

# **INDEKS PERSEPSI MALADMINISTRASI**

---

## **2019**

Ombudsman RI

**LAPORAN HASIL SURVEI  
INDEKS PERSEPSI MALADMINISTRASI  
TAHUN 2019**

**Ombudsman RI**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan hasil Survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) tahun 2019 dapat selesai pada waktunya.

Survei Inperma pada tahun 2019 ini untuk ketiga kalinya dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Sama seperti pelaksanaan pada dua tahun sebelumnya, Survei Inperma untuk tahun ini masih membidik empat layanan dasar, yaitu pelayanan bidang administrasi kependudukan, pelayanan bidang kesehatan, pelayanan bidang pendidikan, dan pelayanan bidang perizinan.

Laporan hasil Survei Inperma tahun ini mengambil sampel di sepuluh provinsi di Indonesia, yaitu Aceh, Daerah Istimewa Yogyakarta, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Gorontalo, Sulawesi Tengah, Nusa Tenggara Barat, Maluku Utara, Maluku dan Papua.

Permohonan maaf kami sampaikan apabila dalam pelaksanaan survei dan penyusunan laporan hasil Survei Inperma ini terdapat kesalahan dan kekurangan. Saran dan masukan yang bersifat membangun saya harapkan guna perbaikan metode dan pelaksanaan pengambilan data terkait survei ini.

Saya sampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam Survei ini. Saya berharap semoga Survei Inperma ini dapat membawa manfaat bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

Jakarta, 20 Februari 2020

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

**Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D.**

## **TIM PENYUSUN**

### **Pengarah**

Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D

Prof. Drs. Adrianus Meliala, M.Si., M.Sc., Ph.D

### **Tim Penulis**

1. Herru Kriswahyu
2. Ani Samudra Wulan
3. Hendi Renaldo
4. Olvi Lusianti Dewi
5. Dhurandhara Tri Widigda

### **Pengolah Data**

1. Ahmad Fauzi
2. Stefanus Lugas Prastowo
3. Oktaviyani Daswati
4. Ganjar Yoga Supratama

### **Layout**

Muhammad Ridho

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>TIM PENYUSUN</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
Latar Belakang .....	1
A. Dasar Pemikiran .....	1
a. Penyusunan Standar Pelayanan.....	2
b. Pengujian Kelengkapan Tangibilitas dan Transparansi Standar Pelayanan.....	3
c. Pengukuran Persepsi Maladministrasi Standar Pelayanan.....	3
B. Tujuan.....	4
<b>METODE</b> .....	5
A. Metode .....	5
a. Jenis Penelitian.....	5
b. Fokus Layanan.....	5
c. Jenis Sampling.....	5
d. Teknik Pengambilan Data.....	6
B. Elaborasi Konsep, Dimensi dan Indikator.....	8
<b>HASIL</b> .....	9
A. Responden .....	9
B. Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi.....	15
C. Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten .....	16
D. Rekapitulasi Sebaran Indeks Menurut Fokus Layanan di Provinsi .....	18
E. Rekapitulasi Sebaran Indeks Tiap Fokus Layanan di Kota/Kabupaten.....	20
F. Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Administrasi Pendudukan.....	22

G.	Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Administrasi Kependudukan.....	23
H.	Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Kesehatan.....	24
I.	Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Kesehatan.....	25
J.	Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Pendidikan.....	26
K.	Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Pendidikan.....	27
L.	Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Perizinan.....	28
M.	Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Perizinan.....	29
N.	Perolehan Penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi Tahun 2017, 2018, dan 2019.....	30, 31, 32
O.	Keinginan untuk Memperbaiki Pelayanan di Indonesia dengan Melakukan Pengaduan.....	33
P.	Kenyamanan Berinteraksi dalam Mengurus Layanan.....	35
Q.	Kenyamanan untuk Mengetahui Biaya atau Prosedur Suatu Layanan.....	37
R.	Pengetahuan Responden tentang Arti Kata Ombudsman.....	39
S.	Pengetahuan Responden tentang Arti Kata Maladministrasi.....	40
<b>PENUTUP</b> .....		41
	Kesimpulan.....	41

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

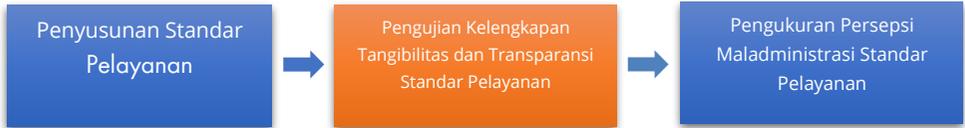
#### **A. Dasar pemikiran**

Kegiatan pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Maladministrasi merupakan lanjutan dari Survei Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia sejak tahun 2015. Survei Indeks Persepsi Maladministrasi pada tahun ini memasuki tahun yang ketiga.

