



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Laporan Hasil Penelitian KEPATUHAN KEMENTERIAN DALAM PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK



BIDANG PENCEGAHAN

2013

Empat tahun sudah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diberlakukan, tetapi implementasinya sampai saat ini belum dilaksanakan dengan maksimal oleh Pemerintah, padahal sesuai dengan Pasal 59 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut menyatakan bahwa : “Pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku, semua peraturan atau ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini paling lambat 2 (dua) tahun”. Hal ini mengakibatkan pelayanan publik di Indonesia masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Permasalahan-permasalahan yang sering muncul dalam bidang pelayanan publik di Indonesia seperti kurang *responsif, kurang informatif, kurang aksesibel, kurang transparan, terlalu birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat serta masalah in-efisien* ditenggarai sebagai akibat dari belum adanya transparansi serta kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Jika pelayanan sudah diselenggarakan dengan mengikuti suatu standar yang jelas mengenai biaya, waktu, prosedur dan persyaratan administratifnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentulah masyarakat akan dapat menikmati pelayanan publik yang berkualitas.

Untuk itu, Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ anggaran pendapatan dan belanja daerah. (Pasal 1 butir 1 UU 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia & Pasal 1 butir 13 UU No. 25 tahun 2009) berinisiatif melakukan penelitian dalam rangka melihat sejauh mana kepatuhan Unit Layanan Publik khususnya yang melayani perijinan di Kementerian dalam menjalankan kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil observasi/penelitian ini diharapkan bisa menjadi *benchmarking* awal untuk melihat kepatuhan Unit Layanan Publik di Indonesia dalam menjalankan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta sebagai masukan bagi Unit Layanan Publik terkait agar bisa memperbaiki layanan publiknya sehingga ke depan pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat selama ini.

Jakarta, Juni 2013

Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Danang Girindrawardana

Bab I. Pendahuluan

1.1	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2	Rumusan Masalah	4
1.3	Tujuan Penelitian.....	4
1.4	Manfaat Penelitian.....	4
1.5	Batasan Penelitian	5

Bab II. Kerangka Teori

2.1	Konsep Kepatuhan	6
2.2	Kementerian	7
2.3	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.....	8
2.4	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	13

Bab III Metodologi Penelitian

3.1	Metode Penelitian	18
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	18
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	21

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1	Hasil Penelitian.....	25
	A.1. Persyaratan Pelayanan.....	26
	A.2. Jangka Waktu Penyelesaian.....	27
	A.3. Biaya/Tarif	28
	A.4. Prosedur Pelayanan.....	30
	A.5. Alur Pelayanan.....	31
	A.6. Sarana dan Prasarana.....	32
	A.7. Maklumat Pelayanan.....	33
	A.8. Sistem Informasi Pelayanan Publik.....	35
	A.9. Sumber Daya Manusia.....	36
	A.10. Unit Pengelola Pengaduan	38
	A.11. Pelayanan Khusus.....	40
	A.12. Visi, Misi dan Moto.....	42
	A.13. ISO 9001:2008.....	43
	A.14. Atribut.....	44
	A.15. Sistem Pelayanan Terpadu.....	45
4.2	Pembagian Zona Kementerian.....	47

Bab V Penutup

5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran.....	51
5.3	Tindak Lanjut.....	52

Daftar Pustaka

Lampiran

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

TIM PENELITIAN

Bidang Pencegahan

Sub-Bidang Pengembangan Kapasitas Pelayanan Publik, Penelitian dan Pengembangan :

Awidya Mahadewi

Chasidin

M. Arief Wibowo

Surveyor :

Aat Sugihartati

Ade Irzal

Andi

Ani Samudra Wulan

Arya Banga

Asep Wijaya

Ibnu Firdaus Zayyad

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Cita-cita luhur suatu bangsa adalah menjadi bagian dari negara kesejahteraan (*welfare state*), artinya negara ini memiliki tanggung jawab terhadap terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan dasar masyarakatnya. Salah satu ciri sebagai negara kesejahteraan yaitu negara tersebut mampu menciptakan publik yang berkualitas dan tidak diskriminatif. Begitu juga dengan negara Indonesia, semua komponen terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Berbagai usaha telah dilakukan guna perbaikan pelayanan publik melalui reformasi pelayanan publik, baik dalam pengembangan kelembagaannya maupun perubahan-perubahan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik, tetapi langkah-langkah tersebut belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat dengan ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, korup dan sebagainya. Kondisi ini semua tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, belum dipenuhinya standarisasi pelayanan dan rendahnya partisipasi masyarakat. Beberapa survey yang dilakukan oleh beberapa lembaga juga menunjukkan rapor yang buruk pelayanan publik di Indonesia. Tim Penilai Kinerja Pelayanan Publik menyatakan hasil survei tahun 2011 yang dilakukan oleh World Bank terhadap 183 negara, Indonesia menempati urutan ke 129 dalam hal pelayanan publik. Indonesia masih kalah dengan India, Vietnam bahkan Malaysia sudah menempati urutan 61 dan Thailand berada di urutan ke 70.

Sementara itu, Publikasi *World Bank Doing Business 2013* yang dilansir oleh International Finance Corporation (IFC), sebuah unit investasi World Bank menempatkan Indonesia pada peringkat ke-128, atau membaik 2 peringkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, terkait dengan kemudahan memulai usaha (prosedur, waktu, biaya, dan pembayaran kebutuhan modal nominal). Posisi Indonesia dalam daftar tersebut diapit oleh Ethiopia dan Bangladesh. Kemudian Transparency International Indonesia (TII) meluncurkan *Corruption Perception Index* (CPI) atau indeks persepsi korupsi 2012 yang disurvei oleh TI. Hasilnya cukup mengecewangkan. Indonesia masih menjadi negara korup dengan korupsi yang semakin parah. Survey CPI tahun 2012 ini dilakukan terhadap 174 negara di dunia. Indonesia memiliki skor CPI 32 dengan peringkat 118. Artinya, dengan skor 32 itu Indonesia belum dapat ke luar dari situasi korupsi yang sudah mengakar. Survei CPI dilakukan pada pelayanan publik, administrasi publik, dan pemerintahan dengan melibatkan kalangan usahawan untuk menilai dengan 13 ukuran.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemerintah sebagai pembuat kebijakan sekaligus penyelenggara pelayanan publik belum mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun ketentuan tentang pelayanan publik telah diundangkan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Pelayanan Publik lahir dari dasar pemikiran bahwa *pertama*, negara berkewajiban melayani setiap negara dan penduduk untuk pemenuhan kebutuhan dan hak dasarnya sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar 1945. *Kedua*, perlu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. *Ketiga*, perlu ketegasan antara hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan maksud dan tujuan dari undang-undang ini adalah untuk memberi kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara, membuat batas yang jelas antara hak,

kewajiban, wewenang, larangan. Serta menciptakan sistem pelayanan publik yang layak dan terciptanya perlindungan masyarakat.

Undang-Undang Pelayanan Publik merupakan acuan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian sebagai perangkat pemerintah yang membidangi urusan tertentu dalam menjalankan tugasnya melaksanakan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah.

Selain itu, sejalan dengan Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (Stranas PPK) jangka menengah 2012 – 2014 yang dicanangkan oleh Presiden melalui Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012, bahwa setiap kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah diantaranya wajib melaksanakan :

1. Sistem pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dengan fokus pada:
 - Kementerian/ Lembaga dan Pemda di seluruh provinsi dengan fokus pemberian perizinan;
 - Integrasi mekanisme penanganan keluhan/pengaduan;
 - Membuka akses antar lembaga untuk menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat; dan
2. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, keterbukaan dalam penunjukan pejabat publik, dan penyelarasan Undang-Undang tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
3. Pengembangan sistem dan pengelolaan pengaduan internal dan eksternal

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini ingin melihat sejauh mana kepatuhan Kementerian dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepatuhan Kementerian dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepatuhan Kementerian terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Teridentifikasinya tingkat kepatuhan Kementerian terhadap pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Teridentifikasinya hal-hal apa saja yang masih perlu ditingkatkan oleh Kementerian dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Kementerian.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kepatuhan Kementerian dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kementerian bersangkutan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Bagi Ombudsman RI

Hasil Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang kepatuhan Kementerian dalam penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik sebagai dasar pelaksanaan koordinasi antara Ombudsman RI dengan

Kementerian dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

1.5 Batasan Penelitian

1. Penelitian ini mengambil sampel pada kementerian yang menyelenggarakan pelayanan publik langsung kepada kelompok masyarakat/perorangan/instansi khususnya terkait penyelenggaraan perizinan di tingkat kementerian.
2. Wilayah Penelitian ini hanya dilakukan di Unit Layanan Publik yang langsung berada dibawah Kementerian (Tingkat Eselon I dan/ atau II) yang berada di Jakarta.

BAB II KERANGKA TEORI

2.1 Konsep Kepatuhan

Seperti apa yang sering dikatakan oleh banyak orang bahwa kesadaran hukum merupakan salah satu faktor penentu dari kepatuhan hukum, sehingga dalam membicarakan mengenai kepatuhan hukum harus dimulai terlebih dahulu dari masalah kesadaran hukum.

Soerjono Soekanto (1982:152) berpendapat bahwa kesadaran hukum merupakan nilai-nilai yang terdapat di dalam diri manusia tentang hukum yang ada atau tentang hukum yang diharapkan ada. Jadi pada dasarnya setiap manusia mempunyai rasa keadilan, dan asas kesadaran hukum ada di dalam diri setiap manusia.

Ada pendapat yang menyatakan bahwa kesadaran hukum yang tinggi menyebabkan warga masyarakat mematuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku. Sebaliknya apabila kesadaran hukum sangat rendah maka derajat kepatuhan terhadap hukum juga rendah (Soekanto, 1982:216). Indikator-indikator kesadaran hukum menurut B. Kutschinsky adalah :

1. Pengetahuan tentang peraturan-peraturan hukum (*law awareness*);
2. Pengetahuan tentang isi peraturan-peraturan hukum (*law acquaintance*);
3. Sikap terhadap peraturan-peraturan hukum (*legal attitude*);
4. Pola-pola perilaku hukum (*law behavior*).

Indikator tersebut di atas menunjukkan pada tingkat kesadaran hukum tertentu mulai dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi

Apabila indikator-indikator kesadaran hukum, yaitu pengetahuan tentang hukum, pengetahuan tentang isi hukum, sikap terhadap hukum serta pola perilaku hukum dihubungkan dengan kepatuhan hukum, maka akan diperoleh pengertian sebagai berikut:

1. Pengetahuan tentang peraturan hukum tidak mempengaruhi kepatuhan terhadap peraturan;
2. Pengetahuan tentang isi peraturan hukum sangat mempengaruhi sikap terhadap suatu peraturan, akan tetapi sukar untuk menetapkan secara pasti derajat kepatuhan macam apakah yang dicapai dengan pengetahuan tersebut;
3. Sikap terhadap peraturan cenderung mempengaruhi taraf kepatuhan hukum;
4. Pola perilaku hukum sangat mempengaruhi kepatuhan hukum, yang mana perilaku yang sesuai dengan hukum merupakan salah satu ciri atau kriteria akan adanya kepatuhan atau ketaatan hukum yang cukup tinggi.

Dengan demikian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator perilaku hukum merupakan petunjuk akan adanya taraf kepatuhan hukum yang tinggi, derajat mana dapat memperlihatkan tinggi rendahnya kesadaran hukum.

2.2 Kementريان

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik.

Definisi Penyelenggara Negara menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme adalah Pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif, atau yudikatif, dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lebih lanjut Undang-Undang ini menjelaskan bahwa Penyelenggara Negara meliputi :

1. Pejabat Negara pada Lembaga Tertinggi Negara;
2. Pejabat Negara pada Lembaga Tinggi Negara;
3. Menteri;
4. Gubernur;
5. Hakim;
6. Pejabat negara yang lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
7. Pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Menteri sebagai pemimpin tertinggi dari lembaga yang dinamakan Kementerian juga merupakan penyelenggara Negara yang termasuk dalam penyelenggara pelayanan publik, yang berarti wajib untuk mematuhi UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2.3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lahir atas dasar kewajiban Negara untuk melayani setiap warga negaranya dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD 1945 juga untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan tujuan diundangkannya peraturan tentang pelayanan publik ini adalah : adanya hubungan batasan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; adanya sistem penyelenggaraan publik yang layak yang sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan

pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan adanya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bahwa dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, yang terdiri atas:

1. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Komponen standar pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi : dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan ini, penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

2. Maklumat Pelayanan

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

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

Penyusunan dan pelaksanaan maklumat pelayanan harus dipenuhi selambat-lambatnya 2 (dua) tahun sejak Undang-Undang ini berlaku (Pasal 46).

3. Sistem Informasi Pelayanan Publik

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

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

4. Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan penggantian sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik dan melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

5. Pelayanan Khusus

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan diberikan tanpa tambahan biaya.

6. Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Penentuan biaya/tarif pelayanan publik

ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

7. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sesuai paradigma umum yang berlaku di masyarakat yang diantaranya : adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepastian dan tidak menyimpang dari prosedur.

8. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung pelaksana pelayanan publik dan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh masyarakat (berupa laporan/ pengaduan masyarakat), oleh Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik (Ombudsman RI), dan oleh DPR, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota.

9. Pengelolaan Pengaduan

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

Juga penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima layanan, rekomendasi Ombudsman RI, DPR, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu, serta berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut.

