OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

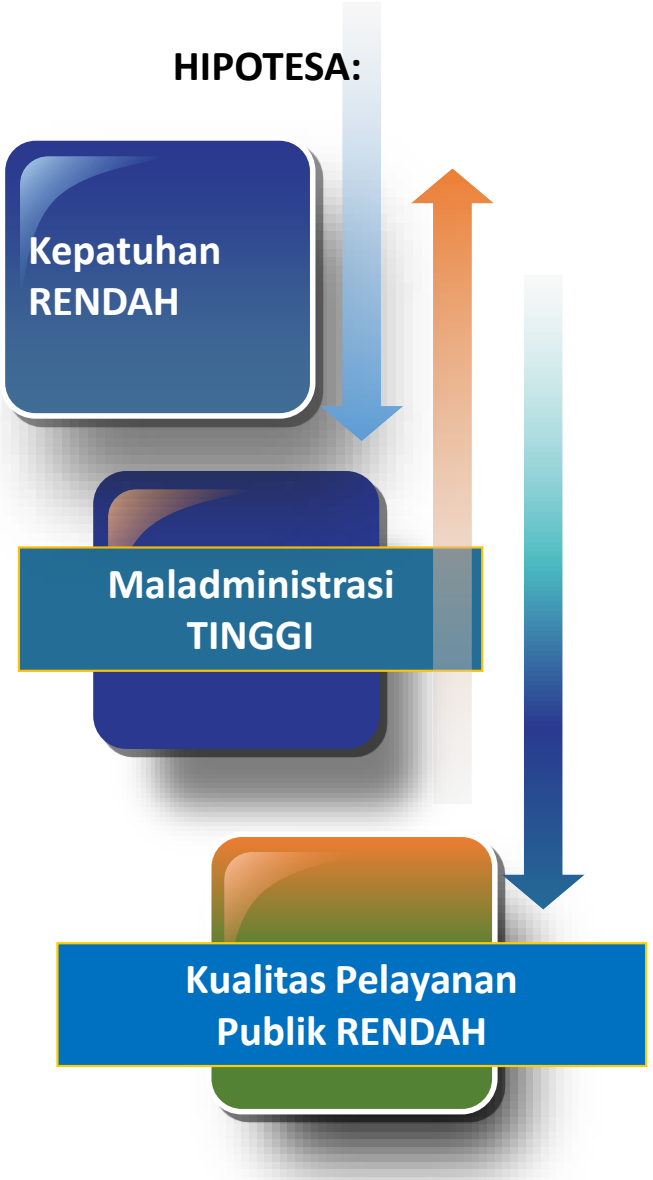
Hasil Penilaian Kepatuhan

Tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Pelayanan Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Tahun 2018

“ Survei Kepatuhan, Acuan Utama Pelayanan Publik Indonesia”

01| Kendala Utama Kualitas Pelayanan Publik : Rendahnya Kepatuhan Implementasi Standar Pelayanan Publik



1. **Rendahnya Kepatuhan/Implementasi Standar Pelayanan** Mengakibatkan Berbagai Jenis **Maladministrasi Berikutnya Yang Didominasi Oleh Perilaku Aparatur Atau Secara Sistematis Terjadi Di Instansi Pelayanan Publik**, Misalnya: Ketidakjelasan Prosedur, Ketidakpastian Jangka Waktu Layanan, Pungli, Korupsi, Ketidakpastian Layanan Perijinan Investasi, Kesewenang-wenangan >> Secara Makro Mengakibatkan Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik.
2. Mengakibatkan Ekonomi Biaya Tinggi, Hambatan Pertumbuhan Investasi.
3. Pencapaian Target RPJPN, RPJMN, RKP Yang Terkait Sektor Pelayanan Publik Barang, Jasa Dan Administrasi Bakal Terhambat.
4. Kepercayaan Publik Terhadap Aparatur Dan Pemerintah Menurun Yang Berpotensi Mengarah Pada Apatisme Publik.

