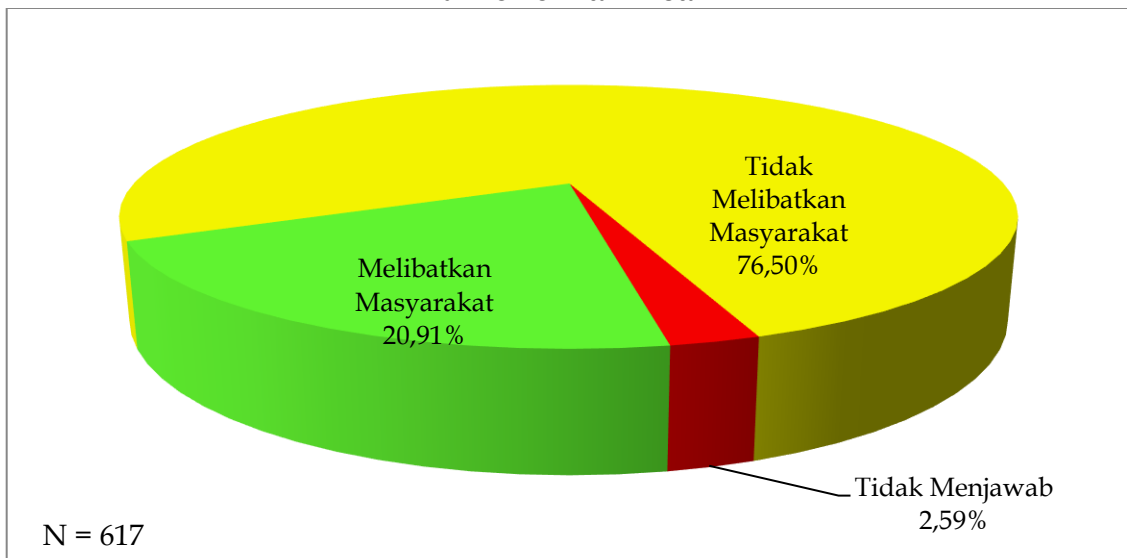
Gambar 6.12 Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten



3. Pemerintah Kota

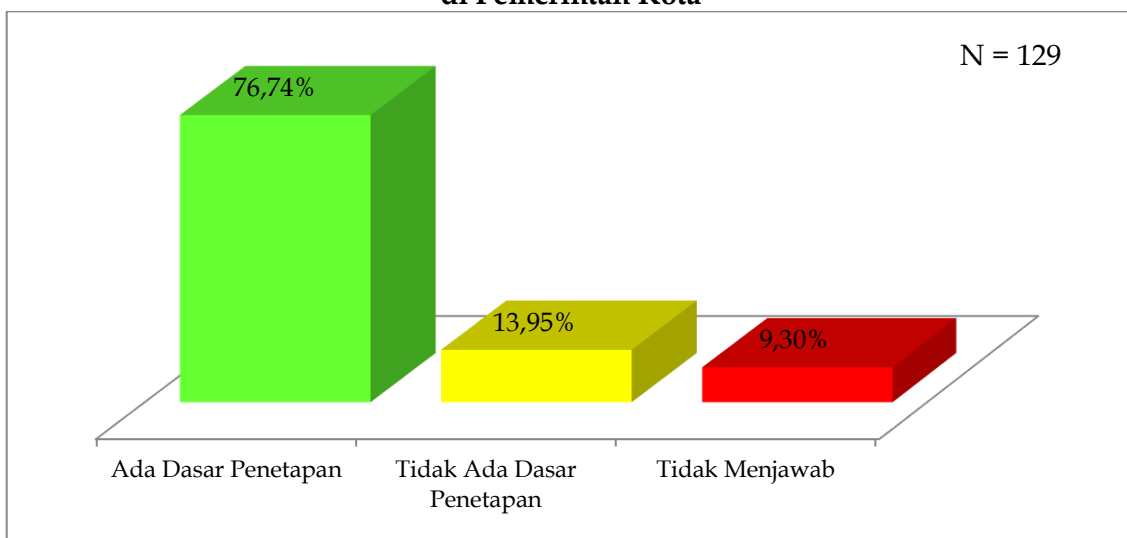
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 617 responden pada pemerintah kota. Sebanyak 129 responden atau 20,91% menyatakan bahwa dalam menyusun standar layanan instansi tersebut melibatkan masyarakat, sebanyak 472 responden atau 76,50% menyatakan tidak melibatkan masyarakat dan sebanyak 16 responden atau 2,59% tidak menjawab.

Gambar 6.13 Pelibatan Masyarakat dalam Menyusun Standar Layanan di Pemerintah Kota



Dari 129 responden pemerintah yang menyatakan melibatkan masyarakat dalam menyusun standar layanan, sebanyak 99 responden atau 76,74% menyatakan bahwa terdapat dasar penetapan standar pelayanan publik di instansi tersebut dalam bentuk peraturan atau surat keputusan, sebanyak 18 responden atau 13,95% menyatakan tidak ada dasar penetapannya, dan sebanyak 12 responden atau 9,30% tidak menjawab.

Gambar 6.14 Ketersediaan Dasar Penetapan Standar Pelayanan Publik di Pemerintah Kota





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB VII



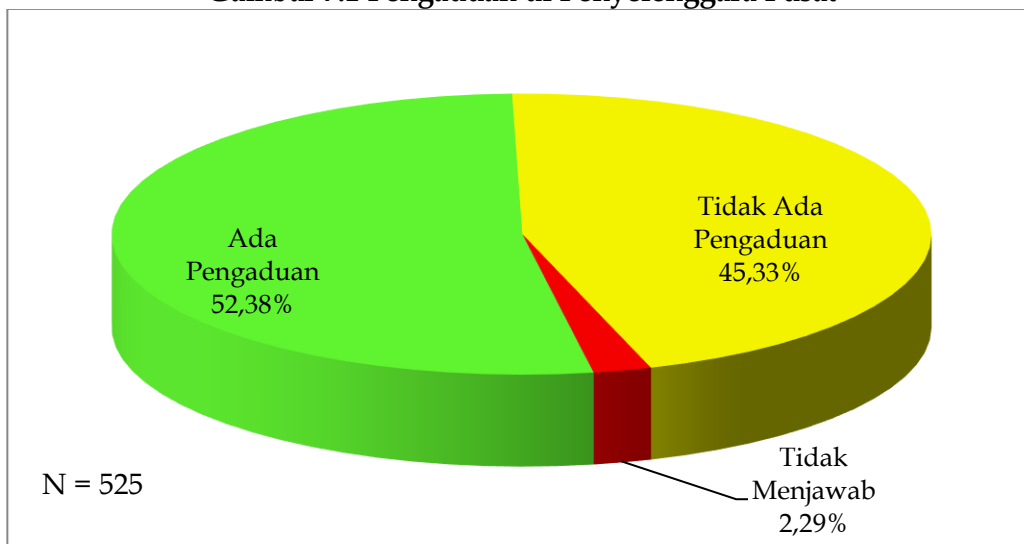
**HASIL PENILAIAN KOMPETENSI
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN**

2016

A. Penyelenggara Layanan Pemerintah Pusat

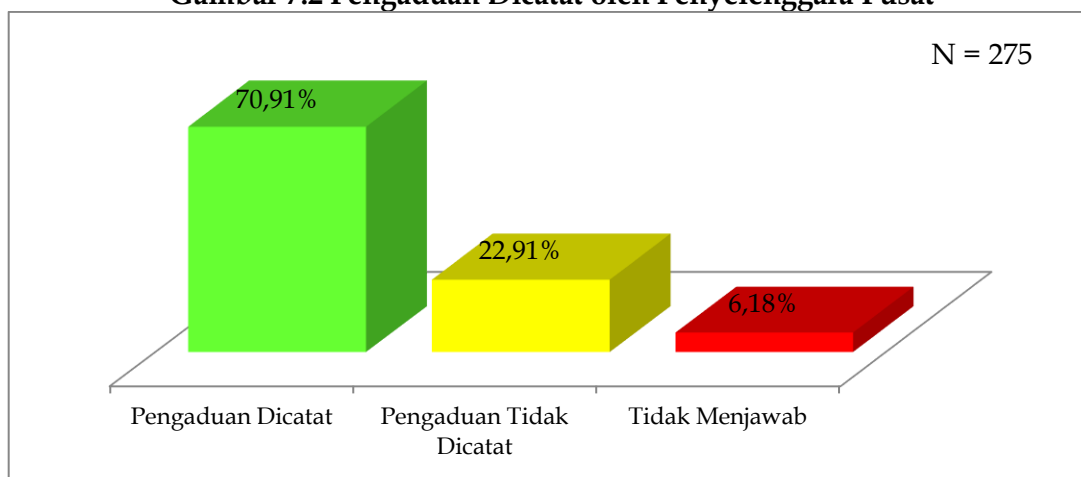
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pengelolaan Pengaduan dilakukan terhadap 525 responden pada pemerintah pusat, yaitu pada kementerian dan lembaga. Hasil penilaian pada pemerintah pusat tersebut dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 7.1 Pengaduan di Penyelenggara Pusat



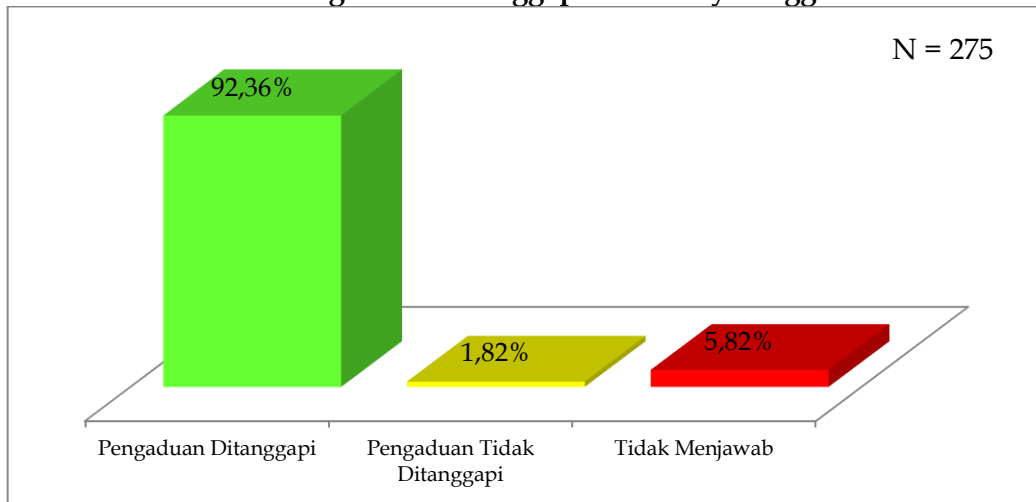
Sebanyak 275 responden atau 52,38% menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansi tersebut, sebanyak 238 responden atau 45,33% menyatakan tidak ada pengaduan dan sebanyak 12 responden atau 2,29% tidak menjawab.

Gambar 7.2 Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Pusat



Dari 275 responden menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 195 responden atau 70,91% menyatakan bahwa pengaduan yang masuk dicatat, sebanyak 63 responden atau 22,91% menyatakan tidak ada pencatatan pengaduan dan sebanyak 17 responden atau 6,18% tidak menjawab.

Gambar 7.3 Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Pusat

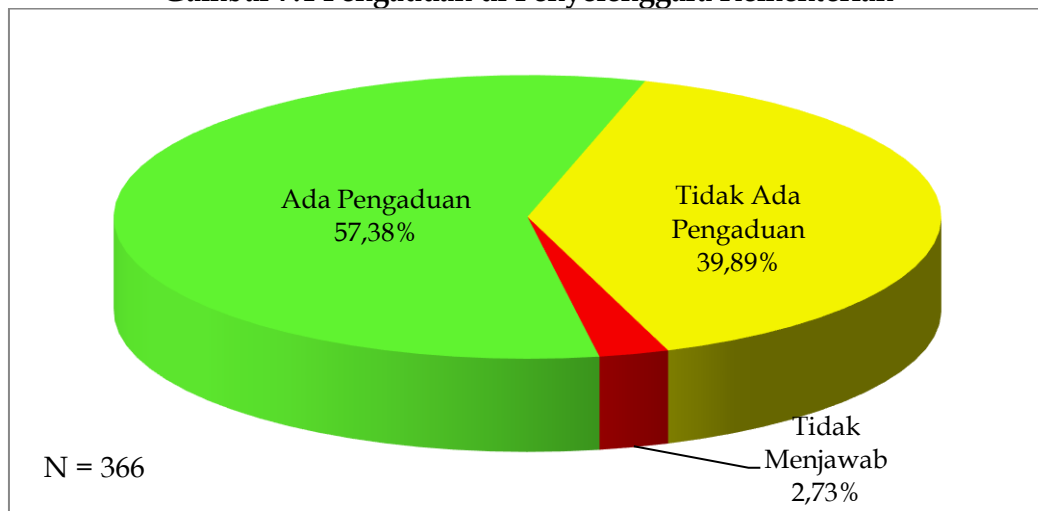


Dari 275 responden menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 254 responden atau 92,36% menyatakan bahwa pengaduan yang masuk ditanggapi, sebanyak 5 responden atau 1,82% menyatakan pengaduan tidak ditanggapi dan sebanyak 16 responden atau 5,82% tidak menjawab.

1. Kementerian

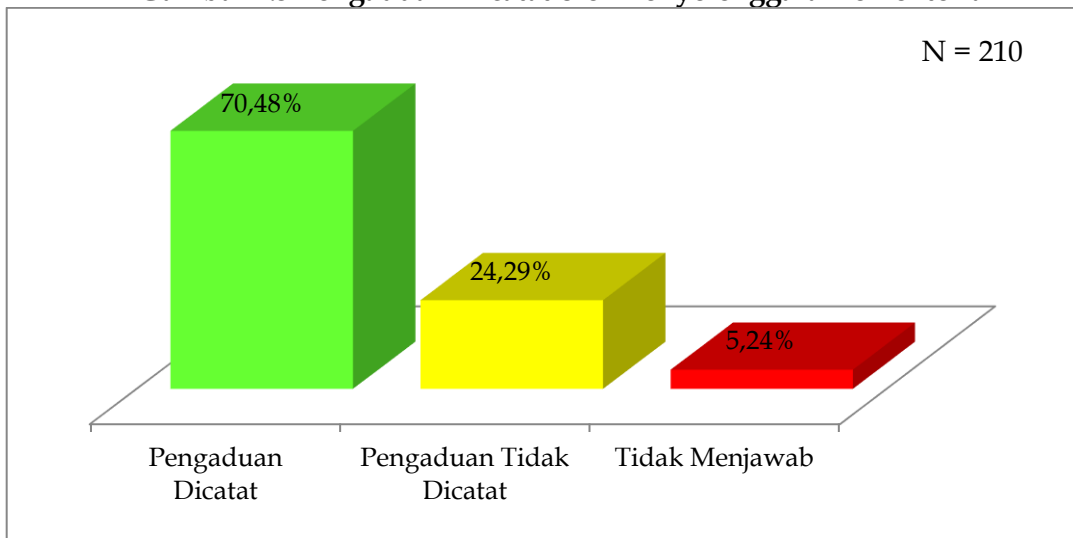
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Pengelolaan Pengaduan di Kementerian dilakukan terhadap 366 responden. Hasil penilaian pada Pemerintah Pusat tersebut dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 7.4 Pengaduan di Penyelenggara Kementerian



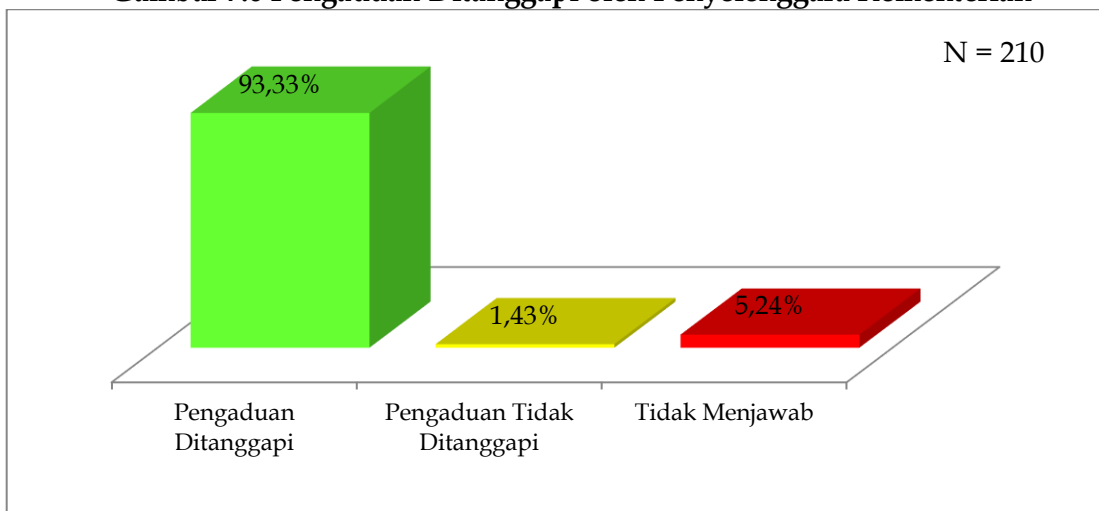
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 366 responden, sebanyak 210 responden atau 57,38% menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansi tersebut, sebanyak 146 responden atau 39,89% menyatakan tidak ada pengaduan dan sebanyak 10 responden atau 2,73% tidak menjawab.

Gambar 7.5 Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Kementerian



Dari 210 responden menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 148 responden atau 70,48% menyatakan bahwa pengaduan tersebut dicatat, sebanyak 51 responden atau 24,29% menyatakan pengaduan tidak dicatat, dan sebanyak 11 responden atau 5,24% tidak menjawab.

Gambar 7.6 Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Kementerian

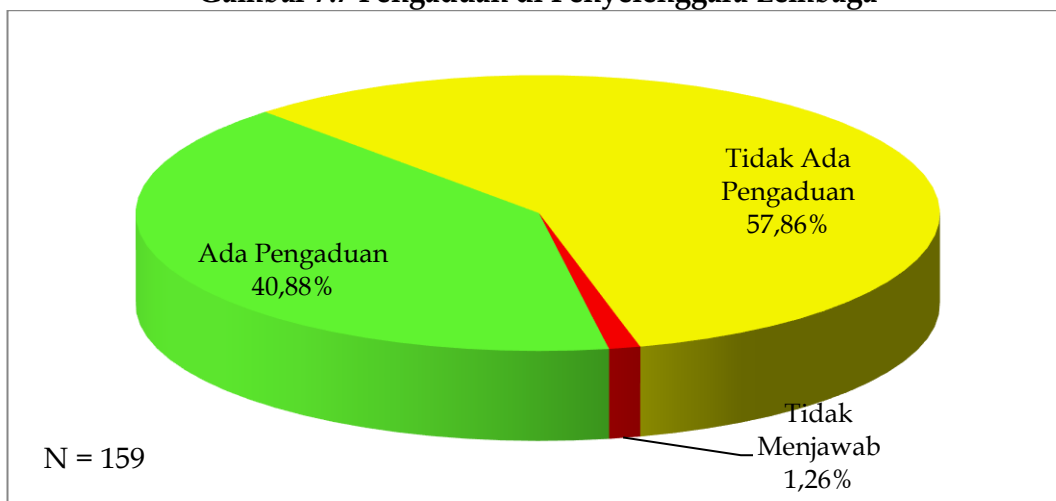


Dari 210 responden yang menyatakan ada pengaduan tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 196 responden atau 93.33% menyatakan bahwa pengaduan tersebut ditanggapi, sebanyak 3 responden atau 1,43% menyatakan pengaduan tidak ditanggapi, dan sebanyak 11 responden atau 5,24% tidak menjawab.

2. Lembaga

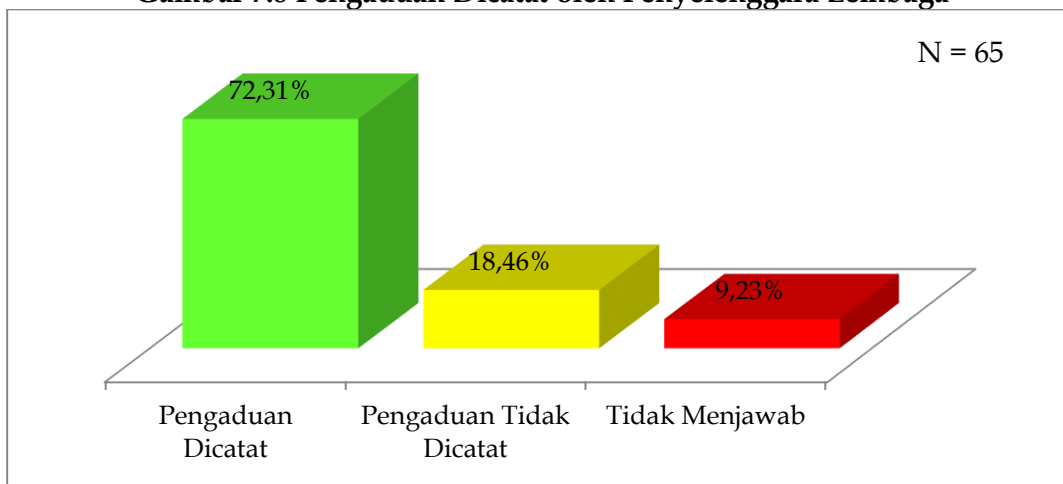
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 159 responden pada Lembaga.