Pelayanan publik berkualitas adalah dambaan masyarakat. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kesesuaian jenis pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan, dan kewajaran harga pelayanan. Jenis, waktu, dan biaya penyampaian produk-produk pelayanan publik ditetapkan melalui suatu standar pelayanan pada masing-masing unit penyelenggara layanan. Melalui standar tersebut, diharapkan, akan tercipta pemahaman mengenai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

Jika Survei Kepatuhan hanya melihat pada standar pelayanan minimal, maka survei lanjutannya tentu perlu meningkat, yakni dengan melihat pada sejauh mana layanan yang telah patuh tersebut dipersepsi secara positif atau tidak oleh masyarakat pengguna layanan. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang mempergunakan maladministrasi sebagai fokus amatan, maka survei ini berupaya melihat persepsi publik terkait kemungkinan hadirnya maladministrasi dalam suatu layanan.

Pada akhirnya, Survei Inperma merupakan salah satu upaya untuk mengukur kinerja penyelenggara layanan dengan memperhatikan hal-hal di bawah ini:



➤ **Penyusunan Standar Pelayanan**

Penyusunan standar pelayanan harus melalui komunikasi dua arah, yakni antara penyelenggara layanan dengan penerima layanan atau masyarakat. Hal tersebut dilakukan guna mengetahui tanggapan serta mencari masukan, yang berkaitan dengan kebijakan penerapan standar pelayanan di masing-masing unit penyelenggara layanan.

Dewasa ini, tidak sedikit anggota masyarakat yang masih mengeluhkan layanan yang dilakukan oleh pemerintah, baik dari waktu layanan, prosedur layanan, maupun adanya biaya yang dibebankan kepada masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat hendaknya wajib dilibatkan di setiap tahap pembentukan kebijakan terkait standar pelayanan, agar mengetahui prosedur serta mekanisme yang akan diterapkan pada sebuah unit layanan.

Penyusunan standar pelayanan harus dibuat sederhana agar mudah dipahami, tidak menggunakan bahasa yang susah dimengerti serta mudah diakses.

➤ **Pengujian Kelengkapan Tangibilitas dan Transparansi Standar Pelayanan**

Yang dilakukan pada tahap ini adalah dalam rangka mendapatkan informasi dari masyarakat pengguna layanan berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya sendiri mengenai lengkap tidaknya hal-hal yang diperlukan dalam rangka standar pelayanan, kelengkapan tangibilitas dan transparansi standar pelayanan di suatu unit layanan setelah selesai mengakses suatu layanan.

➤ **Pengukuran Persepsi Maladministrasi Standar Pelayanan**

Tahap ini bertujuan mengetahui kenyamanan masyarakat dalam memperoleh informasi tentang suatu standar layanan melalui pengukuran persepsi. Fokus ditujukan pada empat layanan dasar yaitu layanan di bidang administrasi kependudukan, bidang kesehatan, bidang pendidikan, dan bidang perizinan.

## B. Tujuan

Tujuan dari survei ini adalah:

1. Mengukur persepsi maladministrasi pada pelayanan dasar (administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan perizinan) di wilayah-wilayah yang menjadi obyek Survei Indeks Persepsi Maladministrasi;
2. Menghasilkan saran perbaikan bagi masing-masing unit layanan dalam melakukan perbaikan pelayanan publik.

Berikut ini, beberapa contoh penelitian yang pernah dilakukan yang obyeknya membidik layanan publik serta perbedaannya dengan Inperma:

No.	Penelitian	Penyelenggara	Jenis Responden	Konsep	Lokus Instansi Layanan
1.	Indeks Integritas Layanan Publik	KPK	Rumah Tangga	Integritas dan Korupsi	Pusat, Vertikal, Daerah
2.	Indeks Perilaku Anti Korupsi	Bappenas dan BPS	Rumah Tangga	Korupsi	Vertikal dan Daerah
3.	Indeks Persepsi Korupsi	TII	Pengusaha	Korupsi	Pusat, Vertikal, Daerah
4.	Indeks Persepsi Maladministrasi	Ombudsman RI	Pengguna Layanan	Maladministrasi	Daerah (Kota & Kabupaten)

## **METODE**

### **A. Metode**

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian adalah survei. Survei ini berupaya mengetahui dan mengukur persepsi atau pemahaman masyarakat atas proses pelayanan publik yang baik dan juga untuk mengetahui dan mengukur akan pengetahuan masyarakat tentang bentuk, tipe atau macam maladministrasi yang diketahui selama ini. Hasil yang diperoleh dijadikan indeks terkait penilaian antar waktu ke waktu.

#### **b. Fokus Layanan**

Penelitian ini hanya berfokus pada empat layanan dasar yang umum diakses oleh masyarakat, yakni layanan di bidang administrasi kependudukan, bidang kesehatan, bidang pendidikan, dan bidang perizinan.

#### **c. Jenis Sampling**

Penelitian ini mengambil sampel sepuluh provinsi. Dari setiap provinsi diambil satu kota dan satu kabupaten yang memiliki jumlah kecamatan yang paling banyak dengan jumlah desa tertinggi. Dari setiap kota atau kabupaten, diambil data dari minimal 35 responden, dengan dasar perhitungan bahwa data yang bisa diolah secara statistik adalah sebanyak minimal 30 responden.