02| Maksud dan Tujuan

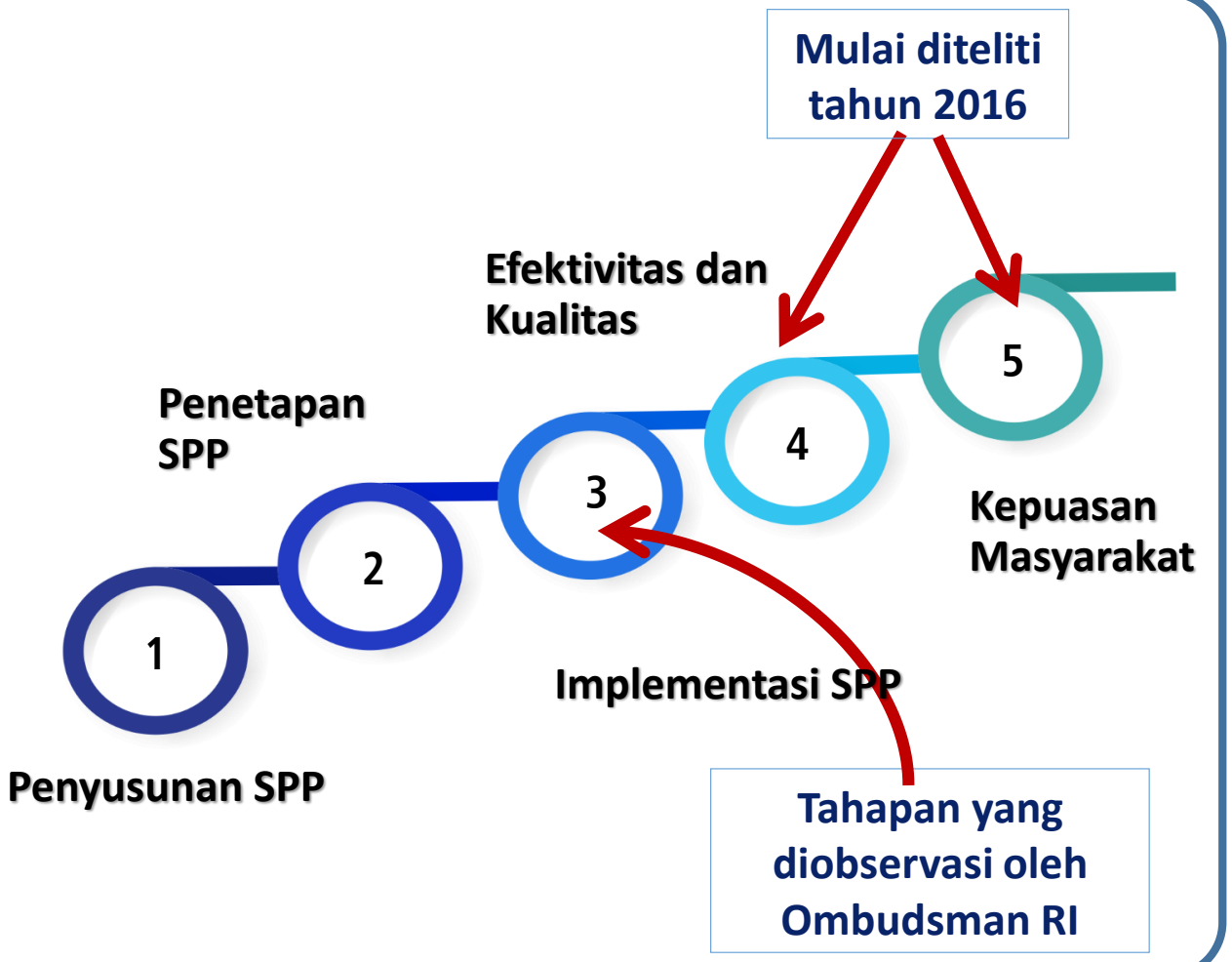
Maksud

- Mencegah terjadinya tindakan maladministrasi pada Unit Layanan Publik Pemerintah Pusat & Daerah dengan upaya pemenuhan komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik;
- Mengetahui efektivitas dan uji kualitas penyelenggara pelayanan publik;dan

Tujuan

"Penilaian kepatuhan dimaksudkan untuk mendorong pemenuhan terhadap standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik".

Tahapan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik



03| Target capaian RJMN 2015-2019 *Perpres 2 Tahun 2015*

Target RPJMN Tahun 2015-2019 yaitu meningkatnya Kepatuhan Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah dengan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

No.	Sasaran	Target				
		2015	2016	2017	2018	2019
1.	**Kementerian**	70%	80%	90%	100%	100%
2.	**Lembaga**	25%	35%	60%	80%	100%
3.	**Provinsi**	60%	70%	85%	90%	100%
4.	**Kabupaten/ Kota**	10%	20%	35%	50%	60%

04| Metode Penilaian Kepatuhan tentang Standar Pelayanan Publik

01
Pendekatan Penelitian

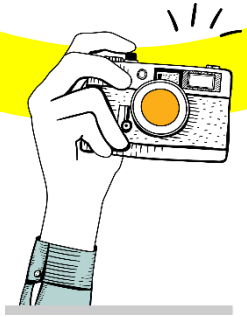
Kuantitatif

Teknik Pengambilan Sampel

Cluster Sampling

02
Mekanisme Pengambilan data

- Observasi dilakukan secara mendadak
- Mengamati Ketampakan Fisik (*Tangibles*)
- Bukti Foto



03
Periode pengambilan data

- dilakukan secara serentak (Mei-Juli 2018)

05| Variabel dan Indikator

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Bobot*
1	Standar Pelayanan	Persyaratan	6
		Sistem mekanisme dan prosedur	6
		Produk Pelayanan	6
		Jangka Waktu Penyelesaian	12
		Biaya/ Tarif	12
2	Maklumat Layanan	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	12
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)	12
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Ketersediaan ruang tunggu	3
		Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2
		Ketersediaan loket/meja pelayanan	3
5	Pelayanan Khusus	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2
		Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2
6	Pengelolaan Pengaduan	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	5
		Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3
		Ketersediaan Pejabat /Petugas Pengelola Pengaduan	5