Gambar 7.7 Pengaduan di Penyelenggara Lembaga



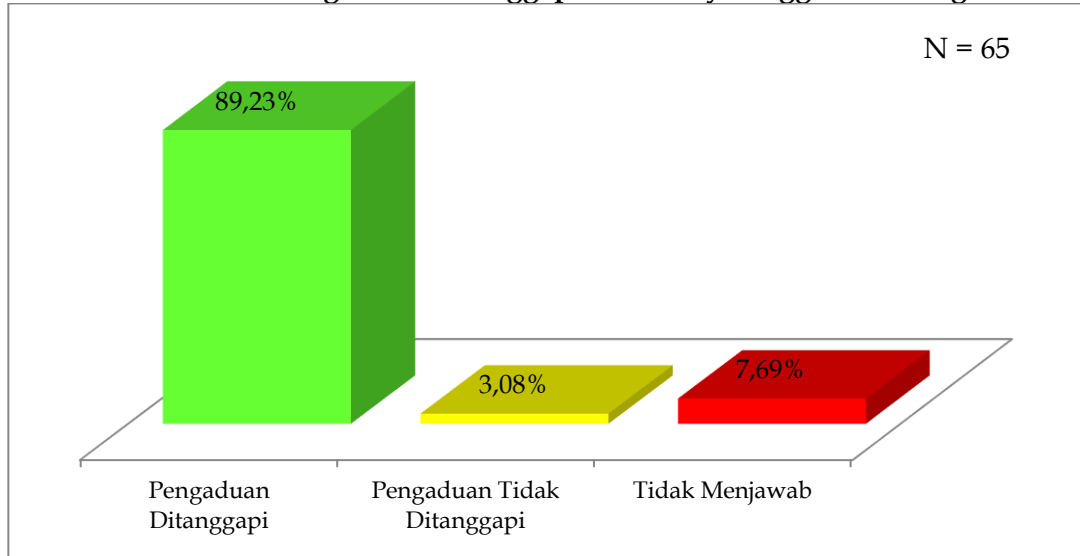
Sebanyak 65 responden atau 40,88% menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansi tersebut, sebanyak 92 responden atau 57,86% menyatakan tidak ada pengaduan dan sebanyak 2 responden atau 1,26% tidak menjawab.

Gambar 7.8 Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Lembaga



Dari 65 responden yang menyatakan ada pengaduan tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 47 responden atau 72,31% menyatakan bahwa pengaduan tersebut dicatat, sebanyak 12 responden atau 18,46% menyatakan pengaduan tidak dicatat, dan sebanyak 6 responden atau 9,23% tidak menjawab.

Gambar 7.9 Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Lembaga

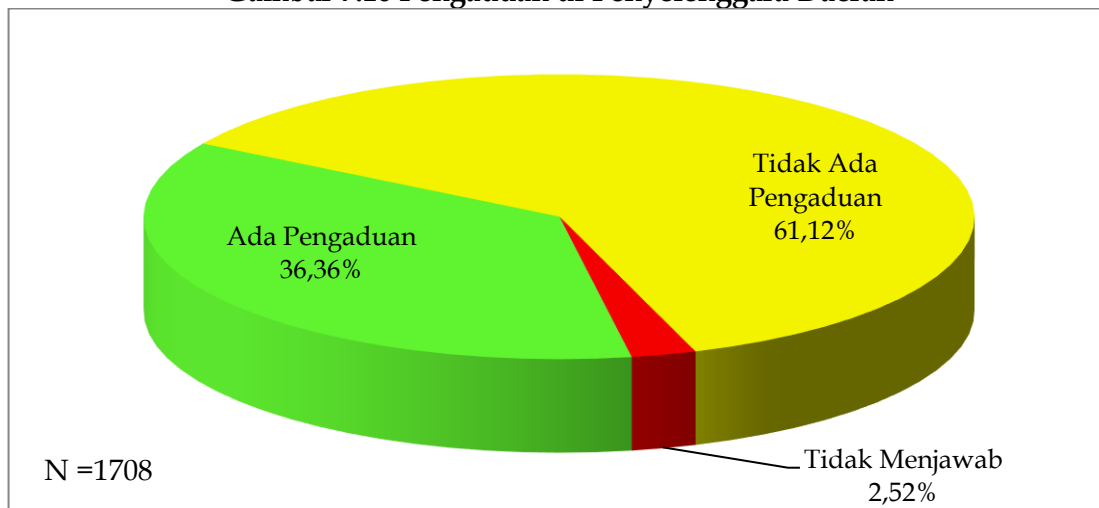


Dari 65 responden yang menyatakan ada pengaduan tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 58 responden atau 89,23% menyatakan bahwa pengaduan tersebut ditanggapi, sebanyak 2 responden atau 3,08% menyatakan pengaduan tidak ditanggapi, dan sebanyak 5 responden atau 7,69% tidak menjawab.

B. Penyelenggara Layanan Pemerintah Daerah

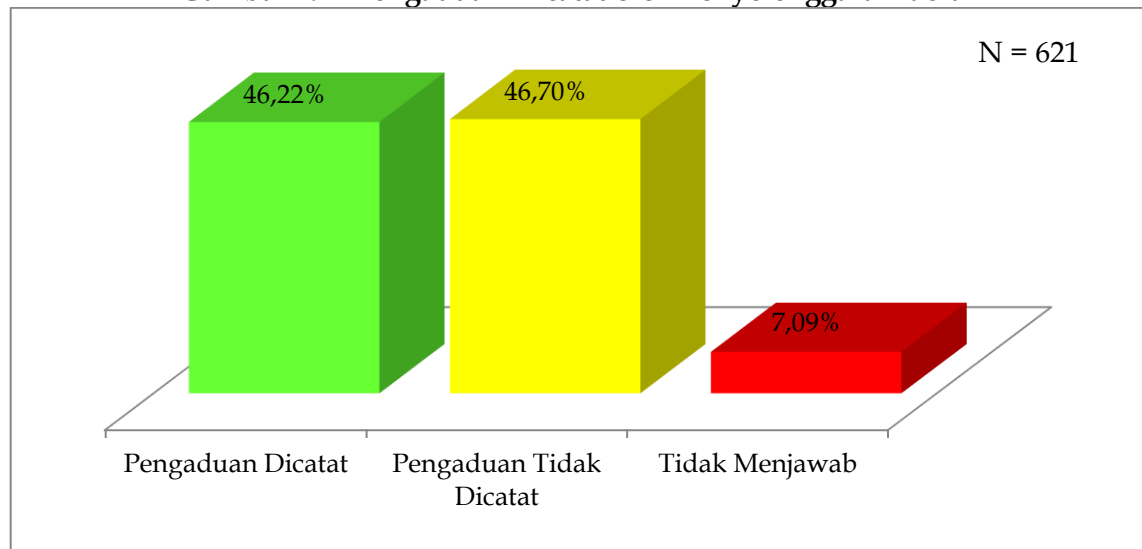
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 1708 responden pada Pemerintah (Provinsi, Kabupaten dan Kota). Hasil penilaian pada Pemerintah Daerah tersebut dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 7.10 Pengaduan di Penyelenggara Daerah



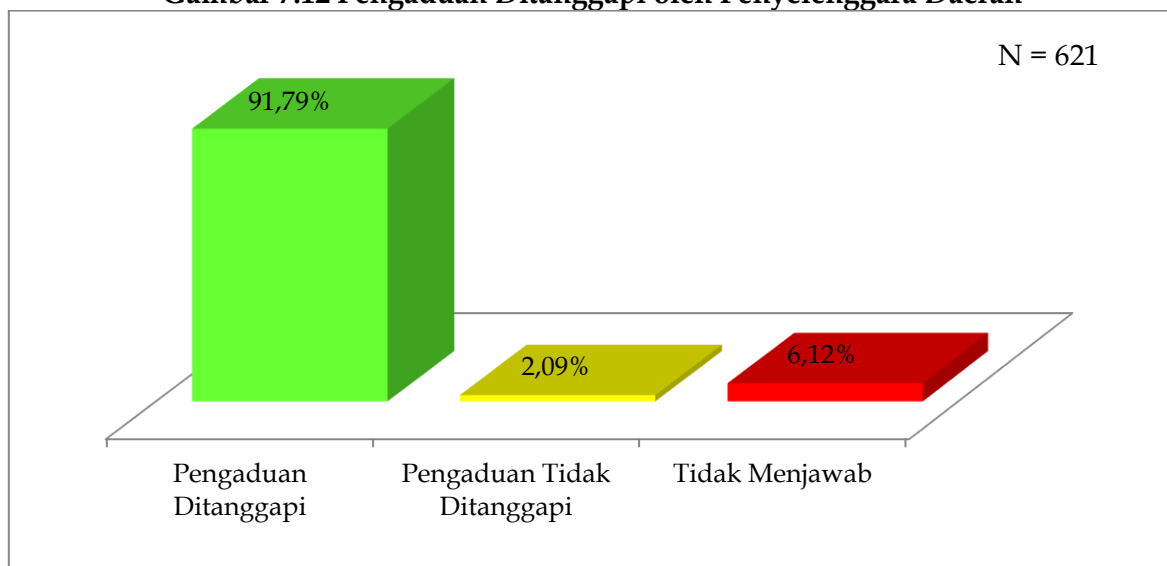
Sebanyak 621 responden menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansi tersebut, sebanyak 1044 responden atau 61,12% menyatakan tidak ada pengaduan dan sebanyak 43 responden atau 2,52% tidak menjawab.

Gambar 7.11 Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Daerah



Dari 621 responden menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 287 responden atau 46,22% menyatakan bahwa pengaduan yang masuk dicatat, sebanyak 290 responden atau 46,70% menyatakan tidak ada pencatatan pengaduan dan sebanyak 44 responden atau 7,09% tidak menjawab.

Gambar 7.12 Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Daerah

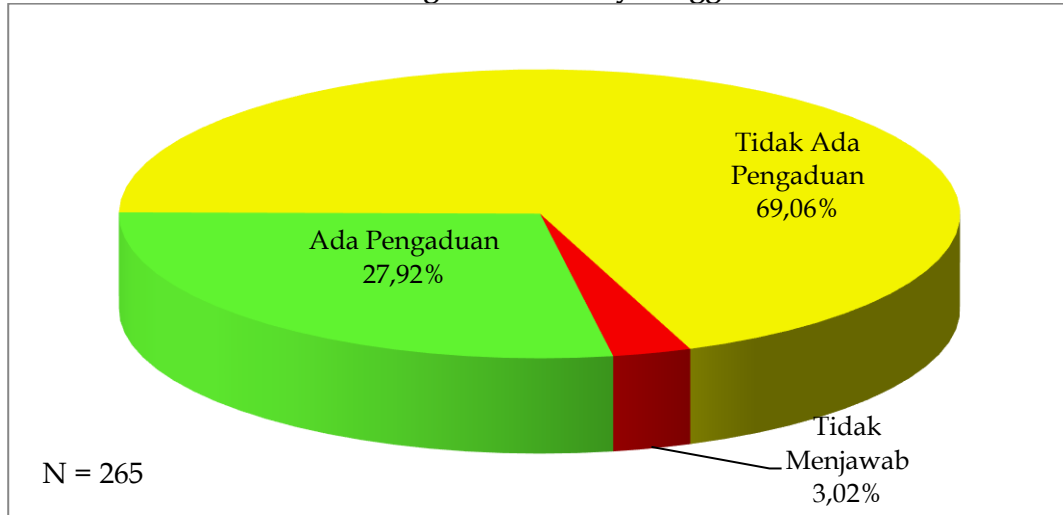


Dari 621 responden menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 570 responden atau 91,79% menyatakan bahwa pengaduan yang masuk ditanggapi, sebanyak 13 responden atau 2,09% menyatakan pengaduan tidak ditanggapi dan sebanyak 38 responden atau 6,12% tidak menjawab.

1. Pemerintah Provinsi

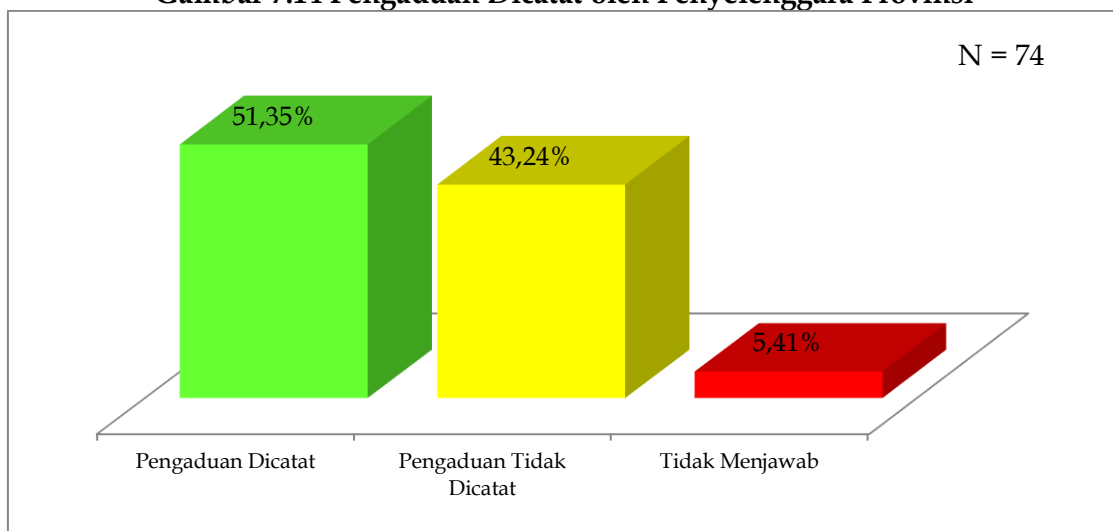
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 265 responden pada pemerintah provinsi. Hasil penilaian pada pemerintah provinsi tersebut dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 7.13 Pengaduan di Penyelenggara Provinsi



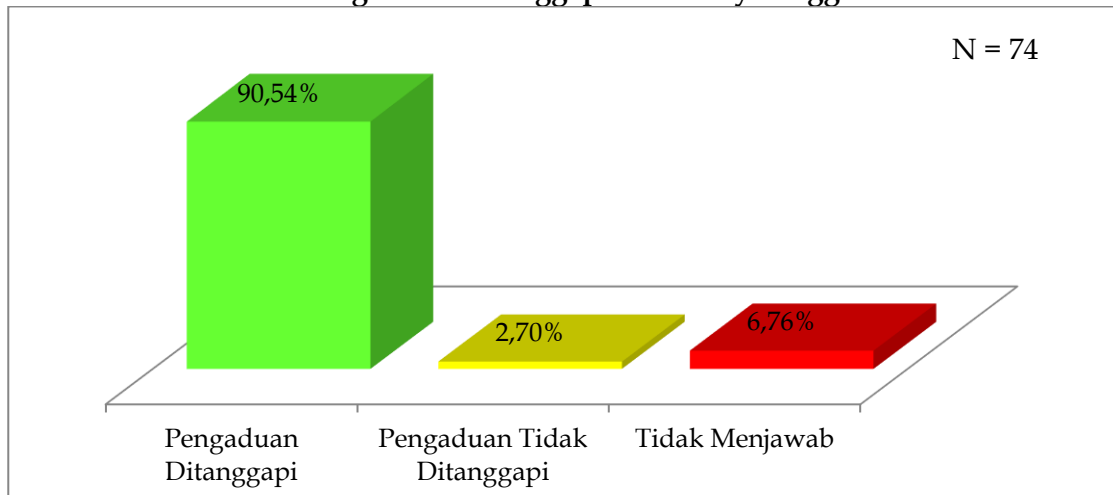
Sebanyak 74 responden atau 27,92% menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansi tersebut, sebanyak 183 responden atau 69,06% menyatakan tidak ada pengaduan dan sebanyak 8 responden atau 3,02% tidak menjawab.

Gambar 7.14 Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Provinsi



Dari 74 responden yang menyatakan ada pengaduan tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 38 responden atau 51,35% menyatakan bahwa pengaduan tersebut dicatat, sebanyak 32 responden atau 43,24% menyatakan pengaduan tidak dicatat, dan sebanyak 4 responden atau 5,41% tidak menjawab.

Gambar 7.15 Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Provinsi

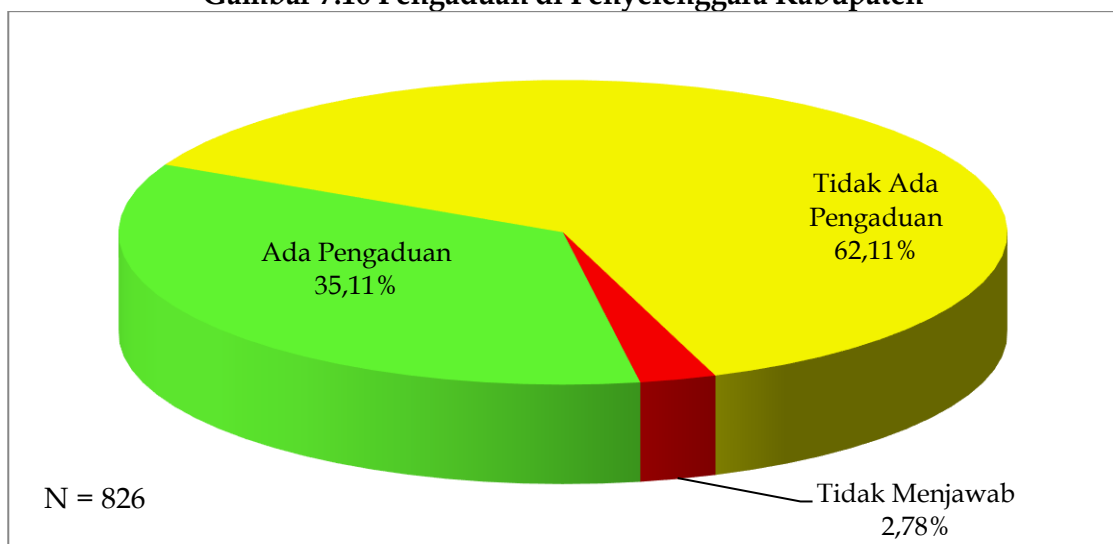


Dari 74 responden yang menyatakan ada pengaduan tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 67 responden atau 90,54% menyatakan bahwa pengaduan tersebut ditanggapi, sebanyak 2 responden atau 2,70% menyatakan pengaduan tidak ditanggapi, dan sebanyak 5 responden atau 7,69% tidak menjawab.

2. Pemerintah Kabupaten

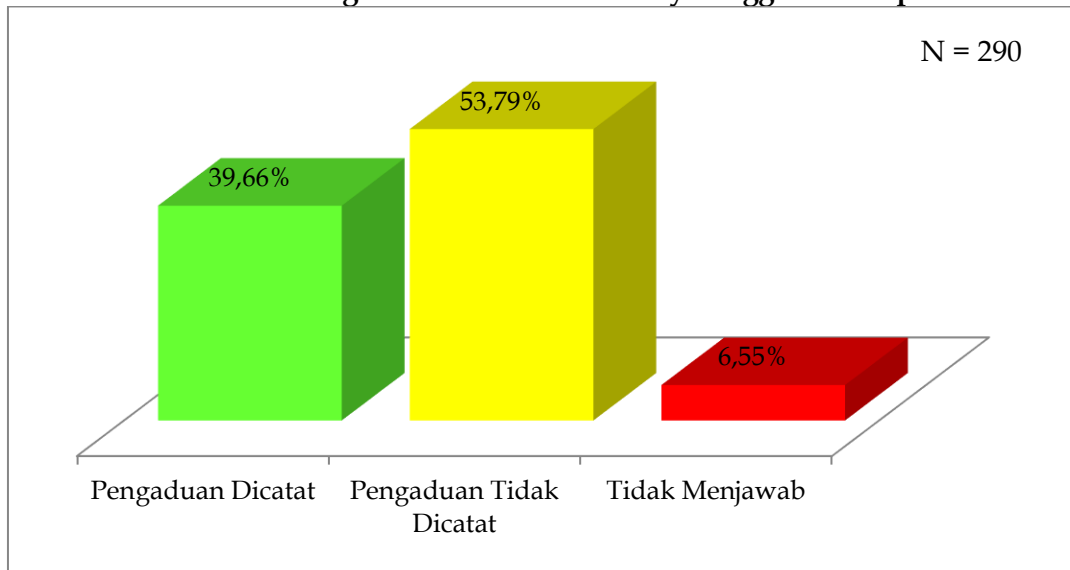
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 826 responden pada pemerintah kabupaten. Hasil penilaian pada pemerintah kabupaten tersebut dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 7.16 Pengaduan di Penyelenggara Kabupaten



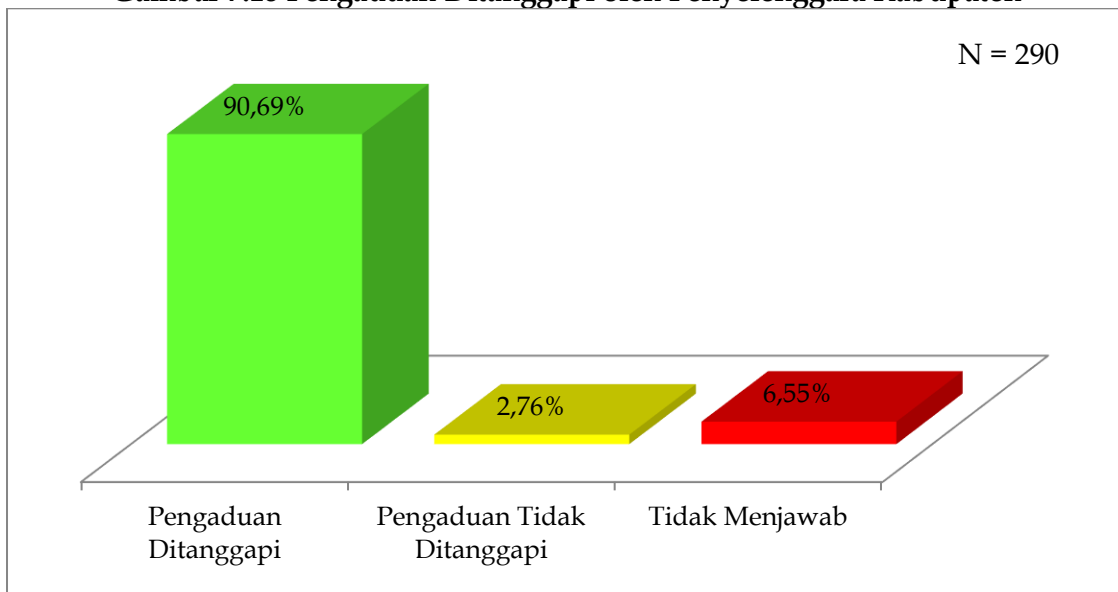
Sebanyak 290 responden atau 35,11 % menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansi tersebut, sebanyak 513 responden atau 62,11% menyatakan tidak ada pengaduan dan sebanyak 23 responden atau 2,78% tidak menjawab.