**d. Teknik Pengambilan Data**

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan langsung terhitung dalam dua tahun terakhir. Pengambilan data dilakukan oleh Asisten Ombudsman RI. Kepada masyarakat yang telah memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam dua tahun terakhir tersebut diharapkan mampu mempresentasikan hasil pengalamannya saat mengakses layanan publik dalam bentuk jawaban yang akurat atas pertanyaan dalam kuesioner.

No.	Fokus Layanan	Jumlah Responden	Jumlah Kota	Jumlah Kabupaten	Total
1.	Kesehatan	35	1	1	70
2.	Pendidikan	35	1	1	70
3.	Perizinan	35	1	1	70
4.	Administrasi Kependudukan	35	1	1	70
<b>Total</b>					<b>280</b>

- 1) Tabel Jumlah Responden yang Diambil Datanya untuk Setiap Fokus Layanan di Setiap Kota/Kabupaten

Pada Survei Inperma tahun 2019, dalam rangka penentuan wilayah provinsi, maka diambil provinsi yang belum pernah dilakukan Survei Inperma di tahun-tahun sebelumnya. Pemilihan lokasi mencakup daerah perkotaan dan pedesaan. Kabupaten yang dipilih menjadi lokasi penelitian adalah kabupaten dengan jumlah kecamatan terbanyak berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2015 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintah.

No.	Provinsi	Lokus		Jumlah Responden (orang)
		Kota	Kabupaten	
1.	Aceh	Banda Aceh	Aceh Utara	280
2.	D.I Yogyakarta	Yogyakarta	Gunung Kidul	280
3.	Kalimantan Utara	Tarakan	Nunukan	280
4.	Sulawesi Utara	Manado	Minahasa	280
5.	Gorontalo	Gorontalo	Gorontalo	280
6.	Sulawesi Tengah	Palu	Banggai	280
7.	Nusa Tenggara Barat	Mataram	Lombok Timur	280
8.	Maluku Utara	Ternate	Halmahera Selatan	280
9.	Maluku	Ambon	Maluku Tengah	280
10.	Papua	Jayapura	Biak Numfor	280
<b>Total</b>				<b>2.800</b>

2) Tabel Lokasi Survei Inperma Tahun 2019

**B. Elaborasi Konsep, Dimensi dan Indikator**

	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	
<p><b>Persepsi</b> Kesan atau tanggapan yang diperoleh individu dengan penggunaan panca indera</p> <p><b>Maladministrasi</b> Penyimpangan perilaku dan standar pelayanan pada pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan immateriil</p> <p><b>Etika administrasi publik memiliki dua fungsi yaitu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sebagai pedoman dan acuan bagi administrator publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya;</li> <li>➤ Sebagai standar penilaian perilaku dan tindakan administrator publik</li> </ul> <p><b>Penelitian Maladministrasi = Penelitian Etika Administrasi Publik</b></p> <p>Dalam rangka penyusunan item kuesioner, dilakukan pencarian item pernyataan oleh peneliti dan disempurnakan melalui elisitasi dengan melibatkan beberapa ahli dan masyarakat biasa. Lalu diakhiri dengan <i>try-out</i> untuk mengetahui <i>item-item</i> yang tidak valid.</p>	<p><b>Penyimpangan Standar Pelayanan</b></p>	Penundaan berlarut	
		Permintaan Imbalan	
		Penyimpangan prosedur	
		<p><b>Penyimpangan Perilaku</b></p>	Tidak Kompeten
			Tidak Patut
			Diskriminasi Pelayanan

## HASIL

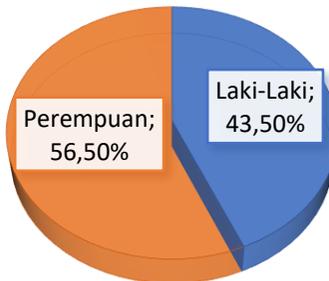
### A. Responden

Jumlah responden yang telah diambil datanya di lapangan sejumlah 2.842 orang responden, dengan perincian sebagai berikut:

No.	Provinsi	Kota/Kabupaten	Jumlah Responden (orang) yang Diambil Datanya
1.	Aceh	Kota Banda Aceh	144
		Kabupaten Aceh Utara	147
2.	D.I Yogyakarta	Kota Yogyakarta	140
		Kabupaten Gunung Kidul	147
3.	Kalimantan Utara	Kota Tarakan	141
		Kabupaten Nunukan	147
4.	Sulawesi Utara	Kota Manado	143
		Kabupaten Minahasa	143
5.	Gorontalo	Kota Gorontalo	143
		Kabupaten Gorontalo	142
6.	Sulawesi Tengah	Kota Palu	141
		Kabupaten Banggai	140
7.	Nusa Tenggara Barat	Kota Mataram	140
		Kabupaten Lombok Timur	140
8.	Maluku Utara	Kota Ternate	136
		Kabupaten Halmahera Selatan	145
9.	Maluku	Kota Ambon	140
		Kabupaten Maluku Tengah	140
10.	Papua	Kota Jayapura	140
		Kabupaten Biak Numfor	143
<b>Total</b>			<b>2.842</b>

3) Tabel Jumlah Responden yang Diambil Datanya

## Persentase Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin



N = 2842

#### 4) Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan grafik di atas, dari 2.842 orang responden yang mengakses layanan publik, untuk jenis kelamin laki-laki berjumlah 1.237 orang responden atau sebesar 43,50% responden. Untuk jenis kelamin perempuan sejumlah 1.605 orang responden atau sebesar 56,50%.