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Bobot
7	Penilaian Kinerja	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	3
8	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2
		Ketersediaan Motto Pelayanan	2.5
9	Atribut	Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card	2.5
10	**Pelayanan Terpadu (Jawaban Pilihan harus satu yang dipilih)	a) Pelayanan Terpadu Tingkat Kementerian Lembaga	10
		b) Pelayanan Terpadu Tingkat Direktorat Jenderal/Deputi	7
		c) Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat/Direktur/Eselon III	5
		d) Bukan Pelayanan Terpadu	0

NILAI	TINGKAT KEPATUHAN	ZONA***	Entitas
0 – 55	RENDAH	MERAH	Kementerian & Lembaga
56 – 88	SEDANG	KUNING	
89 – 110	TINGGI	HIJAU	
0 – 50	RENDAH	MERAH	Pemerintah Daerah
51 – 80	SEDANG	KUNING	
81 – 100	TINGGI	HIJAU	

Keterangan

***) Bobot didapatkan melalui survei pendahuluan kepada 100 pengguna layanan**

****) Variabel yang khusus digunakan pada entitas Kementerian/ Lembaga**

*****) Berbasis pada kurva normal**

06| Lokus Penilaian

KEMENTERIAN/ LEMBAGA

9 Kementerian,
4 Lembaga

PEMERINTAH PROVINSI

16 Provinsi

PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA

199 Kabupaten
49 Kota

Entitas	Jumlah Produk	Unit Layanan / OPD	Jumlah Entitas (sd. 2018)
Kementerian	549	266	24
Lembaga	1202	244	15
Provinsi	801	80	34
Kota	2663	363	80
Kabupaten	10.894	1.510	225
Total	16.109	2.463	378

07 | Zonasi Kepatuhan Tingkat Kementerian

KEMENTERIAN

55.56%

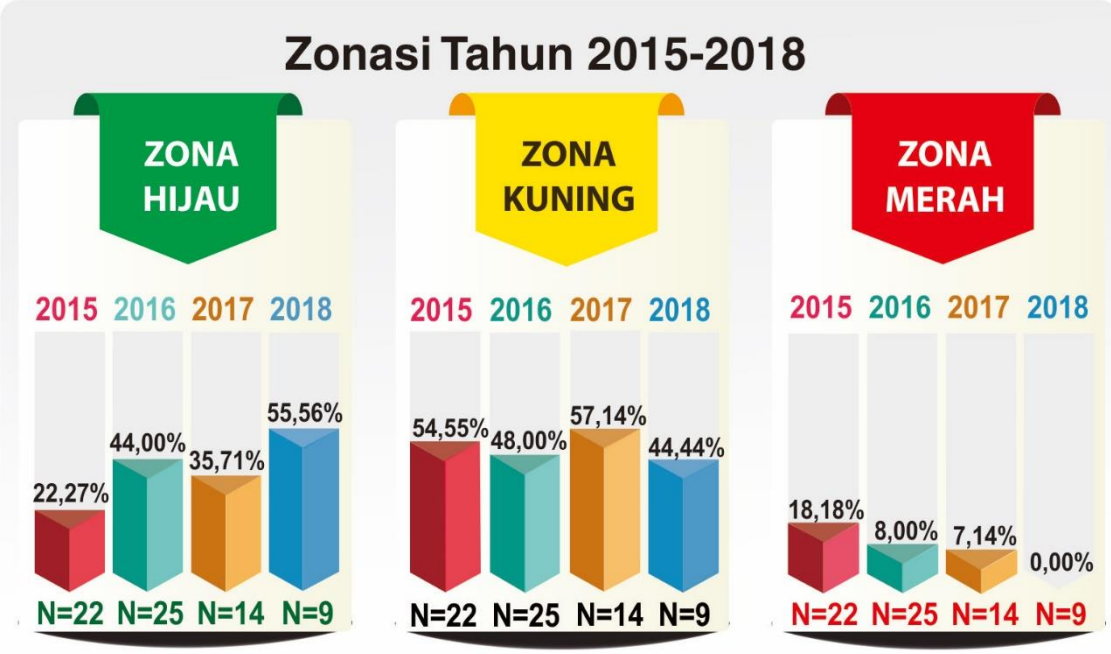
Zona Hijau

1. Kementerian Pertahanan (101,00)
2. Kementerian Keuangan (99,00)
3. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (97,80)
4. Kementerian Desa,Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (96,00)
5. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (94,31)

44.44%

Zona Kuning

6. Kementerian Luar Negeri (84,75)
7. Kementerian Sosial (79,64)
8. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN (77,65)
9. Kementerian Agama (75,64)



Indikator yang paling banyak disediakan

Ketersediaan loket/meja pelayanan	99,11%

Indikator yang paling banyak tidak disediakan

Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	88,77%

08 | Zonasi Kepatuhan Tingkat Lembaga

LEMBAGA

25% — **Zona Hijau**

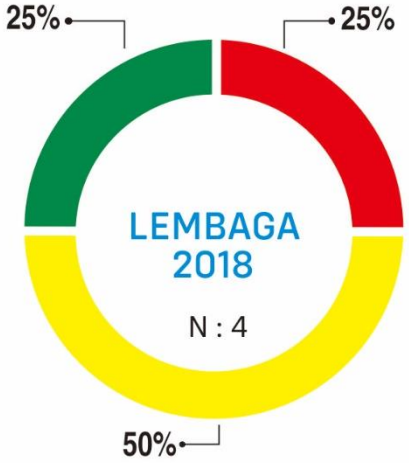
1. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah(103,70)

