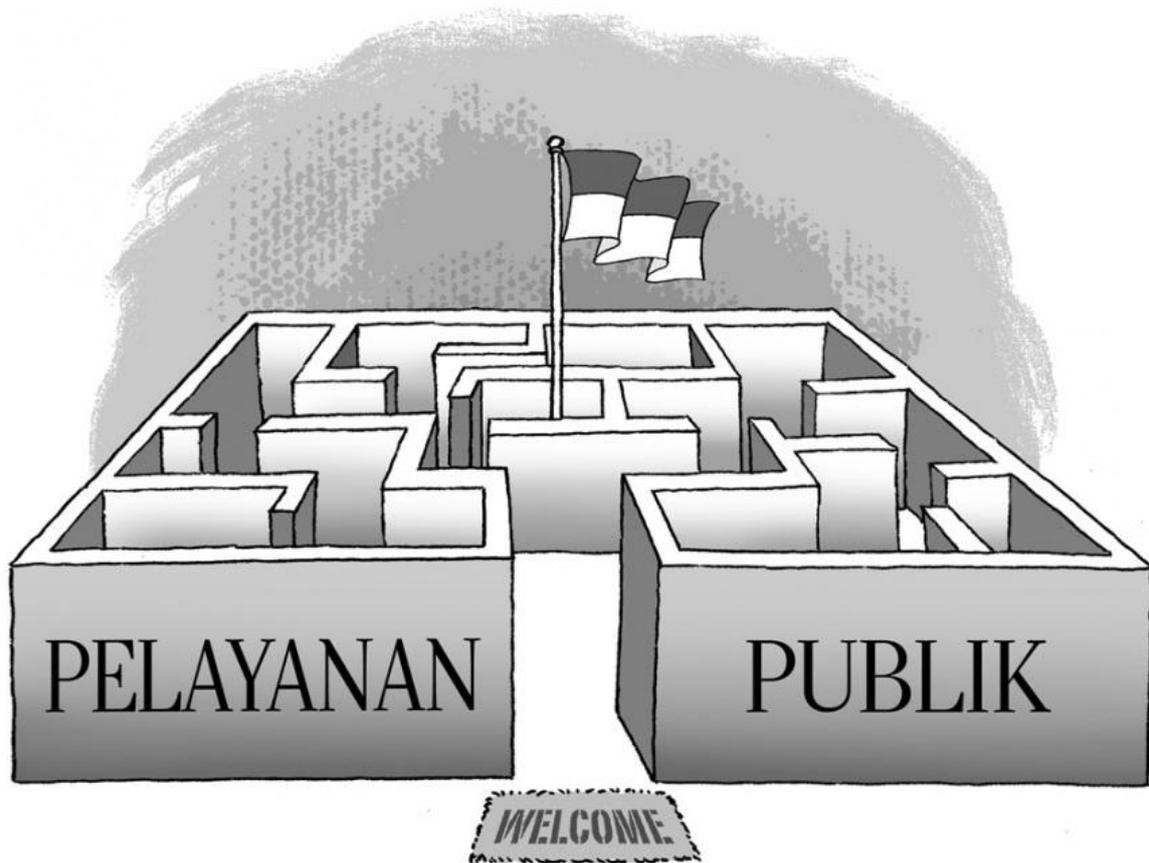




OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Ringkasan

HASIL PENELITIAN KEPATUHAN PEMERINTAH PUSAT DAN PEMERINTAH DAERAH TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK SESUAI UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK



Tim Penelitian dan Pengembangan
Bidang Pencegahan
2015

Hasil Penelitian Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mempunyai tekad untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana tujuan berbangsa dan bernegara dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Ketertinggalan kualitas pelayanan publik pasti akan menghambat percepatan pembangunan kesejahteraan rakyat dan sekaligus merendahkan daya saing investasi di Indonesia dalam menghadapi MEA (Masyarakat Ekonomi Asean). Maka dari itu, dalam upaya mengangkat daya saing bangsa, serangkaian program peningkatan kualitas pelayanan publik musti dilakukan. Negara telah melahirkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya secara berkualitas

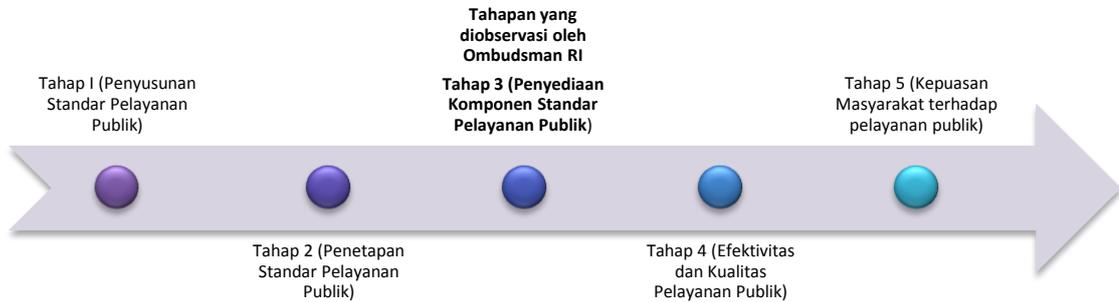
Dari hasil survey yang dilakukan oleh beberapa lembaga, Indonesia masih perlu berbenah dalam hal pelayanan publik untuk menghadapi MEA. *Political Economic Risk Consultancy (PERC)* menempatkan Indonesia di bawah Vietnam, Filipina, Thailand, Malaysia, Taiwan, Korsel, Macau, Jepang, Hongkong, dan Singapura. Dengan skor 9,27 dari skala 0-10. Sementara itu *International Finance Cooperation (IFC) 2013: Rangkaing Doing Business* menempatkan Indonesia pada peringkat 120 dari 180 negara. Kemudian *Index Global Competitiveness Report* peringkat 34 dari 144 negara. Di level ASEAN Indonesia masih berada di bawah Singapura, Malaysia dan Thailand untuk Indeks Persepsi Korupsi yakni Peringkat 107 dari 175 negara. Hal ini disayangkan mengingat sejumlah paket kebijakan telah diterbitkan untuk memperbaiki dan mencapai pelayanan publik yang berkualitas, yaitu :

1. Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
2. Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Undang Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
4. Peraturan Pemerintah 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik
5. Peraturan Presiden 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
6. Peraturan Presiden 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu
7. Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Layanan

Data pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman RI bahwa permasalahan buruknya pelayanan sebagaimana besar diakibatkan ketidak jelasan standar pelayanan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidak jelasan persyaratan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur dan biaya pelayanan. UU No. 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh penyelenggara dalam melayani masyarakat. Rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik secara langsung mengakibatkan maladministrasi berupa ketidakpastian hukum, ketidakakuratan pelayanan dan praktek-praktek pungli pada penyelenggaraan pelayanan publik dari pusat sampai ke daerah. Pengabaian terhadap standar pelayanan mengakibatkan kualitas pelayanan publik buruk dan juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi yang berujung pada inefisiensi birokrasi dan perilaku koruptif.