Penyelenggara pelayanan publik juga berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

10. Penilaian Kinerja

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu yang dilaksanakan di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, dan/atau Kecamatan yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum

kepada masyarakat, mendekati pelayanan kepada masyarakat, mempendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu dan/atau sistem pelayanan terpadu satu atap.

Bahkan pada pasal 15 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal.

2.4 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel

Definisi operasional merupakan definisi penelitian terhadap suatu istilah yang memberikan deskripsi tentang metode riset dengan menyebutkan tindakan penting yang akan digunakan dalam penelitian. Definisi operasional yang dijabarkan sesuai dengan variabel terkait dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini memuat 1 (satu) variabel, yaitu kepatuhan. Selanjutnya variabel kepatuhan ini digunakan untuk menilai Kementerian dengan cara membandingkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang meliputi ketentuan mengenai sistem pelayanan terpadu, standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, dan pelayanan khusus tentang pelayanan publik dengan kenyataan yang ada. Sehingga jabaran definisi operasional penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Kepatuhan (variabel kualitatif dan independen)
 - a. Definisi Operasional

- Kepatuhan adalah perilaku yang sesuai dengan hukum yang berlaku. Dalam hal ini adalah perilaku Kementerian untuk melaksanakan ketentuan terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Cara Ukur
Dengan mengobservasi perilaku Kementerian secara langsung, wawancara, dan menganalisa hasil kuesioner yang diisi observer.
 - c. Alat Ukur
Observasi, wawancara, dan kuesioner
 - d. Hasil Ukur menggunakan *traffic light system*, yaitu :
 - Tinggi (Zona Hijau) : Memenuhi 81 – 100 % kewajiban sesuai dengan aturan Undang-Undang Pelayanan Publik)
 - Sedang (Zona Kuning) : Memenuhi 51 – 80% kewajiban sesuai dengan aturan Undang-Undang Pelayanan Publik)
 - Rendah (Zona Merah) : Memenuhi 0 – 50% kewajiban sesuai dengan aturan Undang-Undang Pelayanan Publik)
 - e. Skala Ukur
Ordinal
2. Standar Pelayanan (Variabel kualitatif dan independen)
- a. Definisi Operasional
Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan meliputi persyaratan pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, prosedur pelayanan, alur pelayanan dan ketersediaan sarana dan prasarana (ruang tunggu, pendingin ruangan/AC, tempat duduk, ketersediaan informasi pelayanan publik, sarana antrian/tiket dan toilet/wc)
 - b. Cara Ukur
Dengan melihat hasil kuesioner pada variabel standar pelayanan
 - c. Alat Ukur
Observasi dan kuesioner
 - d. Hasil Ukur
Dipajang/diumumkan dan Tidak dipajang/diumumkan
 - e. Skala Ukur
Ordinal
3. Maklumat Pelayanan (variabel kuantitatif dan independen)
- a. Definisi Operasional
Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat di dalam standar pelayanan
 - b. Cara Ukur
Dengan melihat hasil kuesioner pada variabel maklumat pelayanan
 - c. Alat Ukur

- Observasi dan kuesioner
 - d. Hasil Ukur
Dipajang/diumumkan dan tidak dipajang/diumumkan
 - e. Skala Ukur
Ordinal
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik (variabel kuantitatif dan independen)
- a. Definsi Operasional
Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
 - b. Cara Ukur
Dengan melihat hasil kuesioner pada variabel Sistem Informasi Pelayanan Publik
 - c. Alat Ukur
Observasi dan kuesioner
 - d. Hasil Ukur
Ada dan tidak ada
 - e. Skala Ukur
Ordinal
5. Sumber Daya Manusia (variabel kualitatif dan independen)
- a. Definisi Opresional
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
 - b. Cara Ukur
Dengan melihat hasil kuesioner pada variabel sumber daya manusia
 - c. Alat Ukur
Observasi dan kuesioner
 - d. Hasil Ukur
Baik, cukup dan kurang
 - e. Skala Ukur
Ordinal
6. Unit Pengaduan (variabel kualitatif dan independen)
- a. Definisi Operasional
Unit yang bertugas menangani pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan. Unit terdiri dari kotak saran/pengaduan, pejabat pengelola pengaduan, loket pengaduan/ruangan pengaduan, informasi nomor telepon pengaduan, informasi email pengaduan, informasi prosedur pengaduan dan informasi pengelolaan pengaduan.
 - b. Cara Ukur

- Dengan melihat hasil kuesioner pada variabel Pengelolaan Pengaduan
- c. Alat Ukur
Observasi dan kuesioner
 - d. Hasil Ukur
Ada dan tidak ada
 - e. Skala Ukur
Ordinal
- 13 Sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (variabel kuantitatif dan independen)
- a. Definisi Operasional
Sarana bagi pengguna layanan dengan karakteristik khusus yang berbeda dengan pengguna pada umumnya antara lain: tunanetra, tunarungu, tunagrahita, tunadaksa, tunalaras, wanita menyusui, ibu hamil, dan manula.
 - b. Cara Ukur
Dengan melihat hasil kuesioner pada variabel pelayanan khusus
 - c. Alat Ukur
Observasi dan kuesioner
 - d. Hasil Ukur
Ada dan tidak ada
 - e. Skala Ukur
Ordinal
- 14 Visi, Misi dan Motto (variabel kualitatif dan independen)
- a. Definisi Operasional
Visi adalah pernyataan tentang pandangan jauh tentang organisasi yang hendak dicapai dan misi adalah pernyataan langkah-langkah untuk mencapainya. Sedangkan motto adalah pernyataan mengenai semboyan yang merupakan cerminan jiwa, semangat dan tekad yang menjadi dasar langkah dan gerak segenap aparatur pelayanan
 - b. Cara Ukur
Dengan melihat hasil kuesioner pada variabel visi, misi dan motto
 - c. Alat Ukur
Observasi dan kuesioner
 - d. Hasil Ukur
Dipajang/diumumkan dan tidak dipajang/diumumkan
 - e. Skala Ukur
Ordinal
- 15 Sertifikat ISO 9000:2008 (variabel kualitatif dan independen)
- a. Definisi Operasional
Standar yang menyatakan standar kualitas mutu dari pelayanan
 - b. Cara Ukur
Dengan melihat hasil kuesioner pada variabel sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Alat Ukur
Observasi dan kuesioner

- d. Hasil Ukur
Dipajang/diumumkan dan tidak dipajang/diumumkan
- e. Skala Ukur
Ordinal
- 16 Atribut (variabel kualitatif dan independen)
- a. Definisi Operasional
Properti atau karakteristik yang dimiliki oleh suatu entitas, meliputi pakaian seragam dan identitas petugas.
- b. Cara Ukur
Dengan melihat hasil kuesioner pada variabel Pakaian dan ID Card
- c. Alat Ukur
Observasi dan kuesioner
- d. Hasil Ukur
Memakai dan Tidak memakai
- e. Skala Ukur
Ordinal
- 17 Sistem Pelayanan Terpadu (variabel kuantitatif dan independen)
- a. Definisi Operasional
Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan
- b. Cara Ukur : Dengan melihat hasil kuesioner pada variabel sistem pelayanan terpadu
- c. Alat Ukur
Observasi dan kuesioner
- d. Hasil Ukur :
- Terpadu : Tingkat Kementerian, Tingkat Direktorat Jenderal (Eselon I), Tingkat Direktorat/Eselon II dan/atau III)
 - Tidak terpadu
- e. Skala Ukur :
Ordinal

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey yakni penelitian yang dilakukan pada populasi, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data sehingga diperoleh generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Dari tingkat eksplanasinya penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode evaluasi. Pengertian metode penelitian deskriptif menurut Sugiono (2006:11) adalah "Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel dengan variabel yang lain". Sedangkan Irawan (2004:49) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah "Penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan suatu hal seperti apa adanya". Metode evaluasi digunakan peneliti untuk menilai sesuatu dengan membandingkan suatu kegiatan atau produk dengan standar yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif yaitu dengan mengutamakan keterangan melalui angka-angka sehingga gejala-gejala penelitian diukur dengan menggunakan skala-skala.

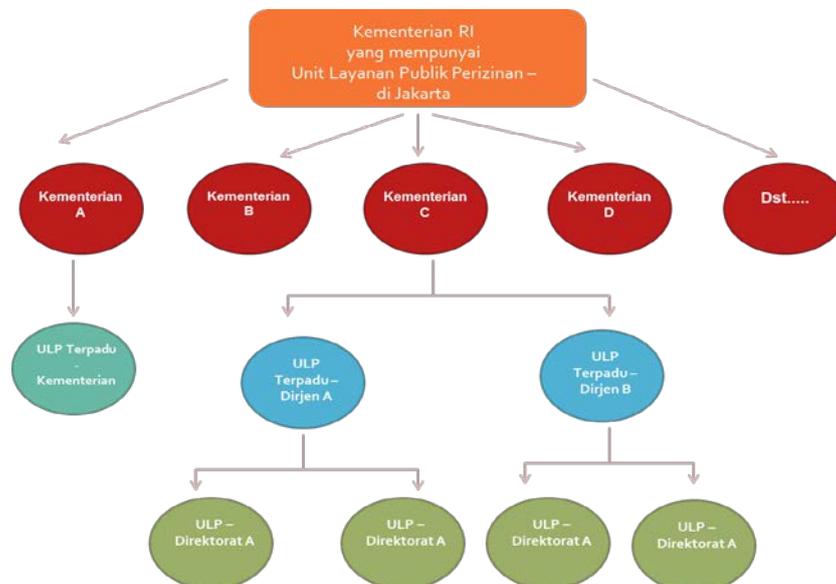
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan subjek penelitian yang terkait dengan objek yang diteliti. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti, sampel diperlukan karena jumlah populasi yang terlalu besar atau karena memang tidak perlu, sedangkan sampel yang baik adalah yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi. Dalam bahasa pengukuran, artinya sampel harus valid, yaitu bisa

mengukur sesuatu yang seharusnya diukur (Hasan Mustafa, 2000). Pada penelitian ini populasinya adalah pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Kementerian Negara Republik Indonesia di Jakarta. Adapun sampel yang diambil untuk menjadi subjek penelitian adalah pelayanan perizinan pada 18 (delapan belas) Kementerian yang memiliki kewenangan menyelenggarakan pelayanan perizinan.

Teknik sampling memakai teknik purposive sampling Sesuai dengan namanya, sampel diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya dalam teknik purposive sampling dibagi lagi menjadi Judgment Sampling yaitu, sampel dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa dia adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitiannya (Hasan Mustafa, 2000).

Dalam penelitian ini, peneliti mendatangi Kementerian yang menyelenggarakan pelayanan perizinan. Peneliti juga mendatangi langsung ke pengguna layanan, untuk kemudian di-inventarisir unit layanan mana saja dan dibawah unit eselon I mana yang menyelenggarakan perizinan tersebut baik unit layanan terpadu satu pintu/ satu atap maupun tidak. Jika prosesnya digambarkan akan seperti ini :



3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah DKI Jakarta, lokasi tempat di mana kementerian yang menjadi objek penelitian, yaitu :

1. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
2. Kementerian Keuangan
3. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
4. Kementerian Perindustrian
5. Kementerian Perdagangan
6. Kementerian Pertanian
7. Kementerian Kehutanan
8. Kementerian Perhubungan
9. Kementerian Kelautan dan Perikanan
10. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi
11. Kementerian Pekerjaan Umum
12. Kementerian Kesehatan
13. Kementerian Sosial
14. Kementerian Agama
15. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
16. Kementerian Komunikasi dan Informatika
17. Kementerian Riset dan Teknologi
18. Kementerian Lingkungan Hidup

Penelitian ini dimulai pada bulan Maret sampai dengan Mei 2013, dengan jadwal pelaksanaan sebagai berikut

No.	Kegiatan	Maret 2013	April 2013				Mei 2013			
		Mg 4	Mg1	Mg 2	Mg 3	Mg 4	Mg 1	Mg 2	Mg 3	Mg4
1	Perencanaan	■								
2.	Pengumpulan data		■	■	■					
3	Pengolahan data					■	■			
4	Laporan							■	■	■

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode observasi dan kuesioner. Metode observasi adalah merupakan metode pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Supardi, 2006 : 88). Observasi dilakukan menurut prosedur dan aturan tertentu sehingga dapat diulangi kembali oleh peneliti dan hasil observasi memberikan kemungkinan untuk ditafsirkan secara ilmiah.

Sedangkan kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden (Sutopo, 2006: 82). Responden mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dimana peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden (Sutopo, 2006: 87).

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pada analisis data kuantitatif, pengolahan data meliputi tahap editing dan koding, penyederhanaan data dan mengkode data.

a. Pemeriksaan Data (editing)

Langkah ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul telah lengkap, sehingga dapat dipersiapkan untuk tahap selanjutnya.

b. Koding

Koding dilakukan untuk menyederhanakan data, yaitu dengan memberi simbol angka pada setiap jawaban atau suatu cara mengklasifikasi jawaban responden menurut macamnya dengan cara menandai jawaban dengan kode tertentu. Hal ini dapat memudahkan reduksi data, analisis, penyimpanan, dan penyebaran data.

c. Penyederhanaan data

Agar data mudah dianalisis, maka jawaban dari responden harus diringkas ke dalam kategori yang jumlahnya terbatas.

d. Mengkode data

Langkah berikutnya adalah mengkode data berdasarkan buku kode yang telah disusun, alat yang digunakan adalah lembaran code (*code sheet*) untuk pengolahan menggunakan komputer.

Setelah tahap pengolahan data dilakukan, tahap selanjutnya adalah menyusun rencana analisis. Rencana analisis adalah suatu rumusan yang sudah dapat mencerminkan atau memberikan gambaran analisisnya.