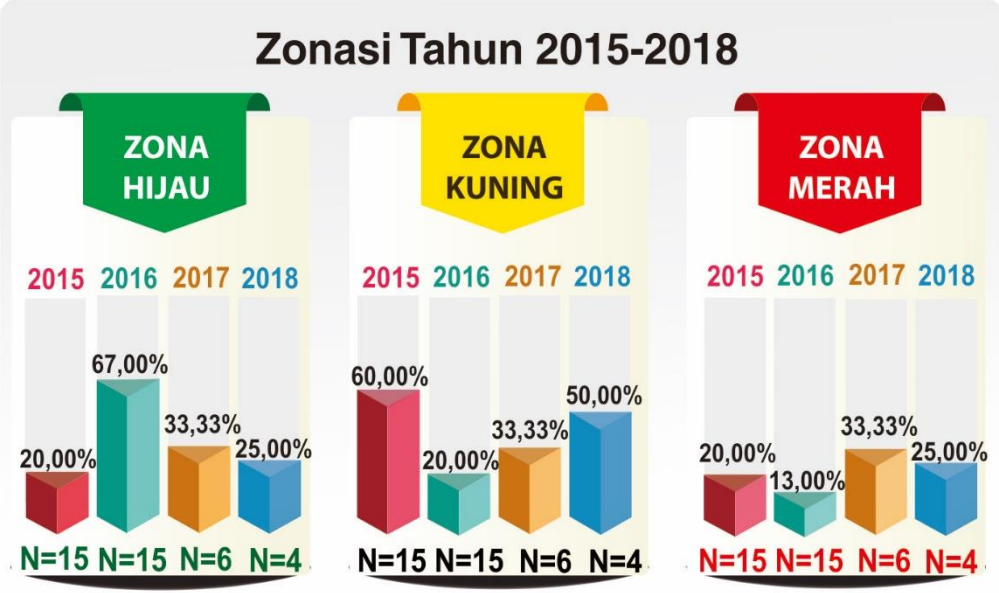
50% — **Zona Kuning**

2. Kepolisian Negara Republik Indonesia (83,80)
3. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (81,33)

25% — **Zona Merah**

4. Badan Nasional Sertifikasi Profesi (52,00)





Indikator yang paling banyak disediakan

Ketersediaan loket/meja pelayanan	99,27%

Indikator yang paling banyak tidak disediakan

Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	73.91%

09 | Zonasi Kepatuhan Tingkat Provinsi

PROVINSI

62.50%

Zona Hijau

1. Provinsi Kepulauan Riau (98,07)
2. Provinsi Sulawesi Tengah (95,74)
3. Provinsi DI Yogyakarta (95,65)
4. Provinsi Maluku Utara (92,44)
5. Provinsi Sulawesi Utara (92,09)
6. Provinsi Aceh (91,99)
7. Provinsi Kalimantan Utara (91,23)
8. Provinsi Papua (85,69)
9. Provinsi Gorontalo (83,96)
10. Provinsi Banten (80,74)

25%

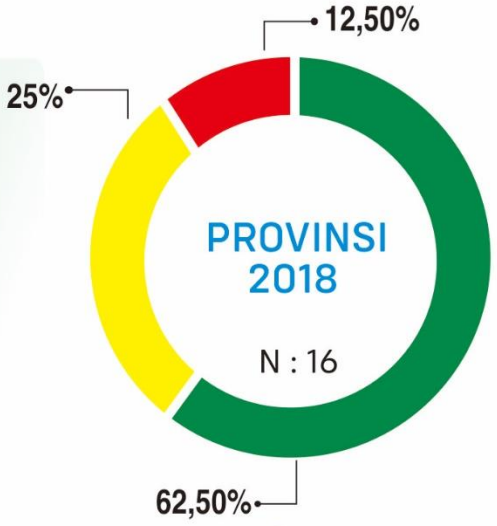
Zona Kuning

11. Provinsi Jambi (78,45)
12. Provinsi Sulawesi Tenggara (74,95)
13. Provinsi Kalimantan Barat (67,99)
14. Provinsi Maluku (51,49)