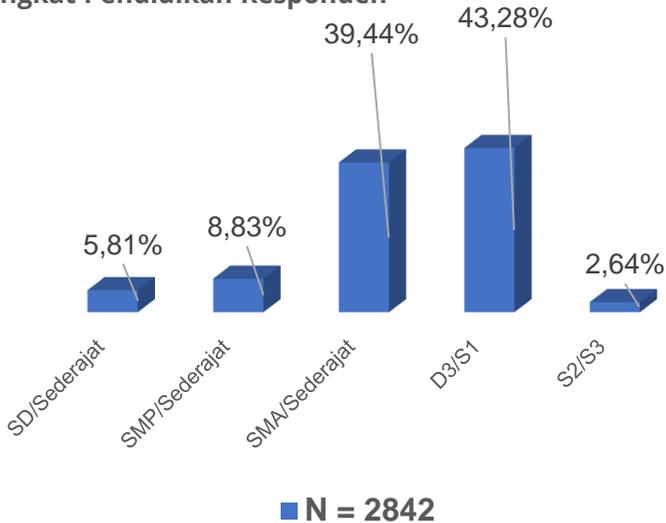
Sebaran profil jenis kelamin responden pada 10 (sepuluh) provinsi yang menjadi sampel penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Provinsi	Jenis Kelamin			
	Laki-laki		Perempuan	
	Jumlah	%	Jumlah	%
Aceh	144	49,48%	147	50,52%
D.I Yogyakarta	116	40,42%	171	59,58%
Kalimantan Utara	146	50,69%	142	49,31%
Sulawesi Utara	92	32,17%	194	67,83%
Gorontalo	84	29,47%	201	70,53%
Sulawesi Tengah	113	40,21%	168	59,79%
Nusa Tenggara Barat	157	56,07%	123	43,93%
Maluku Utara	113	40,21%	168	59,79%
Maluku	111	39,64%	169	60,36%
Papua	161	56,89%	122	43,11%

5) Tabel Profil Jenis Kelamin Responden Berdasarkan Provinsi

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden survei persepsi maladministrasi lebih banyak berjenis kelamin perempuan, khususnya di Provinsi Gorontalo yaitu sejumlah 201 orang responden (atau 70,53%) dan di Provinsi Sulawesi Utara sejumlah 194 orang responden (atau 67,83%).

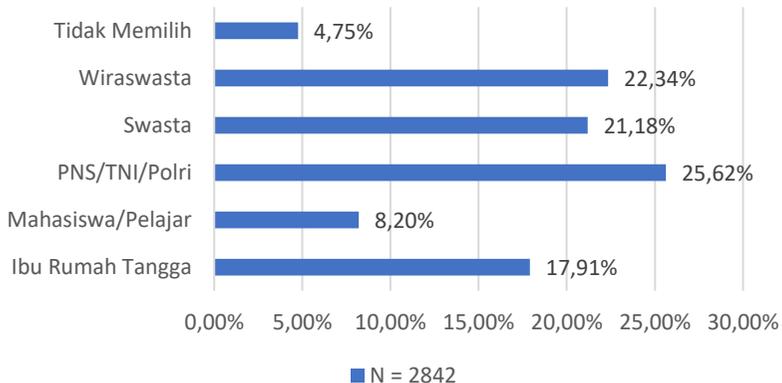
### Tingkat Pendidikan Responden



#### 6) Grafik Profil Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa profil tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah D3/S1 yaitu sebesar 43,28% dan SMA/Sederajat sebesar 39,44%. Sisanya, sebesar 8,83% berpendidikan SMP/Sederajat, disusul 5,81% berpendidikan SD/Sederajat serta sebesar 2,64% berpendidikan S2/S3.

## Sebaran Profesi Responden



### 7) Grafik Sebaran Profesi Responden

Grafik di atas menjelaskan sebaran profesi dari para responden antara lain sebesar 17.91% sebagai Ibu Rumah Tangga, 8.20% sebagai Mahasiswa/Pelajar, 25.62% sebagai PNS/TNI/Polri, 21.18% Swasta, 22.34% sebagai Wiraswasta dan 4.75% Tidak Memilih.

Untuk diketahui, responden ditemui secara langsung (*on the spot*) pada unit-unit layanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Pemberitahuan serta permintaan izin kepada penyelenggara layanan guna pengambilan data dilakukan oleh Asisten Ombudsman Republik Indonesia ketika sampai di unit layanan yang dituju. Unit-unit layanan yang dituju sebagai berikut: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Rumah Sakit Pemerintah,

Puskesmas, Sekolah Dasar, Menengah dan Atas Negeri/Swasta, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Data juga diambil dengan cara datang ke rumah-rumah responden guna mencapai jumlah yang ditetapkan.