Gambar 7.17 Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Kabupaten



Dari 290 responden yang menyatakan ada pengaduan tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 115 responden atau 39,66% menyatakan bahwa pengaduan tersebut dicatat, sebanyak 156 responden atau 53,79% menyatakan pengaduan tidak dicatat, dan sebanyak 19 responden atau 6,55% tidak menjawab.

Gambar 7.18 Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Kabupaten

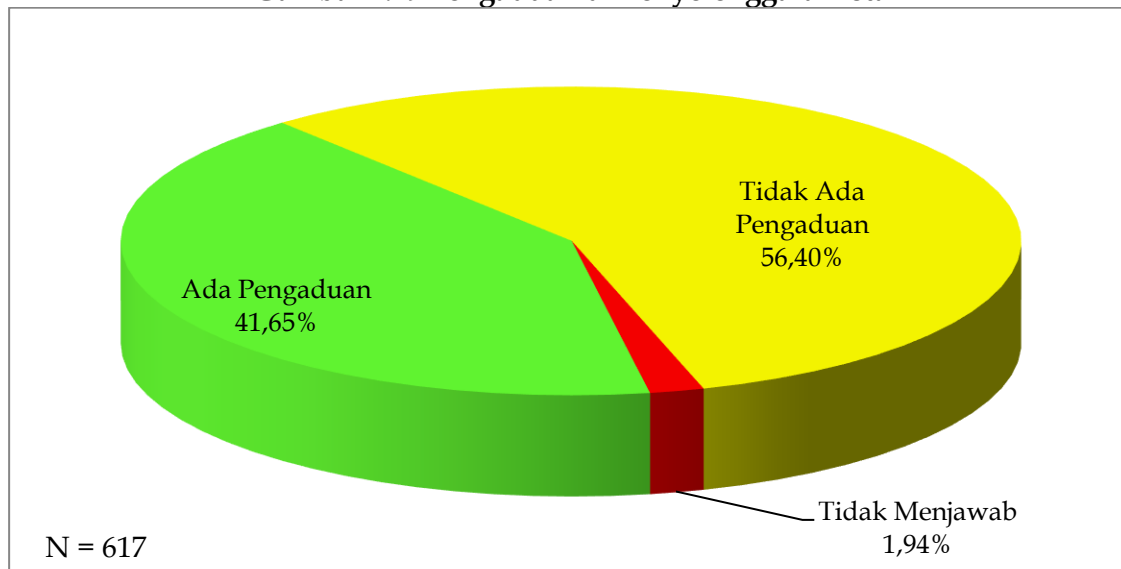


Dari 290 responden yang menyatakan ada pengaduan tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 263 responden atau 90,69% menyatakan bahwa pengaduan tersebut ditanggapi, sebanyak 8 responden atau 2,76% menyatakan pengaduan tidak ditanggapi, dan sebanyak 19 responden atau 6,55% tidak menjawab.

3. Pemerintah Kota

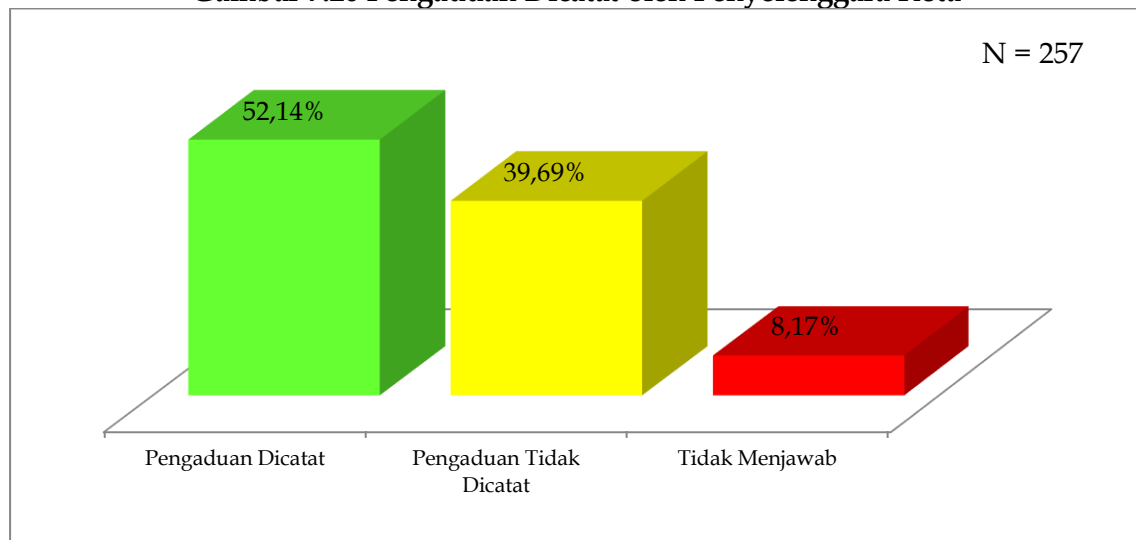
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan dilakukan terhadap 617 responden pada pemerintah kota. Hasil penilaian pada pemerintah kota tersebut dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 7.19 Pengaduan di Penyelenggara Kota



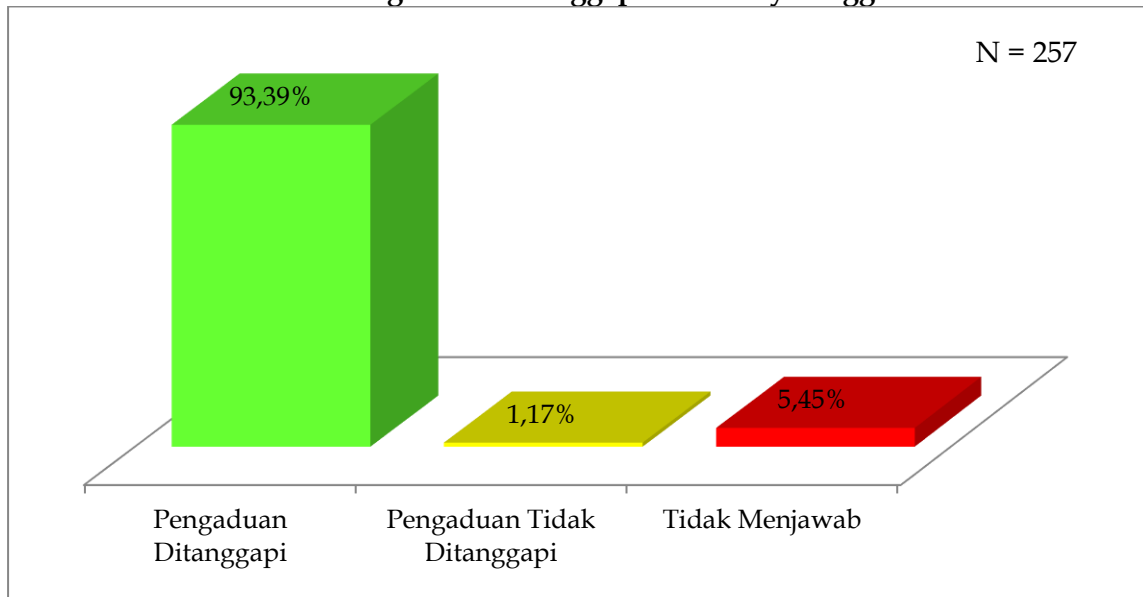
Sebanyak 257 responden atau 41,65% menyatakan bahwa terdapat pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan publik di instansi tersebut, sebanyak 348 responden atau 56,40% menyatakan tidak ada pengaduan dan sebanyak 12 responden atau 1,94% tidak menjawab.

Gambar 7.20 Pengaduan Dicatat oleh Penyelenggara Kota



Dari 257 responden yang menyatakan ada pengaduan tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 134 responden atau 52,14% menyatakan bahwa pengaduan tersebut dicatat, sebanyak 102 responden atau 39,69% menyatakan pengaduan tidak dicatat, dan sebanyak 21 responden atau 8,17% tidak menjawab.

Gambar 7.21 Pengaduan Ditanggapi oleh Penyelenggara Kota



Dari 257 responden yang menyatakan ada pengaduan tentang pelayanan publik di instansinya, sebanyak 240 responden atau 93,39% menyatakan bahwa pengaduan tersebut ditanggapi, sebanyak 3 responden atau 1,17% menyatakan pengaduan tidak ditanggapi, dan sebanyak 14 responden atau 5,45% tidak menjawab.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB VIII

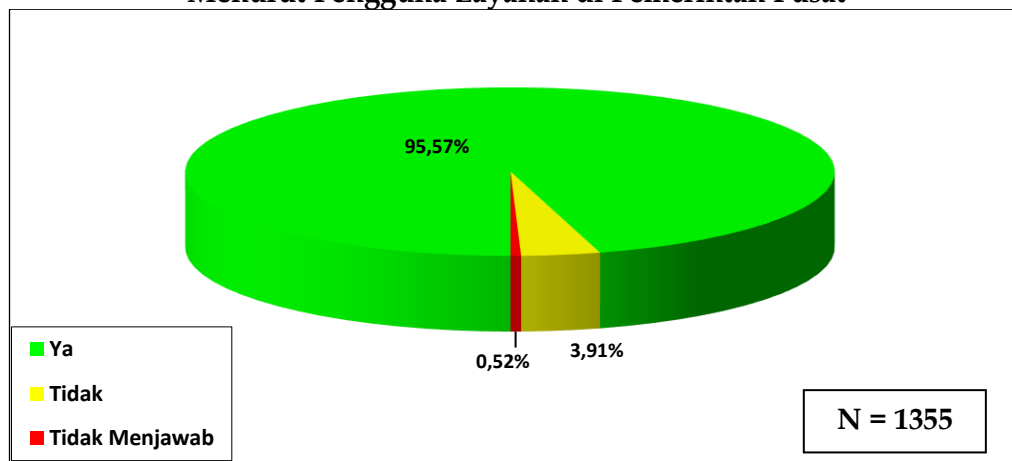
**HASIL PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DARI PERSPEKTIF PENGGUNA LAYANAN**

2016

A. Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat

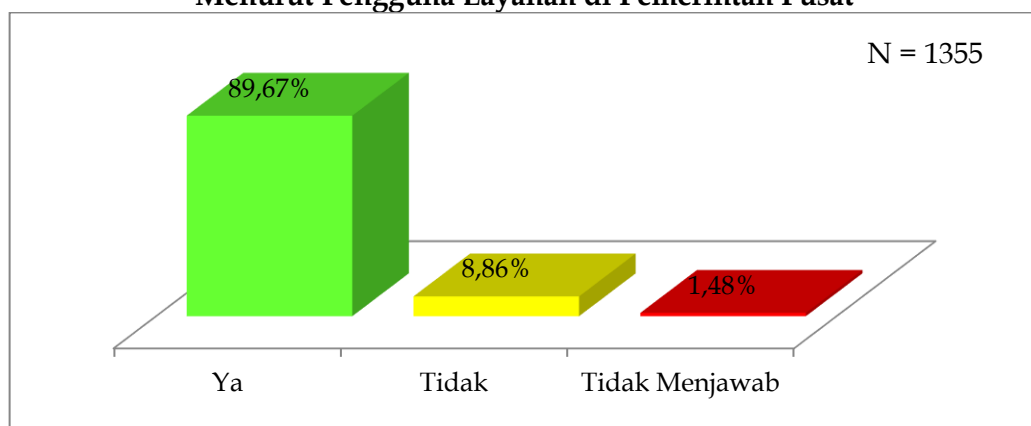
Pada Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan kuisioner tidak hanya diberikan kepada penyelenggara layanan tetapi juga diberikan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan. Terkait kuisioner Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kualitas Pelayanan Publik, kuisioner ini disebar kepada 1355 responden pada pemerintah pusat (kementerian dan lembaga).

Gambar 8.1 Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat



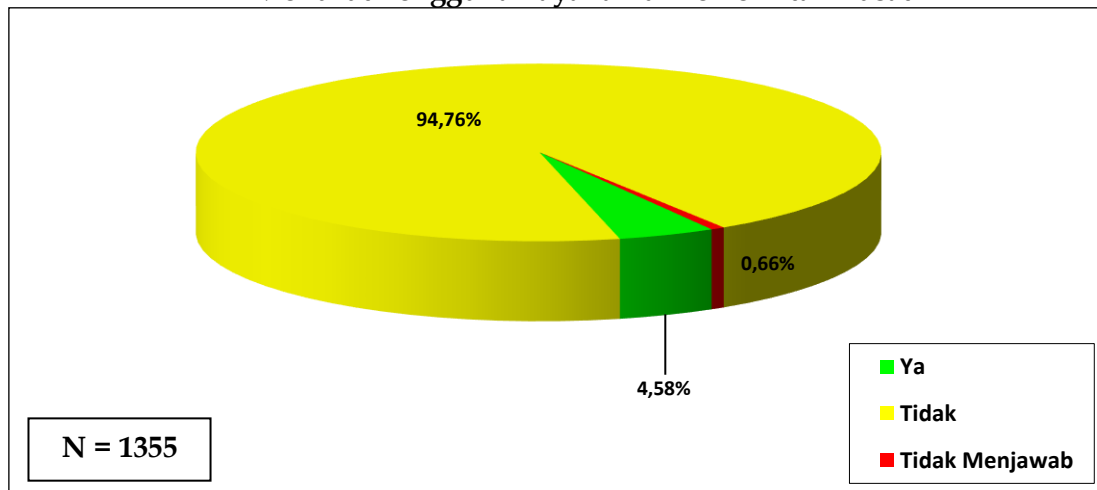
Dari 1355 responden, sebanyak 1295 responden atau 95,57% menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, sebanyak 53 responden atau 3,91% menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman, serta sebanyak 7 responden atau 0,52% tidak menjawab.

Gambar 8.2 Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat



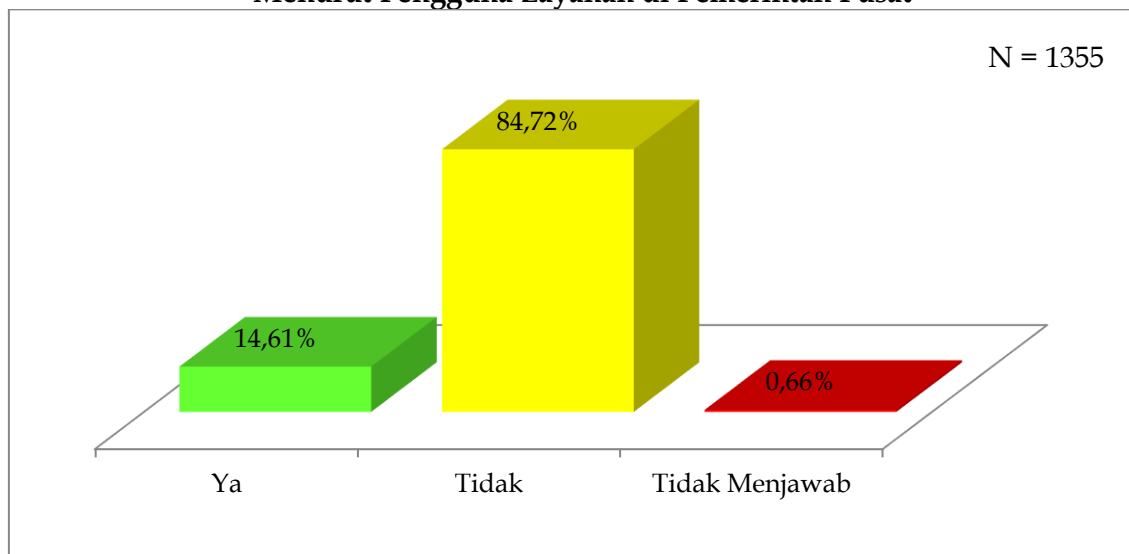
Kemudian dari 1355 responden, sebanyak 1215 responden atau 89,67% menilai petugas melayani sesuai dengan standar pelayanan yang ada, sebanyak 120 responden atau 8,86% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan sebanyak 20 responden atau 1,48% tidak menjawab.

**Gambar 8.3 Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli)
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat**



Lebih lanjut, dari 1355 responden, sebanyak 62 responden atau 4,58% menilai petugas meminta imbalan tambahan (pungli), sebanyak 1284 responden atau 94,76% menilai petugas tidak meminta imbalan tambahan (pungli), dan sebanyak 9 responden atau 0,66% tidak menjawab.

**Gambar 8.4 Jasa Perantara/Calo
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Pusat**

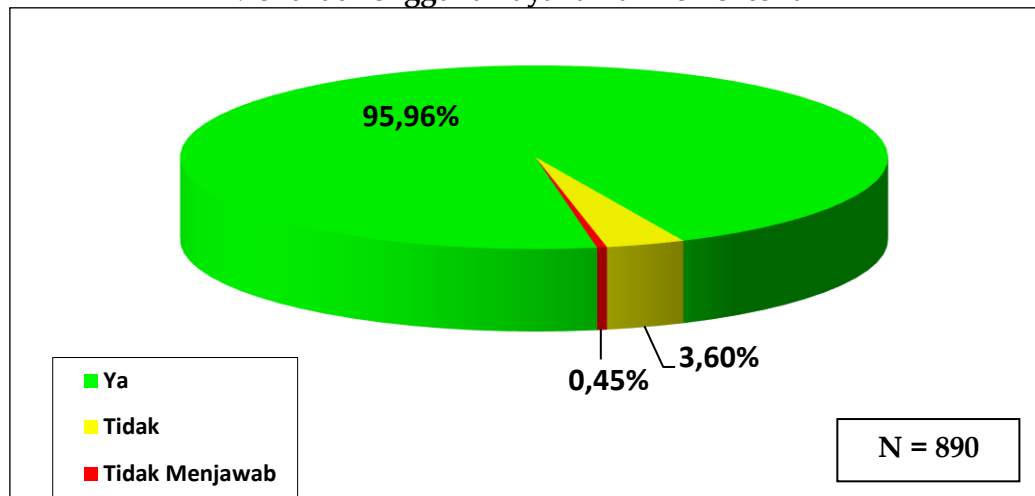


Selain itu, dari 1355 responden, sebanyak 198 responden atau 14,61% menilai masih ada jasa perantara/calor di Instansi, sebanyak 1148 responden atau 84,72% menilai sudah tidak ada lagi jasa perantara/calor di Instansi, dan sebanyak 9 responden atau 0,66% tidak menjawab.

1. Kementerian

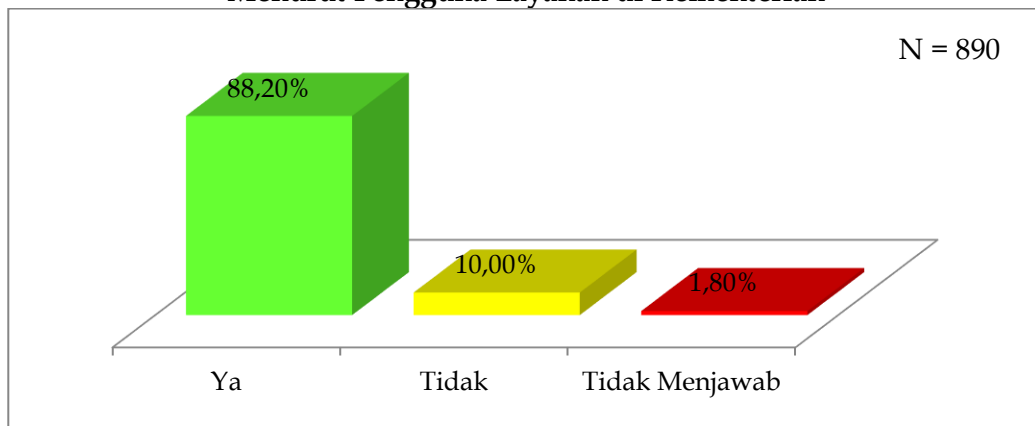
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kualitas Pelayanan Publik yang disebarkan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan di Kementerian diperoleh 890 responden.

**Gambar 8.5 Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman
Menurut Pengguna Layanan di Kementerian**



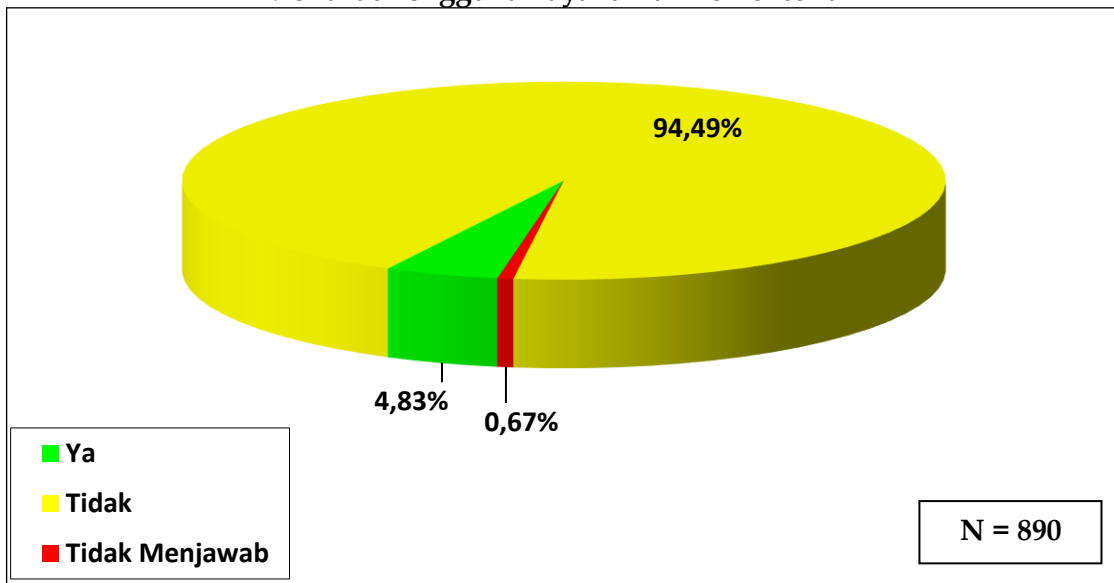
Dari 890 responden, sebanyak 854 responden atau 95,96% menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, sebanyak 32 responden atau 3,60% menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman serta sebanyak 4 responden atau 0,45% tidak menjawab.