Atas dasar itulah maka sejak tahun 2013 Ombudsman RI melakukan Penelitian Kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009, khususnya terhadap kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi dan mempublikasikan komponen standar pelayanannya di unit pelayanan publiknya masing-masing.

Tahapan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik



Pada tahun 2015 penelitian kepatuhan ini juga dilakukan untuk mencapai target dan sasaran Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) tahun 2015 – 2019 sebagaimana telah disebutkan dalam Peraturan Presiden No 2 Tahun 2015 sebagai berikut :

Sasaran RPJMN Tahun 2015 - 2019

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

Tahun 2015 penelitian kepatuhan dimaksudkan untuk mendorong kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga Penelitian Kepatuhan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam memenuhi komponen standar pelayanan sebagaimana telah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka pencapaian target RPJMN tahun 2015 – 2019.

Dasar Hukum pelaksanaan penelitian Kepatuhan Undang Undang 25 Tahun 2009 adalah :

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019
4. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang Penelitian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik

Penelitian Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dibatasi pada produk pelayanan administratif. Pelayanan administratif menurut penjelasan pasal 5 ayat 7 UU No. 25 Tahun 2009 yaitu tindakan administratif oleh Pemerintah dan Non Pemerintah berupa pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah. Penelitian dilakukan di 22 Kementerian, 15 Lembaga, 33 Pemerintah Provinsi dan 114 Pemerintah Kabupaten/ Kota. Penelitian dilakukan dalam 2 periode

yakni Periode pertama ada bulan Maret - Mei 2015 dan Periode kedua pada bulan Agustus - Oktober 2015.

Penelitian dilakukan dengan metode survey dengan teknik pengambilan sampel *Convenience Sampling* pada periode 1 dan *Cluster Sampling* pada periode 2 dengan mengidentifikasi produk layanan yang termasuk ke dalam 15 Urusan Pemerintah Provinsi dan 16 Urusan Pemerintah Kab/Kota sebagaimana tercantum didalam UU No. 23 Tahun 2014. Sampel penelitian terdiri dari :

1. Produk layanan administrasi di Unit Pelayanan Publik di Kementerian dan Lembaga yang belum dilimpahkan kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal.
2. Produk layanan administrasi di Instansi Vertikal, yaitu di Kantor Imigrasi, Kantor Pertanahan, Satpas SIM dan Balai Karantina Pertanian.
3. Produk layanan yang termasuk ke dalam 14 Urusan Pemerintah Provinsi didalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang terdiri dari :
 - a. Pendidikan
 - b. Kesehatan
 - c. Perumahan dan Kawasan Permukiman
 - d. Pemerintahan Bidang Sosial
 - e. Perhubungan
 - f. Kearsipan
 - g. Perikanan
 - h. Kelautan dan Perikanan
 - i. Pertanian
 - j. Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
 - k. Energi dan Sumber Daya Mineral
 - l. Perdagangan
 - m. Perindustrian
 - n. Penanaman Modal
4. Produk layanan yang termasuk ke 15 Urusan Pemerintah Kabupaten/ Kota sebagaimana tercantum didalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang terdiri dari :
 - a. Pendidikan
 - b. Kesehatan
 - c. Perumahan dan Kawasan Permukiman
 - d. Pemerintahan Bidang Sosial
 - e. Perhubungan
 - f. Kearsipan
 - g. Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil
 - h. Kelautan dan Perikanan
 - i. Pertanian
 - j. Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
 - k. Energi dan Sumber Daya Mineral
 - l. Perdagangan
 - m. Perindustrian
 - n. Penanaman Modal
 - o. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Metode pengumpulan data dengan cara observasi ketampakan fisik (*tangibles*) dari ketersediaan komponen standar pelayanan di unit pelayanan publik di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah dalam suatu periode disertai bukti foto dari ketersediaan komponen dimaksud. Observasi dilakukan tanpa pemberitahuan, yaitu tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada UPP/SKPD tentang waktu pelaksanaan observasi.

Adapun variabel penelitian yang digunakan adalah :

1. Variabel Penilaian Kementerian/ Lembaga

No	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator	Bobot
1	Standar Pelayanan	Utama	Persyaratan	6.0
			Sistem mekanisme dan prosedur	6.0

No	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator	Bobot
			Produk Pelayanan	6.0
			Jangka Waktu Penyelesaian	12.00
			Biaya/ Tarif	12.00
2	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	12.00
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Utama	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)	12.00
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu	3.0
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2.0
			Ketersediaan loket/meja pelayanan	3.0
5	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2.0
			Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2.0
6	Pengelolaan Pengaduan	Utama	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	5.0
			Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3.0
			Ketersediaan Pejabat /Petugas Pengelola Pengaduan	5.0
7	Penilaian Kinerja	Utama	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	3.0
8	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2.0
			Ketersediaan Motto Pelayanan	2.5
9	Atribut	Tambahan	Ketersediaan Petugas Penyelenggaran menggunakan ID Card	2.5
10	Pelayanan Terpadu (Jawaban Pilihan Harus Satu yang Dipilih)	Tambahan	Pelayanan Terpadu Tingkat Kementerian Lembaga	10.0
			Pelayanan Terpadu Tingkat Direktorat Jenderal/Deputi	7
			Pelayanan terpadu Tingkat Direktorat/Direktur/Eselon III	5
			Bukan Pelayanan Terpadu	0
Total				110

Zona Penilaian Kementerian/ Lembaga

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

2. Variabel Penilaian Pemerintah Daerah

No	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator	Bobot
1	Standar Pelayanan	Utama	Persyaratan	6.0
			Sistem mekanisme dan prosedur	6.0
			Produk Pelayanan	6.0
			Jangka Waktu Penyelesaian	12.0
			Biaya/ Tarif	12.0
2	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	12.0
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Utama	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)	12.0
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu	3.0
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2.0
			Ketersediaan loket/meja pelayanan	3.0
5	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2.0
			Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2.0
6	Pengelolaan Pengaduan	Utama	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	5.0
			Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3.0
			Ketersediaan Pejabat /Petugas Pengelola Pengaduan	5.0
7	Penilaian Kinerja	Utama	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2.5
8	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2.0
			Ketersediaan Motto Pelayanan	2.0
9	Atribut	Tambahan	Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card	2.5
Total				100