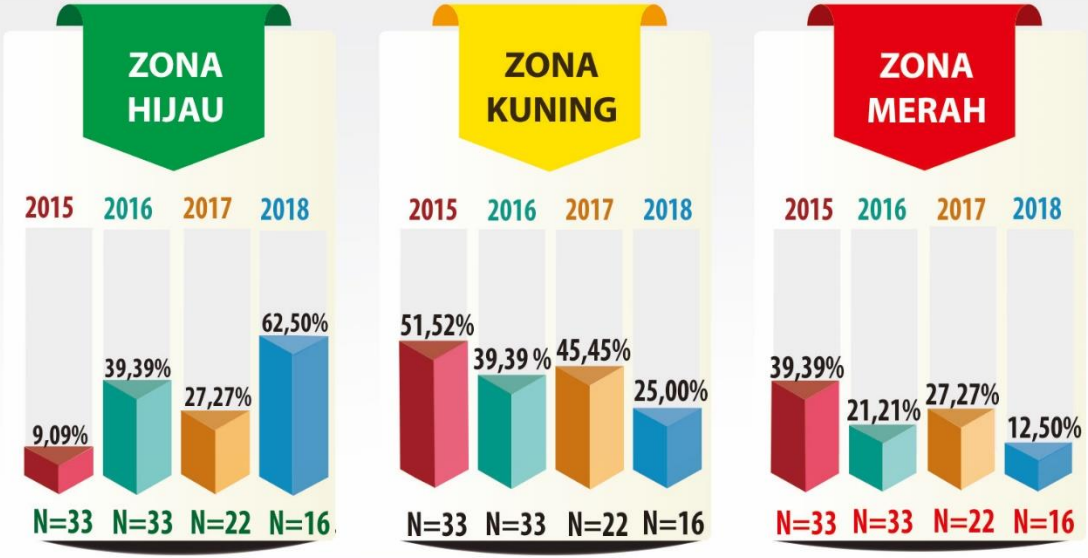
12.50%

Zona Merah

15. Provinsi Papua Barat (39,25)
16. Provinsi Sulawesi Barat (33,60)



Zonasi Tahun 2015-2018



Indikator yang paling banyak disediakan

Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	99,75%

Indikator yang paling banyak tidak disediakan

Ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan	65,88%

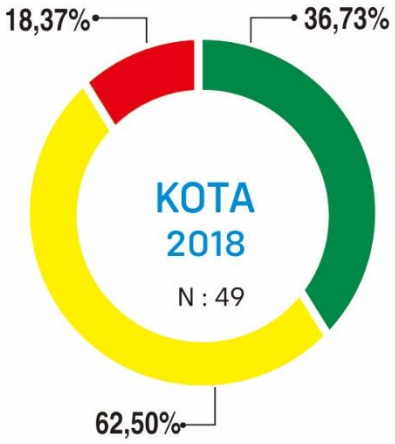
10 | Zonasi Kepatuhan Tingkat Kota

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

KOTA

Zona Hijau (62.50%)

1. Kota Ambon (97,16)
2. Kota Batam (93,82)
3. Kota Sawahlunto (93,67)
4. Kota Batu (93,18)
5. Kota Salatiga (92,27)
6. Kota Banjarbaru (92,09)
7. Kota Jayapura (91,56)
8. Kota Langsa (89,56)
9. Kota Probolinggo (88,45)
10. Kota Surakarta (87,45)
11. Kota Tanjung Pinang (87,39)
12. Kota Bogor (86,49)
13. Kota Tidore Kepulauan (86,47)
14. Kota Bukittinggi (85,65)
15. Kota Tarakan (84,78)
16. Kota Pariaman (84,20)
17. Kota Cilegon (82,46)
18. Kota Solok (81,60)



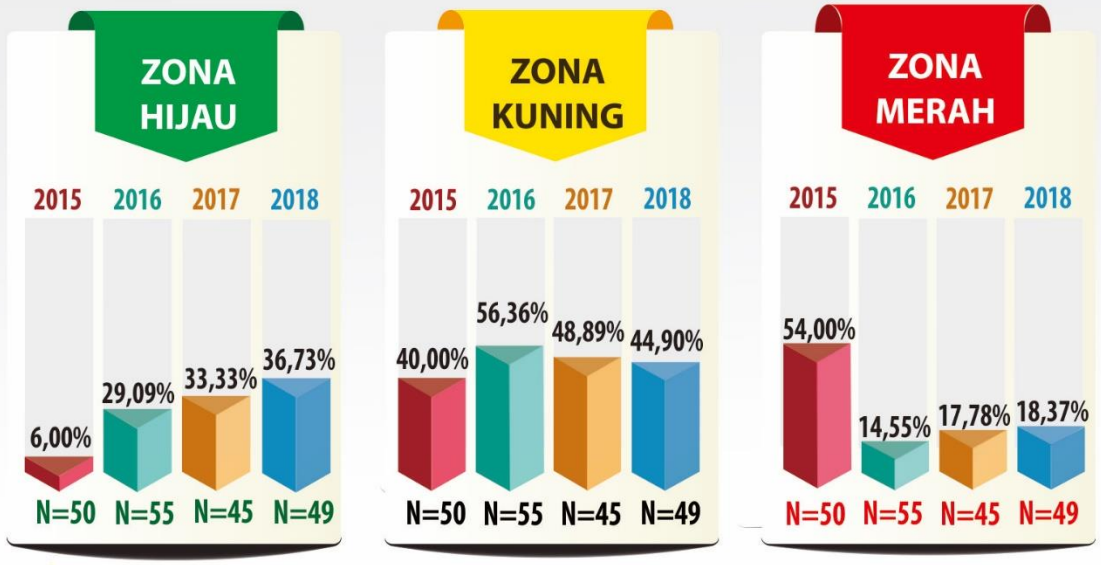
Zona Kuning (36.73%)