**Gambar 8.6 Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan
Menurut Pengguna Layanan di Kementerian**



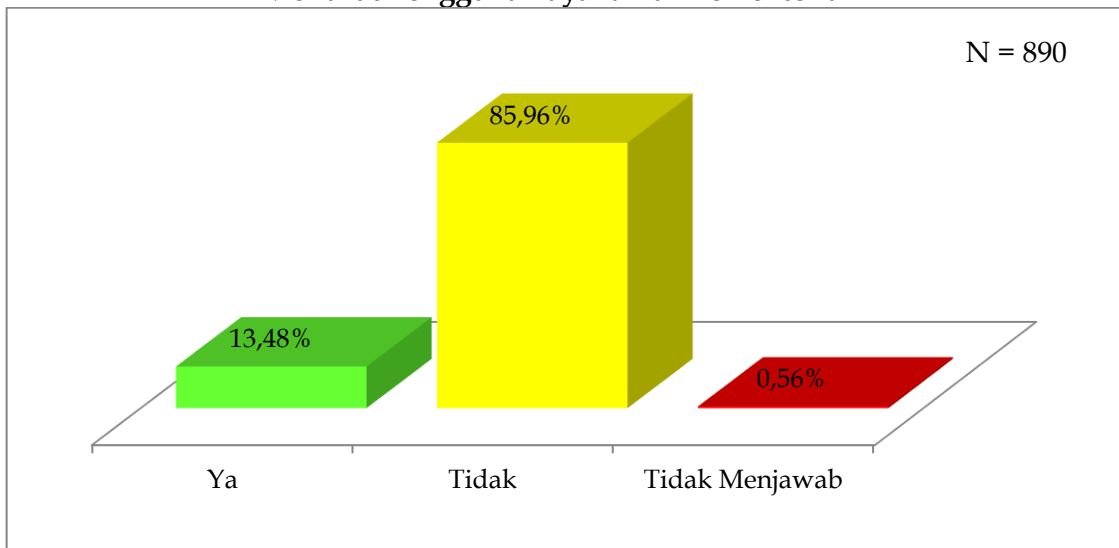
Kemudian 890 responden, sebanyak 785 responden atau 88,20% menilai petugas melayani sesuai dengan standar pelayanan yang ada, sebanyak 89 responden atau 10,00% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan sebanyak 16 responden atau 1,80% tidak menjawab.

**Gambar 8.7 Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli)
Menurut Pengguna Layanan di Kementerian**



Lebih lanjut, dari 890 responden, sebanyak 43 responden atau 4,83% menilai petugas meminta imbalan tambahan (pungli), sebanyak 841 responden atau 94,49% menilai petugas tidak meminta imbalan tambahan (pungli), dan sebanyak 6 responden atau 0,67% tidak menjawab.

**Gambar 8.8 Jasa Perantara/Calo
Menurut Pengguna Layanan di Kementerian**

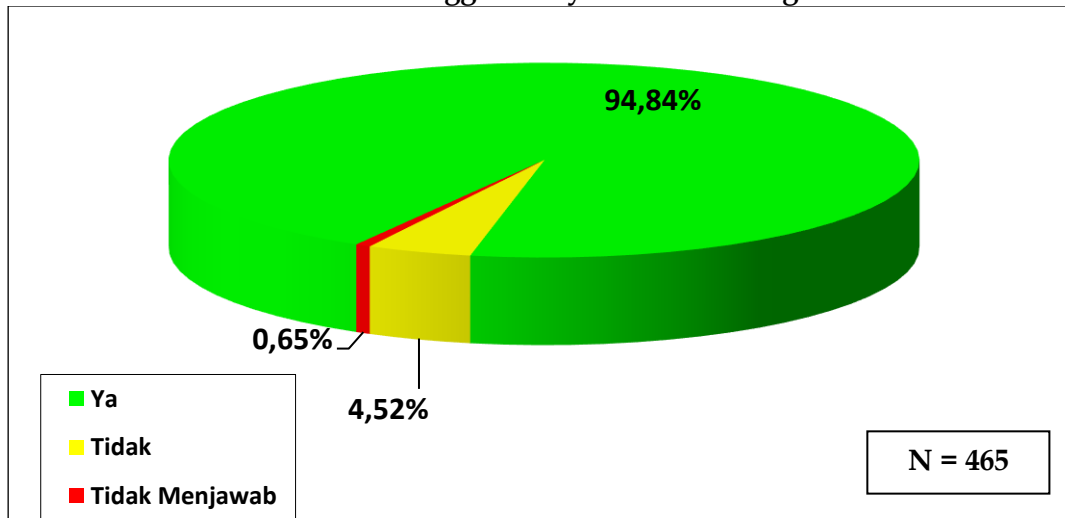


Selain itu, dari 890 responden, sebanyak 120 responden atau 13,48% menilai masih ada jasa perantara/calor di Instansi, sebanyak 765 responden atau 85,96% menilai sudah tidak ada lagi jasa perantara/calor di Instansi dan sebanyak 5 responden atau 0,56% tidak menjawab.

2. Lembaga

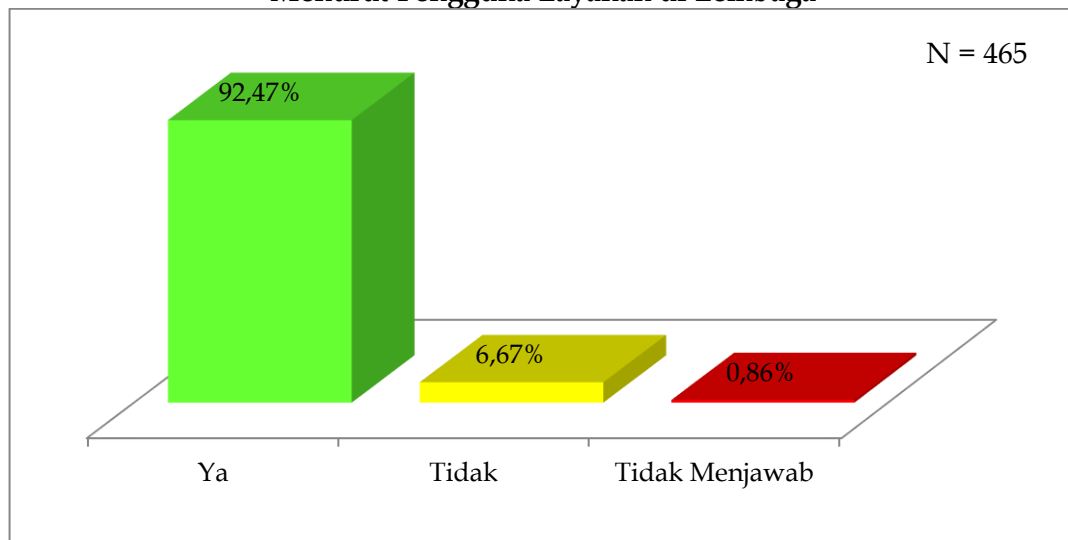
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kualitas Pelayanan Publik yang disebarkan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan di Lembaga diperoleh 465 responden.

Gambar 8.9 Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan di Lembaga



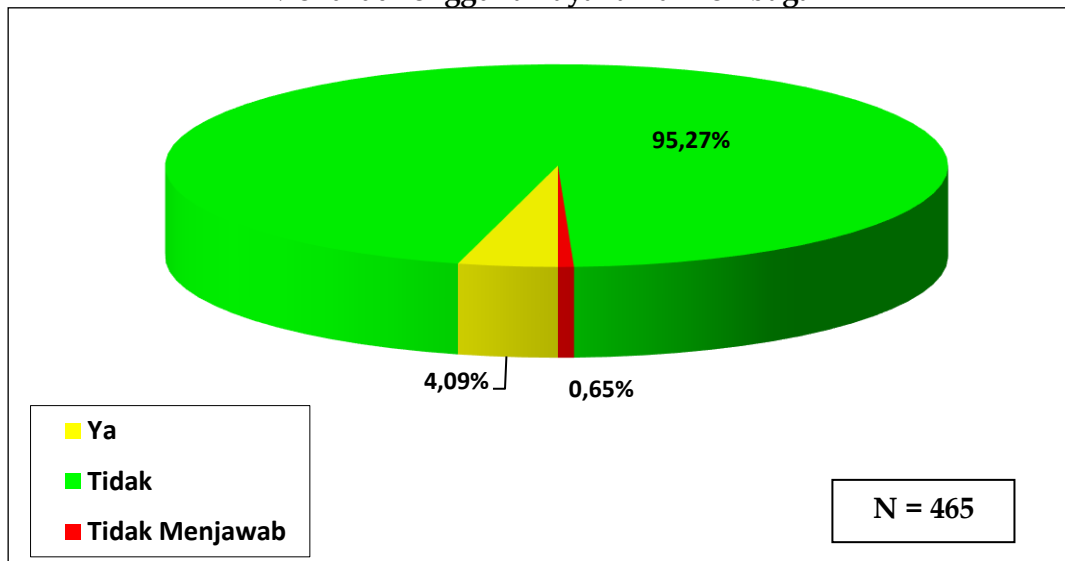
Dari 465 responden, sebanyak 441 responden atau 94,84% menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, sebanyak 21 responden atau 4,52% menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman serta sebanyak 3 responden atau 0,65% tidak menjawab.

Gambar 8.10 Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Lembaga



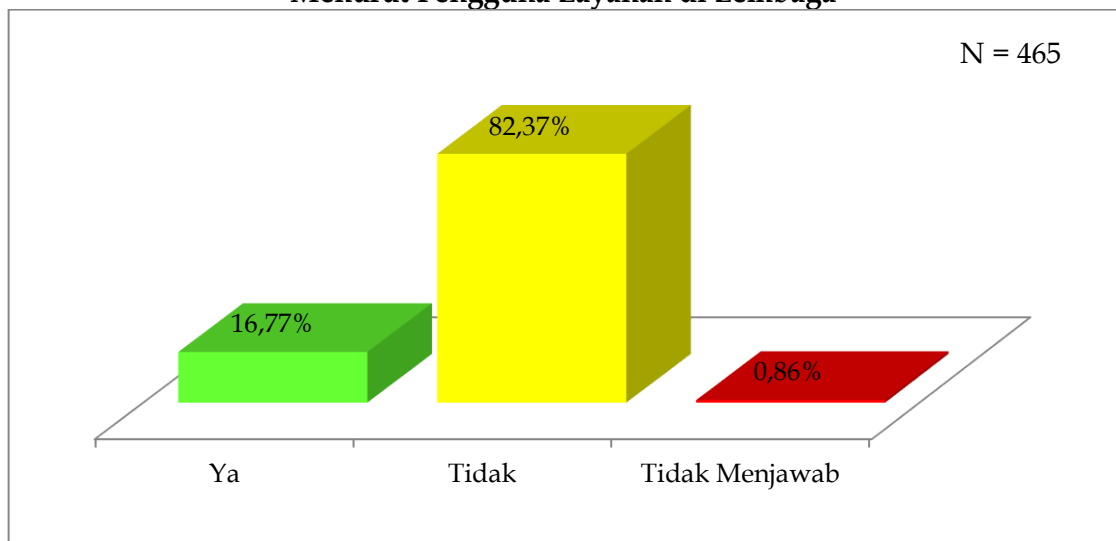
Kemudian 465 responden, sebanyak 430 responden atau 92,47% menilai petugas melayani sesuai dengan standar pelayanan yang ada, sebanyak 31 responden atau 6,67% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan sebanyak 4 responden atau 0,86% tidak menjawab.

**Gambar 8.11 Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli)
Menurut Pengguna Layanan di Lembaga**



Lebih lanjut, dari 465 responden, sebanyak 19 responden atau 4,09% menilai petugas meminta imbalan tambahan (pungli), sebanyak 443 responden atau 95,27% menilai petugas tidak meminta imbalan tambahan (pungli), dan sebanyak 3 responden atau 0,65% tidak menjawab.

**Gambar 8.12 Jasa Perantara/Calo
Menurut Pengguna Layanan di Lembaga**

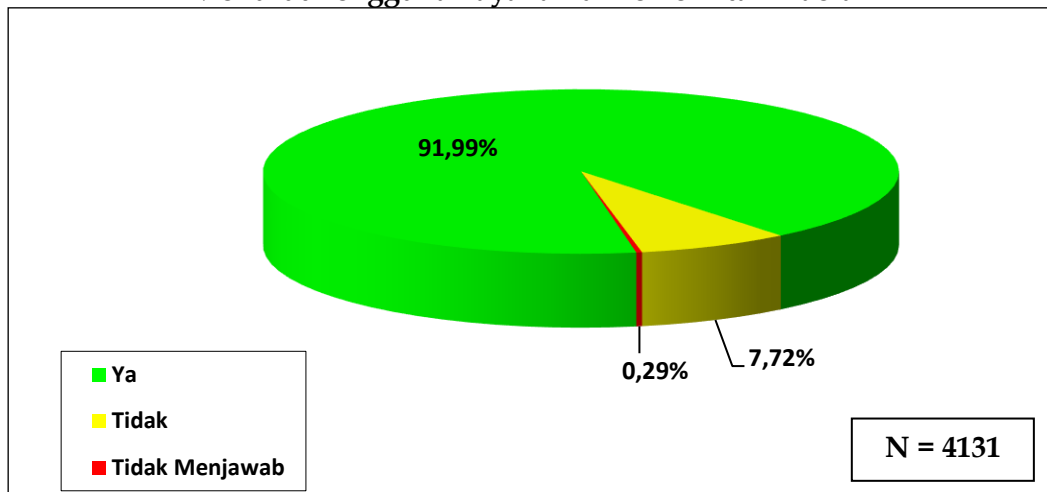


Selain itu, dari 465 responden, sebanyak 78 responden atau 16,77% menilai masih ada jasa perantara/calor di Instansi, sebanyak 383 responden atau 82,37% menilai sudah tidak ada lagi jasa perantara/calor di Instansi, dan sebanyak 4 responden atau 0,86% tidak menjawab.

B. Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah

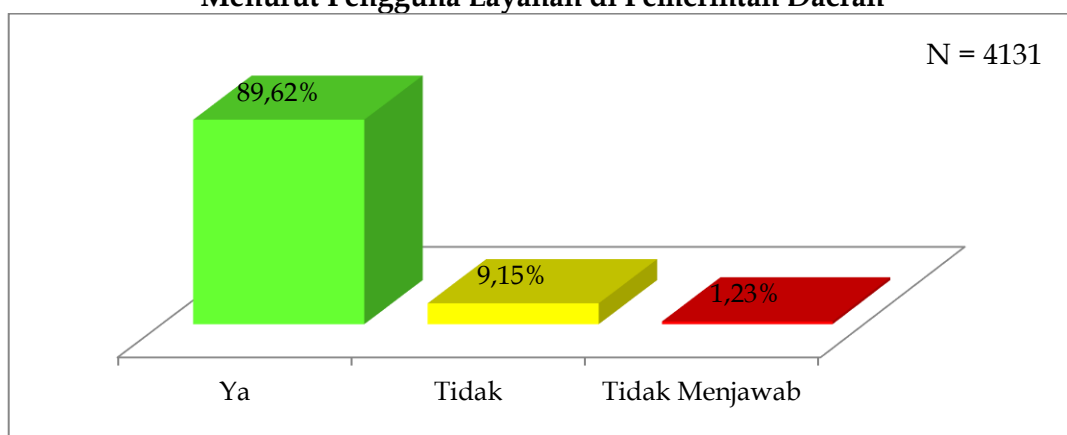
Selain menilai pengguna layanan di Pemerintah Pusat, Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan kuisioner untuk pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan juga disebar kepada pengguna layanan di Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten dan Kota). Terkait kuisioner Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah, kuisioner ini disebar kepada 4131 responden.

Gambar 8.13 Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah



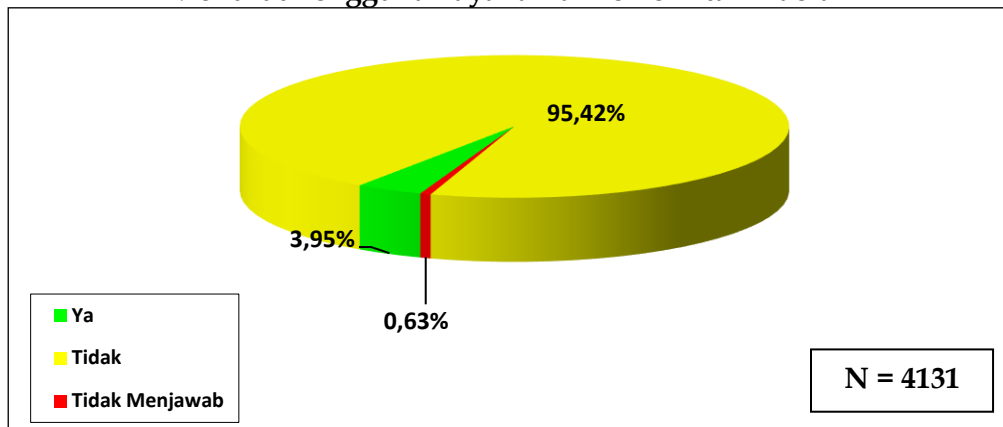
Dari 4131 responden, sebanyak 3800 responden atau 91,99% menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, sebanyak 319 responden atau 7,72% menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman dan sebanyak 12 responden atau 0,29% tidak menjawab.

Gambar 8.14 Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah



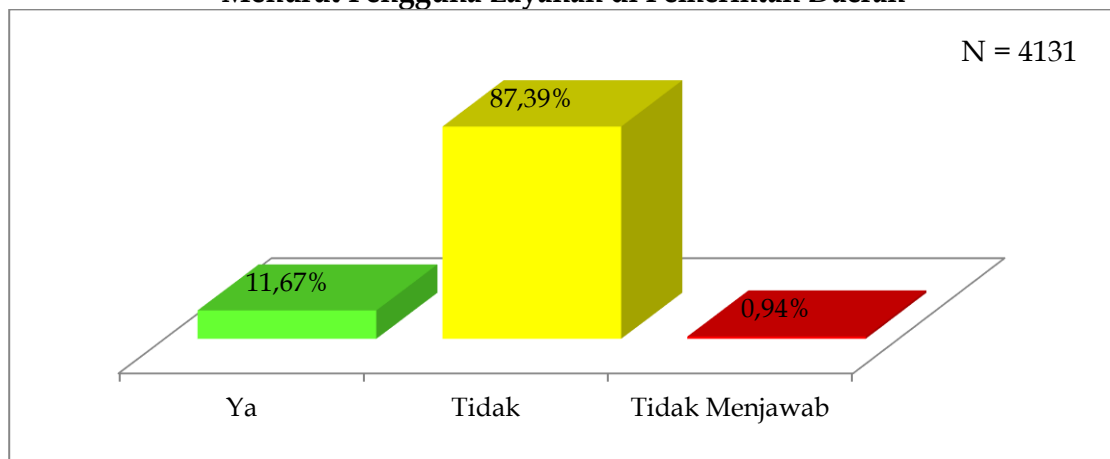
Kemudian 4131 responden, sebanyak 3702 responden atau 89,62% menilai petugas melayani sesuai dengan standar pelayanan yang ada, sebanyak 378 responden atau 9,15% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan sebanyak 51 responden atau 1,23% tidak menjawab.

**Gambar 8.15 Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli)
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah**



Lebih lanjut, dari 4131 responden, sebanyak 163 responden atau 3,95% menilai petugas meminta imbalan tambahan (pungli), sebanyak 3942 responden atau 95,42% menilai petugas tidak meminta imbalan tambahan (pungli), dan sebanyak 26 responden atau 0,63% tidak menjawab.

**Gambar 8.16 Jasa Perantara/Calo
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah**

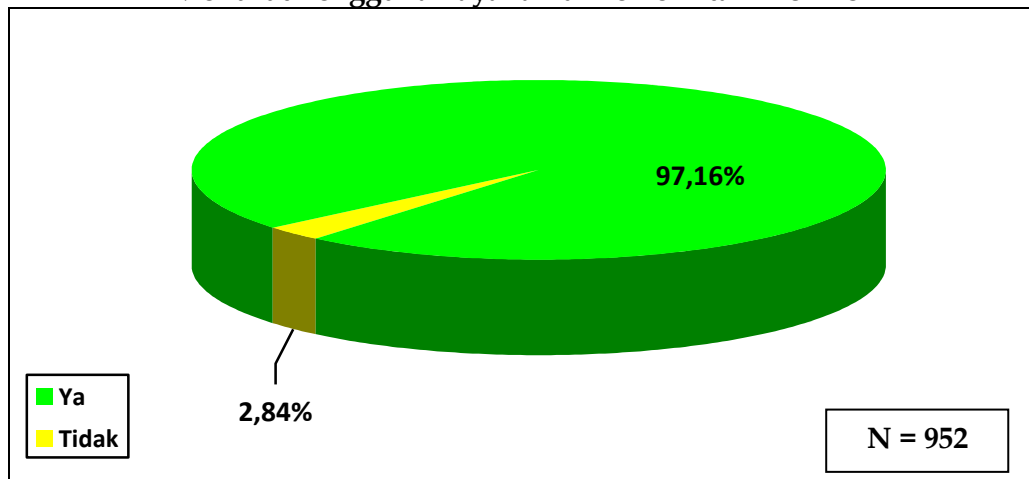


Selain itu, dari 4131 responden, sebanyak 482 responden atau 11,67% menilai masih ada jasa perantara/calor di Instansi, sebanyak 3610 responden atau 87,39% menilai sudah tidak ada lagi jasa perantara/calor di Instansi, dan sebanyak 39 responden atau 0,94% tidak menjawab.