Tahapan dalam menyusun rencana analisis:

1. Menentukan variabel yang hendak dianalisis.

Variabel yang hendak dianalisis pada umumnya sudah terlihat pada model hipotesis penelitian, tetapi dapat ditambah dengan variabel lain atau hubungan dengan variabel lain untuk menambah pengetahuan untuk penelitian. Hubungan antar variabel yang akan dianalisis tersebut harus mendapat dukungan teori dan logika.

2. Rekonstruksi variabel yang hendak dianalisis.

Dalam pengumpulan data, terkadang terdapat data yang tidak sesuai dengan apa yang direncanakan, sehingga peneliti harus memeriksa dan menjabarkan kembali data yang diperoleh.

3. Pengelompokan variabel ke dalam variabel baru

Pengelompokan kategori jawaban atau variabel ke dalam jawaban atau variabel yang baru dilakukan agar data penelitian menjadi sederhana dan memudahkan peneliti untuk melakukan analisis dan membuat kesimpulan.

Pada penelitian ini, menggunakan analisa tabel silang lebih dari dua variabel, yaitu tabel silang yang mengaitkan data yang terdiri dari lebih dari dua variabel (variabel terpengaruh dan kontrol) (Masri S dan Sofian Effendi, 2005). Setiap variabel akan dinilai dan dibobot untuk

kemudian mendapatkan 3 (tiga) kategorisasi dari penilaian tersebut.

Variabel Penilaian dan indikatornya tersebut adalah sebagai berikut :

No	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator	Nilai
1	Standar Pelayanan	Utama	Ketersediaan Syarat-syarat Pelayanan	100
			Ketersediaan Standar Waktu Pelayanan	100
			Ketersediaan Informasi Biaya Pelayanan	100
			Ketersediaan SOP	50
			Ketersediaan Alur Pelayanan	50
			Ketersediaan Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu • Pendingin Ruangan/ AC • Tempat duduk • Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik (Booklet, poster, layar PC, dll) • Sarana Antrian (tiket) • Toilet/WC 	50
2	Maklumat Pelayanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	100
3	Sistem Informasi Publik	Utama	Ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik secara elektronik atau non elektronik	50
4	SDM	Utama	Sikap/Perilaku Pegawai dalam melayani pengguna layanan publik	50
5	Unit Pengaduan	Utama	Pengelolaan Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai unit pengaduan khusus yang mengelola unit pengaduan? 2. Kotak Saran dan Pengaduan 3. Pejabat Pengelola Pengaduan 4. Loker Pengaduan/Ruangan Pengaduan 5. Informasi no telpon pengaduan 6. Informasi email pengaduan 7. Informasi prosedur pengaduan Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan	160
6	Pelayanan Khusus	Utama	Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus/manula, dll	40
7	Visi Misi dan Moto	Tambahan	Visi Misi dan Moto	20
8	ISO 9001:2008	Tambahan	Adopsi ISO 9001:2008	10
9	Atribut	Tambahan	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam? • Petugas penyelenggara layanan menggunakan ID card? 	20

10	Unit Pelayanan Terpadu	Utama	Unit Pelayanan Terpadu :	
			Ada, ditingkat Kementerian	100
			Ada, di Tingkat Direktorat Jenderal (Eselon I)	75
			Ada, di Tingkat Direktorat (Eselon II/III)	50
			Tidak ada unit khusus layanan terpadu	0

Berdasarkan variabel dan indikator penilaian tersebut, akan diperoleh nilai maksimal/total sebesar 1000 dan dibagi ke dalam 3 (tiga) kategorisasi berdasarkan perolehan nilai yang diperoleh oleh masing-masing kementerian tersebut, kategorisasi tersebut adalah :

1. Zona merah atau kepatuhan rendah (0-500) : Zona merah menggambarkan kepatuhan yang rendah dari penyelenggara perizinan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Zona kuning atau kepatuhan sedang (501-800): Zona kuning menggambarkan kepatuhan yang sedang terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Zona hijau atau kepatuhan tinggi (801-1000) : zona hijau menggambarkan kepatuhan yang tinggi terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

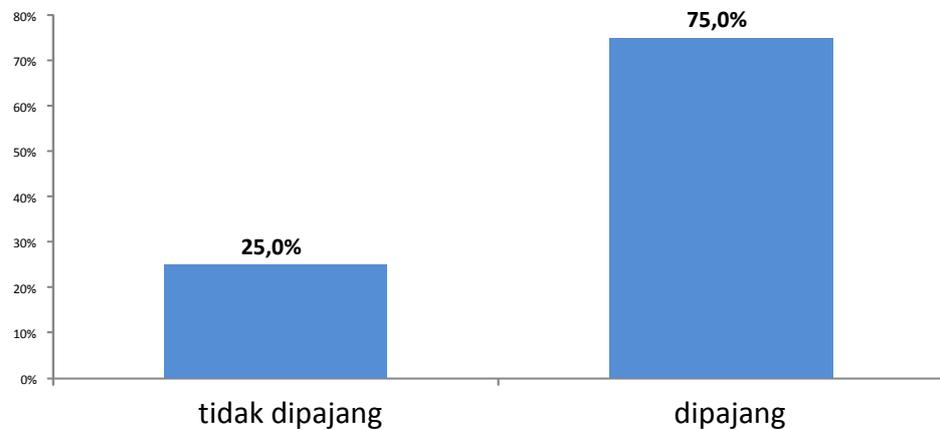
4.1 Hasil Penelitian

Kementerian (Unit Layanan Publik di Kementerian) selaku penyelenggara layanan publik wajib melaksanakan komponen standar pelayanan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut sehingga pengguna layanan (masyarakat) mengetahui mengenai bagaimana pelaksanaan tugas dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, sejak dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian. Seluruh kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Untuk itu, sejalan dengan penelitian ini yang bertujuan mengetahui bagaimana kepatuhan Kementerian (Unit Layanan Publik di Kementerian) terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka penelitian ini mencoba melihat apakah Kementerian (Unit Layanan Publik di Kementerian) sudah melaksanakan kewajibannya untuk membuat dan mengumumkan/memajang indikator-indikator yang menjadi komponen standar pelayanan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Indikator penelitian yang dimasukkan ke dalam penelitian ini berjumlah 10 indikator, yang dipecah lagi menjadi beberapa sub indikator, yaitu: Syarat-syarat Pelayanan, Standar Waktu Pelayanan, Informasi Biaya Pelayanan, SOP, Alur Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Maklumat Pelayanan, Sistem Informasi Pelayanan Publik secara elektronik atau non elektronik, Sumber Daya Manusia, Unit Pengaduan, Pelayanan Khusus, Visi Misi dan Moto, Adopsi ISO 9001:2008, Pakaian Seragam, ID Card, dan Unit Pelayanan Terpadu yang akan dibawah melalui grafik-grafik dan tabel-tabel dibawah ini

A.1. Persyaratan Pelayanan



Tabel 1.1. Persyaratan Pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penetapan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai atau relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan.

Segala persyaratan yang bersifat duplikasi harus dihilangkan dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Dalam hal persyaratan perizinan, seperti dokumen apa saja yang harus dibawa, identitas, dll. Sebanyak 75% Kementerian memasang persyaratan perizinan di tempat-tempat yang mudah untuk dilihat ketika pengguna layanan datang untuk mengurus perizinan di Kementerian tersebut.

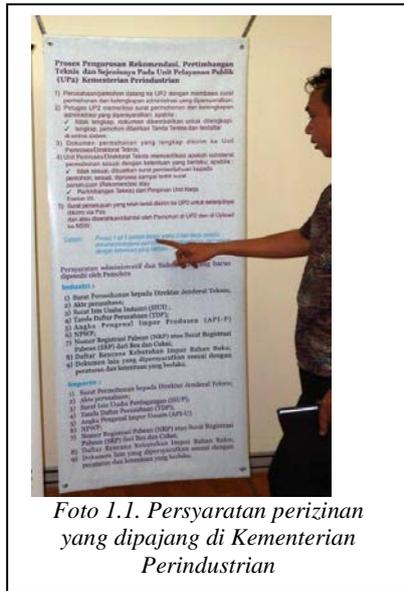
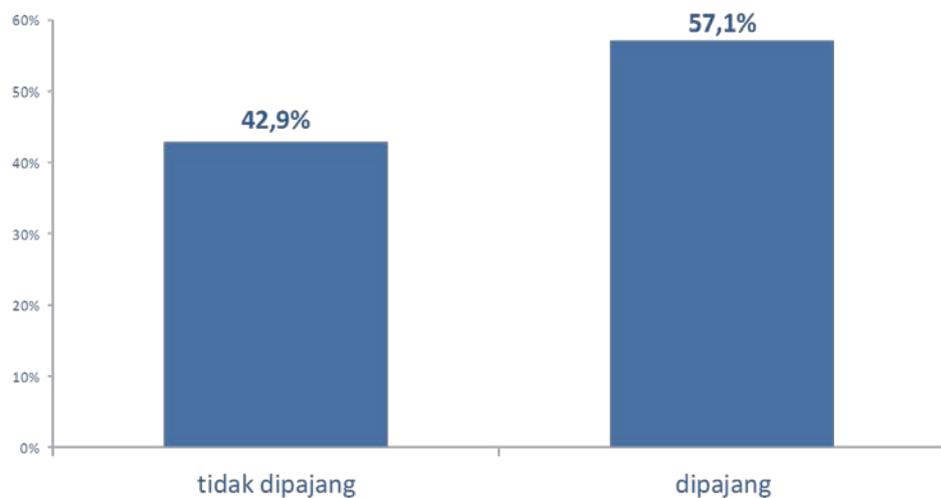


Foto 1.1. Persyaratan perizinan yang dipajang di Kementerian Perindustrian

Hanya 25% dari total sampel yang tidak memasang persyaratan perizinan di tempat layanan perizinan di Kementerian, tetapi hal tersebut tidak juga bisa dimaklumi, karena persyaratan perizinan yang dipajang akan memudahkan pengguna layanan untuk melihat syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan, dan meminimalkan proses transaksional yang buruk dengan petugas layanan.

A.2. Jangka Waktu Penyelesaian



Tabel 1.2 Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih

dahulu dilayani atau diselesaikan apabila persyaratan lengkap, hal ini sesuai dengan asas *first in first out* (FIFO).

Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Standar waktu pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan untuk kejelasan jangka waktu penyelesaian izin yang mereka buat di penyelenggara perizinan. Dalam penelitian ini sebanyak 42,9% tidak memasang standar waktu pelayanan mereka. Dan sebanyak 57,1% memasang standar waktu pelayanan perizinan. Hal ini masih memungkinkan bagi petugas pelayanan perizinan yang tidak memasang standar waktu pelaksanaan untuk mengulur-ulur pekerjaan mereka, slogan “kalau bisa diperlambat mengapa harus dipercepat” yang selama ini masih berkembang di masyarakat juga bersumber dari beberapa penyelenggara perizinan yang tidak memasang standar waktu pelayanan di tempat penyelenggara perizinan.

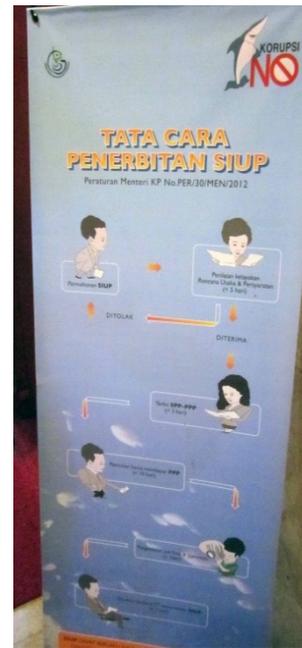
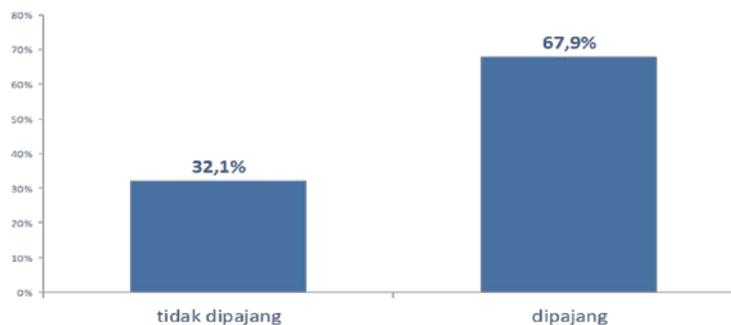


Foto 1.2. Standar waktu pelayanan yang dipajang di Kementerian Kelautan dan Perikanan

A.3. Biaya/tarif



Tabel 1.3. Informasi Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya, dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian



Foto 1.3. Informasi Biaya pelayanan yang dipajang di Kementerian Perhubungan

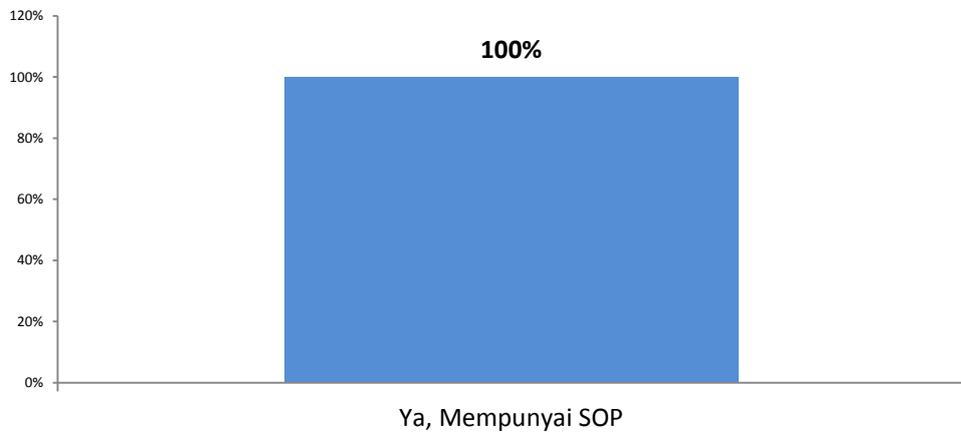
dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon atau penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan

seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan atau bank yang ditunjuk oleh pemerintah atau unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

Informasi biaya pelayanan menjadi begitu penting untuk dipasang di tempat penyelenggara pelayanan perizinan, karena selain untuk mewujudkan transparansi suatu instansi dalam pengelolaan keuangan, juga untuk menghindari pungutan liar (pungli) yang dipungut kepada pengguna layanan. Dalam penelitian ini sudah banyak Kementerian yang memasang informasi biaya pelayanan di tempat penyelenggaraan perizinan (sebanyak 67,9%) tetapi 32,1% yang tidak memasang informasi biaya pelayanan juga menjadi perhatian, karena angka ini terhitung juga besar.