Zona Penilaian Pemerintah Daerah

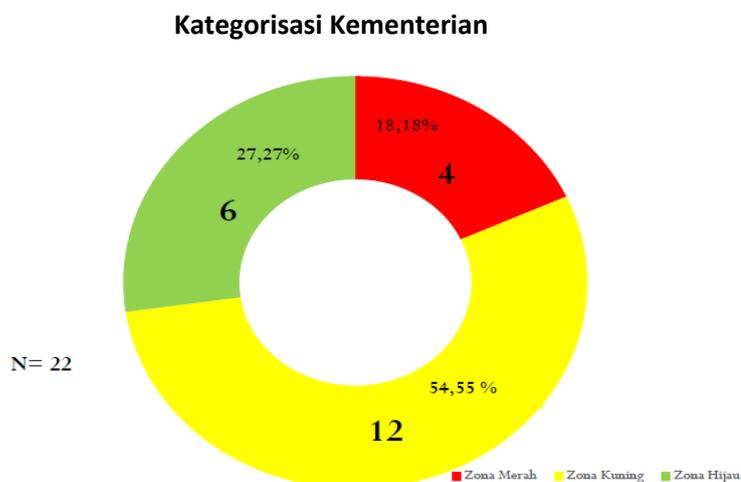
Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0 - 50	Rendah	Merah
51 - 80	Sedang	Kuning
81 - 100	Tinggi	Hijau

Berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditentukan maka Pemberian penilaian kepatuhan dilakukan dengan cara menghitung hasil rata-rata dari jumlah nilai per produk layanan di instansi atau satuan kerja yang terdapat pada masing-masing Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah baik tingkat Provinsi maupun Kabupaten/ Kota. Dari mekanisme penghitungan tersebut, penilaian ditujukan untuk menilai tiap Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah baik tingkat Provinsi maupun Kabupaten/ Kota masing-masing secara agregat berbasis dari jumlah nilai produk

yang telah dirata-rata. Hasil penilaian terhadap Kelementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2015 adalah sebagai berikut:

1. Kementerian

Hasil kategorisasi Kementerian dapat digambarkan dalam diagram dibawah ini :



Dari hasil observasi, sebanyak 18,18% atau 4 kementerian masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 54,55% atau 12 kementerian masuk dalam zona kuning yang berarti sedang tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan 27,22% atau 6 Kementerian masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sampel Kementerian

No	Kementerian	Nilai	Zonasi
1	Kementerian Kesehatan RI	105,50	Hijau
2	Kementerian Perindustrian RI	96,93	Hijau
3	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral RI	96,65	Hijau
4	Kementerian Perdagangan RI	95,00	Hijau
5	Kementerian Pertanian RI	92,79	Hijau
6	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI	89,00	Hijau
7	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI	85,93	Kuning
8	Kementerian Dalam Negeri RI	84,70	Kuning
9	Kementerian Perhubungan RI	83,87	Kuning
10	Kementerian Komunikasi dan Informatika RI	83,43	Kuning
11	Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI	81,00	Kuning
12	Kementerian Ketenagakerjaan RI	80,35	Kuning
13	Kementerian Kelautan dan Perikanan RI	79,55	Kuning
14	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI	73,83	Kuning
15	Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ BPN RI	71,92	Kuning
16	Kementerian Luar Negeri RI	71,50	Kuning
17	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI	66,00	Kuning
18	Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI	60,75	Kuning

No	Kementerian	Nilai	Zonasi
19	Kementerian Pertahanan RI	54,30	Merah
20	Kementerian Agama RI	51,95	Merah
21	Kementerian Sosial RI	50,50	Merah
22	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI	49,50	Merah

Gabungan Indikator Kementerian



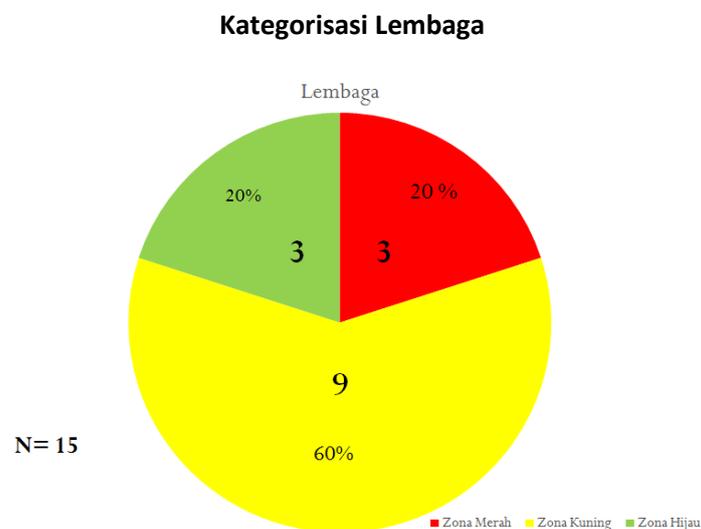
Berdasarkan hasil monitoring terhadap Kementerian maka ditemukan bahwa :

1. Sebesar 79,01% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan persyaratan dengan baik. Kejelasan tentang item apa saja yang wajib dipenuhi oleh pengguna layanan menjadi hal yang penting untuk diketahui oleh pengguna layanan agar tidak menimbulkan kebingungan dengan syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan yang sesuai.
2. Sebagian besar Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan baik sebesar 72,01%. Kesimpang siuran alur yang banyak dialami oleh pengguna layanan diharapkan dapat diminimalisir dengan dipublikasikan nya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur kepada semua pengguna layanan.
3. Sebesar 88,77% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan produk apa saja yang ada di Unit Pelayanan Publik tersebut.
4. Sebesar 69,61% Jangka Waktu Penyelesaian sebuah izin yang dikeluarkan Unit Pelayanan Publik di Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah terinformasi Cukup Baik. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses layanan yang diajukan oleh pengguna layanan dari tahap awal hingga akhir harus diestimasi secara jelas dan dipublikasikan secara terbuka agar tercipta efektivitas dalam pelaksanaan layanan.

5. Sebesar 75,14% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan biaya dengan baik. Hal ini mempermudah pengguna layanan dalam mengetahui besaran biaya yang harus dikeluarkan jika ingin membuat sebuah izin. Hal ini sangat penting diketahui oleh pengguna layanan sehingga dapat menihilkan praktek-peraktek pungutan liar diluar biaya yang telah ditentukan.
6. Hanya 48,07% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kementerian yang menjadi sampel penelitian mengumumkan maklumat pelayanan, dan masih banyaknya Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kementerian yang tidak mengumumkan maklumat layanan yang artinya masih banyak Penyelenggara Pelayanan yang enggan berjanji untuk melayani masyarakat sesuai dengan standar layanan yang dimiliki.
7. Hampir seluruh Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kementerian yang dijadikan sampel penelitian menyediakan Sistem Pengelola Pengaduan, sangat jelas terlihat dari Ketersediaan Sarana Pengaduan sebesar 90,24% baik melalui SMS, Email, Fax, Telpon, atau datang langsung ke Unit Pelayanan Publik. Namun hanya 53,22% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik terdapat Ketersediaan Pejabat/ Petugas Pengelola Pengaduan dan hanya 48,43% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik yang menginformasikan prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan. Pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan merupakan masukan yang berharga bagi perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing instansi.
8. Masih banyak Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kementerian yang dijadikan sampel penelitian yang tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus, dan hanya 11,05% yang telah menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Pelayanan khusus bisa berupa antrian khusus lansia, loket khusus serta petugas pemandu khusus layanan bagi lansia dan difabel.
9. Hanya 36,28% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kementerian yang menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus seperti ram, rambatan, ruang menyusui, dll. Sarana khusus amat diperlukan dalam menunjang pelayanan bagi orang yang mengalami berkebutuhan khusus agar mendapatkan perlakuan yang berkeadilan dalam suatu proses mendapatkan pelayanan publik.