### **Membaca Indeks Persepsi Maladministrasi**

Indeks persepsi maladministrasi ini menggunakan distribusi normal sebagai kondisi ideal sebaran data dengan Mean = 5,50 dan SD = 1, sehingga diperoleh batas interval sebagai berikut:

<b>Hijau</b>	<b><math>\leq 4,50</math> (Maladministrasi Rendah)</b>
<b>Kuning</b>	<b>4,51 - 5,50 (Maladministrasi Sedang Menuju Rendah)</b>
<b>Coklat</b>	<b>5,51 - 6,50 (Maladministrasi Sedang Menuju Tinggi)</b>
<b>Merah</b>	<b><math>\geq 6,51</math> (Maladministrasi Tinggi)</b>

**B. Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi**

No.	Provinsi	Indeks	Kategori Maladministrasi
1.	D.I Yogyakarta	3,50	Maladministrasi Rendah
2.	Gorontalo	4,05	Maladministrasi Rendah
3.	Sulawesi Tengah	4,15	Maladministrasi Rendah
4.	Sulawesi Utara	4,19	Maladministrasi Rendah
5.	Papua	4,42	Maladministrasi Rendah
6.	Nusa Tenggara Barat	4,53	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
7.	Kalimantan Utara	4,55	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
8.	Maluku Utara	4,81	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
9.	Aceh	4,89	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
10.	Maluku	5,02	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah

8) Tabel Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi

Pada tabel di atas terlihat bahwa sebaran nilai indeks persepsi maladministrasi berkisar antara Maladministrasi Rendah dan Maladministrasi Sedang Menuju Rendah. **Diantara 10 (sepuluh) provinsi yang dinilai, maka** Provinsi Maluku memiliki skor indeks maladministrasi tertinggi (5,02) dan Provinsi D.I Yogyakarta memiliki skor indeks maladministrasi terendah (3,50).

**C. Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten**

No.	Provinsi	Kota/Kabupaten	Indeks	Kategori Maladministrasi
1.	D.I Yogyakarta	Kota Yogyakarta	3,50	Maladministrasi Rendah
		Kabupaten Gunung Kidul	<b>3,49</b>	Maladministrasi Rendah
2.	Gorontalo	Kota Gorontalo	3,94	Maladministrasi Rendah
		Kabupaten Gorontalo	4,16	Maladministrasi Rendah
3.	Sulawesi Tengah	Kota Palu	4,31	Maladministrasi Rendah
		Kabupaten Banggai	3,99	Maladministrasi Rendah
4.	Sulawesi Utara	Kota Manado	4,34	Maladministrasi Rendah
		Kabupaten Minahasa	4,05	Maladministrasi Rendah
5.	Papua	Kota Jayapura	4,65	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
		Kabupaten Biak Numfor	4,20	Maladministrasi Rendah
6.	Nusa Tenggara Barat	Kota Mataram	4,47	Maladministrasi Rendah
		Kabupaten Lombok Timur	4,58	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
7.	Kalimantan Utara	Kota Tarakan	4,68	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
		Kabupaten Nunukan	4,42	Maladministrasi Rendah
8.	Maluku Utara	Kota Ternate	4,42	Maladministrasi Rendah
		Kabupaten Halmahera Selatan	5,17	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
9.	Aceh	Kota Banda Aceh	4,28	Maladministrasi Rendah
		Kabupaten Aceh Utara	<b>5,49</b>	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
10.	Maluku	Kota Ambon	4,60	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
		Kabupaten Maluku Tengah	5,45	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah

9) Tabel Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten

Pada tabel indeks persepsi maladministrasi kota/kabupaten, maka data indeks persepsi maladministrasinya terendah dicatat oleh Kabupaten Gunung Kidul (3,49). Untuk indeks persepsi maladministrasi kota/kabupaten yang indeks persepsinya maladministrasinya tertinggi dicatat oleh Kabupaten Aceh Utara (5,49).

**D. Rekapitulasi Sebaran Indeks Menurut Fokus Layanan di Provinsi**

No.	Provinsi	Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi			
		Admindak	Kesehatan	Pendidikan	Perizinan
1.	Aceh	5,03	5,03	4,85	<b>4,64</b>
2.	D.I Yogyakarta	<b>3,53</b>	3,58	<b>3,17</b>	<b>3,73</b>
3.	Kalimantan Utara	4,47	4,87	4,21	4,63
4.	Sulawesi Utara	4,43	4,60	3,67	4,09
5.	Gorontalo	4,24	<b>3,50</b>	4,07	4,40
6.	Sulawesi Tengah	3,72	4,71	3,90	4,27
7.	Nusa Tenggara Barat	3,90	4,91	<b>4,92</b>	4,38
8.	Maluku Utara	<b>5,66</b>	4,83	4,73	3,97
9.	Maluku	5,62	<b>5,40</b>	4,46	4,61
10.	Papua	4,97	4,01	4,47	4,16