1. Pemerintah Provinsi

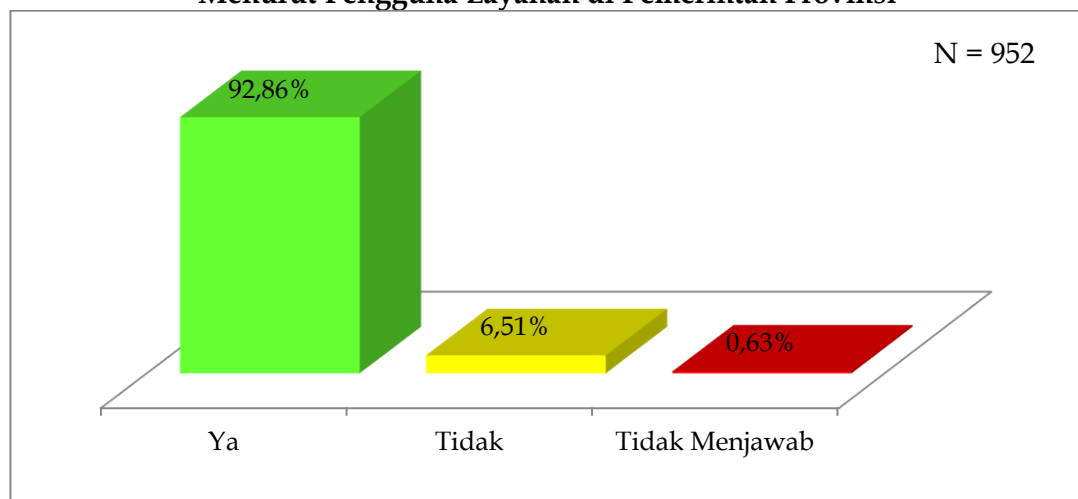
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kualitas Pelayanan Publik yang disebarkan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan di Pemerintah Provinsi diperoleh 952 responden.

Gambar 8.17 Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi



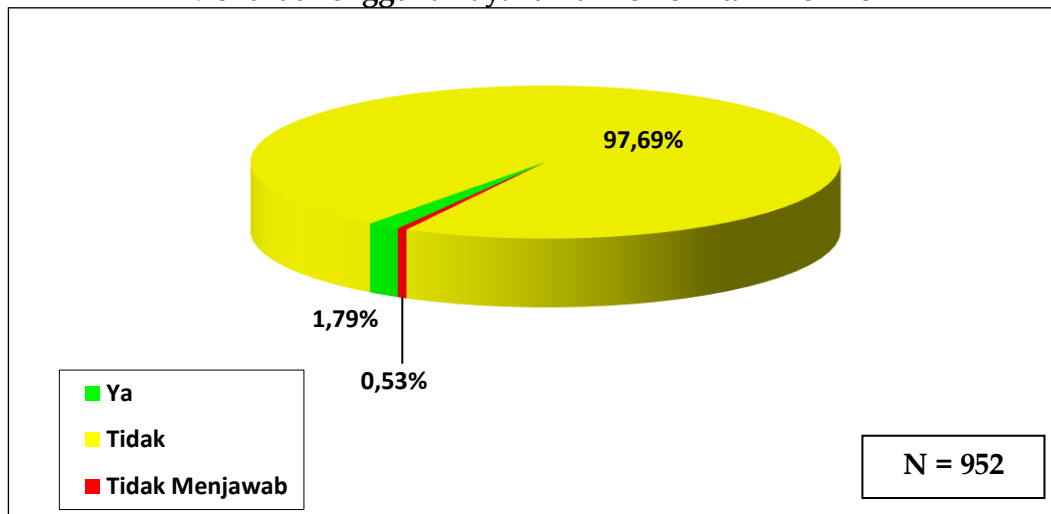
Dari 952 responden, sebanyak 925 responden atau 97,16% menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, serta sebanyak 27 responden atau 2,84% menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman.

Gambar 8.18 Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi



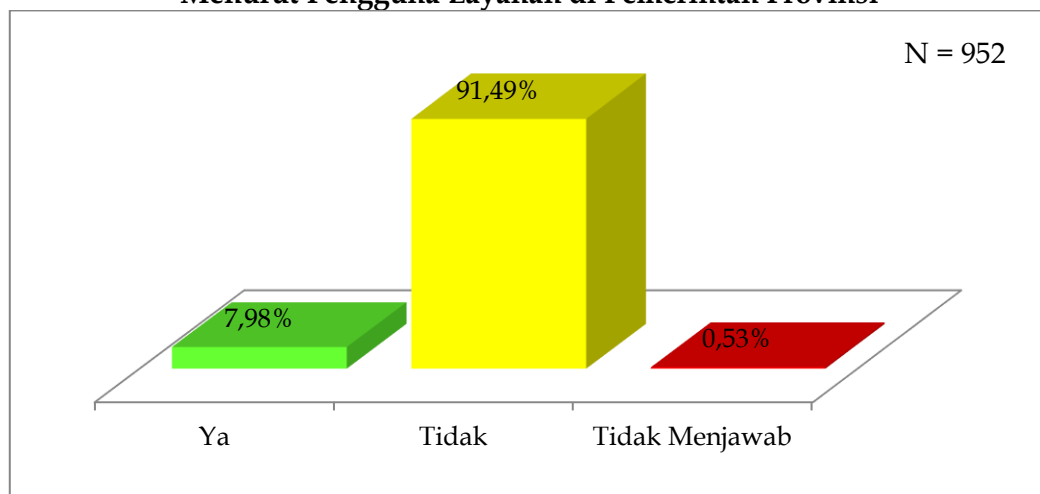
Kemudian dari 952 responden, sebanyak 884 responden atau 92,86% menilai petugas melayani sesuai dengan standar pelayanan yang ada, sebanyak 62 responden atau 6,51% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan sebanyak 6 responden atau 0,63% tidak menjawab.

**Gambar 8.19 Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli)
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi**



Lebih lanjut, dari 952 responden, sebanyak 17 responden atau 1,79% menilai petugas meminta imbalan tambahan (pungli), sebanyak 930 responden atau 97,69% menilai petugas tidak meminta imbalan tambahan (pungli), dan sebanyak 5 responden atau 0,53% tidak menjawab.

**Gambar 8.20 Jasa Perantara/Calo
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Provinsi**

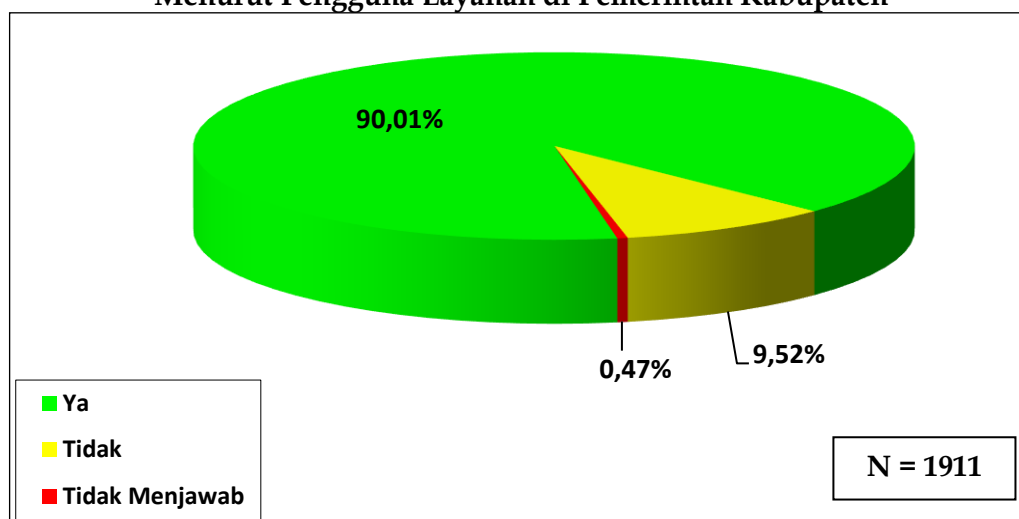


Selain itu, dari 952 responden, sebanyak 76 responden atau 7,98% menilai masih ada jasa perantara/calor di Instansi, sebanyak 871 responden atau 91,49% menilai sudah tidak ada lagi jasa perantara/calor di Instansi, dan sebanyak 5 responden atau 0,53% tidak menjawab.

2. Pemerintah Kabupaten

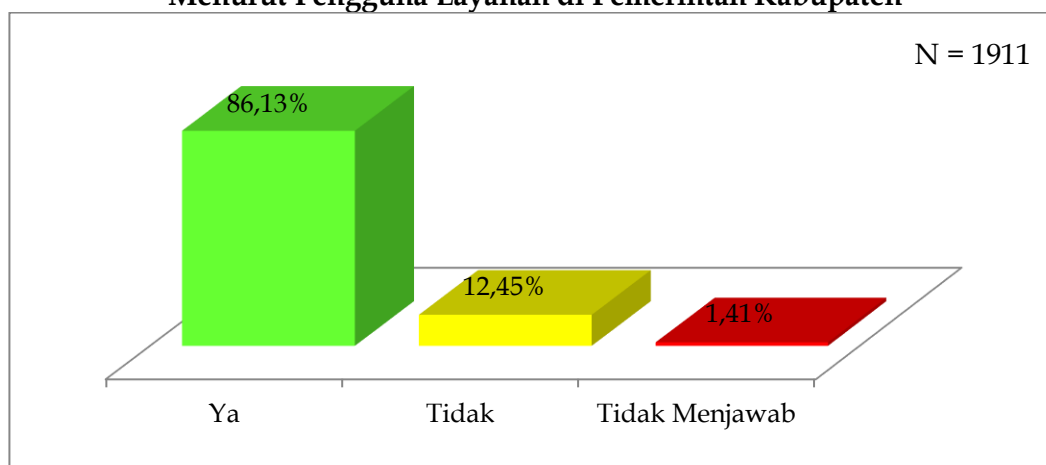
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kualitas Pelayanan Publik yang disebarakan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan di Pemerintah Kabupaten diperoleh 1911 responden.

**Gambar 8.21 Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten**



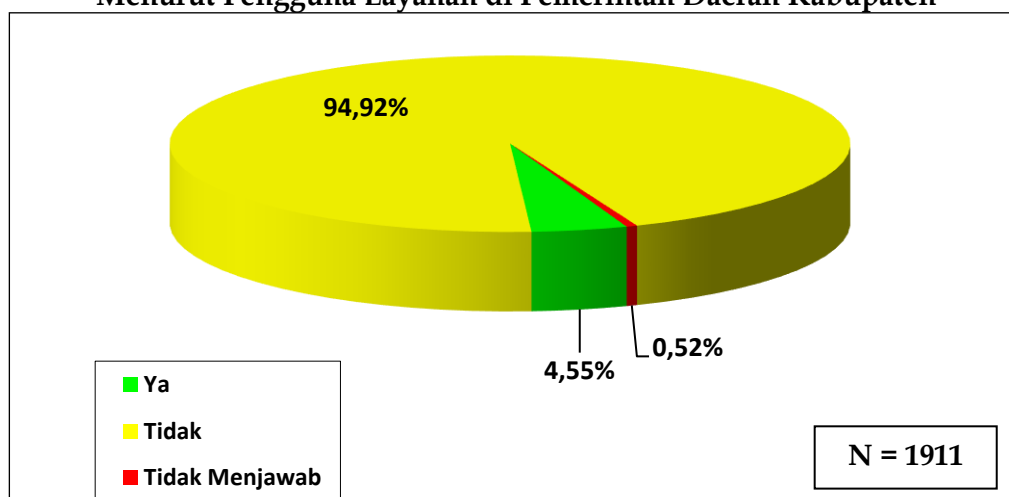
Dari 1911 responden, sebanyak 1720 responden atau 90,01% menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, sebanyak 182 responden atau 9,52% menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman serta sebanyak 9 responden atau 0,47% tidak menjawab.

**Gambar 8.22 Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kabupaten**



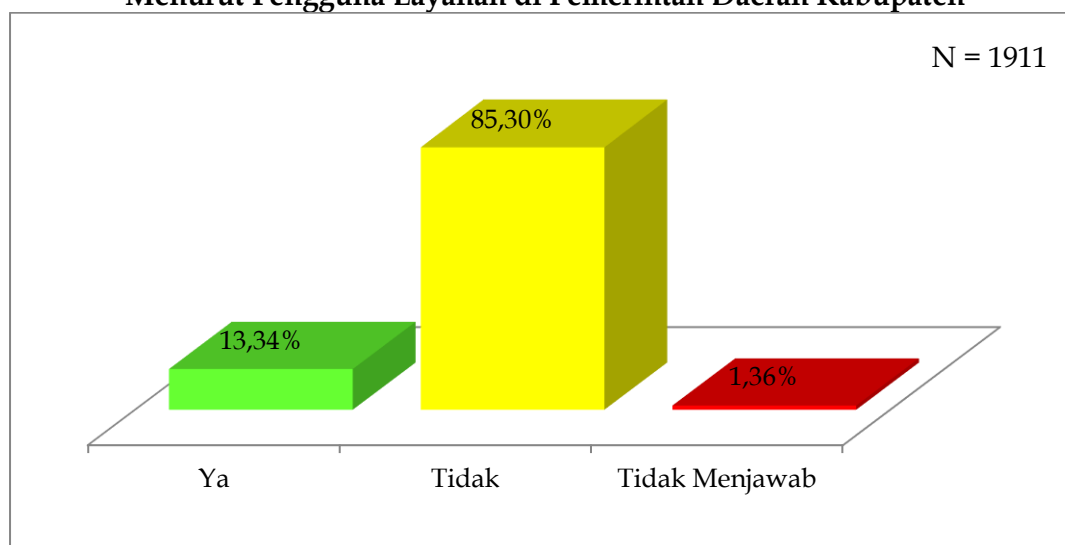
Kemudian dari 1911 responden, sebanyak 1646 responden atau 86,13% menilai petugas melayani sesuai dengan standar pelayanan yang ada, sebanyak 238 responden atau 12,45% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan sebanyak 27 responden atau 1,41% tidak menjawab.

**Gambar 8.23 Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli)
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah Kabupaten**



Lebih lanjut, dari 1911 responden, sebanyak 87 responden atau 4,55% menilai petugas meminta imbalan tambahan (pungli), sebanyak 1814 responden atau 94,92% menilai petugas tidak meminta imbalan tambahan (pungli), dan sebanyak 10 responden atau 0,52% tidak menjawab.

**Gambar 8.24 Jasa Perantara/Calo
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Daerah Kabupaten**

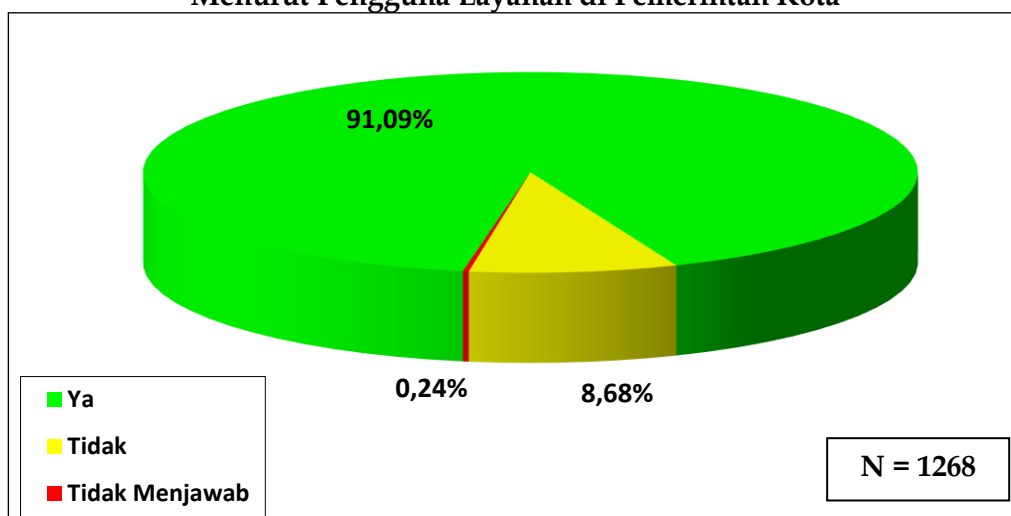


Selain itu, dari 1911 responden, sebanyak 255 responden atau 13,34% menilai masih ada jasa perantara/calor di Instansi, sebanyak 1630 responden atau 85,30% menilai sudah tidak ada lagi jasa perantara/calor di Instansi, dan sebanyak 26 responden atau 1,36% tidak menjawab.

3. Pemerintah Kota

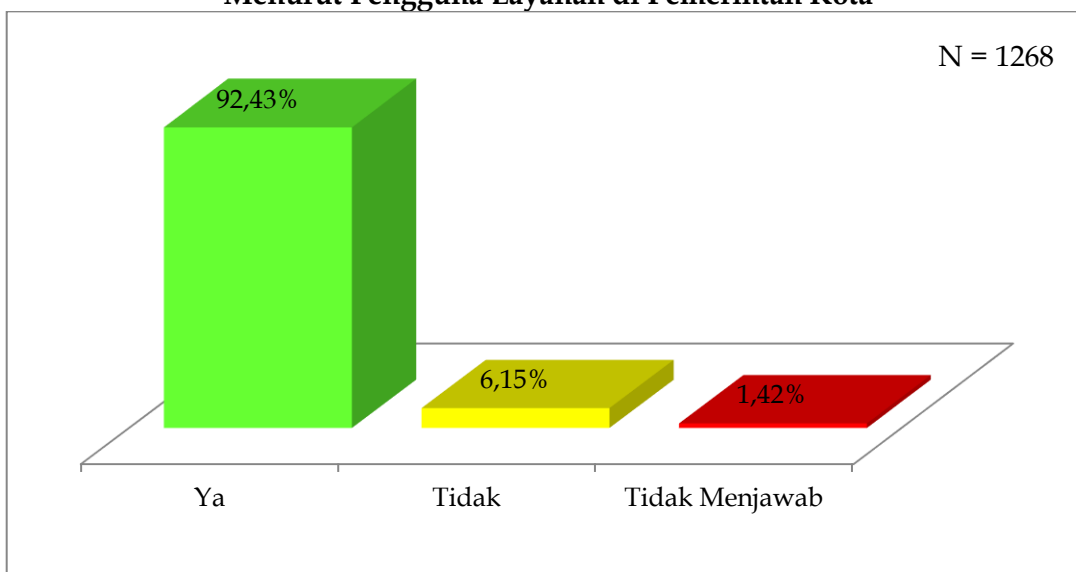
Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan tentang Survei Kualitas Pelayanan Publik yang disebarkan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan di Pemerintah Kabupaten diperoleh 1268 responden.

Gambar 8.25 Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kota



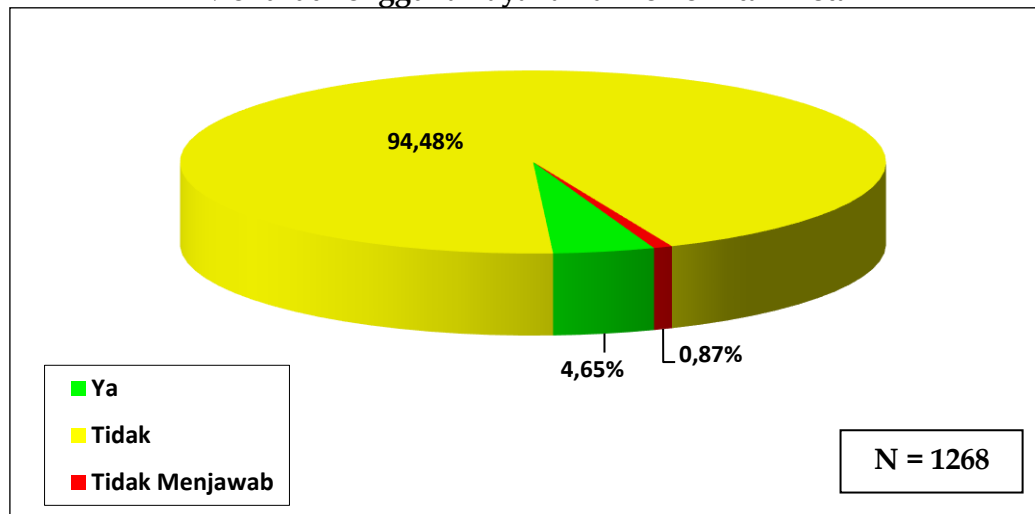
Dari 1268 responden, sebanyak 1155 responden atau 91,09% menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, sebanyak 110 responden atau 8,68% menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman serta sebanyak 3 responden atau 0,24% tidak menjawab.