2. Lembaga

Hasil kategorisasi Lembaga dapat digambarkan dalam diagram dibawah ini :



Dari hasil observasi, sebanyak 20% atau 3 Lembaga masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 60% atau 9 Lembaga masuk dalam zona kuning yang berarti sedang tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan 20% atau 3 Lembaga masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sampel Lembaga

No	Lembaga	Nilai	Zonasi
1	Badan Koordinasi Penanaman Modal	107,50	Hijau
2	Badan Pusat Statistik	107,00	Hijau
3	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	96,00	Hijau
4	Badan Tenaga Nuklir Nasional	86,00	Kuning
5	Kepolisian Republik Indonesia	83,00	Kuning
6	Badan Pengawas Obat dan Makanan	80,44	Kuning
7	Konsil Kedokteran Indonesia	79,50	Kuning
8	Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia	78,00	Kuning
9	Perpustakaan Nasional Republik Indonesia	76,50	Kuning
10	Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia	74,50	Kuning
11	Badan Pengawas Tenaga Nuklir	69,50	Kuning
12	Badan Standardisasi Nasional	64,25	Kuning
13	Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi	51,50	Merah
14	Badan Nasional Sertifikasi Profesi	50,00	Merah
15	Badan Narkotika Nasional	49,50	Merah

Gabungan Indikator Lembaga



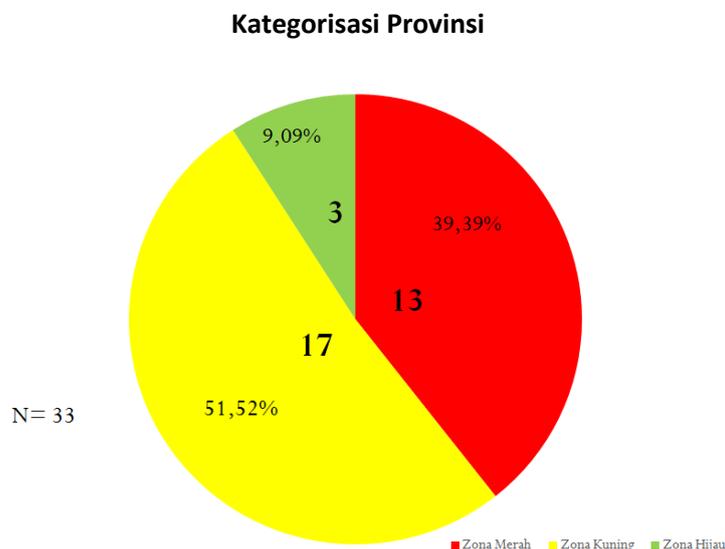
Berdasarkan hasil monitoring terhadap Lembaga maka ditemukan bahwa :

1. Terdapat 84,10% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan persyaratan dengan baik yang mudah diketahui masyarakat dalam melengkapi dokumen apa saja yang harus dilengkapi dalam pembuatan sebuah izin. Kejelasan tentang item apa saja yang wajib dipenuhi oleh pengguna layanan menjadi hal yang penting untuk diketahui oleh pengguna layanan agar tidak menimbulkan kebingungan dengan syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan yang sesuai
2. Sebagian besar Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan baik sebesar 86,15%. Kesimpang siuran alur yang banyak dialami oleh pengguna layanan diharapkan dapat diminimalisir dengan dipublikasikannya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur kepada semua pengguna layanan
3. Sebesar 90,26% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan produk apa saja yang diterbitkan di Unit Pelayanan Publik tersebut dan hanya 9,74% yang tidak menginformasikan.
4. Terdapat 70,26% Jangka Waktu Penyelesaian sebuah izin yang dikeluarkan Unit Pelayanan Publik di Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah terinformasi, hal ini cukup membantu pengguna layanan dalam mengetahui berapa lama izin diterbitkan. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses layanan yang diajukan oleh pengguna layanan dari tahap awal hingga akhir harus diestimasi secara jelas dan dipublikasikan secara terbuka agar tercipta efektivitas dalam pelaksanaan layanan
5. Sebesar 89,23% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan biaya dengan baik. Hal ini mempermudah pengguna layanan dalam mengetahui besaran biaya yang harus dikeluarkan jika ingin membuat sebuah izin. Informasi biaya mempermudah pengguna layanan dalam mengetahui besaran biaya yang harus dikeluarkan jika ingin membuat sebuah izin. Hal ini sangat penting diketahui oleh pengguna layanan sehingga dapat menihilkan praktek-peraktek pungutan liar diluar biaya yang telah ditentukan
6. Hanya 51,28% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Lembaga yang menjadi sampel penelitian mengumumkan maklumat pelayanan, dan masih banyaknya Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Lembaga yang tidak mengumumkan maklumat layanan yang artinya masih banyak Penyelenggara Pelayanan yang enggan berjanji untuk melayani masyarakat.
7. Hampir seluruh Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Lembaga yang dijadikan sampel penelitian menyediakan Sistem Pengelola Pengaduan, sangat jelas terlihat dari Ketersediaan Sarana Pengaduan sebesar 89,74% baik melalui SMS, Email, Fax, Telpon, atau datang langsung ke Unit Pelayanan Publik. Namun hanya 47,69% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik terdapat Ketersediaan Pejabat/ Petugas Pengelola Pengaduan dan masih rendahnya Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Lembaga yang menginformasikan prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan sebesar 32,82%. Pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan merupakan masukan yang berharga bagi perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing instansi
8. Masih banyak Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Lembaga yang dijadikan sampel penelitian yang tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus, dan hanya 11,79% yang telah menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Pelayanan khusus bisa berupa antrian khusus lansia, loket khusus serta petugas pemandu khusus layanan bagi lansia dan difabel.
9. Hanya 24,62% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Lembaga yang menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus seperti

ram, rambatan, ruang menyusui, dll. Sarana khusus amat diperlukan dalam menunjang pelayanan bagi orang yang mengalami berkebutuhan khusus agar mendapatkan perlakuan yang berkeadilan dalam suatu proses mendapatkan pelayanan publik.