10) Tabel Rekapitulasi Sebaran Indeks Tiap Fokus Layanan Per-Provinsi

**Keterangan :**

**Hijau**

= **Indeks Maladministrasi Terendah**

**Merah**

= **Indeks Maladministrasi Tertinggi**

Berdasarkan tabel di atas, pada pelayanan bidang perizinan, Provinsi Aceh menduduki peringkat maladministrasi tertinggi sebesar 4,64. Provinsi D.I Yogyakarta menduduki peringkat maladministrasi terendah pada pelayanan bidang administrasi kependudukan sebesar 3,53, pelayanan bidang pendidikan sebesar 3,17, dan pelayanan bidang perizinan sebesar 3,73. Provinsi Gorontalo menduduki peringkat maladministrasi terendah pada pelayanan bidang kesehatan sebesar 3,50. Provinsi Nusa Tenggara Barat menduduki peringkat maladministrasi tertinggi pada pelayanan bidang pendidikan sebesar 4,92. Provinsi Maluku Utara menduduki peringkat maladministrasi tertinggi pada pelayanan bidang administrasi kependudukan sebesar 5,66 dan Provinsi Maluku menduduki peringkat maladministrasi tertinggi pada pelayanan bidang kesehatan sebesar 5,40.

Artinya, untuk unit-unit layanan di provinsi-provinsi yang menduduki peringkat maladministrasi tinggi (yaitu Provinsi Aceh pada layanan bidang perizinan, Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk layanan bidang pendidikan, Provinsi Maluku Utara untuk layanan bidang administrasi kependudukan dan Provinsi Maluku untuk layanan bidang kesehatan), sangat diperlukan pengawasan dan pembinaan agar terdapat peningkatan kesadaran dari para penyelenggara layanan guna bekerja secara maksimal, paling tidak agar terpenuhi standar pelayanan minimal.

**E. Rekapitulasi Sebaran Indeks Tiap Fokus Layanan di Kota/Kabupaten**

No.	Provinsi	Kota/Kabupaten	Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi			
			Adminduk	Kesehatan	Pendidikan	Perizinan
1.	Aceh	Kota Banda Aceh	3,52	4,65	4,23	4,69
		Kabupaten Aceh Utara	<b>6,41</b>	5,42	<b>5,48</b>	4,60
2.	D.I Yogyakarta	Kota Yogyakarta	3,55	3,24	3,11	4,24
		Kabupaten Gunung Kidul	3,51	3,99	3,22	3,32
3.	Kalimantan Utara	Kota Tarakan	4,67	4,96	4,33	4,80
		Kabupaten Nunukan	4,27	4,79	4,10	4,49
4.	Sulawesi Utara	Kota Manado	4,94	5,38	<b>3,09</b>	3,92
		Kabupaten Minahasa	3,89	3,81	4,21	4,26
5.	Gorontalo	Kota Gorontalo	4,13	<b>3,04</b>	3,97	4,59
		Kabupaten Gorontalo	4,34	3,96	4,16	4,19
6.	Sulawesi Tengah	Kota Palu	4,05	4,54	4,15	4,48
		Kabupaten Banggai	<b>3,37</b>	4,88	3,66	4,06
7.	Nusa Tenggara Barat	Kota Mataram	3,81	4,97	4,88	4,23
		Kabupaten Lombok Timur	3,99	4,84	4,97	4,52
8.	Maluku Utara	Kota Ternate	5,61	4,39	4,32	<b>3,27</b>
		Kabupaten Halmahera Selatan	5,71	5,25	5,13	4,58
9.	Maluku	Kota Ambon	5,26	4,64	4,42	4,09
		Kabupaten Maluku Tengah	5,98	<b>6,17</b>	4,50	<b>5,14</b>
10	Papua	Kota Jayapura	4,58	4,65	5,03	4,37
		Kabupaten Biak Numfor	5,44	3,48	3,96	3,95

11) Tabel Rekapitulasi Sebaran Indeks Tiap Fokus Layanan Kota/Kabupaten

Pada tabel di atas, terlihat Kota/Kabupaten yang menduduki peringkat maladministrasi terendah pada pelayanan bidang administrasi kependudukan yaitu Kabupaten Banggai (3,37), pada pelayanan bidang kesehatan yaitu Kota Gorontalo (3,04), pada bidang pendidikan yaitu Kota Manado (3,09) dan pada pelayanan bidang perizinan yaitu Kota Ternate (3,27).

Pada kota/kabupaten yang menduduki peringkat maladministrasi tertinggi yaitu Kabupaten Aceh Utara pada pelayanan bidang administrasi kependudukan (6,41) dan pelayanan bidang pendidikan (5,48). Adapun Kabupaten Maluku Tengah mencatat maladministrasi tinggi pada pelayanan bidang kesehatan (6,17), dan pada pelayanan bidang perizinan (5,14).

Pada kota/kabupaten yang menduduki peringkat maladministrasi tertinggi di atas nampak memerlukan pembinaan dari pemerintah daerah setempat sehingga persepsi masyarakat atas pelayanan yang telah di peroleh dapat berubah menjadi semakin positif.