Gambar 8.26 Petugas Melayani Sesuai dengan Standar Pelayanan Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kota



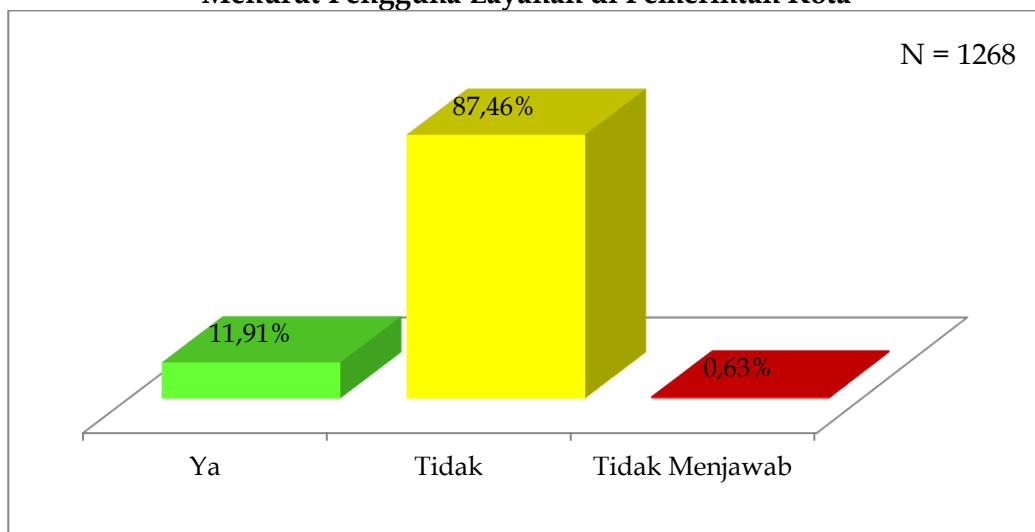
Kemudian dari 1268 responden, sebanyak 1172 responden atau 92,43% menilai petugas melayani sesuai dengan standar pelayanan yang ada, sebanyak 78 responden atau 6,15% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan sebanyak 18 responden atau 1,42% tidak menjawab.

**Gambar 8.27 Petugas Meminta Imbalan Tambahan (Pungli)
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kota**



Lebih lanjut, dari 1268 responden, sebanyak 59 responden atau 4,65% menilai petugas meminta imbalan tambahan (pungli), sebanyak 1198 responden atau 94,48% menilai petugas tidak meminta imbalan tambahan (pungli), dan sebanyak 11 responden atau 0,87% tidak menjawab.

**Gambar 8.28 Jasa Perantara/Calo
Menurut Pengguna Layanan di Pemerintah Kota**



Selain itu, dari 1268 responden, sebanyak 151 responden atau 11,91% menilai masih ada jasa perantara/calor di Instansi, sebanyak 1109 responden atau 87,46% menilai sudah tidak ada lagi jasa perantara/calor di Instansi, dan sebanyak 8 responden atau 0,63% tidak menjawab.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB IX

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

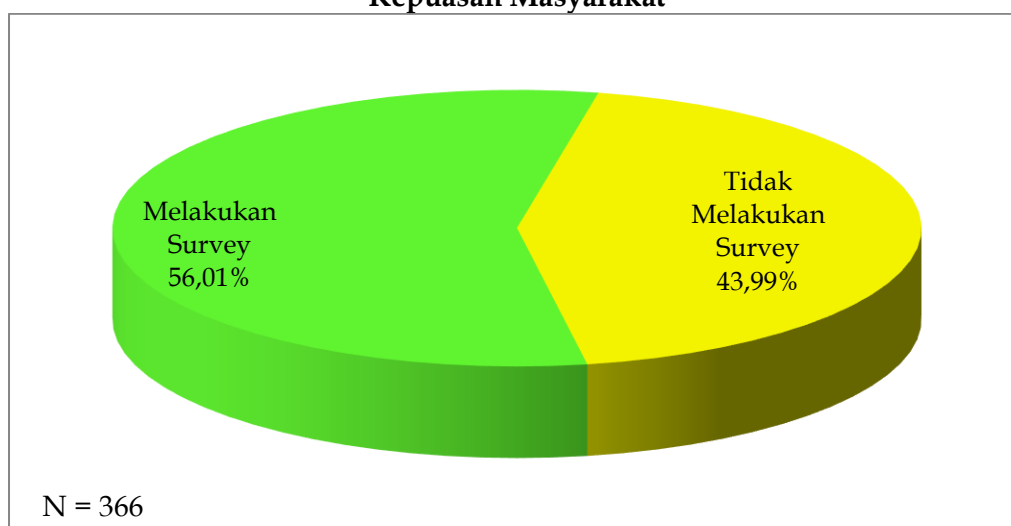
2016

Berdasarkan hasil penelitian dari bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari pola kecenderungan pada tiap-tiap tingkatan entitas yang telah dihimpun. Entitas yang dihimpun terdiri dari 25 Kementerian, 15 Lembaga, 33 Provinsi, 85 Kabupaten, dan 55 Kota. Berikut disajikan kesimpulan untuk tiap tingkatan entitas.

1. Kementerian

Kementerian yang tergolong dalam pemerintah pusat merupakan garda terdepan dalam perumusan kebijakan, sehingga implementasi dari kebijakan yang dipilih seyogyanya mampu dijalankan secara maksimal dengan dasar kecukupan data dan informasi yang dimiliki. Dari hasil penelitian pada tingkat kementerian dapat ditarik kesimpulan berdasarkan diagram berikut :

Gambar 9.1 Penyelenggara Layanan tingkat Kementerian yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat

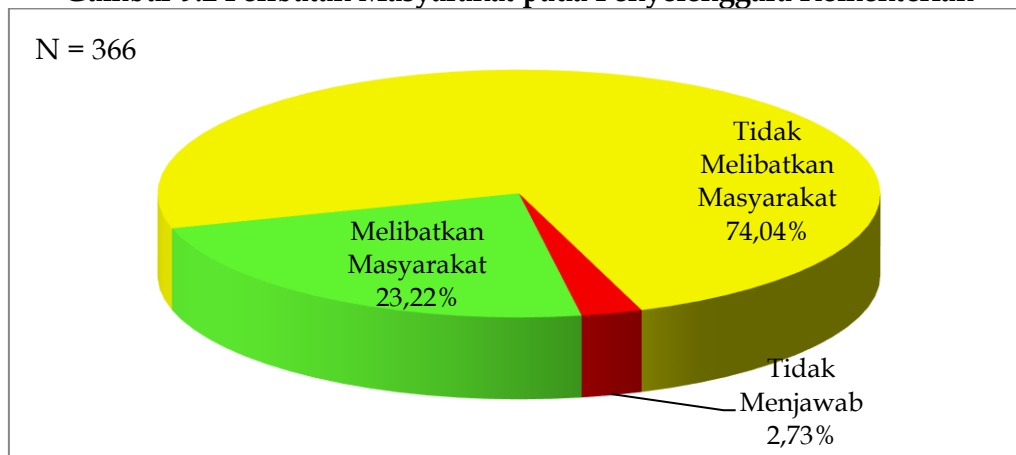


Penelitian yang dilakukan terhadap 366 responden penyelenggara layanan di tingkat Kementerian diperoleh 161 responden atau 43,99 % responden tidak melakukan survei kepuasan masyarakat tentang pelayanan publik pada instansi mereka. Hampir setengah responden pada tingkat kementerian tidak melakukan survei kepuasan masyarakat.

Dilihat dari hasil tersebut nampaknya implementasi dari kebijakan yang dipilih belum maksimal dijalankan. Unit layanan tingkat kementerian yang juga tersebar di tiap daerah menyumbang perolehan yang kurang maksimal dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Minimnya keikutsertaan unit layanan di kementerian dalam perumusan kebijakan menjadi faktor keterbatasan informasi dalam menjalankan kebijakan.

Dari sisi selanjutnya untuk pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan dari 366 responden Penyelenggara Kementerian, sebanyak 271 responden atau 74,04% responden juga tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanannya. Seperti yang ditampilkan pada gambar berikut :

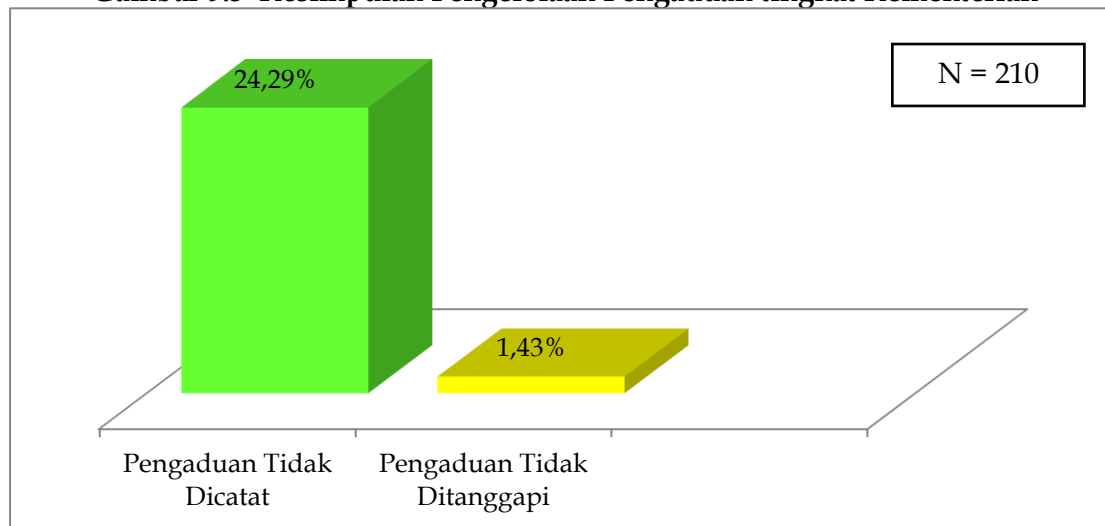
Gambar 9.2 Pelibatan Masyarakat pada Penyelenggara Kementerian



Dari hasil tersebut bisa disimpulkan penyelenggara di Kementerian belum bekerjasama dengan masyarakat secara optimal dalam penyusunan standar layanan. Pelibatan masyarakat menjadi sangat penting sebagai sarana sosialisasi, elaborasi dan menegakkan asas partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dalam kebijakan pelayanan publik. Pola *bottom up* sebagai sarana masukan aspirasi dalam pelayanan publik haruslah menjadi tradisi untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Dalam hal pengelolaan pengaduan di tingkat responden Kementerian ditunjukkan dalam gambar berikut :

Gambar 9.3 Kesimpulan Pengelolaan Pengaduan tingkat Kementerian



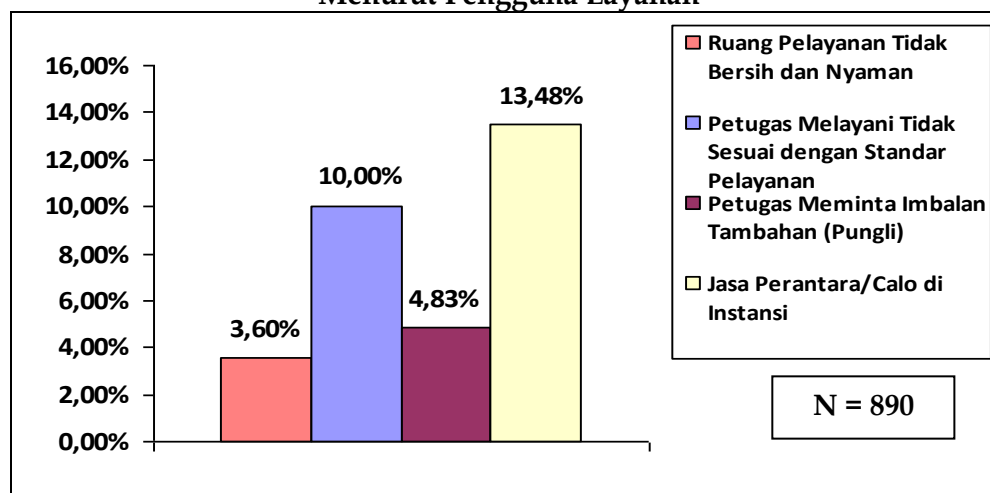
Dari 210 responden penyelenggara layanan di tingkat Kementerian yang menyatakan bahwa mendapatkan pengaduan dari pengguna layanan, sebanyak 51 responden atau 24,29 % responden tidak melakukan pencatatan pengaduan dan 3 responden atau 1,43 % responden tidak menanggapi pengaduan yang masuk.

Tingginya angka pengaduan yang tidak dicatat pada tingkat kementerian sangat disayangkan. Kementerian yang dipersepsikan mapan secara pengelolaan informasi dan dokumentasi ternyata belum maksimal menjalankan perannya terutama dalam hal dokumentasi pengaduan layanan. Unit layanan kementerian yang ada di daerah menjadi penyumbang tertinggi dalam hal pengaduan tidak dicatat. Kesenjangan sarana

pengelolaan informasi dan dokumentasi menjadi penyebab pengaduan tidak dicatat, sementara kesenjangan pengetahuan dalam menyelesaikan pengaduan menjadi faktor pengaduan tidak ditanggapi.

Pada Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan yang disebarakan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan di 25 Kementerian diperoleh 890 responden. Dari responden tersebut, diperoleh gambaran penyelenggara layanan sebagaimana dalam diagram berikut :

Gambar 9.4 Penilaian Penyelenggara Layanan di Kementerian Menurut Pengguna Layanan



Meskipun hampir seluruh responden menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, tetapi masih ada 32 responden atau 3,60% yang menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman. Kemudian dari responden yang sama, sebanyak 89 responden atau 10,00% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Dalam hal tidak sesuai melayani dengan standar layanan pada tingkat kementerian tergolong cukup tinggi. Kementerian yang merupakan pusat perumusan kebijakan dalam pelayanan yang menjadi tanggungjawabnya haruslah mampu menjalankan kesesuaian standar layanan yang sudah dirumuskannya. Garis koordinasi kebijakan sejatinya tidak terlalu panjang di tingkat kementerian dikarenakan kementerian sebagai perumus sekaligus pelaksana kebijakan pelayanan.

Apabila kenyamanan dan pelayanan sesuai dengan standar mampu dimaksimalkan dalam pelaksanaannya, hal ini akan mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Sama halnya dengan prosedur untuk pengelolaan pengaduan, cukup tingginya persentase melayani tidak sesuai standar layanan di tingkat kementerian berbanding lurus dengan cukup tingginya pula pengaduan yang tidak didokumentasikan atau dicatat. Pencatatan pengaduan merupakan bagian dari standar prosedur yang mutlak dilakukan oleh penyelenggara layanan.

Lebih lanjut, walaupun sebagian besar responden menilai sudah tidak ada lagi petugas yang meminta imbalan tambahan (pungli) dalam memberikan layanan, tetapi 43 responden atau 4,83% menilai masih ada petugas yang meminta imbalan tambahan (pungli) dalam memberikan layanan. Selain itu, sebanyak 120 responden atau 13,48% dari

seluruh responden menilai masih ada jasa perantara/caloe di Instansi yang dijadikan sampel penilaian.

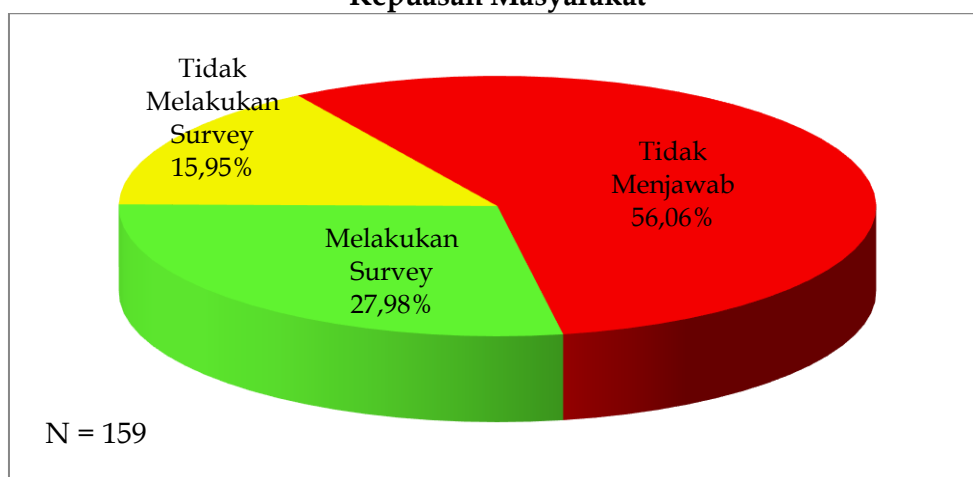
Masih adanya praktek pungutan liar dan jasa perantara ilegal pada tingkat kementerian menjadi ironi. Unit layanan kementerian yang ada di daerah menjadi penyumbang masih adanya praktek-praktek ilegal tersebut. Inspektorat Jenderal yang terbagi di wilayah-wilayah fokus pengawasannya sepatutnya mampu meningkatkan kinerja pengawasannya. Sangat tingginya ketidakikutsertaan masyarakat di daerah dalam perumusan standar layanan juga menjadi pemicu timbulnya praktek ilegal tersebut.

Pelibatan masyarakat yang cenderung terpusat dalam artian hanya pada tingkat kementerian saja dan unit kementerian yang ada di daerah tinggal menjalankan saja standar layanan yang telah dirumuskan pada tingkat pusat atau kementerian menjadikan masyarakat minim informasi terkait bagaimana proses standar layanan terutama dalam hal biaya dan prosedur tersebut dibuat.

2. Lembaga

Lembaga negara yang memiliki berbagai macam variasi organnya seperti lembaga negara non kementerian (LPNK) maupun lembaga negara inpenden yang biasa disebut lembaga negara non-struktural (LNS) pada hakikatnya diberi tugas-tugas khusus dalam pemerintahan selain tugas umum yang dijalankan oleh Kementerian. Lembaga Negara yang telah disinggung tersebut tergolong dalam pemerintah pusat sehingga akses informasi dan perumusan kebijakan cenderung lebih terpusat dan mudah untuk dikoordinasikan. Pada tingkat Lembaga dapat ditarik kesimpulan berdasarkan diagram berikut :

Gambar 9.5 Penyelenggara Layanan tingkat Lembaga yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



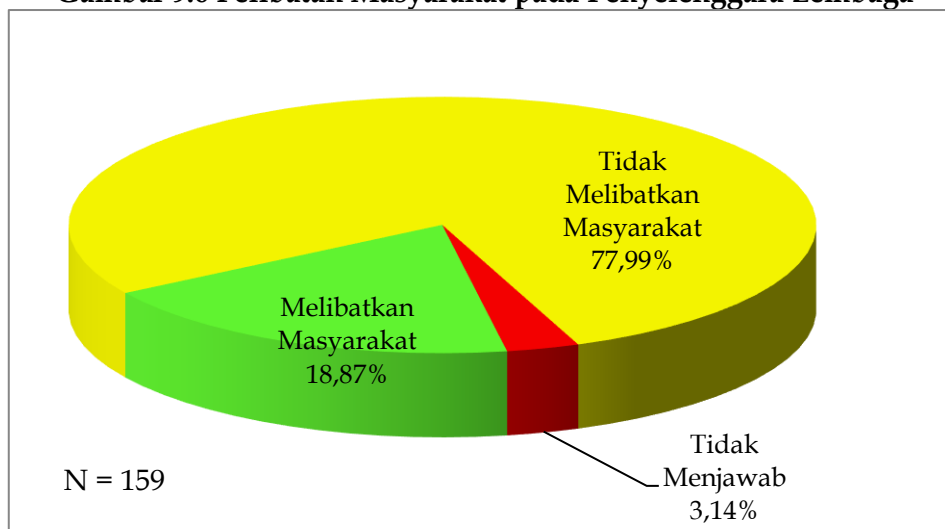
Penelitian yang dilakukan terhadap 159 responden lembaga diperoleh 57 responden atau 35,85 % responden tidak melakukan survei kepuasan masyarakat tentang pelayanan publik pada instansi mereka. Lebih dari seperempat responden pada tingkat Lembaga tidak melakukan survei kepuasan masyarakat.

Tingkat kepatuhan dalam hal amanat penyelenggara wajib melakukan survei kepuasan masyarakat di tingkat Lembaga relatif lebih baik dibandingkan dengan Kementerian. Pada

tingkat kementerian, penyelenggara yang tidak melakukan survey kepuasan masyarakat hampir menyentuh angka 50%. Tingkat koordinasi Lembaga Negara yang lebih mudah dibandingkan Kementerian dalam hal rentang kendali menjadi faktor yang signifikan dalam pola pelaksanaan kebijakan peraturan perundang-undangan. Namun begitu, untuk tingkat lembaga tetap masuk kategori tinggi dalam hal tidak melaksanakan survey kepuasan masyarakat.

Dari sisi selanjutnya, untuk pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan dari 159 responden Penyelenggara Lembaga sebanyak 124 responden atau 77,99 % responden juga tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanannya. Seperti yang ditampilkan pada gambar berikut :

Gambar 9.6 Pelibatan Masyarakat pada Penyelenggara Lembaga

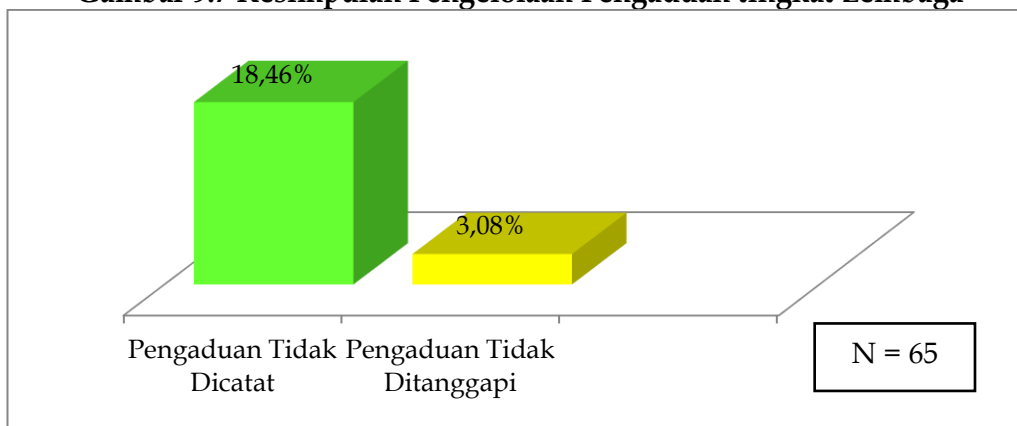


Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan penyelenggara layanan di Lembaga Negara yang termasuk dalam pemerintah pusat belum melibatkan masyarakat sangat signifikan dalam perumusan standar layanan. Lebih dari setengah responden penyelenggara layanan mengakui tidak menjalankan amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat. Hasil tersebut menunjukan rendahnya angka partisipasi masyarakat dalam hal penentuan kebijakan standar layanan. Kurangnya ruang partisipasi tersebut dapat menimbulkan *distrust* masyarakat dalam pelayanan publik.