A.4. Prosedur Pelayanan



Tabel 1.4. Ketersediaan SOP

Standart Operating Procedure (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk bagi petugas pelayanan perizinan untuk bekerja melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan good governance.

Dalam penelitian ini 100% dari sampel penelitian sudah mempunyai SOP dalam bekerja untuk melayani pengguna layanan, hal ini dapat dipahami karena selain karena hal penyelenggaraan pelayanan publik, juga ketersediaan SOP juga merupakan pra-syarat suatu Kementerian untuk melaksanakan Reformasi Birokrasi.

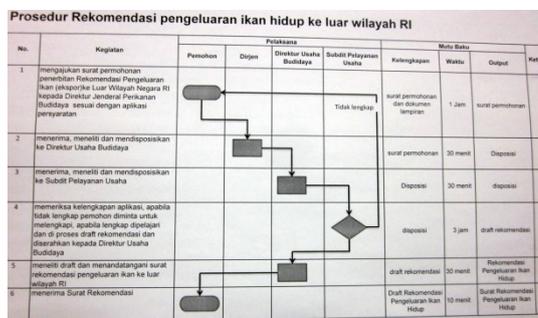
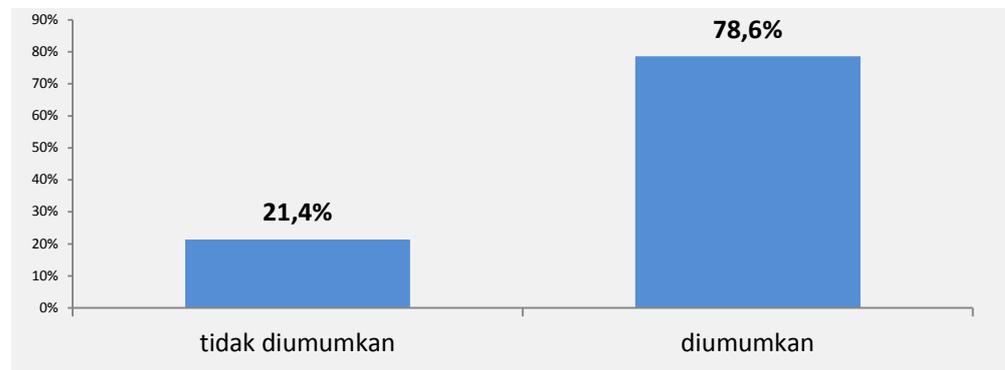


Foto 1.4. Informasi SOP yang ada di Kementerian Kelautan dan Perikanan

Meskipun begitu, masih terdapat beberapa petugas di Unit Layanan Publik yang belum memahami SOP-nya. Akibat belum dipahaminya SOP

Pelayanan akan membuat kebingungan pada masyarakat sebagai pengguna layanan maupun petugas pemberi layanan, terlebih bagi mereka yang tidak terbiasa memberikan layanan hal tertentu. Buku panduan pelayanan/Brosur/ sebagai penghubung atau jembatan komunikasi antara petugas dengan pengguna layanan juga belum berperan secara optimal.

A.5. Alur Pelayanan



Tabel 1.5. Alur Pelayanan

Alur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Alur pelayanan publik harus sederhana,



Foto 1.5. Alur Pelayanan yang Dipajang di Kementerian Perhubungan

tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

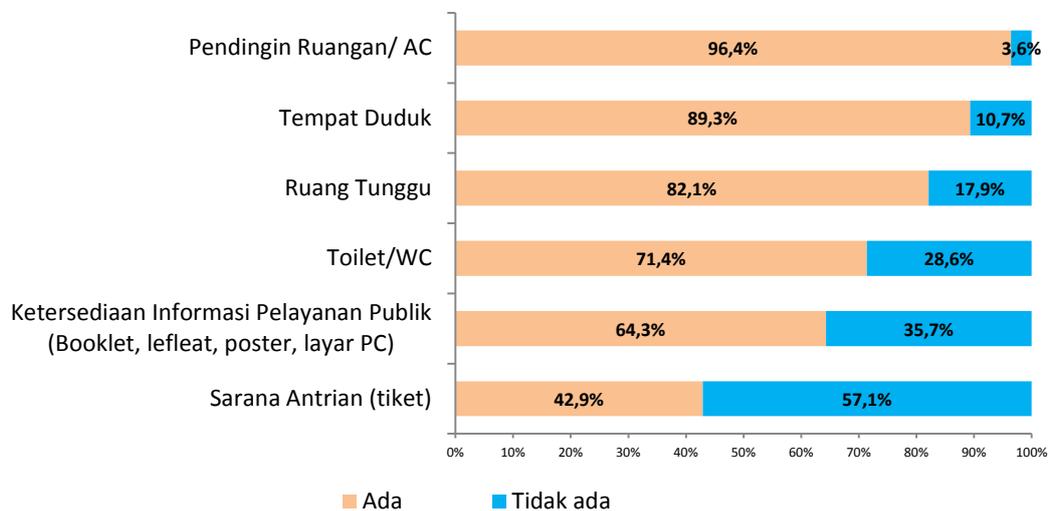
Alur Pelayanan sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai:

- Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan;
- Informasi bagi penerima pelayanan;
- Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan;

- d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;
- e. Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

Alur Pelayanan selain menjelaskan bagaimana seharusnya proses perizinan itu berjalan, juga harus diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan sehingga akan menjadi penting bagi pengguna layanan untuk mengetahui proses apa saja yang sebenarnya berjalan ketika berkas layanan sudah/akan masuk di penyelenggara pelayanan. Dari hasil penelitian ini di dapatkan sebanyak 21,4% penyelenggara layanan tidak mengumumkan alur pelayanan mereka di tempat penyelenggara pelayanan, sisanya (78,6%) sudah memampangkan secara jelas tentang alur pelayanan

A.6. Sarana dan Prasarana



Tabel 1.6. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah sarana bagi pengguna layanan untuk mendapatkan kenyamanan dalam mengakses tempat penyelenggara pelayanan, di dalam penelitian ini sarana dan prasarana diturunkan

menjadi 6 (enam) indikator lagi, dan dipaparkan dalam model ada dan tidak adanya fasilitas sarana dan prasarana tersebut. Dari tabel 1.6 diatas yang perlu menjadi perhatian adalah ada/ tidak adanya sarana antrian (tiket) di tempat penyelenggara pelayanan, sebanyak 57,1% tidak mempunyai sarana antrian yang memadai, sehingga menyulitkan pengguna layanan untuk mengakses layanan pada saat-saat jam sibuk/ketika pengguna layanan sedang banyak-banyaknya.

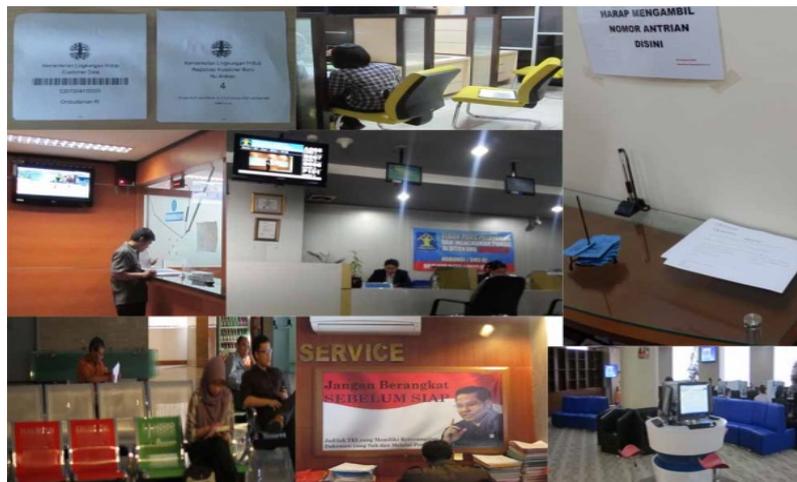
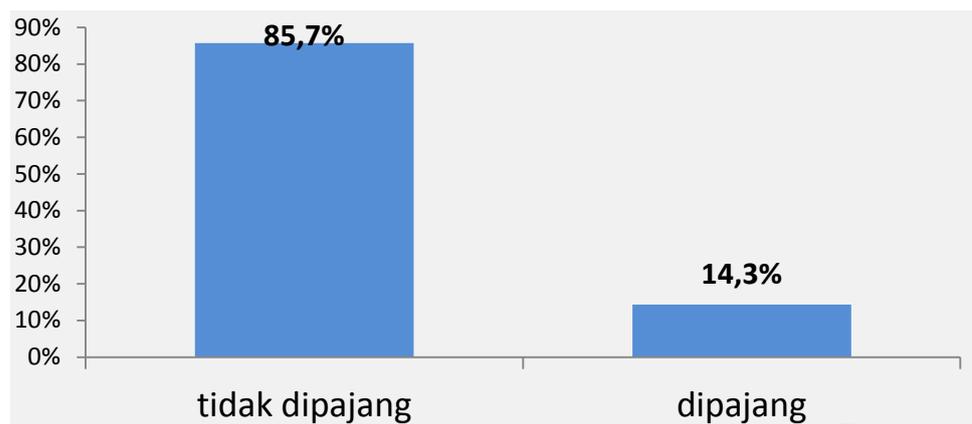


Foto 1.6. Berbagai Sarana dan Prasarana yang ada di Kementerian

A.7. Maklumat Layanan



Tabel

1.7. Maklumat Layanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis dari Penyelenggara berisi janji-janji Penyelenggara untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan serta dipublikasikan secara luas

sehingga ada komitmen tertulis dan dipajang untuk kemudian dipatuhi oleh penyelenggara layanan tersebut, hal ini menjadi perhatian khusus karena sebanyak 85,7% dari total sampel tidak memajang maklumat di tempat penyelenggara pelayanan tersebut, tidak ada komitmen yang bisa ditagih oleh pengguna layanan kepada penyelenggara pelayanan. Dalam



Foto 1.7. Maklumat yang dipajang di Kementerian Perhubungan

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maklumat menjadi sangat penting untuk ada di setiap penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan pasal 18 UU No. 25 tahun 2009 disebutkan bahwa Penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dan dipublikasikan secara jelas, selain itu

diamanatkan pula pada Pasal 46 bahwa Penyusunan dan pelaksanaan maklumat

pelayanan harus dipenuhi selambat-lambatnya 2 (dua) tahun sejak UU ini berlaku.

Manfaat Maklumat Pelayanan jika dapat dilaksanakan secara konsekuen antara lain :

1. Meningkatkan responsivitas petugas pelayanan terhadap *stakeholder* yg dilayani.
2. Meningkatkan kepuasan masyarakat/pengguna jasa layanan.
3. Meningkatkan kinerja dan kualitas layanan secara menyeluruh.
4. Sebagai dasar Etika bagi *service provider*.

Selain itu, Maklumat Pelayanan juga berfungsi sebagai :

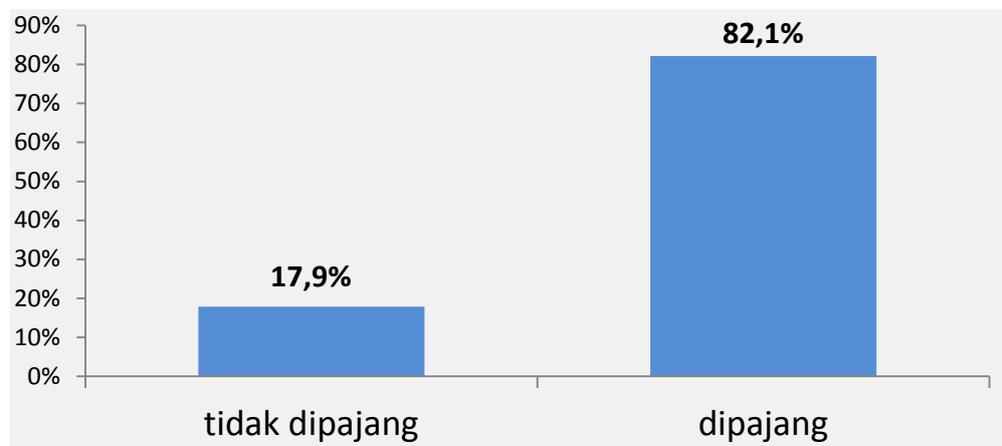
1. Sebagai infrastruktur/*software* penyelenggaraan pelayanan.
2. Mendekatkan pejabat publik dengan konstituen melalui “ikatan kepatutan”.
3. Membangun kredibilitas penyelenggara dan penyelenggaraan pemerintahan melalui pemeliharaan “otentisitas”.