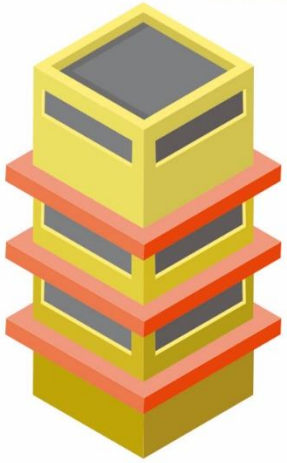
19. Kota Lhokseumawe (79,81)
20. Kota Sabang (78,00)
21. Kota Makassar (77,28)
22. Kota Binjai (75,77)
23. Kota Tangerang (75,30)
24. Kota Bontang (75,06)
25. Kota Kotamobago (74,37)
26. Kota Tangerang Selatan (74,34)
27. Kota Samarinda (73,64)
28. Kota Malang (73,08)
29. Kota Gorontalo (72,13)
30. Kota Ternate (71,70)
31. Kota Serang (70,71)
32. Kota Bitung (68,65)
33. Kota Palu (67,26)
34. Kota Tomohon (67,17)
35. Kota Kendari (64,97)
36. Kota Pemantang Siantar (58,39)
37. Kota Prabumulih (58,08)
38. Kota Palangka Raya (57,34)
39. Kota Cimahi (53,73)
40. Kota Cirebon (50,96)

Zona Merah (18.37%)

41. Kota Kupang (49,12)
42. Kota Tebing Tinggi (48,98)
43. Kota Bau Bau (48,28)
44. Kota Pagar Alam (48,15)
45. Kota Tasikmalaya (41,70)
46. Kota Banjar (37,17)
47. Kota Padang Sidimpuan (16,66)
48. Kota Tanjung Balai (10,12)
49. Kota Sorong (6,94)

Zonasi Tahun 2015-2018





Indikator yang paling banyak disediakan

Ketersediaan ruang tunggu	96,67%

Indikator yang paling banyak tidak disediakan

Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	67,22%

11 | Zonasi Kepatuhan Tingkat Kabupaten (Hijau)