3. Provinsi

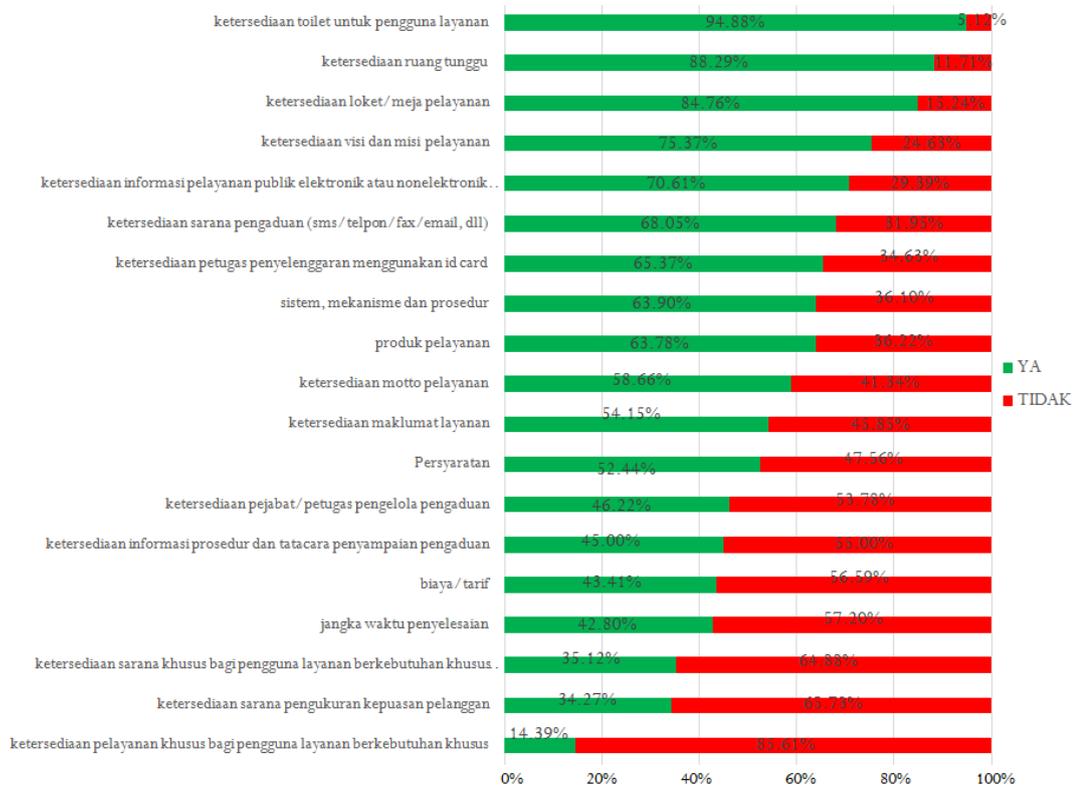
Hasil kategorisasi Provinsi dapat digambarkan dalam diagram dibawah ini :



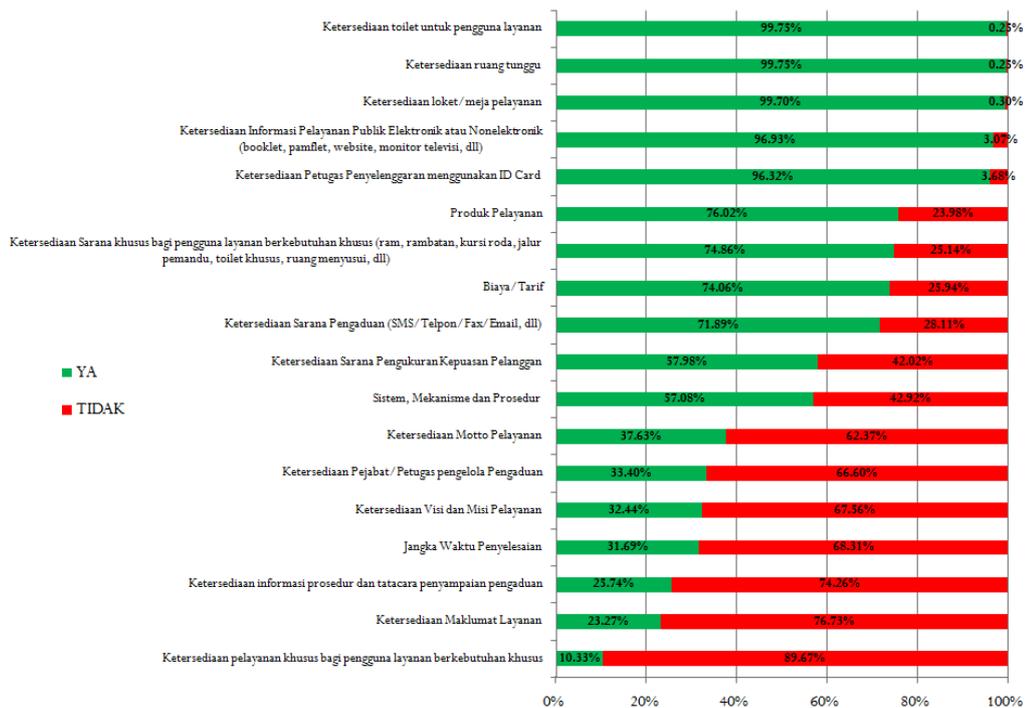
Tabel 7
Sampel Provinsi

No	Provinsi	Nilai	No	Provinsi	Nilai
1	Provinsi Sulawesi Selatan	88.30	18	Provinsi Bangka Belitung	55.31
2	Provinsi Jawa Timur	88.20	19	Provinsi Jawa Barat	52.72
3	Provinsi Kalimantan Selatan	82.00	20	Provinsi D.I Yogyakarta	50.46
4	Provinsi Bali	76.28	21	Provinsi Sulawesi Tenggara	48.05
5	Provinsi Sumatera Utara	75.54	22	Provinsi Maluku	47.66
6	Provinsi Kalimantan Barat	75.11	23	Provinsi Kalimantan Tengah	45.81
7	Provinsi Sumatera Selatan	73.24	24	Provinsi Papua	41.19
8	Provinsi Lampung	72.74	25	Provinsi Sulawesi Tengah	31.25
9	Provinsi Kepulauan Riau	71.88	26	Provinsi Jambi	28.12
10	Provinsi Nusa Tenggara Barat	71.53	27	Provinsi Bengkulu	27.00
11	Provinsi Kalimantan Timur	70.83	28	Provinsi Nusa Tenggara Timur	20.58
12	Povinsi Sumatera Barat	69.22	29	Provinsi Banten	19.47
13	Provinsi Aceh	67.04	30	Provinsi Sulawesi Barat	13.88
14	Provinsi Sulawesi Utara	65.42	31	Provinsi Maluku Utara	13.17
15	Provinsi Jawa Tengah	64.38	32	Provinsi Gorontalo	12.10
16	Provinsi DKI Jakarta	61.20	33	Provinsi Papua Barat	10.00
17	Provinsi Riau	57.05			

Indikator 32 Provinsi



Indikator DKI Jakarta



Berdasarkan hasil monitoring terhadap Provinsi maka ditemukan bahwa :