4. Mewujudkan idealita tentang pemerintah yang berfokus pada warga negara (*citizen centric government*).

Oleh karena itu, Unit Layanan Publik di Kementerian wajib menyusun Maklumat Pelayanan selain sebagai bentuk “perjanjian sosial” antara penyelenggara layanan publik dengan pengguna layanan publik, adanya Maklumat Pelayanan akan membuat Unit Layanan tersebut semakin :

Sebelum Penerapan Maklumat Pelayanan	Sesudah Penerapan Maklumat Pelayanan
Birokratis	Profesional
Tidak peduli, diskriminasi, kurang ramah	<i>Courtesy, helpful service, equal treatment, welcome reception</i>
<i>Staff-driven, rule-driven</i>	<i>Customer-driven</i>
Kepuasan pelanggan bukan prioritas utama	Prioritas utama pada pelanggan & kepuasan pelanggan
Standar pelayanan kabur (beda yang tertulis dengan yang faktual)	Standar yang jelas & terukur
Kurang transparan, informasi tidak lengkap kepada pelanggan	Lebih transparan; informasi di- <i>share</i> kepada publik
Respon lambat terhadap pengaduan	<i>Good complaints processing system. Compensation to citizens for deficiency in service</i>
Pengaduan	<i>Processing System Compensation to Citizens for Deficiency in Service</i>

A.8. Sistem Informasi Pelayanan Publik



Tabel 1.8 Sistem informasi pelayanan Publik

Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Sistem informasi pelayanan publik berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pelayanan publik pada setiap tingkatan dan sekurang-kurangnya memuat informasi yang meliputi : profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja

Sistem informasi pelayanan publik ini adalah media sosialisasi kepada khalayak umum bahwa ada kegiatan pelayanan publik di tempat penyelenggara pelayanan publik tersebut, dalam penelitian ini karena bentuknya adalah pilihan

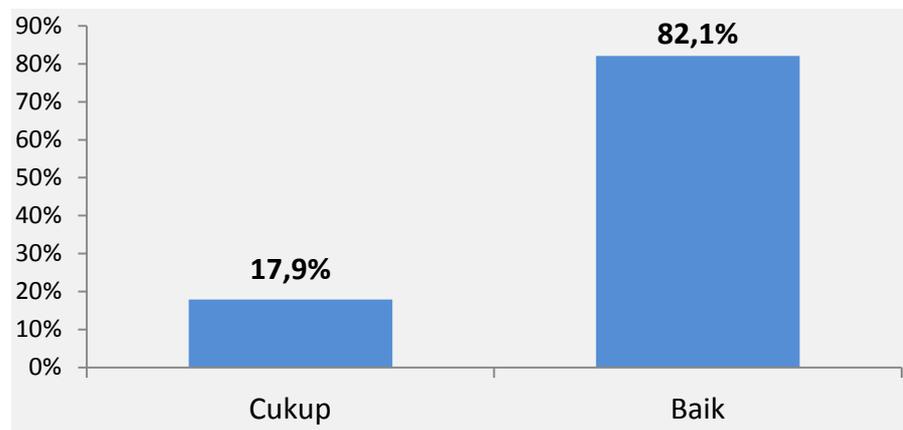


Foto 1.8. Berbagai Sistem Informasi Pelayanan Publik di Kementerian

(cetak maupun elektronik) sebanyak 82,1% dari total sampel sudah memajang/mempublikasikan sistem informasi pelayanan publik ini.

A.9. Sumber Daya Manusia

Tabel 1.9. Sumber Daya Manusia



Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ikut ditentukan oleh perilaku SDM/aparatnya dalam mengemban misi sebagai pelayan masyarakat. Profesionalisme SDM dalam melaksanakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat adalah faktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara dinamis, tanggap, cepat serta tepat sasaran. SDM memegang peranan yang penting. Tanpa SDM yang handal, penggunaan pemanfaatan sumber-sumber lainnya akan menjadi tidak efektif. Indikator SDM menurut Zeithaml dan Berry terdiri dari:

- a) Kompetensi;
- b) Kesopanan;
- c) Kredibilitas.

(Zeithaml & Berry dalam Ratminto, 2006: 183).

Sejalan dengan pendapat di atas indikator SDM menurut Ratminto terdiri dari :

1. Kejelasan aparatur pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian aparatur yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan, dan tanggung jawabnya);
2. Kedisiplinan aparatur pelayanan, yaitu kesungguhan aparatur dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
3. Tanggung jawab aparatur pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab aparatur dalam penyelenggaraan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat;
4. Kemampuan aparatur pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki aparatur dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
5. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
6. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani;

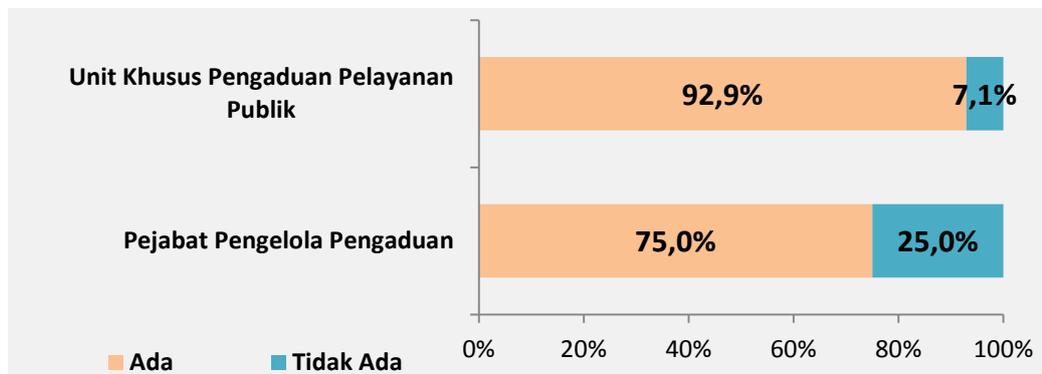
7. Kesopanan dan keramahan aparatur, yaitu sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

(Ratminto, 2006: 226-227).

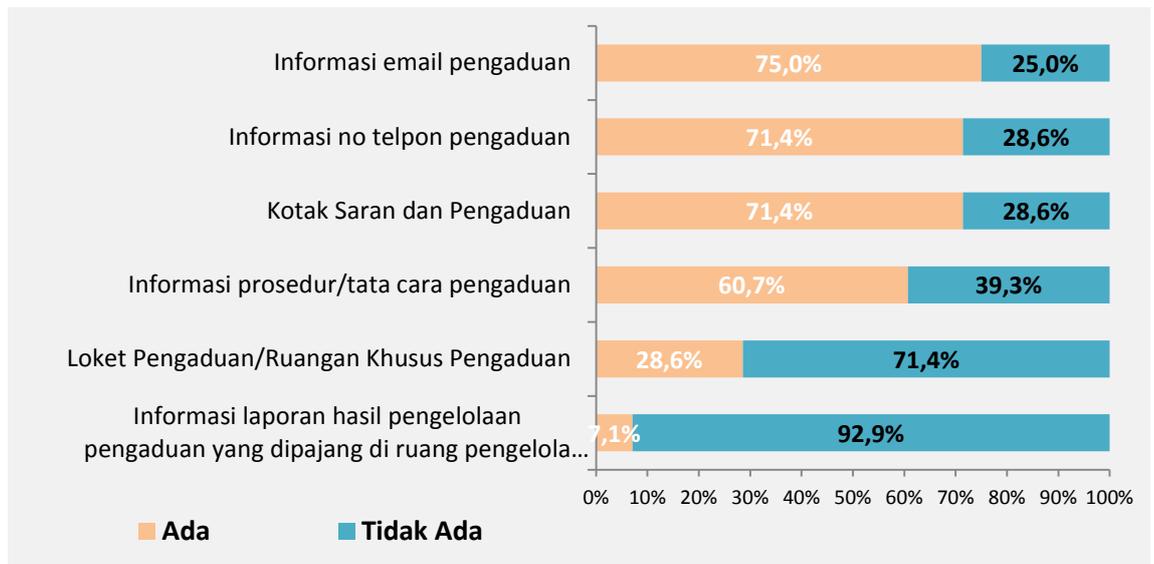
Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar (82,1%) petugas layanan berperilaku baik dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian masih ada sebanyak 17,9% petugas belum cukup baik dalam memberikan pelayanan sehingga Unit Layanan Publik yang bersangkutan seyogyanya melakukan pembinaan lebih lanjut kepada petugas layanan sehingga ke depan bisa melayani masyarakat atau pengguna layanan dengan lebih baik, mengingat petugas layanan merupakan “*front liner*” bagi pembangunan citra Unit Layanan Publik itu sendiri.

A.10. Unit Pengaduan

Tabel 1.10 Unit Pengaduan



Pengaduan masyarakat merupakan bukti adanya penyimpangan atau ketidakpuasan masyarakat/pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi pengaduan masyarakat juga menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi penyelenggara layanan untuk bisa memperbaiki dan memberikan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Untuk itu, penyelenggara layanan publik wajib memiliki unit pengaduan khusus untuk dapat menjembatani keluhan yang dirasakan oleh masyarakat demi terwujudnya kualitas dan kepuasan dari masyarakat selaku pengguna layanan.



Tabel 1.11. Sarana dan Prasarana pengaduan

Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.



Foto 1.9. Berbagai Sarana & Prasarana Pengaduan di Kementerian

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar Unit layanan Publik yang ada pada Kementerian telah menyediakan saluran langsung khusus untuk menerima keluhan masyarakat pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik yang berada dalam wilayahnya, hal ini dapat dilihat pada

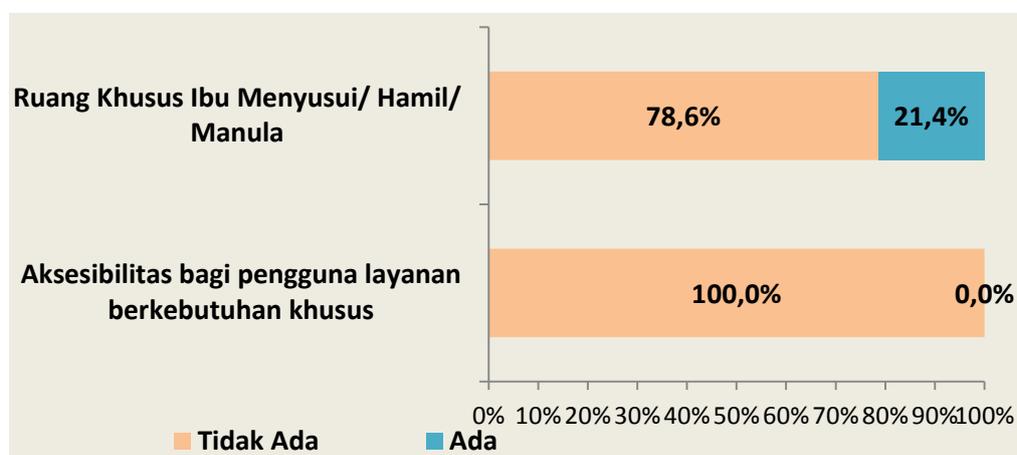
tabel di atas dimana 92,9% Unit Layanan Publik yang ada pada Kementerian sudah mempunyai unit pengaduan sendiri dan 75% di antaranya sudah ada pejabat khusus yang menangani permasalahan pengaduan. Selain itu, di unit layanan publik tersebut juga disediakan kotak saran atau kotak pengaduan, email dan nomor telepon khusus untuk menerima pengaduan (keluhan).

Apapun bentuk saluran yang digunakan untuk memperoleh saran atau pengaduan dari masyarakat pengguna pelayanan, tidak akan banyak berarti dan tidak efektif jika saran atau pengaduan yang masuk tidak pernah diolah, ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan nyata dan dikomunikasikan secara efektif kepada para pemberi saran atau para pengadu yang telah menyampaikan keluhan, hal ini bisa dilihat dari hasil penelitian ini dimana 92,9% Unit Pengaduan Khusus tersebut tidak bisa menunjukkan informasi laporan hasil pengelolaan pengaduannya selama ini.

Untuk itu, perlu meningkatkan kesadaran kepada pengelola pengaduan pada Unit Layanan Publik tersebut agar ada transparansi dalam pengelolaan pengaduan serta menilai bahwa pengaduan atau keluhan dari masyarakat/penerima layanan memiliki nilai positif, dimana dengan mengetahui kelemahan layanan yang diberikan maka instansi yang bersangkutan akan terdorong untuk memperbaiki kualitas layanannya.

A.11. Pelayanan Khusus

Tabel 1.12. Pelayanan Khusus



Sebagai catatan, Pasal 29 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan penyelenggara pelayanan publik wajib memberi pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu. Masyarakat tertentu adalah kelompok rentan meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial. Bukan itu saja, fasilitas dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan harus diberikan tanpa pungutan biaya alias gratis.