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

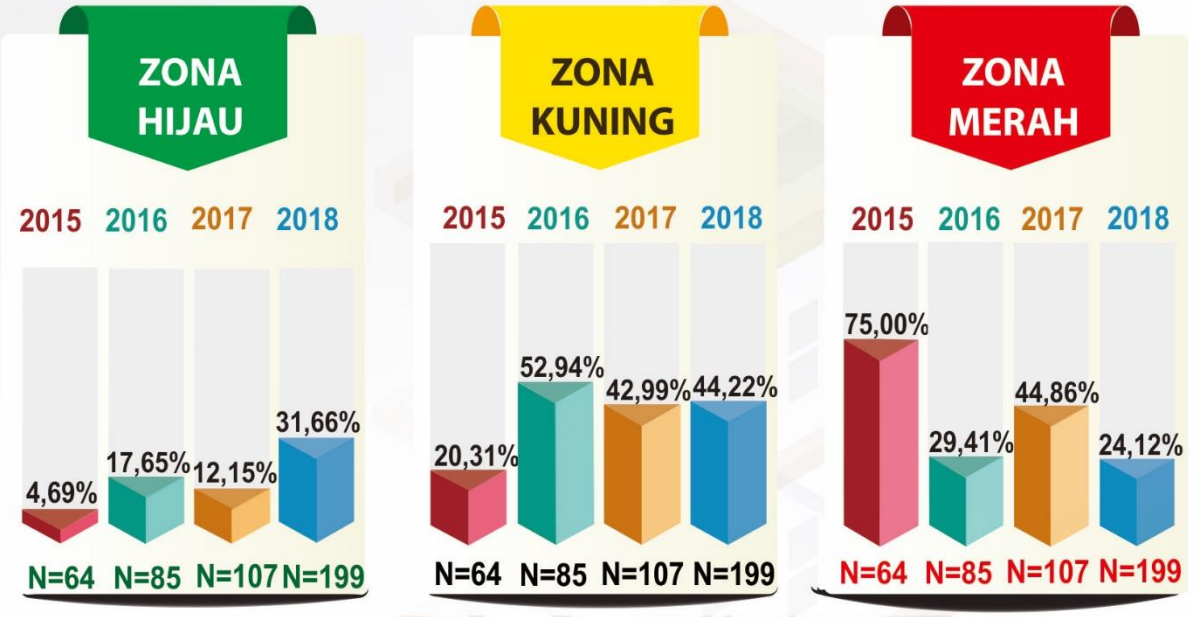
KABUPATEN

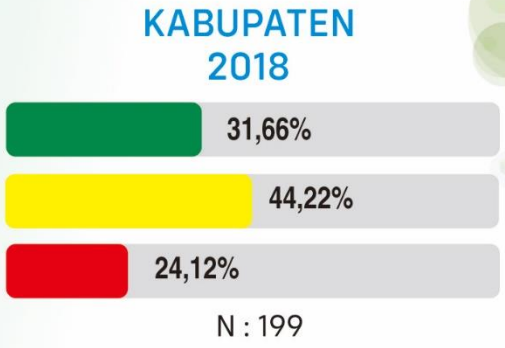
31.66%

Zona Hijau

1. Kabupaten Ciamis (99,96)
2. Kabupaten Pemalang (99,70)
3. Kabupaten Kediri (99,49)
4. Kabupaten Banyumas (99,23)
5. Kabupaten Banggai (99,14)
6. Kabupaten Pasaman Barat (98,88)
7. Kabupaten Kuantan Singingi (98,73)
8. Kabupaten Kudus(97,89)
9. Kabupaten Tulungagung (97,11)
10. Kabupaten Langkat (96,68)
11. Kabupaten Gunungkidul (96,44)
12. Kabupaten Aceh Barat (95,95)
13. Kabupaten Batang (94,05)
14. Kabupaten Lombok Utara (93,87)
15. Kabupaten Lebong (93,78)
16. Kabupaten Batang Hari (93,71)
17. Kabupaten Bangka Selatan (93,43)
18. Kabupaten Pesisir Selatan (93,09)
19. Kabupaten Bungo (92,86)
20. Kabupaten Aceh Besar (92,82)
21. Kabupaten Hulu Sungai Selatan (92,53)
22. Kabupaten Kotabaru (92,51)
23. Kabupaten Klungkung (92,51)
24. Kabupaten Kulon Progo (91,58)
25. Kabupaten Pringsewu (91,48)
26. Kabupaten Padang Pariaman (90,61)
27. Kabupaten Majalengka (89,94)
28. Kabupaten Serdang Bedagai (89,59)
29. Kabupaten Sanggau (89,55)
30. Kabupaten Mukomuko (89,25)
31. Kabupaten Demak (89,16)
32. Kabupaten Sambas (88,91)
33. Kabupaten Pesawaran (88,55)
34. Kabupaten Buleleng (88,35)
35. Kabupaten Bojonegoro (88,20)
36. Kabupaten Bener Meriah (87,94)
37. Kabupaten Gunung Mas (87,14)
38. Kabupaten Lampung Selatan (86,92)
39. Kabupaten Pelalawan (86,89)
40. Kabupaten Pohuwato (85,25)
41. Kabupaten Banjar (85,16)
42. Kabupaten Tegal (84,86)
43. Kabupaten Temanggung (84,45)
44. Kabupaten Boyolali (84,25)
45. Kabupaten Ogan Komering Ilir (84,14)
46. Kabupaten Sinjai (84,12)
47. Kabupaten Bantul (84,09)
48. Kabupaten Sleman (83,99)
49. Kabupaten Jembrana (83,97)
50. Kabupaten Hulu Sungai Tengah (83,96)
51. Kabupaten Berau (83,69)
52. Kabupaten Indragiri Hilir (83,15)
53. Kabupaten Pasaman (82,87)
54. Kabupaten Seruyan (82,79)
55. Kabupaten Bangli (82,63)
56. Kabupaten Indragiri Hulu (82,34)
57. Kabupaten Sijunjung (82,29)
58. Kabupaten Sragen (82,05)
59. Kabupaten Bulungan (81,92)
60. Kabupaten Kotawaringin Timur (81,43)
61. Kabupaten Bone Bolango (81,42)
62. Kabupaten Semarang (81,41)
63. Kabupaten Aceh Barat Daya (80,44)

Zonasi Tahun 2015-2018





Indikator yang paling banyak disediakan

Ketersediaan loket/meja pelayanan 97,37%

Indikator yang paling banyak tidak disediakan

Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus 73,99%

12 | Zonasi Kepatuhan Tingkat Kabupaten (Kuning & Merah)