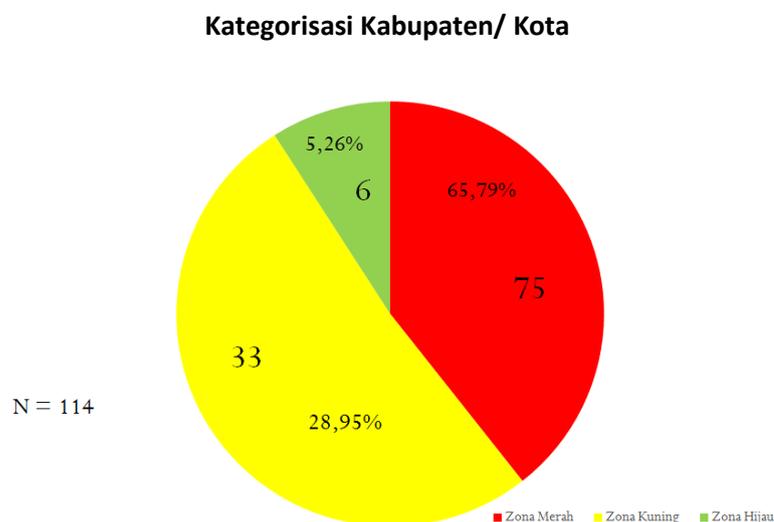
1. Hanya 52,44% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 33 provinsi dan yang menjadi sampel penelitian yang menginformasikan persyaratan, hal ini menunjukkan masih banyaknya pemerintah provinsi yang masih belum terbuka dalam memberikan informasi persyaratan. Kejelasan tentang item apa saja yang wajib dipenuhi oleh pengguna layanan menjadi hal yang penting untuk diketahui oleh pengguna layanan agar tidak menimbulkan kebingungan dengan syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan yang sesuai.
2. Terdapat 63,78% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Dan sebesar 57,08% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta sudah terinformasi. Kesimpang siuran alur yang banyak dialami oleh pengguna layanan diharapkan dapat diminimalisir dengan dipublikasikan nya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur kepada semua pengguna layanan.
3. Sebesar 63,78% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan produk apa saja yang diterbitkan di Unit Pelayanan Publik tersebut dan DI DKI Jakarta sebesar 76,02% Produk Layanan yang sudah menginformasikan.
4. Hanya 42,80% Jangka Waktu Penyelesaian sebuah izin yang dikeluarkan Unit Pelayanan Publik di 32 Provinsi dan 31,69% di Provinsi DKI Jakarta yang menjadi sampel penelitian sudah terinformasi, hal ini sangat rendahnya penyelenggara layanan yang terbuka atas waktu penyelesaian sebuah izin. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses layanan yang diajukan oleh pengguna layanan dari tahap awal hingga akhir harus diestimasi secara jelas dan dipublikasikan secara terbuka agar tercipta efektivitas dalam pelaksanaan layanan.
5. Sebesar 43,41% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi dan 74,06% produk layanan di DKI Jakarta yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan biaya. Hal ini mempermudah pengguna layanan dalam mengetahui besaran biaya yang harus dikeluarkan jika ingin membuat sebuah izin. Hal ini sangat penting diketahui oleh pengguna layanan sehingga dapat menihilkan praktek-peraktek pungutan liar diluar biaya yang telah ditentukan.
6. Hanya 54,15% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi dan 23,27% Produk Layanan di DKI Jakarta yang menjadi sampel penelitian mengumumkan maklumat pelayanan, dan masih banyaknya Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Provinsi yang tidak mengumumkan maklumat layanan yang artinya masih banyak Penyelenggara Pelayanan yang enggan berjanji untuk melayani masyarakat sesuai dengan standar layanan yang dimiliki.
7. Hampir seluruh Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik 32 Provinsi yang dijadikan sampel penelitian menyediakan Sistem Pengelola Pengaduan, sangat jelas terlihat dari Ketersediaan Sarana Pengaduan sebesar 70,61% baik melalui SMS, Email, Fax, Telpon, atau datang langsung ke Unit Pelayanan Publik. Namun hanya 46,22% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik terdapat Ketersediaan Pejabat/ Petugas Pengelola Pengaduan dan masih rendahnya Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Provinsi yang menginformasikan prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan sebesar 45,00%.
8. Sedangkan di Provinsi DKI Jakarta terdapat 71,89% Produk Layanan sudah menyediakan sarana pengaduan baik melalui SMS, Email, Fax, Telpon, dll. Untuk ketersediaan Pejabat Pengelola Pengaduan hanya 33,40% di Unit Pelayanan Publik DKI Jakarta, dan 25,74% ketersediaan Informasi Prosedur dan Mekanisme Penyampaian Pengaduan. Pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan merupakan masukan yang berharga bagi perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing instansi.
9. Masih banyak Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi yang dijadikan sampel penelitian yang tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan

yang berkebutuhan khusus, dan hanya 14,39% yang telah menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Dan untuk wilayah DKI Jakarta terdapat 10,33% Unit Layanan yang menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Pelayanan khusus bisa berupa antrian khusus lansia, loket khusus serta petugas pemandu khusus layanan bagi lansia dan difabel

10. Terdapat 35,12% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi yang menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus seperti ram, rambatan, ruang menyusui, dll. Untuk Wilayah DKI Jakarta 74,86% Unit Pelayanan Publik yang menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Sarana khusus amat diperlukan dalam menunjang pelayanan bagi orang yang mengalami berkebutuhan khusus agar mendapatkan perlakuan yang berkeadilan dalam suatu proses mendapatkan pelayanan publik.

4. Kabupaten/ Kota

Hasil kategorisasi Kabupaten/ Kota dapat digambarkan dalam diagram dibawah ini :



Dari hasil observasi, sebanyak 65,79% atau 75 Kabupaten/ Kota masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 28,95% atau 33 Kabupaten/ Kota masuk dalam zona kuning yang berarti sedang tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan 5,26% atau 6 Kabupaten/ Kota masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di era otonomi daerah yang semakin menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Daerah diharapkan dapat lebih responsif menjawab tantangan tersebut. Kesadaran akan pentingnya pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan yang prima dari birokrasi di tingkat daerah harus tertanam di setiap jiwa aparatur pelayanan publik.

a. Kota

Berikut ini daftar kota yang dijadikan sampel penelitian :

Sampel Kota

No	Kota	Nilai	No	Kota	Nilai
1	Kota Pontianak	87.32	26	Kota Kendari	47.00
2	Kota Lubuk Linggau	84.69	27	Kota Metro	46.10