**F. Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Administrasi Kependudukan**

No.	Provinsi	Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi pada Layanan Administrasi Kependudukan
1.	Aceh	5,03
2.	D.I Yogyakarta	3,53
3.	Kalimantan Utara	4,47
4.	Sulawesi Utara	4,43
5.	Gorontalo	4,24
6.	Sulawesi Tengah	3,72
7.	Nusa Tenggara Barat	3,90
8.	Maluku Utara	5,66
9.	Maluku	5,62
10.	Papua	4,97

12) Tabel Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Administrasi Kependudukan

Sebaran indeks persepsi maladministrasi pada jenis layanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa Provinsi D.I Yogyakarta memiliki nilai maladministrasi terendah (3,53) sedangkan Provinsi Maluku Utara memiliki nilai maladministrasi tertinggi (5,66).

**G. Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Administrasi Kependudukan**

No.	Provinsi	Kota/Kabupaten	Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi pada Layanan Administrasi Kependudukan
1.	Aceh	Kota Banda Aceh	3,52
		Kabupaten Aceh Utara	<b>6,41</b>
2.	D.I Yogyakarta	Kota Yogyakarta	3,55
		Kabupaten Gunung Kidul	3,51
3.	Kalimantan Utara	Kota Tarakan	4,67
		Kabupaten Nunukan	4,27
4.	Sulawesi Utara	Kota Manado	4,94
		Kabupaten Minahasa	3,89
5.	Gorontalo	Kota Gorontalo	4,13
		Kabupaten Gorontalo	4,34
6.	Sulawesi Tengah	Kota Palu	4,05
		Kabupaten Banggai	<b>3,37</b>
7.	Nusa Tenggara Barat	Kota Mataram	3,81
		Kabupaten Lombok Timur	3,99
8.	Maluku Utara	Kota Ternate	5,61
		Kabupaten Halmahera Selatan	5,71
9.	Maluku	Kota Ambon	5,26
		Kabupaten Maluku Tengah	5,98
10	Papua	Kota Jayapura	4,58
		Kabupaten Biak Numfor	5,44

13) Tabel Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Administrasi Kependudukan

Sebaran indeks persepsi maladministrasi pada jenis layanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa Kabupaten Banggai memiliki nilai maladministrasi terendah (3,37) sedangkan Kabupaten Aceh Utara memiliki nilai maladministrasi tertinggi (6,41).

**H. Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Kesehatan**

No.	Provinsi	Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi pada Layanan Kesehatan
1.	Aceh	5,03
2.	D.I Yogyakarta	3,58
3.	Kalimantan Utara	4,87
4.	Sulawesi Utara	4,60
5.	Gorontalo	<b>3,50</b>
6.	Sulawesi Tengah	4,71
7.	Nusa Tenggara Barat	4,91
8.	Maluku Utara	4,83
9.	Maluku	<b>5,40</b>
10.	Papua	4,01

14) Tabel Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Kesehatan

Sebaran indeks persepsi maladministrasi pada jenis layanan kesehatan menunjukkan bahwa Provinsi Gorontalo memiliki nilai maladministrasi terendah (3,50) sedangkan Provinsi Maluku memiliki nilai maladministrasi tertinggi (5,40).

**I. Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Kesehatan**

No.	Provinsi	Kota/Kabupaten	Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi pada Layanan Kesehatan
1.	Aceh	Kota Banda Aceh	4,65
		Kabupaten Aceh Utara	5,42
2.	D.I Yogyakarta	Kota Yogyakarta	3,24
		Kabupaten Gunung Kidul	3,99
3.	Kalimantan Utara	Kota Tarakan	4,96
		Kabupaten Nunukan	4,79
4.	Sulawesi Utara	Kota Manado	5,38
		Kabupaten Minahasa	3,81
5.	Gorontalo	Kota Gorontalo	<b>3,04</b>
		Kabupaten Gorontalo	3,96
6.	Sulawesi Tengah	Kota Palu	4,54
		Kabupaten Banggai	4,88
7.	Nusa Tenggara Barat	Kota Mataram	4,97
		Kabupaten Lombok Timur	4,84
8.	Maluku Utara	Kota Ternate	4,39
		Kabupaten Halmahera Selatan	5,25
9.	Maluku	Kota Ambon	4,64
		Kabupaten Maluku Tengah	<b>6,17</b>
10	Papua	Kota Jayapura	4,65
		Kabupaten Biak Numfor	3,48

15) Tabel Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Kesehatan

Sebaran indeks persepsi maladministrasi pada jenis layanan kesehatan menunjukkan bahwa Kota Gorontalo memiliki nilai maladministrasi terendah (3,04) sedangkan Kabupaten Maluku Tengah memiliki nilai maladministrasi tertinggi (6,17).