Hasil tersebut diperparah dengan tingginya angka ketidakpatuhan penyelenggara di tingkat Lembaga Negara dalam kewajibannya melakukan survey kepuasan masyarakat yang mencapai 35,85%. Survey kepuasan masyarakat juga menuntut partisipasi masyarakat dalam hal input hasil kinerja penyelenggara yang dirasakan oleh masyarakat. Dimensi keikutsertaan masyarakat dan pelayanan publik mutlak dilaksanakan secara maksimal untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dalam hal pengelolaan pengaduan di tingkat responden Penyelenggara Lembaga ditunjukkan dalam gambar berikut :

Gambar 9.7 Kesimpulan Pengelolaan Pengaduan tingkat Lembaga

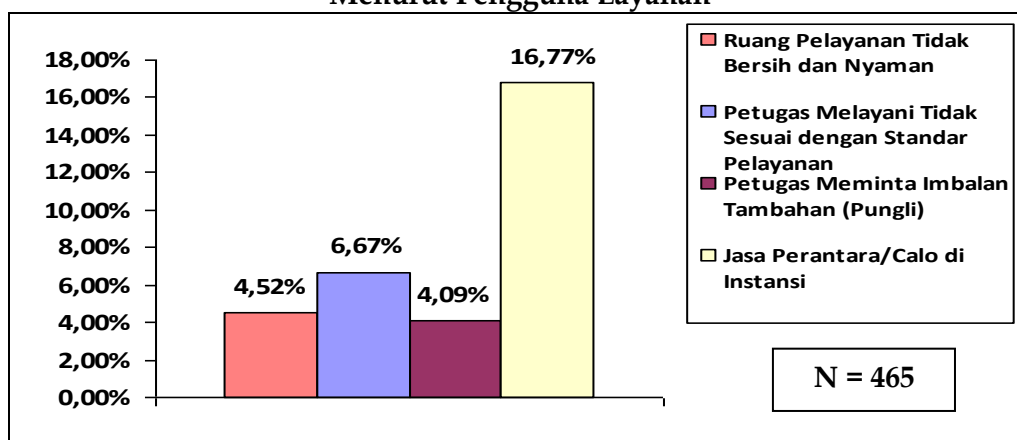


Dari 65 responden penyelenggara negara pada tingkat Lembaga yang menyatakan bahwa mendapatkan pengaduan dari pengguna layanan, sebanyak 12 responden atau 18,46% responden tidak melakukan pencatatan pengaduan tersebut dan 2 responden atau 3,08% responden tidak menanggapi. Dari hasil tersebut masih ada penyelenggara layanan yang tidak mencatat dan menanggapi pengaduan yang masuk oleh masyarakat.

Untuk pengaduan yang tidak ditanggapi pada tingkat lembaga secara persentase sedikit lebih banyak dibandingkan pada tingkat kementerian. Hasil ini perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan kompetensi unit pengelolaan pengaduan. Permasalahan pengaduan tidak dicatat lebih dominan pada aspek teknis seperti sarana dan prasarana sedangkan permasalahan pengaduan tidak ditanggapi aspek kompetensi dan motivasi kerja lebih berperan penting.

Pada Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan yang disebarkan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan di 15 Lembaga diperoleh 465 responden. Dari responden tersebut, diperoleh gambaran hasil sebagai berikut :

Gambar 9.8 Penilaian Penyelenggara Layanan di Lembaga Menurut Pengguna Layanan



Meskipun hampir seluruh responden menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, tetapi masih ada 21 responden atau 4,52% yang menilai tempat/ruang pelayanan

tidak bersih dan nyaman. Kemudian dari jumlah responden yang sama, sebanyak 31 responden atau 6,67% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Dalam hal kenyamanan ruang pelayanan pada tingkat Lembaga terlihat sedikit lebih rendah tingkat kenyamanannya dibandingkan tingkat kementerian yang memiliki persentase ketidaknyamanan sebesar 3,60%. Hasil ini bisa diinterpretasikan karena fungsi pelayanan lebih dititikberatkan di tingkat kementerian sebagai pengejawantahan pelayanan umum daripada di tingkat lembaga. Lembaga lebih fokus pada pelayanan-pelayanan tertentu yang sifatnya khusus sesuai dengan tujuan didirikannya.

Hal yang sama ditunjukkan pada aspek melayani sesuai standar layanan. Tingkat Lembaga yang memiliki fokus pelayanan tertentu atau khusus dapat dengan mudah menjalankan pelayanan sesuai dengan standar dibandingkan tingkat kementerian dikarenakan sifat pelayanan yang khusus membutuhkan standar layanan yang lebih terperinci dan jelas, walaupun pada prakteknya masih ada ketidaksesuaian terjadi di tingkat lembaga sebesar 6,67%.

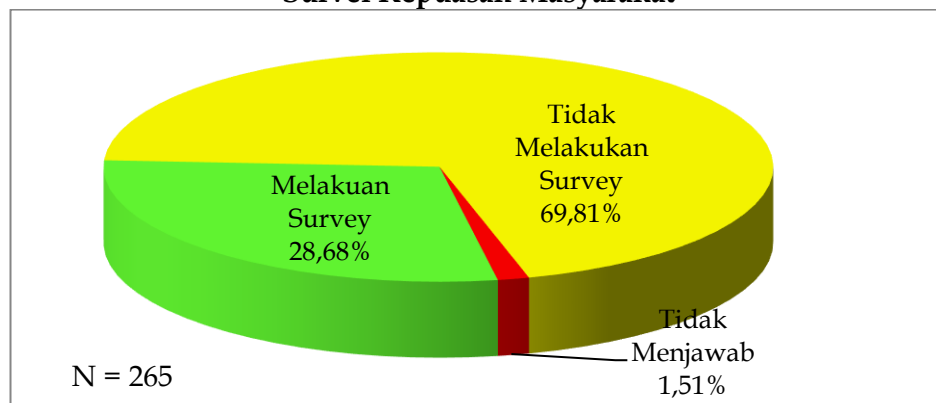
Lebih lanjut, walaupun sebagian besar responden menilai sudah tidak ada lagi petugas yang meminta imbalan tambahan (pungli) dalam memberikan layanan, tetapi 19 responden atau 4,09% menilai masih ada petugas yang meminta imbalan tambahan (pungli) dalam memberikan layanan. Selain itu, sebanyak 78 responden atau 16,77% dari seluruh responden menilai ada jasa perantara/calor di Instansi yang dijadikan sampel penilaian

Mengingat lembaga menjalankan fungsi pelayanan yang lebih bersifat khusus maka tingginya keberadaan jasa perantara ilegal di tingkat lembaga semakin menguatkan bahwa semakin khusus suatu pelayanan maka semakin banyak dan rincinya standar pelayanan yang dibutuhkan dalam mengurus suatu layanan. Ketatnya persyaratan dan prosedur yang harus dilalui dalam mengurus layanan seolah memaksa pengguna layanan untuk sungguh-sungguh dalam proses layanan. Kesederhanaan serta kemudahan layanan menjadi kunci dalam meminimalisir jasa calo yang masih ada di tiap unit pelayanan sehingga pengguna layanan dengan sukarela mengurus secara mandiri layanan tersebut.

3. Pemerintah Provinsi

Pemerintah Provinsi yang merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Pusat dalam hal mengkoordinasikan kebijakan yang akan dijalankan Pemerintah Daerah memainkan peranan penting sebagai media kontrol saluran kebijakan. Peran katalisator kebijakan terutama dalam hal pelayanan publik menjadi signifikan dalam percepatan pembangunan. Dari hasil penelitian pada tingkat Pemerintah Provinsi dapat ditarik kesimpulan berdasarkan diagram berikut :

Gambar 9.9 Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Provinsi yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat

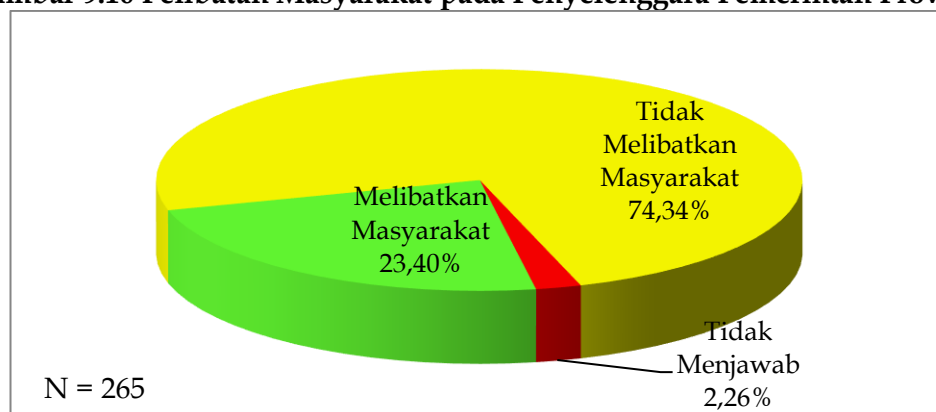


Penelitian yang dilakukan terhadap 265 responden pemerintah provinsi diperoleh 185 responden atau 69,81% responden tidak melakukan survei kepuasan masyarakat tentang pelayanan publik pada instansi mereka. Lebih dari setengah responden pada tingkat Pemerintah Provinsi tidak melakukan survei kepuasan masyarakat.

Melihat gambaran hasil diatas sangat mengejutkan bahwa Pemerintah provinsi yang diproyeksikan sebagai jembatan penghubung kebijakan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah memperoleh hasil yang kurang baik. Bagi Pemerintah Provinsi Survey Kepuasan masyarakat seharusnya diartikan sebagai mekanisme *expresing feeling* atau pengungkapan perasaan terhadap pelayanan yang diberikan. Jika melihat hasil Pemerintah provinsi yang tidak maksimal dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat artinya entitas tersebut telah menyumbang kegagalan dalam mendorong publik atau pengguna layanan dalam mengekspresikan perasaan dalam pelayanan publik yang diterimanya. Hal ini harus menjadi perhatian penting mengingat survei kepuasan masyarakat menjadi basis data perbaikan bagi tiap instansi untuk melihat sampai sejauh mana kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang telah dihasilkan.

Dari sisi selanjutnya untuk pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan 265 responden Penyelenggara Pemerintah Provinsi. Sebanyak 197 responden atau 74,34 % responden juga tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanannya. Seperti yang ditampilkan pada gambar berikut :

Gambar 9.10 Pelibatan Masyarakat pada Penyelenggara Pemerintah Provinsi

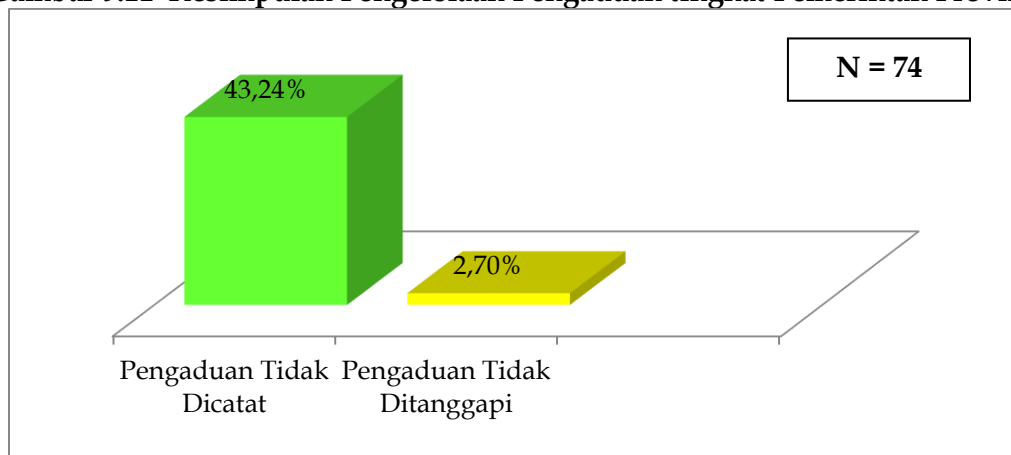


Pada diagram tersebut nampak bahwa hampir 75% penyelenggara layanan di tingkat Pemerintah Provinsi tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar layanan. Hal ini sangat memprihatinkan karena dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Layanan mengamanatkan untuk melibatkan masyarakat dalam menyusun standar layanan.

Aspek kepemimpinan di tiap unit pelayanan atau satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di Pemerintah Provinsi turut mempengaruhi inisiatif dan kesadaran untuk melibatkan masyarakat dalam proses kebijakan terutama dalam hal pelayanan publik. Tipe kepemimpinan demokratik sangat diperlukan untuk mewujudkan hal tersebut. Selain itu juga kepemimpinan yang bersifat demokratik mengharuskan untuk mengakui kecakapan dan kemampuan seseorang atau masyarakat yang akan diajak bekerjasama, maka dari itu pimpinan di tiap unit layanan diharuskan mampu membangun iklim saling percaya dan saling bekerjasama antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan atau masyarakat.

Dalam hal pengelolaan pengaduan di tingkat responden Penyelenggara Lembaga ditunjukkan dalam gambar berikut :

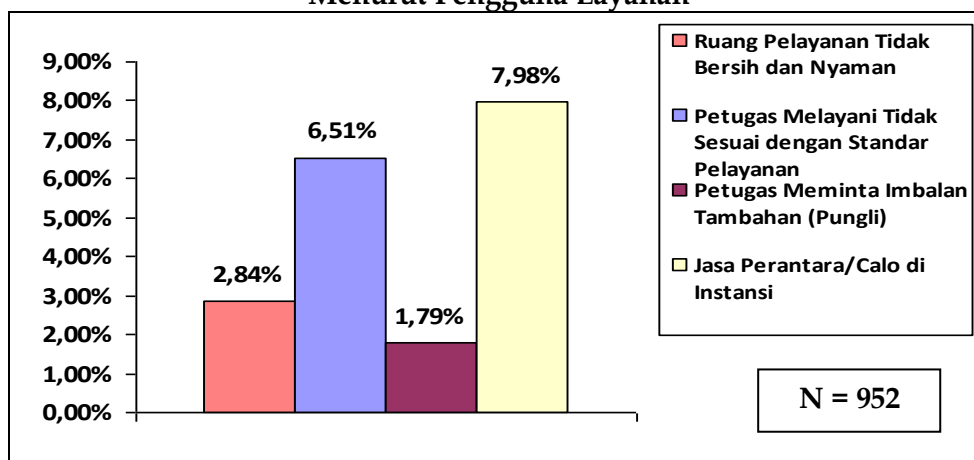
Gambar 9.11 Kesimpulan Pengelolaan Pengaduan tingkat Pemerintah Provinsi



Dari 74 responden yang menyatakan bahwa mendapatkan pengaduan dari pengguna layanan, sebanyak 32 responden atau 43,24 % responden tidak melakukan pencatatan pengaduan tersebut dan 2 responden atau 2,70 % responden tidak menanggapi. Dari hasil tersebut masih ada penyelenggara layanan yang tidak mencatat dan menanggapi pengaduan yang masuk oleh masyarakat. Hampir 50% penyelenggara layanan di tingkat Pemerintah Provinsi tidak mencatat pengaduan yang masuk. Hal ini patut menjadi perhatian penting jika ingin memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan harus dimaknai positif dalam hal masih ada respon kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik.

Pada Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan yang disebarkan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan di 33 Pemerintah Provinsi diperoleh 952 responden. Dari responden tersebut, diperoleh gambaran hasil seperti diagram berikut :

Gambar 9.12 Penilaian Penyelenggara Layanan di Pemerintah Provinsi Menurut Pengguna Layanan



Meskipun hampir seluruh responden menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, tetapi masih ada 27 responden atau 2,84% yang menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman. Kemudian dari responden yang sama, sebanyak 62 responden atau 6,51% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

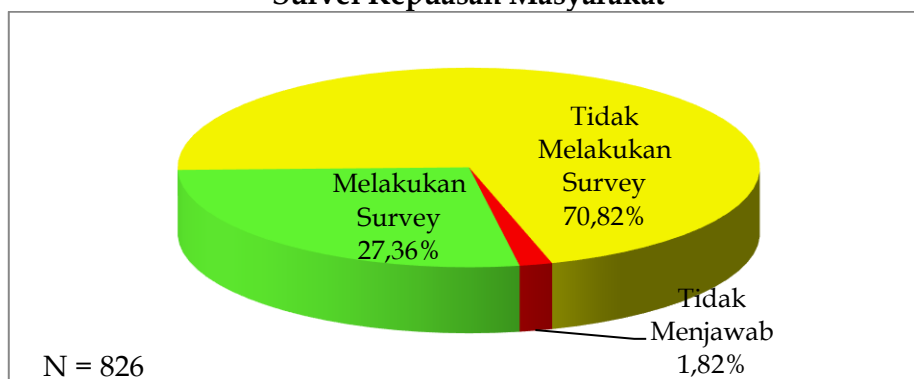
Lebih lanjut, walaupun sebagian besar responden menilai sudah tidak ada lagi petugas yang meminta imbalan tambahan (pungli) dalam memberikan layanan, tetapi 17 responden atau 1,79% menilai masih ada petugas yang meminta imbalan tambahan (pungli) dalam memberikan layanan. Selain itu, sebanyak 76 responden atau 7,98% dari seluruh responden menilai masih ada jasa perantara/calor di Instansi yang dijadikan sampel penilaian.

Dari aspek hasil pengguna layanan nampak keberadaan jasa perantara ilegal atau calo di unit layanan pada tingkat Pemerintah Provinsi merupakan hasil yang tidak diharapkan. Lemahnya pengawasan oleh pihak Inspektorat Daerah menjadi alasan utama mengapa hal tersebut bisa terjadi. Edukasi ke masyarakat juga dibutuhkan dalam menimbulkan kesadaran pentingnya mengurus layanan secara mandiri sebagai wujud kepercayaan antara pengguna layanan dengan penyelenggara layanan.

4. Pemerintah Kabupaten

Pemerintah Kabupaten yang juga memiliki peranan sebagai ujung tombak pelaksanaan sistem pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dihadapkan pada tantangan dinamisnya perkembangan masyarakat, terutama dalam hal pemenuhan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah kabupaten yang juga bercorak *Street-level Bureaucrats* dalam konteks ini haruslah mampu melakukan pemberdayaan masyarakat menuju cita-cita kesejahteraan yang ideal termasuk juga dalam hal pelayanan publik. Pada tingkat Pemerintah Kabupaten dapat ditarik kesimpulan berdasarkan gambar berikut :

Gambar 9.13 Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Kabupaten yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



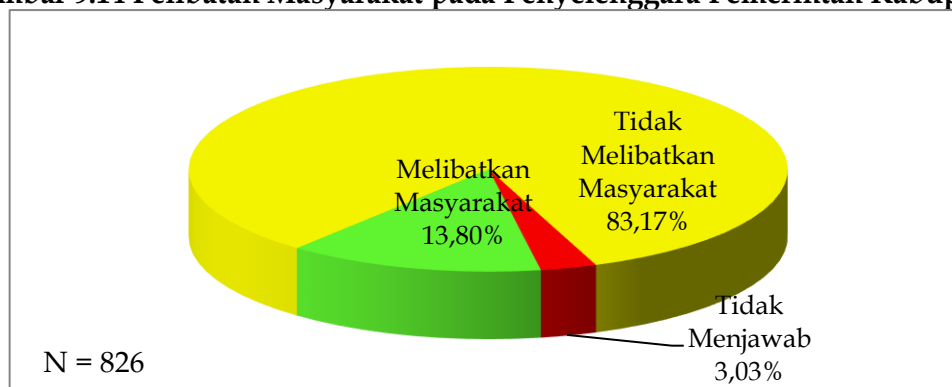
Penelitian yang dilakukan terhadap 826 responden pemerintah kabupaten diperoleh 585 responden atau 70,82 % responden tidak melakukan survei kepuasan masyarakat tentang pelayanan publik pada instansi mereka. Lebih dari setengah responden pada tingkat Pemerintah Kabupaten tidak melakukan survei kepuasan masyarakat.

Hasil tersebut menunjukkan penyelenggara layanan di tingkat Pemerintah Kabupaten sebagai entitas Pemerintah daerah yang paling rendah mengenai kepatuhan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat dibandingkan dengan pemerintah Kota maupun Provinsi. Hal ini musti menjadi perhatian serius untuk Pemerintah Kabupaten agar meningkatkan kepatuhan terhadap amanat peraturan perundang-undangan.