No	Kota	Nilai	No	Kota	Nilai
3	Kota Yogyakarta	81.03	28	Kota Pekanbaru	45.67
4	Kota Bandung	79.82	29	Kota Bitung	44.93
5	Kota Banjar Baru	79.37	30	Kota Jambi	44.00
6	Kota Banjarmasin	78.23	31	Kota Blitar	43.42
7	Kota Surabaya	75.75	32	Kota Ternate	43.41
8	Kota Manado	75.67	33	Kota Kupang	43.24
9	Kota Denpasar	75.34	34	Kota Dumai	39.63
10	Kota Bandar Lampung	73.55	35	Kota Kotamobagu	39.58
11	Kota Semarang	70.86	36	Kota Sukabumi	38.73
12	Kota Mataram	70.23	37	Kota Singkawang	37.85
13	Kota Medan	68.50	38	Kota Surakarta	35.70
14	Kota Banda Aceh	68.44	39	Kota Bogor	35.30
15	Kota Palembang	68.00	40	Kota Samarinda	34,86
16	Kota Jayapura	66.60	41	Kota Bima	33.32
17	Kota Ambon	63.03	42	Kota Makassar	29.70
18	Kota Prabumulih	62.92	43	Kota Palangka Raya	29.62
19	Kota Padang	58.41	44	Kota Serang	28.41
20	Kota Pangkal Pinang	55.19	45	Kota Padang Panjang	27.59
21	Kota Malang	53.33	46	Kota Bengkulu	29, 62
22	Kota Batam	50.50	47	Kota Tanjung Pinang	20.50
23	Kota Tarakan	50.11	48	Kota Cilegon	18.72
24	Kota Balikpapan	49.51	49	Kota Palopo	17.51
25	Kota Palu	47.58	50	Kota Gorontalo	15.16

Gabungan Indikator Kota



Berdasarkan hasil monitoring terhadap Pemerintah Kota maka ditemukan bahwa :

1. Hanya 57,16% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kota dan yang menjadi sampel penelitian yang menginformasikan persyaratan, hal ini menunjukkan masih banyaknya pemerintah provinsi yang masih belum terbuka dalam memberikan informasi persyaratan. Kejelasan tentang item apa saja yang wajib dipenuhi oleh pengguna layanan menjadi hal yang penting untuk diketahui oleh pengguna layanan agar tidak menimbulkan kebingungan dengan syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan yang sesuai
2. Terdapat 82,35% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kota yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Kesimpang siuran alur yang banyak dialami oleh pengguna layanan diharapkan dapat diminimalisir dengan dipublikasikannya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur kepada semua pengguna layanan
3. Sebesar 61,48% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kota yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan produk apa saja yang diterbitkan di Unit Pelayanan Publik tersebut.
4. Hanya 38,64% Jangka Waktu Penyelesaian sebuah izin yang dikeluarkan Unit Pelayanan Publik di Kota. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses layanan yang diajukan oleh pengguna layanan dari tahap awal hingga akhir harus diestimasi secara jelas dan dipublikasikan secara terbuka agar tercipta efektivitas dalam pelaksanaan layanan
5. Sebesar 42,53% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kota yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan biaya. Masih sedikitnya unit layanan yang menginformasikan biaya perlu menjadi perhatian penting. Informasi biaya mempermudah pengguna layanan dalam mengetahui besaran biaya yang harus dikeluarkan jika ingin membuat sebuah izin. Hal ini sangat penting diketahui oleh pengguna layanan sehingga dapat menihilkan praktek-praktek pungutan liar diluar biaya yang telah ditentukan
6. Hanya 43,27% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kota yang menjadi sampel penelitian mengumumkan maklumat pelayanan, dan masih banyaknya Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Provinsi yang tidak mengumumkan maklumat layanan yang artinya masih banyak Penyelenggara Pelayanan yang enggan berjanji untuk melayani masyarakat.
7. Hanya 61,42% Sarana Pengaduan yang tersedia di Unit Layanan pada Kota baik melalui SMS, Email, Fax, Telpon, atau datang langsung ke Unit Pelayanan Publik. dan hanya 35,80% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik terdapat Ketersediaan Pejabat/ Petugas Pengelola Pengaduan dan masih rendahnya Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Provinsi yang menginformasikan prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan sebesar 35,56%. Pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan merupakan masukan yang berharga bagi perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing instansi
8. Masih banyak Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kota yang dijadikan sampel penelitian yang tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus, dan hanya 2,96% yang telah menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Pelayanan khusus bisa berupa antrian khusus lansia, loket khusus serta petugas pemandu khusus layanan bagi lansia dan difabel.
9. Terdapat 25,93% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kota yang menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus seperti ram, rambatan, ruang menyusui, dll. Sarana khusus amat diperlukan dalam menunjang

pelayanan bagi orang yang mengalami berkebutuhan khusus agar mendapatkan perlakuan yang berkeadilan dalam suatu proses mendapatkan pelayanan publik.

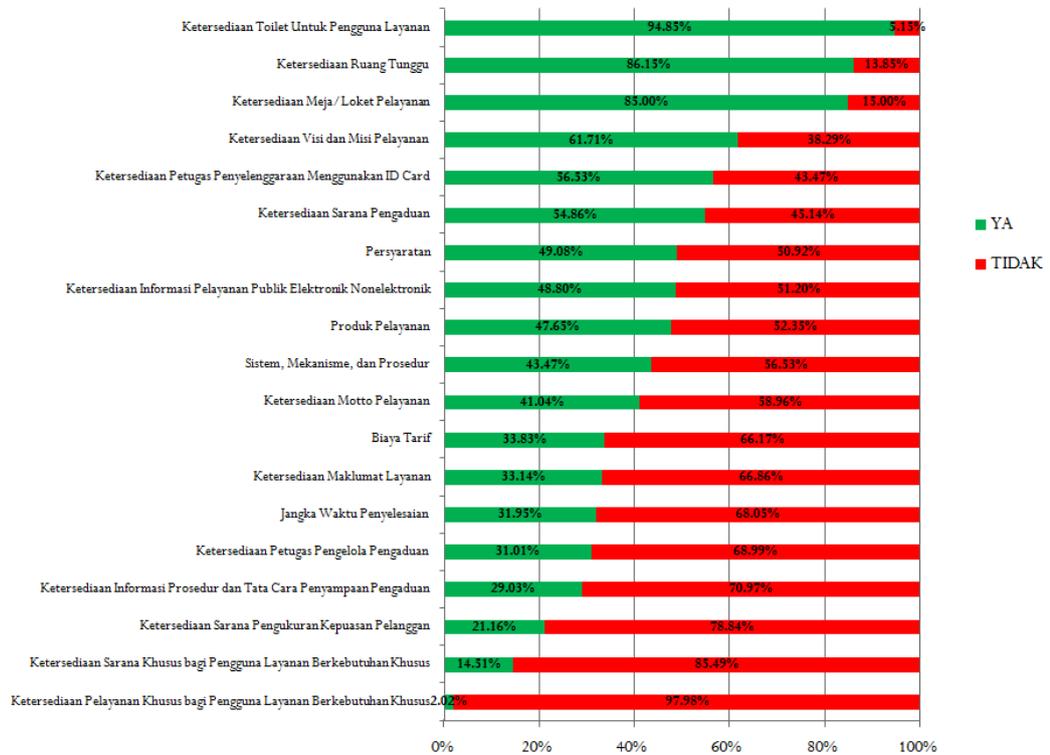
b. Kabupaten

Berikut ini daftar kabupaten yang dijadikan sampel penelitian :