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

KABUPATEN

42.22%

Zona Kuning

64. Kabupaten Tojo Una Una (79,92)
65. Kabupaten Lampung Timur (79,73)
66. Kabupaten Bogor (78,75)
67. Kabupaten Kebumen (78,15)
68. Kabupaten Sekadau (78,12)
69. Kabupaten Kerinci (78,04)
70. Kabupaten Penajam Paser Utara (76,37)
71. Kabupaten Sukamara (75,93)
72. Kabupaten Musi Banyuasin (75,62)
73. Kabupaten Tabalong (75,07)
74. Kabupaten Belitung (74,79)
75. Kabupaten Bandung Barat (74,46)
76. Kabupaten Sigi (74,20)
77. Kabupaten Kotawaringin Barat (74,05)
78. Kabupaten Sumenep (73,89)
79. Kabupaten Barito Kuala (73,82)
80. Kabupaten Karimun (73,77)
81. Kabupaten Murung Raya (73,52)
82. Kabupaten Gorontalo (73,17)
83. Kabupaten Nunukan (73,03)
84. Kabupaten Maluku Tengah (72,95)
85. Kabupaten Bulukumba (71,61)
86. Kabupaten Lumajang (71,49)
87. Kabupaten Bengkalis (71,19)
88. Kabupaten Tanjung Jabung Timur (70,83)
89. Kabupaten Tuban (70,76)
90. Kabupaten Kampar (70,45)
91. Kabupaten Paser (70,44)
92. Kabupaten Barito Utara (69,59)
93. Kabupaten Kolaka Utara (69,56)
94. Kabupaten Luwu Utara (69,29)
95. Kabupaten Tangerang (69,14)
96. Kabupaten Tapin (68,46)
97. Kabupaten Minahasa Tenggara (68,45)
98. Kabupaten Bengkulu Tengah (68,16)
99. Kabupaten Tabanan (68,15)
100. Kabupaten Muna (68,05)
101. Kabupaten Lahat (67,38)
102. Kabupaten Bone (66,52)
103. Kabupaten Bintan (65,63)
104. Kabupaten Mempawah (65,61)
105. Kabupaten Karanganyar (65,26)
106. Kabupaten Majene (64,71)
107. Kabupaten Barito Selatan (64,39)
108. Kabupaten Madiun (64,27)
109. Kabupaten Bangka Barat (64,13)
110. Kabupaten Bireuen (63,84)
111. Kabupaten Timor Tengah Utara (63,58)
112. Kabupaten Buru (63,57)
113. Kabupaten Lombok Tengah (63,49)
114. Kabupaten Pulang Pisau (63,49)
115. Kabupaten Malinau (63,46)
116. Kabupaten Toba Samosir (63,14)
117. Kabupaten Tanjung Jabung Barat (62,48)
118. Kabupaten Pamekasan (61,92)
119. Kabupaten Mamuju (61,54)
120. Kabupaten Kendal (60,87)
121. Kabupaten Dompu (60,41)
122. Kabupaten Mamuju Utara (60,24)
123. Kabupaten Bengkulu Selatan (60,11)
124. Kabupaten Halmahera Utara (59,90)
125. Kabupaten Soppeng (59,84)
126. Kabupaten Gowa (59,54)
127. Kabupaten Lombok Timur (58,22)
128. Kabupaten Sumbawa Barat (57,69)
129. Kabupaten Sarolangun (57,65)
130. Kabupaten Tana Tidung (57,56)
131. Kabupaten Jember (57,42)
132. Kabupaten Bolaang Mongondow (57,09)
133. Kabupaten Bima (56,97)
134. Kabupaten Hulu Sungai Utara (56,45)
135. Kabupaten Ponorogo (55,30)
136. Kabupaten Konawe (55,01)
137. Kabupaten Wonosobo (54,88)
138. Kabupaten Rejang Lebong (54,42)
139. Kabupaten Donggala (54,12)
140. Kabupaten Pakpak Bharat (54,03)
141. Kabupaten Bandung (53,95)
142. Kabupaten Landak (53,55)
143. Kabupaten Ogan Komering Ulu (53,44)
144. Kabupaten Jayapura (52,94)
145. Kabupaten Boalemo (52,60)
146. Kabupaten Klaten (52,34)
147. Kabupaten Banyuwangi (52,34)
148. Kabupaten Maluku Tenggara (52,21)
149. Kabupaten Barru (52,05)
150. Kabupaten Mamasa (51,79)
151. Kabupaten Manokwari (50,15)

24.12%

Zona Merah

152. Kabupaten Manggarai Barat (49,88)
153. Kabupaten Alor (48,94)
154. Kabupaten Lamandau (48,45)
155. Kabupaten Bekasi (47,75)
156. Kabupaten Lampung Tengah (47,45)
157. Kabupaten Flores Timur (47,18)
158. Kabupaten Belu (45,90)
159. Kabupaten Jombang (45,71)
160. Kabupaten Purwakarta (45,54)
161. Kabupaten Gorontalo Utara (44,93)
162. Kabupaten Lombok Barat (44,68)
163. Kabupaten Muara Enim (44,17)
164. Kabupaten Takalar (42,42)
165. Kabupaten Way Kanan (42,29)
166. Kabupaten Sintang (42,07)
167. Kabupaten Subang (41,81)
168. Kabupaten Sumba Timur (41,62)
169. Kabupaten Bombana (41,47)
170. Kabupaten Kutai Timur (40,59)
171. Kabupaten Konawe Selatan (39,94)
172. Kabupaten Bengkayang (39,25)
173. Kabupaten Kepahiang (38,99)
174. Kabupaten Karo (36,97)
175. Kabupaten Minahasa Selatan (36,36)
176. Kabupaten Sikka (36,00)
177. Kabupaten Labuhanbatu (35,64)
178. Kabupaten Parigi Moutong (33,12)
179. Kabupaten Jayawijaya (32,92)
180. Kabupaten Kepulauan Yapen (31,83)
181. Kabupaten Kupang (30,00)
182. Kabupaten Tulang Bawang Barat (29,98)
183. Kabupaten Melawi (29,74)
184. Kabupaten Fak Fak (29,09)
185. Kabupaten Keerom (28,85)
186. Kabupaten Katingan (28,19)
187. Kabupaten Kolaka (26,61)
188. Kabupaten Lampung Utara (26,18)
189. Kabupaten Barito Timur (25,22)
190. Kabupaten Mojokerto (25,17)
191. Kabupaten Biak Numfor (24,46)
192. Kabupaten Tulang Bawang (22,23)
193. Kabupaten Merauke (19,82)
194. Kabupaten Halmahera Tengah (17,40)
195. Kabupaten Halmahera Selatan (15,37)
196. Kabupaten Nias Selatan (14,66)
197. Kabupaten Sumba Barat Daya (13,50)
198. Kabupaten Simalungun (11,62)
199. Kabupaten Seram Bagian Barat (5,07)

Terima Kasih