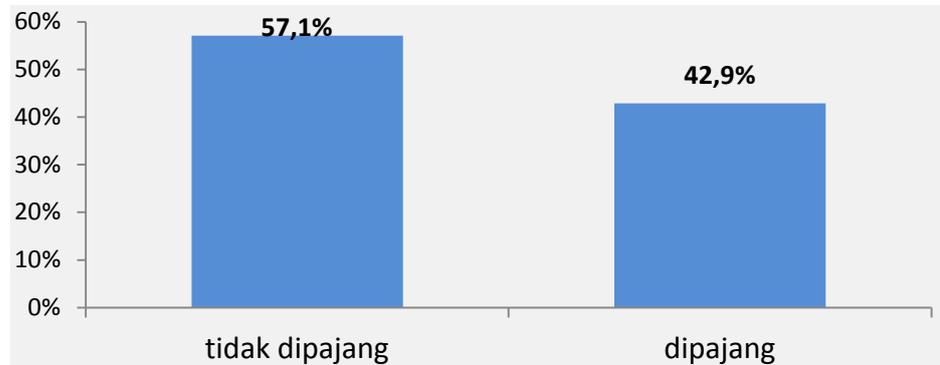
Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa semua (100%) Unit Layanan Publik di Kementerian yang menjadi sampel dalam penelitian ini tidak menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus tersebut

Hasil penelitian di atas menjadi bukti empiris yang menunjukkan bahwa masih dijumpainya keadaan yang belum sesuai dengan kondisi yang diharapkan bagi kelompok rentan.

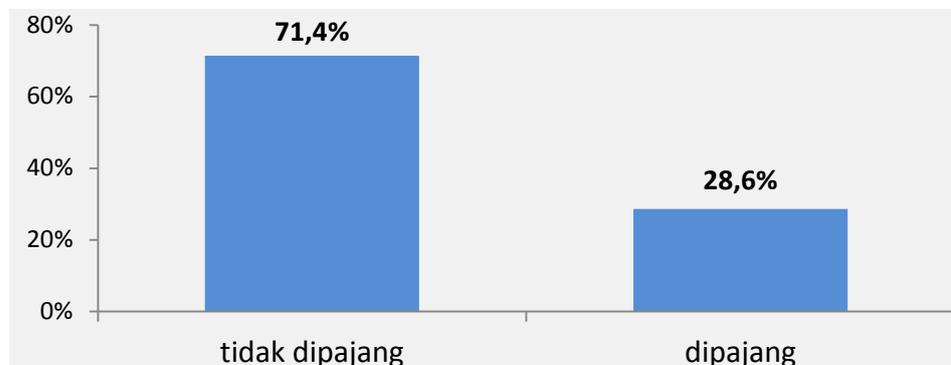
Meskipun sudah diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, namun demikian fasilitas pelayanan publik bagi kelompok rentan masih sangat minim dan dalam pelaksanaannya pun belum banyak terlihat aksesabilitas pelayanan bagi kelompok rentan terutama bagi penyandang cacat dan para lansia (lanjut usia).

Untuk itu perlu dilakukan reformasi dalam pelayanan publik untuk mewujudkan aparat dan pelayanan publik yang baik dan siap untuk melayani kelompok rentan yang harus dibangun adalah dengan melakukan perubahan *mind-set* dan *culture-set* serta pengembangan budaya kerja bagi aparat yang memberikan pelayanan publik, sehingga muncul kesadaran yang tinggi dari aparatur untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan tidak membedakan masyarakat.

A.12. Visi, Misi dan Moto



Tabel 1.13. Visi dan Misi



Tabel 1.14. Moto

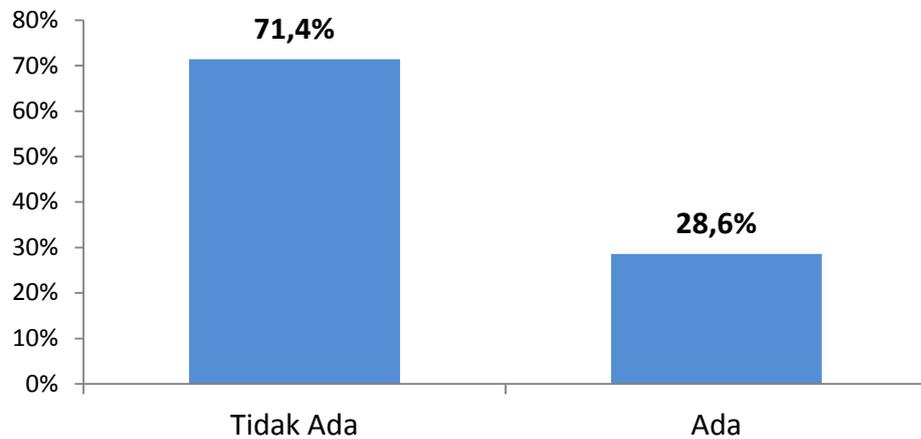


Foto 1.10. Visi dan Misi

Visi Misi dan Moto adalah kesiapan penyelenggara pelayanan publik untuk menyelenggarakan pelayanan sebaik mungkin, untuk itu visi misi dan moto diperlukan sebagai indikator tambahan untuk memperkuat indikator utama yang telah ada, Sebanyak 57,1% Kementerian tidak memasang visi dan misi mereka sebagai penyelenggara pelayanan publik, dan 71,4% tidak memasang moto mereka sebagai komitmen kesiapan penyelenggara pelayanan.

A.13. ISO 9001:2008

Tabel 1.15. Sertifikat ISO 9001:2008



ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional yang ada dimana kualitas ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari perlu untuk dikonsultasikan oleh perusahaan/penyelenggara layanan. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas. Diharapkan bahwa produk/jasa yang dihasilkan dari suatu perusahaan/penyelenggara layanan memiliki kualitas internasional dan berkualitas baik (standar).

Sistem manajemen ISO 9001:2008 merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. Konsultan ISO akan memberikan training dan pelatihan untuk implementasinya

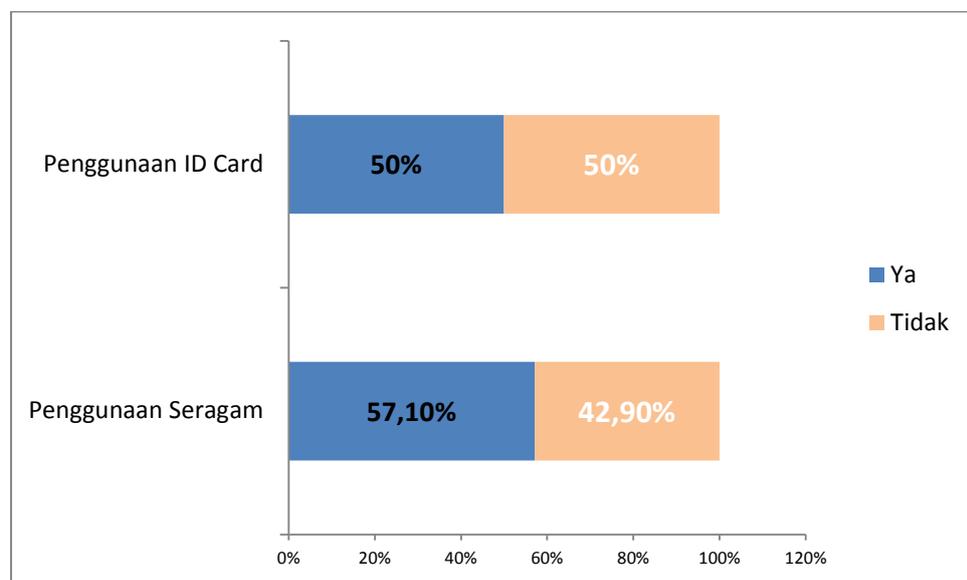


Foto 1.11. Sertifikat ISO 9001:2008 yang ada di Kementerian Kehutanan

sehingga dengan sistem manajemen ini diharapkan pelanggan akan terpuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 71,4% Kementerian tidak mempunyai sertifikat ISO 9001:2008 ini dan hanya 28,6% saja yang sudah memiliki sertikat ISO tersebut.

A.14. Atribut



Tabel 1.16 Penggunaan Pakaian Seragam & ID Card

Seragam dan Kartu identitas atau ID memiliki fungsi tidak hanya sebagai pelengkap atribut pegawai saja, akan tetapi memberi arti tersendiri dalam mendukung formalitas dan image Unit Layanan Publik tersebut.

Fungsi dari penggunaan seragam dan ID Card, antara lain :

- Memberikan kesan positif pada suasana kerja.
- Memberikan kesan formal dan rapi.
- Memudahkan pengguna layanan untuk mengenali pegawai.
- Memisahkan secara tegas antara pegawai dan non pegawai untuk menjaga keamanan, penyusupan, dan hal-hal yang tidak diinginkan.
- Dengan penggunaan seragam dan kartu id maka sangat memungkinkan untuk penerapan akses kontrol pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa Penggunaan ID card pada petugas layanan di Kementerian masih di angka 50% sedangkan penggunaan seragam sedikit lebih baik dengan prosentase sebesar 57,1%

A.15. Sistem Pelayanan Terpadu

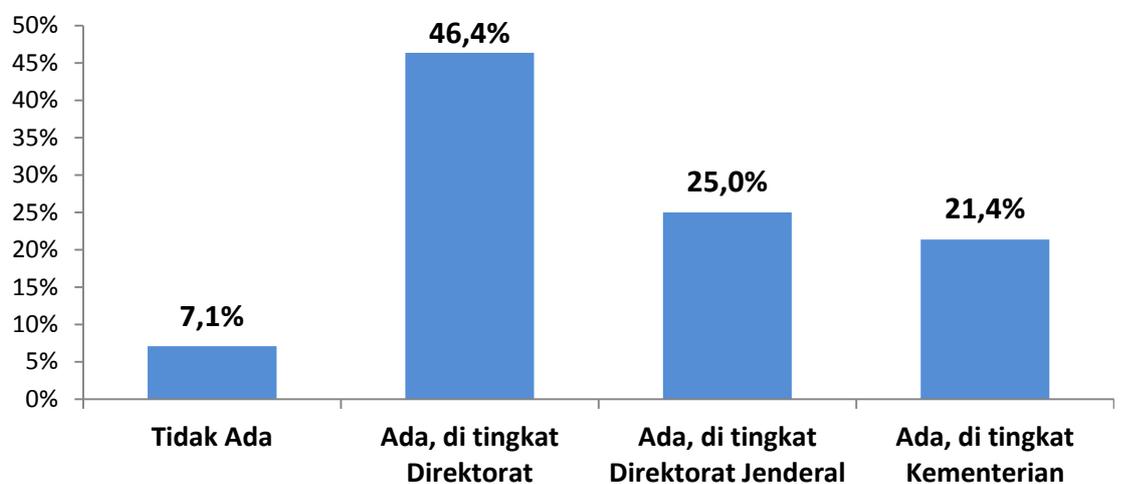
Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat perizinan.

Kendati mungkin fenomena “maladministrasi” khususnya “pungli” yang berkaitan dengan jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil (*pretty corruption*), tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang sangat besar. Karena itu pola “pungli” dengan menggunakan instrumen produk-produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas. Masalahnya kemudian adalah bagaimana meminimalkan biaya-biaya transaksi tersebut?

Sejalan dengan itu, prinsip *market oriented* pada Unit Layanan Publik harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan (Pemerintah) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Demikian juga prinsip *Catalitic Government*, mengandung pengertian bahwa penyelenggara layanan harus bertindak sebagai katalisator dan bukannya penghambat dari kegiatan pembangunan, termasuk di dalamnya mempercepat pelayanan masyarakat.

Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada

dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan. Artinya, pembentukan organisasi ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum minimal secara kuantitatif. Dalam konteks teori *Reinventing Government*, pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) ini telah menghayati makna *community owned, mission driven, result oriented, costumer oriented, serta anticipatory government*.



Tabel 1.17 Unit Pelayanan Terpadu

Penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat, yang mengindikasikan adanya kemudahan bagi pengguna layanan untuk mengakses layanan pada satu tempat dan satu penyelenggara, tidak terpecah-pecah melalui beberapa penyelenggara.

Hal penelitian ini menunjukkan unit pelayanan terpadu yang paling dominan (46%) adalah yang terletak pada tingkat Eselon II (Direktorat/ Pusat) yang berada di bawah unit Eselon I (Ditjen/ Badan). Semakin tinggi tingkat unit pelayanan terpadunya (dalam hal ini berada di tingkat

Kementerian yang hanya 21,4%) maka keuntungan dan manfaat dari pengguna layanan akan semakin besar.

Pada satu sisi, keberadaan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) secara empirik telah berhasil mendongkrak efisiensi dan produktivitas pelayanan publik. Namun perlu digarisbawahi pula bahwa, apabila fungsi Unit Pelayanan Terpadu (UPT) tidak lebih sebagai *frontliner* dalam penyelenggaraan pelayanan tertentu. Artinya, Unit Pelayanan Terpadu (UPT) memfungsikan dirinya sebagai ‘loket’ penerima permohonan yang akan dilanjutkan prosesnya kepada instansi fungsionalnya masing-masing. Dalam kondisi demikian, maka pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) justru dapat dipersepsikan sebagai ‘penambahan rantai birokrasi’ dalam pelayanan kepada masyarakat.