Sampel Kabupaten

No	Kabupaten	Nilai	No	Kabupaten	Nilai
1	Kabupaten Kubu Raya	89.21	33	Kabupaten Agam	49.50
2	Kabupaten Deli Serdang	87.64	34	Kabupaten Muaro Jambi	48.70
3	Kabupaten Tanah Laut	84.13	35	Kabupaten Minahasa Tenggara	48.67
4	Kabupaten Karangasem	79.39	36	Kabupaten Bintan	48.66
5	Kabupaten Lahat	73.44	37	Kabupaten Pulang Pisau	48.04
6	Kabupaten Gianyar	70.38	38	Kabupaten Mempawah	47.92
7	Kabupaten Aceh Tengah	67.40	39	Kabupaten Maluku Tenggara	42.39
8	Kabupaten Majalengka	66.50	40	Kabupaten Sumbawa	41.66
9	Kabupaten Badung	63.50	41	Kabupaten Bangka	40.37
10	Kabupaten Batang	63.44	42	Kabupaten Bangka Tengah	40.13
11	Kabupaten Kapuas	58.99	43	Kabupaten Timor Tengah Selatan	39.52
12	Kabupaten Langkat	56.67	44	Kabupaten Donggala	39.30
13	Kabupaten Kediri	54.12	45	Kabupaten Aceh Barat	39.25
14	Kabupaten Indragiri Hilir	52.02	46	Kabupaten Pasaman Barat	38.84
15	Kabupaten Banjar	51.92	47	Kabupaten Pinrang	37.22
16	Kabupaten Kudus	51.90	48	Kabupaten Pasuruan	37.20
17	Kabupaten Konawe	36.80	49	Kabupaten Jayapura	26.09
18	Kabupaten Kupang	36.29	50	Kabupaten Konawe Selatan	23.85
19	Kabupaten Kerinci	36.03	51	Kabupaten Keerom	23.82
20	Kabupaten Temanggung	34.46	52	Kabupaten Garut	22.91
21	Kabupaten Parigi Moutong	33.10	53	Kabupaten Bone	21.47
22	Kabupaten Bombana	32.94	54	Kabupaten Timor Tengah Utara	21.39
23	Kabupaten Dairi	31.71	55	Kabupaten Berau	21.15
24	Kabupaten Serdang Bedagai	31.64	56	Kabupaten Polewali Mandar	20.43
25	Kabupaten Banyumas	31.56	57	Kabupaten Mamuju	20.43
26	Kabupaten Tanggamus	29.70	58	Kabupaten Biak Numfor	18.07
27	Kabupaten Buru	29.46	59	Kabupaten Halmahera Tengah	17.38
28	Kabupaten Tangerang	27.98	60	Kabupaten Maluku Tengah	16.81
29	Kabupaten Lampung Selatan	26.91	61	Kabupaten Majene	15.19
30	Kabupaten Mukomuko	26.75	61	Kabupaten Boalemo	15.16
31	Kabupaten Lebong	26.17	63	Kabupaten Sigi	13.87
32	Kabupaten Dogiyai	26.14	64	Kabupaten Lombok Utara	12.95

Gabungan Indikator Kabupaten



Berdasarkan hasil monitoring terhadap Pemerintahan Kabupaten maka ditemukan bahwa :

1. Hanya 49,08% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kabupaten dan yang menjadi sampel penelitian yang menginformasikan persyaratan, hal ini menunjukkan masih banyaknya pemerintah provinsi yang masih belum terbuka dalam memberikan informasi persyaratan. Kejelasan tentang item apa saja yang wajib dipenuhi oleh pengguna layanan menjadi hal yang penting untuk diketahui oleh pengguna layanan agar tidak menimbulkan kebingungan dengan syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan yang sesuai.
2. Terdapat 43,47% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kabupaten yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Kesimpang siuran alur yang banyak dialami oleh pengguna layanan diharapkan dapat diminimalisir dengan dipublikasikannya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur kepada semua pengguna layanan.
3. Sebesar 47,65% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kabupaten yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan produk apa saja yang diterbitkan di Unit Pelayanan Publik tersebut.
4. Hanya 31,95% Jangka Waktu Penyelesaian sebuah izin yang dikeluarkan Unit Pelayanan Publik di Kabupaten. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses layanan yang diajukan oleh pengguna layanan dari tahap awal hingga akhir harus diestimasi secara jelas dan dipublikasikan secara terbuka agar tercipta efektivitas dalam pelaksanaan layanan.
5. Sebesar 33,83% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kabupaten yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan biaya. Masih sedikitnya unit layanan yang menginformasikan biaya perlu menjadi perhatian penting. Informasi biaya mempermudah pengguna layanan dalam mengetahui besaran biaya yang harus

dikeluarkan jika ingin membuat sebuah izin. Hal ini sangat penting diketahui oleh pengguna layanan sehingga dapat menihilkan praktek-peraktek pungutan liar diluar biaya yang telah ditentukan

6. Hanya 33,14% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kabupaten yang menjadi sampel penelitian mengumumkan maklumat pelayanan, dan masih banyaknya Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Provinsi yang tidak mengumumkan maklumat layanan yang artinya masih banyak Penyelenggara Pelayanan yang enggan berjanji untuk melayani masyarakat.
7. Hanya 54,86% Sarana Pengaduan yang tersedia di Unit Layanan pada Kabupaten baik melalui SMS, Email, Fax, Telpon, atau datang langsung ke Unit Pelayanan Publik. dan hanya 31,01% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik terdapat Ketersediaan Pejabat/ Petugas Pengelola Pengaduan dan masih rendahnya Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Provinsi yang menginformasikan prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan sebesar 29,03%. Pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan merupakan masukan yang berharga bagi perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing instansi.
8. Masih banyak Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kabupaten yang dijadikan sampel penelitian yang tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus, dan hanya 2,02% yang telah menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Pelayanan khusus bisa berupa antrian khusus lansia, loket khusus serta petugas pemandu khusus layanan bagi lansia dan difabel.
9. Terdapat 14,51% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Kabupaten yang menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus seperti ram, rambatan, ruang menyusui, dll. Sarana khusus amat diperlukan dalam menunjang pelayanan bagi orang yang mengalami berkebutuhan khusus agar mendapatkan perlakuan yang berkeadilan dalam suatu proses mendapatkan pelayanan publik.

Dari hasil penelitian di atas, maka Ombudsman Republik Indonesia sesuai tugas dan kewenangannya yang tecantum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 memberikan saran :

1. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan Unit Pelayanan Publik (UPP) dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang produk layanannya telah mendapatkan Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi.
2. Menyelenggarakan program sistematis implementasi standar pelayanan publik secara mandiri sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, namun sekiranya diperlukan, Ombudsman RI bersedia membantu dan/atau memfasilitasinya.
3. Memberikan teguran dan mendorong para pimpinan UPP dan SKPD yang produk layanannya mendapatkan Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dan Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah untuk mengimplementasikan standar pelayanan publik di instansi pelayanan publik masing-masing.