Survei kepuasan masyarakat memiliki arti penting dalam perbaikan organisasi. Survei kepuasan masyarakat bisa dijadikan bahan dasar pengambilan keputusan dengan tujuan strategis seperti penentuan visi pelayanan berdasarkan karakteristik kebutuhan pengguna layanan dan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki. Selain tujuan strategis, survei kepuasan masyarakat juga memiliki manfaat administratif seperti evaluasi kinerja yang berhubungan dengan promosi karir (*reward*) hingga sanksi-sanksi (*punishment*)

Dari sisi selanjutnya untuk pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan 826 responden Penyelenggara Pemerintah Kabupaten sebanyak 687 responden atau 83,17% responden tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanannya. Seperti yang ditampilkan pada gambar berikut :

Gambar 9.14 Pelibatan Masyarakat pada Penyelenggara Pemerintah Kabupaten

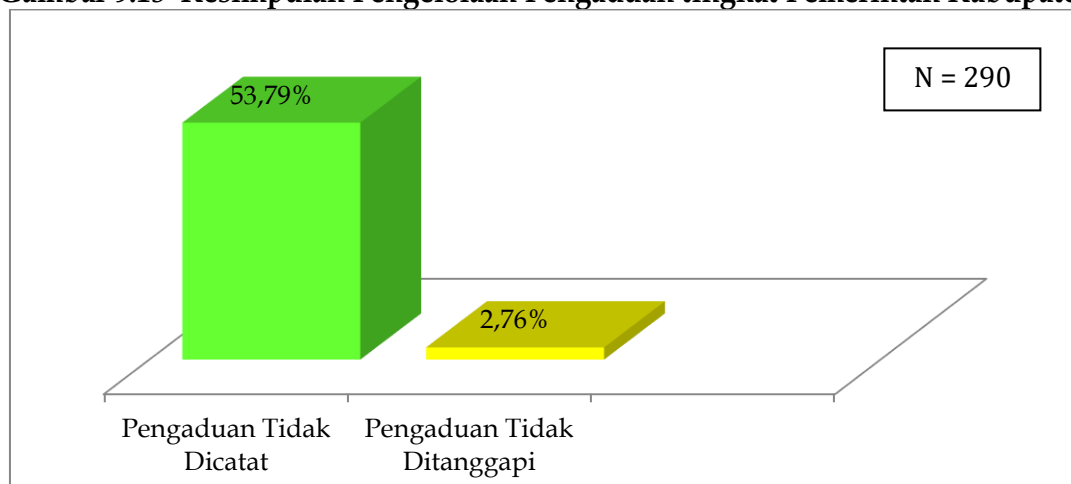


Berdasarkan hasil pada diagram diatas. Tingkat pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan di tingkat Pemerintah Kabupaten sebagai entitas Pemerintah daerah merupakan yang paling rendah dibandingkan dengan pemerintah Kota sebesar 76,50% tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar layanan maupun Provinsi sebesar 74,34%. Pemberdayaan masyarakat di tingkat Pemerintah kabupaten menjadi kunci dalam pelibatan masyarakat dalam menyusun standar pelayanan.

Pelibatan masyarakat menjadi sangat penting sebagai sarana sosialisasi, elaborasi dan menegakkan asas partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dalam kebijakan pelayanan publik. Pola *bottom up* sebagai sarana masukan aspirasi dalam pelayanan publik haruslah menjadi tradisi untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Dalam hal pengelolaan pengaduan di tingkat responden Penyelenggara Pemerintah Kabupaten ditunjukkan dalam gambar berikut :

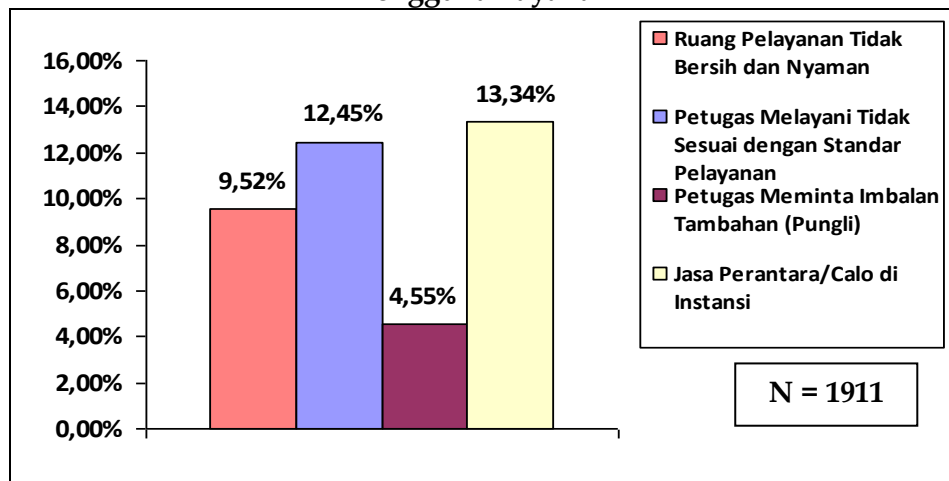
Gambar 9.15 Kesimpulan Pengelolaan Pengaduan tingkat Pemerintah Kabupaten



Dari 290 responden yang menyatakan bahwa mendapatkan pengaduan dari pengguna layanan, sebanyak 156 responden atau 53,79 % responden tidak melakukan pencatatan pengaduan tersebut dan 8 responden atau 2,76 % responden tidak menanggapinya. Dari hasil tersebut pengaduan yang tidak dicatat di tingkat pemerintah Kabupaten merupakan yang tertinggi dibanding Pemerintah Kota dan pemerintah Provinsi. Hasil ini perlu disikapi serius bagi inspektorat daerah agar pengelolaan pengaduan berjalan dengan baik. jika ingin memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan harus dimaknai positif dalam hal masih ada respon kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik.

Pada Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan yang disebarkan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan di 85 Pemerintah Kabupaten diperoleh 1911 responden. Dari responden tersebut, diperoleh gambaran sebagai berikut :

Gambar 9.16 Penilaian Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kabupaten Menurut Pengguna Layanan



Meskipun hampir seluruh responden menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, tetapi masih ada 182 responden atau 9,52% yang menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman. Kemudian dari responden yang sama, sebanyak 238 responden atau 12,45% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

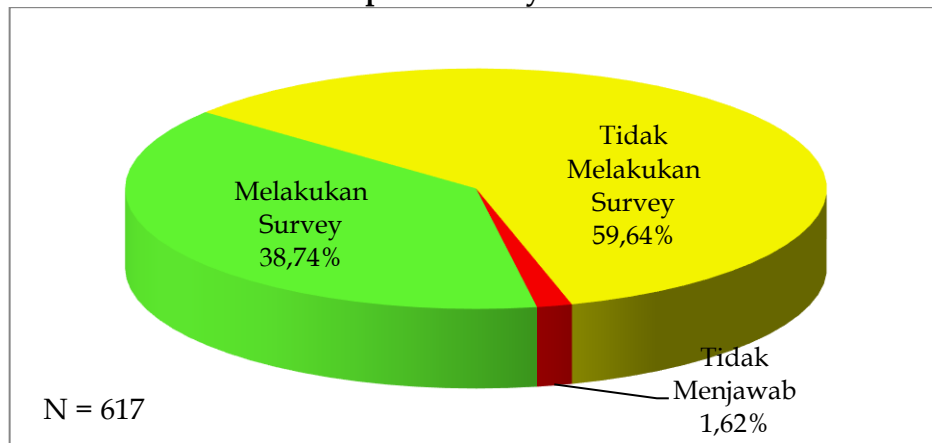
Lebih lanjut, walaupun sebagian besar responden menilai sudah tidak ada lagi petugas yang meminta imbalan tambahan (pungli) dalam memberikan layanan, tetapi 87 responden atau 4,55% menilai masih ada petugas yang meminta imbalan tambahan (pungli) dalam memberikan layanan. Selain itu, sebanyak 255 responden atau 13,34% dari seluruh responden menilai masih ada jasa perantara/calor di Instansi yang dijadikan sampel penilaian.

Dari keempat fokus yang ditayangkan pada diagram diatas. Ketidaknyamanan ruangan, ketidaksesuaian standar layanan dan praktek percaloan memperoleh angka yang cukup tinggi secara agregat dibandingkan dengan pemerintah kota dan Pemerintah Provinsi. Pemerintah Kabupaten perlu banyak berbenah dari hasil tersebut. Mengingat jumlah Pemerintah kabupaten merupakan yang paling besar secara kuantitas dibandingkan Pemerintah Kota dan Pemerintah Provinsi, sehingga jumlah pendudukpun terkonsentrasi pada pemerintahan di tingkat kabupaten lebih banyak.

5. Pemerintah Kota

Pemerintah Kota sebagai ujung tombak pelaksanaan sistem pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dituntut memiliki kepekaan terhadap keinginan masyarakat atau pengguna layanan. Sebagai sistem pemerintahan *Street-level Bureaucrats* dalam penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Kota wajib mengkonstruksi masyarakat yang kondusif serta aspiratif dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik. Pada tingkat Pemerintah Kota dapat ditarik kesimpulan berdasarkan diagram berikut :

Gambar 9.17 Penyelenggara Layanan tingkat Pemerintah Kota yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



Penelitian yang dilakukan terhadap 617 responden pemerintah kota diperoleh 368 responden atau 59,64% responden tidak melakukan survei kepuasan masyarakat tentang pelayanan publik pada instansi mereka. Lebih dari setengah responden pada tingkat Pemerintah Kota tidak melakukan survey kepuasan masyarakat.

Walaupun tingkat kepatuhan dalam menjalankan survey kepuasan masyarakat tingkat Pemerintah kota sedikit lebih baik dibandingkan dengan Pemerintah Provinsi namun masih terklasifikasi buruk dalam menjalankan amanat peraturan perundang-undangan. Aspek desentralisasi seperti ini belum dimanfaatkan secara maksimal dalam tataran Pemerintah kota dalam mengurus daerahnya secara mandiri. Hal ini menjadi perhatian penting mengingat survey kepuasan masyarakat menjadi basis data perbaikan bagi tiap instansi untuk melihat sampai sejauh mana kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang telah dihasilkan.

Dari sisi selanjutnya untuk pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan 617 responden Penyelenggara Pemerintah Kota sebanyak 472 responden atau 76,50 % responden juga tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanannya. Seperti yang ditampilkan pada gambar berikut :

Gambar 9.18 Pelibatan Masyarakat pada Penyelenggara Pemerintah Kota

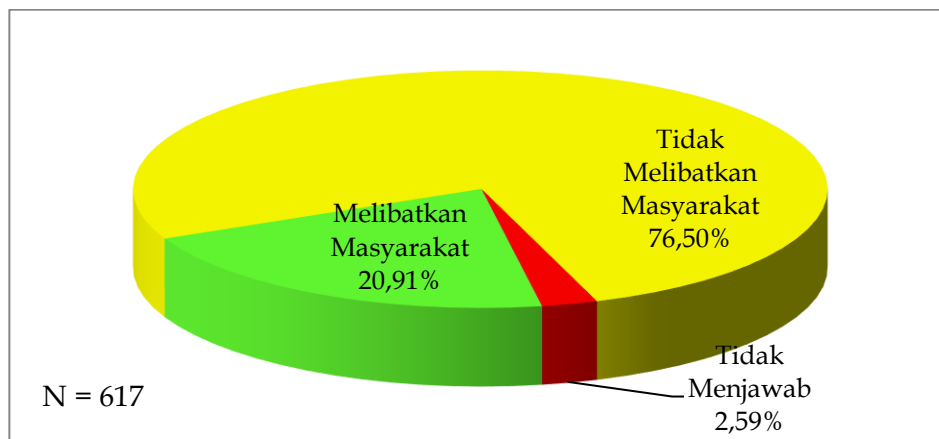
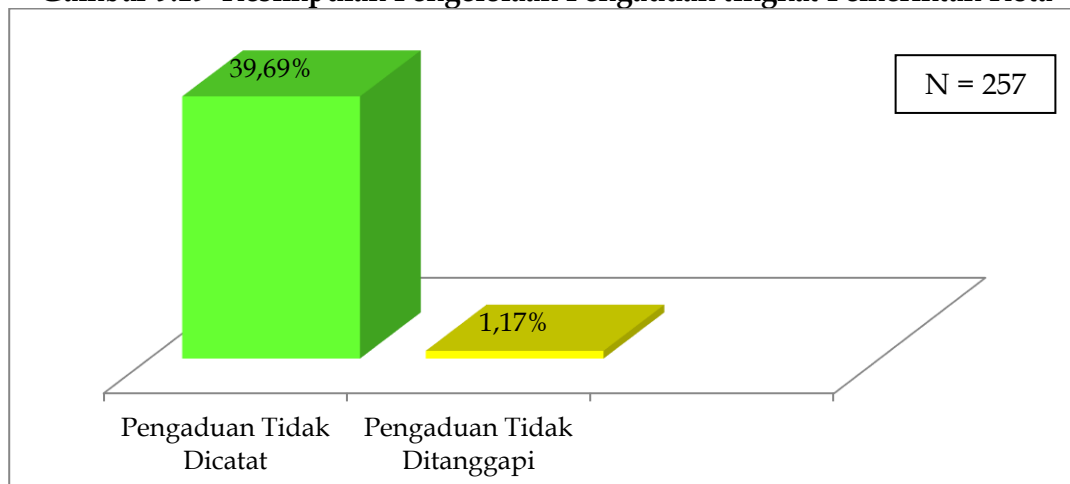


Diagram diatas menunjukan hasil yang tidak menggemirakan untuk pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan di tingkat Pemerintah kota. Lebih dari 75% penyelenggara layanan mengamini tidak melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar layanan. Hasil tersebut tidak mengherankan karena pemerintahan setingkat diatasnya berupa Pemerintah Provinsi juga mendapatkan hasil yang tidak jauh berbeda yakni 74,34% tidak melibatkan masyarakat dalam menyusun standar layanan. Secara sosiologis masyarakat perkotaan yang masuk kategori masyarakat modern sejatinya merupakan peluang besar untuk dimanfaatkan masukannya oleh Pemerintah Kota dalam peningkatan pelayanan publik.

Dalam hal pengelolaan pengaduan di tingkat responden Penyelenggara Pemerintah Kota ditunjukkan dalam gambar berikut :

Gambar 9.19 Kesimpulan Pengelolaan Pengaduan tingkat Pemerintah Kota

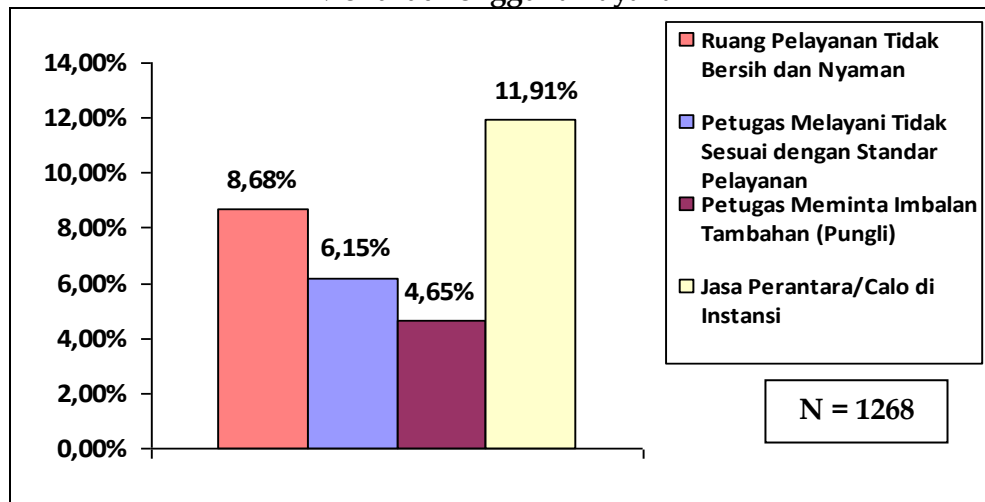


Dari 257 responden yang menyatakan bahwa mendapatkan pengaduan dari pengguna layanan, sebanyak 102 responden atau 39,69 % responden tidak melakukan pencatatan pengaduan tersebut dan 3 responden atau 1,17 % responden tidak menanggapi. Dari hasil tersebut masih ada penyelenggara layanan yang tidak mencatat dan menanggapi pengaduan yang masuk oleh masyarakat.

Tingginya angka pengaduan yang tidak dicatat menjadi permasalahan yang harus dipecahkan oleh Pemerintah kota. Mengingat problem tidak dicatatnya pengaduan atau tidak terdokumentasinya pengaduan merupakan dominasi permasalahan teknis sarana prasarana. Pemerintah Kota yang seyogyanya sudah cukup mampu mengatasi masalah teknis tersebut dikarenakan posisinya sebagai daerah administratif, namun faktanya tidak berbanding lurus dengan kondisi ideal yang seharusnya tercipta.

Pada Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan yang disebarkan kepada pengguna layanan yang ditemui pada saat pengambilan data lapangan di 55 Pemerintah Kota diperoleh 1268 responden. Dari responden tersebut, diperoleh gambaran hasil sebagai berikut :

Gambar 9.20 Penilaian Penyelenggara Layanan di Pemerintah Kota Menurut Pengguna Layanan



Dari responden tersebut, meskipun hampir seluruh responden menilai tempat/ruang pelayanan bersih dan nyaman, tetapi masih ada 110 responden atau 8,68% yang menilai tempat/ruang pelayanan tidak bersih dan nyaman. Kemudian dari responden yang sama, sebanyak 78 responden atau 6,15% menilai petugas melayani tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Persepsi ketidaknyamanan ruang pelayanan yang dirasakan pengguna layanan di tingkat Pemerintah Kota terlihat cukup tinggi. Kualitas tuntutan masyarakat perkotaan terkait kenyamanan sangat berbeda jika dibandingkan dengan masyarakat pedesaan. Dalam aspek kesesuaian terhadap standar layanan, diagram diatas menunjukkan hasil yang hampir sama dibandingkan dengan pemerintahan yang setingkat diatasnya yakni Pemerintah Provinsi dengan besaran 6,51%.

Lebih lanjut, walaupun sebagian besar responden menilai sudah tidak ada lagi petugas yang meminta imbalan tambahan (pungli) dalam memberikan layanan, tetapi 59 responden atau 4,65% menilai masih ada petugas yang meminta imbalan tambahan (pungli) dalam memberikan layanan. Selain itu, sebanyak 151 responden atau 11,91% dari seluruh responden menilai masih ada jasa perantara/calor di Instansi yang dijadikan sampel penilaian.

Tingginya angka jasa perantara ilegal atau calo yang dirasakan responden pengguna dibanding pungutan liar menandakan bahwa permasalahan pelayanan di tingkat Pemerintah kota bukan soal besaran biaya atau tarif melainkan kejelasan waktu penyelesaian dan panjangnya rangkaian prosedur yang harus dilalui dalam mengurus suatu layanan terutama layanan administrasi. Masyarakat perkotaan identik dengan tingkat mobilisasi yang tinggi sehingga memiliki keterbatasan waktu dikarenakan padatnya aktivitas yang mereka lakukan. Celah keterbatasan waktu ini yang dimanfaatkan oleh segelintir orang untuk menjalankan praktek ilegal seperti percaloan.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB X



SARAN

2016

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan dari Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan yang mencermati penyelenggara layanan dan pengguna layanan. Saran yang bisa dijadikan acuan solusi dari penelitian ini ditujukan untuk lebih meningkatkan kepatuhan penyelenggara layanan terhadap regulasi tentang pelayanan publik yang sudah ada.

A. Fokus Data Penyelenggara Layanan.

Data penyelenggara layanan yang bersumber dari variabel pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat, pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan, dan pengelolaan pengaduan pada dasarnya telah memiliki regulasi teknis untuk diterapkan. Berkaitan dengan hal tersebut saran yang bisa diberikan ialah :

1. Ombudsman RI menyarankan agar setiap penyelenggara layanan yang belum melakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk sesegera mungkin mengimplementasikannya. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat pada pasal 2 mengamanatkan untuk setiap penyelenggara layanan wajib melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala minimal satu kali dalam setahun. Masih dalam peraturan tersebut, penyelenggara layanan yang telah melakukan survey kepuasan masyarakat diamanatkan untuk mempublikasikan hasilnya.
Survey Kepuasan Masyarakat berfungsi sebagai alat ukur dan evaluasi internal terhadap kinerja pelayanan publik yang sudah diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat, agar penyelenggara layanan dapat terus berbenah diri dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Berkaitan dengan penyelenggara layanan yang belum melakukan pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan, disarankan untuk mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan untuk melibatkan elemen masyarakat secara representative dalam menyusun dan menetapkan standar layanan.
Pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik sangat penting, agar masyarakat dapat menyampaikan harapan-harapannya terkait pelayanan publik. Penyelenggara layanan diharapkan dapat memahami harapan masyarakat dan dapat memberi pelayanan terbaik sesuai harapan sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai.
3. Untuk setiap penyelenggara layanan yang belum melakukan pengelolaan pengaduan secara maksimal seperti mencatat dan memproses pengelolaan pengaduan, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bisa menjadi panduan. Dalam peraturan tersebut khususnya pada Pasal 2, penyelenggara memiliki kewajiban untuk mencatat dan memproses pengaduan yang datang dari masyarakat.

B. Fokus Data Pengguna Layanan

Data yang berhasil dihimpun dari pengguna layanan dalam penelitian ini menjadi bahan masukan kepada penyelenggara agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Saran yang bisa diberikan berupa :

1. Berkaitan dengan masih adanya ketidaksesuaian standar layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Penyelenggara layanan wajib menginformasikan standar layanan untuk tiap produk layanan yang dihasilkan secara jelas dan mudah diakses oleh setiap pengguna layanan termasuk pengguna layanan berkebutuhan khusus. Kejelasan standar layanan akan memandu penyelenggara layanan sekaligus pengguna layanan untuk melakukan proses pelayanan.

2. Berkenaan masih terdapatnya praktek pungutan liar dan jasa perantara illegal (calo). Ombudsman RI menyarankan penyelenggara layanan melakukan inovasi prosedur layanan sehingga terjadi kemudahan dan kecepatan dalam mengurus layanan.
3. Transparansi biaya dan pemanfaatan teknologi informasi dalam transaksi layanan bisa menjadi pilihan untuk memberantas praktek pungutan yang illegal dengan syarat setiap instansi penyelenggara layanan telah memiliki dasar pengenaan standar layanan berupa tarif atau biaya layanan yang jelas terlebih dahulu.
4. Meningkatkan pengawasan di internal penyelenggara layanan dengan menindak tegas terhadap kegiatan-kegiatan illegal seperti pungutan liar dan jasa perantara tidak resmi.

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