4.2 Pembagian Zona Kementerian

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembobotan nilai beberapa indikator, maka Kementerian yang masuk ke dalam sampel penelitian ini dibagi menjadi 3 zona (merah, kuning, hijau) berdasarkan nilai total observasi, yaitu:

No	Kementerian	Score
1	Kementerian Perdagangan	830
2	Kementerian Perindustrian	830
3	Kementerian Kesehatan	820
4	Kementerian ESDM	813
5	Kementerian Kehutanan	785
6	Kementerian Perhubungan	765
7	Kementerian Agama	760
8	Kementerian Lingkungan Hidup	760
9	Kementerian Riset dan Teknologi	755
10	Kementerian Keuangan	750
11	Kementerian Hukum dan Ham	710
12	Kementerian Komunikasi dan Informasi	672
13	Kementerian Kelautan dan Perikanan	631
14	Kementerian Pertanian	485
15	Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi	452
16	Kementerian Sosial	325
17	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	290
18	Kementerian Pekerjaan Umum	285

Merah	Kuning	Hijau
<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian Pekerjaan Umum • Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan • Kementerian Sosial • Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi • Kementerian Pertanian 	<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian Agama • Kementerian Hukum dan HAM • Kementerian Kehutanan • Kementerian Kelautan dan Perikanan • Kementerian Keuangan • Kementerian Komunikasi dan Informasi • Kementerian Lingkungan Hidup • Kementerian Perhubungan • Kementerian Riset dan Teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kementerian ESDM • Kementerian Kesehatan • Kementerian Perdagangan • Kementerian Perindustrian

Sebanyak 27,8% atau 5 Kementerian masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 50% atau 9 Kementerian masuk kedalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti sedang tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan 22,2% atau 4 Kementerian masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN TINDAK LANJUT

5.1. Kesimpulan

- 1) Sebagian besar Unit Layanan Publik yang menjadi sampel dalam penelitian ini sudah menjalankan kewajiban untuk memasang/memajang/mengumumkan persyaratan perizinan pada tempat-tempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan.
- 2) Masih ada 42,9% Unit Layanan Publik yang tidak memajang standar waktu pelayanan. Hal ini bisa membuka ruang Penyelenggara Layanan Publik untuk “bermain” mengulur-ulur waktu dalam pengurusan perizinan karena tidak ada jaminan kepastian lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan satu perizinan oleh penyelenggara layanan publik tersebut.
- 3) Sebanyak 32,1% unit layanan publik yang dijadikan sampel penelitian tidak memasang informasi biaya pelayanan, hal ini tidak memberi kepastian bagi masyarakat dan berpotensi memicu terjadinya “Pungli” yang dilakukan oleh oknum penyelenggara layanan publik tersebut dikarenakan tidak adanya transparansi biaya dalam pengurusan perizinan pada unit layanan tersebut sehingga pengguna layanan publik tidak tahu mengenai informasi besaran biaya yang harus mereka keluarkan untuk melakukan pengurusan perizinan tersebut.
- 4) Sebagian besar Unit Layanan Publik (85,7%) tidak memajang maklumat di tempat penyelenggara pelayanan tersebut, hal ini mengindikasikan tidak adanya komitmen yang bisa ditagih oleh pengguna layanan kepada penyelenggara pelayanan.
- 5) Walaupun sebagian besar Kementerian sudah mempunyai unit pengaduan khusus (92,9%) dan ada 75% yang mempunyai pejabat khusus pengelola pengaduan tetapi belum dapat dikatakan bahwa unit pengaduan tersebut berfungsi dengan efektif dikarenakan data dari penelitian ini menunjukkan

tidak adanya (92,9%) informasi laporan mengenai hasil pengelolaan pengaduan pada unit yang bersangkutan.

- 6) Semua unit layanan publik yang menjadi sampel dalam penelitian ini (100%) tidak memfasilitasi aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.
- 7) Sebanyak 50% unit layanan publik tidak melengkapi petugas layanannya dengan seragam dan ID card, hal ini perlu menjadi perhatian karena atribut seperti seragam dan ID Card menjadi identitas bagi penyelenggara Layanan serta untuk membedakan antara petugas resmi dengan yang “non resmi” (calo)
- 8) Masih terdapat Kementerian yang belum mempunyai Unit Layanan Publik Terpadu Satu Pintu/Atap antara lain : Kementerian Pekerjaan Umum dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Tidak adanya Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu/Atap akan menyulitkan pengguna layanan untuk mengurus perizinan yang dibutuhkan, selain itu tidak adanya Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu/Atap akan memicu terjadinya tindakan “Maladministrasi”.
- 9) Berdasarkan hasil penilaian akhir maka didapatkan :
 - a) Sebanyak 5 Kementerian atau (27,8%) masuk ke dalam kategori zona merah yang berarti bahwa Unit Layanan di Kementerian tersebut belum menjalankan kewajibannya untuk memenuhi Komponen Standar Pelayanan Publik yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sehingga bisa dikatakan rendah dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain : Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Pendidikan dan

Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Pertanian, Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

- b) Sebanyak 9 Kementerian (50%) masuk ke dalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti sedang dalam dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain : Kementerian Agama, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Kehutanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informasi, Kementerian Lingkungan Hidup, Kementerian Perhubungan, Kementerian Riset dan Teknologi.
- c) Sebanyak 22,2% atau 4 Kementerian masuk ke dalam zona hijau yang berarti tinggi dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Antara Lain : Kementerian ESDM, Kementerian Kesehatan, Kementerian Perdagangan, Kementerian Perindustrian

5.2. Saran

1. Kementerian yang masuk ke dalam zona hijau agar mempertahankan dan terus berinovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Kementerian yang masuk ke dalam zona kuning agar segera melengkapi kekurangan-kekurangan untuk mencapai standar sesuai ketentuan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Kementerian yang masuk ke dalam zona merah agar segera mengubah tatalaksana pelayanan publiknya untuk memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi agar mensosialisasikan kembali mengenai peran penting Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik kepada seluruh Kementerian khususnya kepada unit penyelenggara pelayanan publik.

5.3 Tindak Lanjut

Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, secara berkala dan tanpa pemberitahuan akan melakukan penelitian dengan metodologi dan objek penelitian yang akan terus dikembangkan dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan publik yang semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Liberty, 2005.
- Antonius Sujata, *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta, Tahun 2002.
- Irawan, Prasetya. (2004), *Logika dan Prosedur Penelitian (Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*, Jakarta, STIA LAN PRESS.
- Prasetyo, B dan Jannah, L. M., 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Ratminto , Atik Septi Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sampara Lukman, *Managemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press, 2000.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT Refika Aditama, Bandung, 2009.
- Soekanto, Soerjono. (1982), *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*, Jakarta : CV Rajawali.
- Sugiyono. (2006), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV
- Singarimbun, M., Effendi, S, 1989, *Metode Penelitian Survey*, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Yusuf, Iwan, A, 2011, *Bahas Tuntas Langkah-Langkah Penelitian Survey*. <http://bincangmedia.wordpress.com/2011/10/05/membahas%20-tuntas-penelitian-survei/>

Sumber lain

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

LAMPIRAN

Frequency Table

Persyaratan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak dipajang	7	25,0	25,0	25,0
dipajang	21	75,0	75,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Jangka Waktu Penyelesaian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak dipajang	12	42,9	42,9	42,9
dipajang	16	57,1	57,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Biaya/Tarif Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak dipajang	9	32,1	32,1	32,1
dipajang	19	67,9	67,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Apakah petugas penyelenggara layanan publik memiliki Prosedur Pelayanan ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	28	100,0	100,0	100,0

Alur Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak diumumkan	6	21,4	21,4	21,4
diumumkan	22	78,6	78,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Ruang Tunggu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak ada	5	17,9	17,9	17,9
Ada	23	82,1	82,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Pendingin Ruangan/ AC

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak ada	1	3,6	3,6	3,6
Ada	27	96,4	96,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Tempat Duduk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak ada	3	10,7	10,7	10,7
Ada	25	89,3	89,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Ketersediaan Jenis Layanan Publik (bisa dalam bentuk booklet, lefleaf, poster, dll)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak ada	10	35,7	35,7	35,7
Ada	18	64,3	64,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Sarana Antrian (Tiket)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak ada	16	57,1	57,1	57,1
Ada	12	42,9	42,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Toilet/WC

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak ada	8	28,6	28,6	28,6
Ada	20	71,4	71,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Maklumat Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak dipajang	24	85,7	85,7	85,7
dipajang	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Sistem Informasi Pelayanan Publik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak dipajang	5	17,9	17,9	17,9
dipajang	23	82,1	82,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	5	17,9	17,9	17,9
Baik	23	82,1	82,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Apakah unit layanan tersebut mempunyai unit khusus pengelolaan pengaduan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	2	7,1	7,1	7,1
Ada	26	92,9	92,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Kotak Saran dan Pengaduan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	8	28,6	28,6	28,6
Ada	20	71,4	71,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Pejabat Pengelola Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	7	25,0	25,0	25,0
	Ada	21	75,0	75,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Loket Pengaduan/Ruangan Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	20	71,4	71,4	71,4
	Ada	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Informasi no telpon pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	8	28,6	28,6	28,6
	Ada	20	71,4	71,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Informasi email pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	7	25,0	25,0	25,0
	Ada	21	75,0	75,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Informasi prosedur pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	11	39,3	39,3	39,3
	Ada	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	26	92,9	92,9	92,9
	Ada	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Ruang Khusus Ibu Menyusui/ Wanita Hamil/ Manula

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	22	78,6	78,6	78,6
	Ada	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Aksesibilitas Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	28	100,0	100,0	100,0

VISI MISI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak dipajang	16	57,1	57,1	57,1
dipajang	12	42,9	42,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

MOTO

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak dipajang	20	71,4	71,4	71,4
dipajang	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan public?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak dipajang	20	71,4	71,4	71,4
dipajang	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Apakah petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	12	42,9	42,9	42,9
Ya	16	57,1	57,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Apakah Petugas penyelenggara layanan menggunakan ID card?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	14	50,0	50,0	50,0
Ya	14	50,0	50,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Unit Pelayanan Terpadu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	2	7,1	7,1	7,1
Ada, di tingkat Direktorat	13	46,4	46,4	53,6
Ada, di tingkat Direktorat Jenderal	7	25,0	25,0	78,6
Ada, di tingkat Kementerian	6	21,4	21,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Kementerian	Unit Layanan yang Di Observasi	V1_1	V1_2	V1_3	V1_4	V1_5	V1_6.1	V1_6.2	V1_6.3	V1_6.4	V1_6.5	V1_6.6	V2	V3	V4	V5_1	V5_2	V5_3	V5_4	V5_5	V5_6	V5_7	V5_8	V6_1	V6_2	V7_1	V7_2	V8	V9_1	V9_2
		Persyaratan Pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif Pelayanan	Apakah petugas penyelenggara layanan publik memiliki Prosedur Pelayanan ?	Alur Pelayanan	Ruang Tunggu	Pendingin Ruangan/ AC	Tempat Duduk	Ketersediaan Jenis Layanan Publik (bisa dalam bentuk Booklet, leaflet, poster, dll)	Sarana Antrian (tiket)	Toilet/WC	Maklumat Pelayanan	Sistem Informasi Standar Pelayanan	Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan	Apakah Unit layanan tersebut mempunyai unit khusus pengelolaan pengaduan?	Kotak Saran dan Pengaduan	Pejabat Pengelola Pengaduan	Loket Pengaduan/Ruangan Pengaduan	Informasi no telpon pengaduan	Informasi email pengaduan	Informasi prosedur pengaduan	Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan	Ruang Khusus Ibu Menyusui/ Hamil/ Manula	Aksesibilitas Pengguna Layanan berkebutuhan khusus	VISI MISI	MOTO	Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan public?	Apakah petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam?	Apakah Petugas penyelenggara layanan menggunakan ID card?
Kementerian Agama	Penyelenggaraan Haji dan Umroh	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	-	√	Baik	√	-	√	-	√	√	-	-	-	√	-	-	√	√	
Kementerian ESDM	Pelayanan Investasi Migas Terpadu	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	√	√	Baik	√	√	√	-	√	√	-	-	-	√	√	√	√	√	
	Perizinan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	√	√	√	√	√	√	√	√	-	√	-	√	√	Baik	√	√	-	-	√	√	-	-	-	√	√	√	-	-	
Kementerian Kehutanan	Pelayanan Informasi Perizinan di Bidang Kehutanan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	√	-	√	Baik	√	√	√	-	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-	√
Kementerian Kelautan dan Perikanan	Usaha budidaya import ikan hidup, surat izin kapal pengangkut ikan hidup, rekomendasi pembudidayaan ikan dan penanaman modal	√	√	√	√	√	√	-	√	√	-	√	-	√	Baik	√	√	√	-	√	√	√	√	√	-	-	√	-	√	-

Kementerian			
	Unit Layanan yang Di Observasi		
Kementerian Kelautan dan Perikanan	Penerbitan Surat nomor pendaftaran obat ikan	✓	V1_1
		✓	V1_2
		✓	V1_3
	Pelayanan Usaha Penangkapan Ikan	✓	V1_4
		✓	V1_5
		✓	V1_6.1
		✓	V1_6.2
		✓	V1_6.3
		✓	V1_6.4
		-	V1_6.5
		✓	V1_6.6
		-	V2
		✓	V3
		Baik	V4
		✓	V5_1
		✓	V5_2
		-	V5_3
		✓	V5_4
		-	V5_5
		✓	V5_6
	✓	V5_7	
	-	V5_8	
	-	V6_1	
	-	V6_2	
	-	V7_1	
	✓	V7_2	
	-	V8	
	✓	V9_1	
	-	V9_2	

Kementerian	Unit Layanan yang Di Observasi	V1_1	V1_2	V1_3	V1_4	V1_5	V1_6.1	V1_6.2	V1_6.3	V1_6.4	V1_6.5	V1_6.6	V2	V3	V4	V5_1	V5_2	V5_3	V5_4	V5_5	V5_6	V5_7	V5_8	V6_1	V6_2	V7_1	V7_2	V8	V9_1	V9_2
		Persyaratan Pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif Pelayanan	Apakah petugas penyelenggara layanan publik memiliki Prosedur Pelayanan ?	Alur Pelayanan	Ruang Tunggu	Pendingin Ruangan/ AC	Tempat Duduk	Ketersediaan Jenis Layanan Publik (bisa dalam bentuk Booklet, leaflet, poster, dll)	Sarana Antrian (tiket)	Toilet/WC	Maklumat Pelayanan	Sistem Informasi Standar Pelayanan	Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan	Apakah Unit layanan tersebut mempunyai unit khusus pengelolaan pengaduan?	Kotak Saran dan Pengaduan	Pejabat Pengelola Pengaduan	Loket Pengaduan/Ruangan Pengaduan	Informasi no telepon pengaduan	Informasi email pengaduan	Informasi prosedur pengaduan	Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan	Ruang Khusus Ibu Menyusui/ Hamil/ Manula	Aksesibilitas Pengguna Layanan berkebutuhan khusus	VISI MISI	MOTO	Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan public?	Apakah petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam?	Apakah Petugas penyelenggara layanan menggunakan ID card?
Kementerian Kelautan dan Perikanan	Pelayanan Sertifikasi Cara budidaya Ikan yang baik	√	-	-	√	-	-	√	-	-	-	√	-	-	Cukup	-	-	-	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-
Kementerian Keuangan	Pelayanan Registrasi Kepabeanaan	√	√	√	√	√	√	√	√	-	√	√	-	√	Baik	√	√	√	-	√	√	√	-	-	-	-	-	-	√	√
Kementerian Lingkungan Hidup	Unit Pelayanan Terpadu	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	Baik	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	-	-	√	-	
Kementerian Perdagangan	Unit Pelayanan Publik (terpadu)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	√	Baik	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	√	-	-	-	√

Kementerian	Unit Layanan yang Di Observasi	V1_1	V1_2	V1_3	V1_4	V1_5	V1_6.1	V1_6.2	V1_6.3	V1_6.4	V1_6.5	V1_6.6	V2	V3	V4	V5_1	V5_2	V5_3	V5_4	V5_5	V5_6	V5_7	V5_8	V6_1	V6_2	V7_1	V7_2	V8	V9_1	V9_2
Kementerian Perhubungan	Pelayanan Terpadu Satu Atap	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	√	Baik	√	√	√	-	√	√	√	-	-	-	-	-	√	√	√
	Pelayanan Perizinan Angkutan Orang Dalam Trayek Antar Kota Antar Provinsi	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	-	√	Baik	√	√	√	-	√	√	√	-	-	-	√	-	√	√	√
Kementerian Perindustrian	Unit Pelayanan Publik (terpadu)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Baik	√	√	√	-	√	√	√	-	-	-	√	√	√	√	-
Kementerian Riset dan Teknologi	Unit Layanan Publik (terpadu)	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	-	√	Baik	√	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√	-	√	-	√

Kementerian	Unit Layanan yang Di Observasi	V1_1	V1_2	V1_3	V1_4	V1_5	V1_6.1	V1_6.2	V1_6.3	V1_6.4	V1_6.5	V1_6.6	V2	V3	V4	V5_1	V5_2	V5_3	V5_4	V5_5	V5_6	V5_7	V5_8	V6_1	V6_2	V7_1	V7_2	V8	V9_1	V9_2	
Kementerian Kesehatan	Unit Pelayanan Terpadu	-	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Baik	√	√	√	√	√	√	√	-	√	-	√	√	√	√	√	
		-	√	√	√	√	-	√	√	√	√	-	√	-	√	Baik	√	√	√	-	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		-	√	√	√	√	√	-	√	√	√	-	√	-	√	Baik	√	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kementerian Komunikasi dan Informasi	Perizinan stasiun radio dinas tetap dan bergerak darat	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	√	Baik	√	√	√	-	√	√	√	-	-	-	√	√	√	-	-	-
	Pelayanan Perizinan Penyiaran Televisi	-	√	√	√	√	-	√	√	√	-	√	-	√	Baik	√	√	√	-	√	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Pelayanan Perizinan Penyiaran Radio	-	√	√	√	√	-	√	√	√	-	√	-	√	Baik	√	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Kementerian	Unit Layanan yang Di Observasi	V1_1	V1_2	V1_3	V1_4	V1_5	V1_6.1	V1_6.2	V1_6.3	V1_6.4	V1_6.5	V1_6.6	V2	V3	V4	V5_1	V5_2	V5_3	V5_4	V5_5	V5_6	V5_7	V5_8	V6_1	V6_2	V7_1	V7_2	V8	V9_1	V9_2
		Persyaratan Pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif Pelayanan	Apakah petugas penyelenggara layanan publik memiliki Prosedur Pelayanan ?	Alur Pelayanan	Ruang Tunggu	Pendingin Ruangan/ AC	Tempat Duduk	Ketersediaan Jenis Layanan Publik (bisa dalam bentuk Booklet, leaflet, poster, dll)	Sarana Antrian (tiket)	Toilet/WC	Maklumat Pelayanan	Sistem Informasi Standar Pelayanan	Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan	Apakah Unit layanan tersebut mempunyai unit khusus pengelolaan pengaduan?	Kotak Saran dan Pengaduan	Pejabat Pengelola Pengaduan	Loket Pengaduan/Ruangan Pengaduan	Informasi no telepon pengaduan	Informasi email pengaduan	Informasi prosedur pengaduan	Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan	Ruang Khusus Ibu Menyusui/ Hamil/ Manula	Aksesibilitas Pengguna Layanan berkebutuhan khusus	VISI MISI	MOTO	Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan public?	Apakah petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam?	Apakah Petugas penyelenggara layanan menggunakan ID card?
Kementerian Hukum dan Ham	Pusat Pelayanan Jasa Hukum Terpadu	√	-	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	√	Baik	√	√	-	-	√	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√
Kementerian Pekerjaan Umum	Perizinan Perwakilan Badan Usaha Jasa Konstruksi Asing	√	-	-	√	-	-	√	-	√	-	√	-	-	Baik	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Perizinan penggunaan Tenaga Kerja Asing	√	-	√	√	-	√	√	√	√	√	√	-	√	Cukup	√	√	√	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-	√	-
	Penerbitan surat izin pengerahan	√	-	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	√	Cukup	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	√	-

Kementerian	Unit Layanan yang Di Observasi	V1_1	V1_2	V1_3	V1_4	V1_5	V1_6.1	V1_6.2	V1_6.3	V1_6.4	V1_6.5	V1_6.6	V2	V3	V4	V5_1	V5_2	V5_3	V5_4	V5_5	V5_6	V5_7	V5_8	V6_1	V6_2	V7_1	V7_2	V8	V9_1	V9_2
		Persyaratan Pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif Pelayanan	Apakah petugas penyelenggara layanan publik memiliki Prosedur Pelayanan ?	Alur Pelayanan	Ruang Tunggu	Pendingin Ruangan/ AC	Tempat Duduk	Ketersediaan Jenis Layanan Publik (bisa dalam bentuk Booklet, leaflet, poster, dll)	Sarana Antrian (tiket)	Toilet/WC	Maklumat Pelayanan	Sistem Informasi Standar Pelayanan	Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan	Apakah Unit layanan tersebut mempunyai unit khusus pengelolaan pengaduan?	Kotak Saran dan Pengaduan	Pejabat Pengelola Pengaduan	Loket Pengaduan/Ruangan Pengaduan	Informasi no telepon pengaduan	Informasi email pengaduan	Informasi prosedur pengaduan	Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan	Ruang Khusus Ibu Menyusui/ Hamil/ Manula	Aksesibilitas Pengguna Layanan berkebutuhan khusus	VISI MISI	MOTO	Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan public?	Apakah petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam?	Apakah Petugas penyelenggara layanan menggunakan ID card?
Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Perizinan Pemagangan Kerja	-	-	-	√	-	√	√	√	-	-	-	-	√	Baik	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	√	√
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	Perizinan Terkait Pendidikan Tinggi	-	-	-	√	-	√	√	√	-	-	√	-	-	Cukup	√	-	√	√	√	√	√	-	√	-	√	-	-	-	√
Kementerian Pertanian	Unit Pelayanan Publik	-	-	-	√	√	√	√	√	-	√	√	-	√	Cukup	√	√	√	-	√	√	-	-	-	√	√	-	-	-	√
Kementerian Sosial	Perizinan Undian/Izin Bantuan	-	-	-	√	-	√	√	√	√	-	√	-	-	Baik	√	-	√	√	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Kementerian	Unit Layanan yang Di Observasi	Direktorat/ Direktorat Jenderal/ Kementerian	Unit Pelayanan Terpadu (V10)
Kementerian Agama	Penyelenggaraan Haji dan Umroh	Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh	Ada, di tingkat Direktorat Jenderal
Kementerian ESDM	Pelayanan Investasi Migas Terpadu	Ditjen Minyak dan Gas Bumi	Ada, di tingkat Direktorat Jenderal
	Perizinan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	Ditjen Ketenagalistrikan	Ada, di tingkat Direktorat Jenderal
Kementerian Kehutanan	Pelayanan Informasi Perizinan di Bidang Kehutanan	Kementerian Kehutanan	Ada, di tingkat Kementerian
Kementerian Kelautan dan Perikanan	Pelayanan Usaha Penangkapan Ikan	Direktorat Pelayanan Usaha Penangkapan Ikan, Ditjen Perikanan Tangkap	Ada, di tingkat Direktorat
	Usaha budidaya import ikan hidup, surat izin kapal pengangkut ikan hidup, rekomendasi pembudidayaan ikan dan penanaman modal	Direktorat Usaha Budidaya, Ditjen Perikanan Budidaya	Ada, di tingkat Direktorat
	Penerbitan Surat nomor pendaftaran obat ikan	Direktorat Kesehatan Ikan dan Lingkungan, Ditjen Perikanan Budidaya	Ada, di tingkat Direktorat
	Pendaftaran pakan ikan, penerbitan surat keterangan teknis impor/bahan baku pakan, sertifikasi cara budidaya ikan yang baik	Direktorat Produksi, Ditjen Perikanan Budidaya	Ada, di tingkat Direktorat
	Pelayanan Sertifikasi Cara budidaya Ikan yang baik	Direktorat Pembenihan, Ditjen Perikanan Budidaya	Ada, di tingkat Direktorat
Kementerian Keuangan	Pelayanan Registrasi Kepabeanaan	Direktorat Informasi Kepabeanaan dan cukai, Ditjen Bea Cukai	Ada, di tingkat Direktorat
Kementerian Lingkungan Hidup	Unit Pelayanan Terpadu	Kementerian Lingkungan Hidup	Ada, di tingkat Kementerian
Kementerian Perdagangan	Unit Pelayanan Publik	Kementerian Perdagangan	Ada, di tingkat Kementerian
Kementerian Perhubungan	Pelayanan Terpadu Satu Atap	Ditjen Perhubungan Laut	Ada, di tingkat Direktorat Jenderal
	Pelayanan Perizinan Angkutan Orang Dalam Trayek Antar Kota Antar Provinsi	Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Ditjen Perhubungan Darat	Ada, di tingkat Direktorat
Kementerian Perindustrian	Unit Pelayanan Publik	Kementerian Perindustrian	Ada, di tingkat Kementerian
Kementerian Riset dan Teknologi	Unit Layanan Publik	Kementerian Riset dan Teknologi	Ada, di tingkat Kementerian
Kementerian Kesehatan	Unit Pelayanan Terpadu	Kementerian Kesehatan	Ada, di tingkat Kementerian
Kementerian Komunikasi dan Informasi	Pelayanan Perizinan Penyiaran Televisi	Direktorat Penyiaran, Ditjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika	Ada, di tingkat Direktorat
	Pelayanan Perizinan Penyiaran Radio	Direktorat Penyiaran, Ditjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika	Ada, di tingkat Direktorat
	Perizinan stasiun radio dinas tetap dan bergerak darat	Ditjen Jenderal SDPPI	Ada, di tingkat Direktorat Jenderal
Kementerian Hukum dan HAM	Pusat Pelayanan Jasa Hukum Terpadu	Ditjen Administrasi Hukum Umum	Ada, di tingkat Direktorat Jenderal

Kementerian	Unit Layanan yang Di Observasi	Direktorat/ Direktorat Jenderal/ Kementerian	Unit Pelayanan Terpadu (V10)
Kementerian Pekerjaan Umum	Perizinan Perwakilan Badan Usaha Jasa Konstruksi Asing	Pusat Pembinaan Usaha & Kelembagaan, Badan Pembinaan Konstruksi	Tidak Ada
Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Perizinan penggunaan Tenaga Kerja Asing	Direktorat Pengendalian Penggunaan Tenaga Kerja Asing, Ditjen Pembinaan Tenaga Kerja	Ada, di tingkat Direktorat
Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Penerbitan surat izin pengerahan	Direktorat Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri, Ditjen Pembinaan Tenaga Kerja	Ada, di tingkat Direktorat
	Perizinan Pemagangan Kerja	Ditjen Binalattas	Ada, di tingkat Direktorat Jenderal
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	Perizinan terkait Pendidikan Tinggi	Ditjen Pendidikan Tinggi	Tidak Ada
Kementerian Pertanian	Unit Pelayanan Publik	Kementerian Pertanian	Ada, di tingkat Kementerian
Kementerian Sosial	Perizinan Undian/Izin Bantuan	Direktorat Pengumpulan dan Pengelolaan Sumber Dana Sosial, Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial	Ada, di tingkat Direktorat





OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
JL. HR. RASUNA SAID KAV. C- 19 JAKARTA 12920
TEL. (021) 52960894- 95, 52960904- 05 FAX : (021) 52960907- 08
website : www.ombudsman.go.id