**J. Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Pendidikan**

No.	Provinsi	Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi pada Layanan Pendidikan
1.	Aceh	4,85
2.	D.I Yogyakarta	<b>3,17</b>
3.	Kalimantan Utara	4,21
4.	Sulawesi Utara	3,67
5.	Gorontalo	4,07
6.	Sulawesi Tengah	3,90
7.	Nusa Tenggara Barat	<b>4,92</b>
8.	Maluku Utara	4,73
9.	Maluku	4,46
10.	Papua	4,47

16) Tabel Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Pendidikan

Sebaran indeks persepsi maladministrasi pada jenis layanan pendidikan menunjukkan bahwa Provinsi D.I Yogyakarta memiliki nilai maladministrasi terendah (3,17) sedangkan Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki nilai maladministrasi tertinggi (4,92).

**K. Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Pendidikan**

No.	Provinsi	Kota/Kabupaten	Sebaran Indek Persepsi Maladministrasi pada Layanan Pendidikan
1.	Aceh	Kota Banda Aceh	4,23
		Kabupaten Aceh Utara	<b>5,48</b>
2.	D.I Yogyakarta	Kota Yogyakarta	3,11
		Kabupaten Gunung Kidul	3,22
3.	Kalimantan Utara	Kota Tarakan	4,33
		Kabupaten Nunukan	4,10
4.	Sulawesi Utara	Kota Manado	<b>3,09</b>
		Kabupaten Minahasa	4,21
5.	Gorontalo	Kota Gorontalo	3,97
		Kabupaten Gorontalo	4,16
6.	Sulawesi Tengah	Kota Palu	4,15
		Kabupaten Banggai	3,66
7.	Nusa Tenggara Barat	Kota Mataram	4,88
		Kabupaten Lombok Timur	4,97
8.	Maluku Utara	Kota Ternate	4,32
		Kabupaten Halmahera Selatan	5,13
9.	Maluku	Kota Ambon	4,42
		Kabupaten Maluku Tengah	4,50
10	Papua	Kota Jayapura	5,03
		Kabupaten Biak Numfor	3,96

17) Tabel Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Pendidikan

Sebaran indeks persepsi maladministrasi pada jenis layanan pendidikan menunjukkan bahwa Kota Manado memiliki nilai maladministrasi terendah (3,09) sedangkan Kabupaten Aceh Utara memiliki nilai maladministrasi tertinggi (5,48).

**L. Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Perizinan**

No.	Provinsi	Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi pada Layanan Perizinan
1.	Aceh	4,64
2.	D.I Yogyakarta	3,73
3.	Kalimantan Utara	4,63
4.	Sulawesi Utara	4,09
5.	Gorontalo	4,40
6.	Sulawesi Tengah	4,27
7.	Nusa Tenggara Barat	4,38
8.	Maluku Utara	3,97
9.	Maluku	4,61
10.	Papua	4,16

18) Tabel Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Provinsi pada Layanan Perizinan

Sebaran indeks persepsi maladministrasi pada jenis layanan perizinan menunjukkan bahwa Provinsi D.I Yogyakarta memiliki nilai maladministrasi terendah (3,73) sedangkan Provinsi Aceh memiliki nilai maladministrasi tertinggi (4,64).

**M. Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Perizinan**

No.	Provinsi	Kota/Kabupaten	Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi pada Layanan Perizinan
1.	Aceh	Kota Banda Aceh	4,69
		Kabupaten Aceh Utara	4,60
2.	D.I Yogyakarta	Kota Yogyakarta	4,24
		Kabupaten Gunung Kidul	3,32
3.	Kalimantan Utara	Kota Tarakan	4,80
		Kabupaten Nunukan	4,49
4.	Sulawesi Utara	Kota Manado	3,92
		Kabupaten Minahasa	4,26
5.	Gorontalo	Kota Gorontalo	4,59
		Kabupaten Gorontalo	4,19
6.	Sulawesi Tengah	Kota Palu	4,48
		Kabupaten Banggai	4,06
7.	Nusa Tenggara Barat	Kota Mataram	4,23
		Kabupaten Lombok Timur	4,52
8.	Maluku Utara	Kota Ternate	<b>3,27</b>
		Kabupaten Halmahera Selatan	4,58
9.	Maluku	Kota Ambon	4,09
		Kabupaten Maluku Tengah	<b>5,14</b>
10	Papua	Kota Jayapura	4,37
		Kabupaten Biak Numfor	3,95

19) Tabel Rekapitulasi Sebaran Indeks Persepsi Maladministrasi di Kota/Kabupaten pada Layanan Perizinan

Sebaran indeks persepsi maladministrasi pada jenis layanan perizinan menunjukkan bahwa Kota Ternate memiliki nilai maladministrasi terendah (3,27) sedangkan Kabupaten Maluku Tengah memiliki nilai maladministrasi tertinggi (5,14).

**N. Perolehan Penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi  
Tahun 2017, 2018, dan 2019**

No.	Penilaian Tahun 2017		
	Provinsi	Nilai	Kategori
1.	Bali	4,46	Maladministrasi Rendah
2.	Kep. Bangka Belitung	4,68	Maladministrasi Rendah
3.	Jawa Tengah	4,82	Maladministrasi Rendah
4.	Kalimantan Selatan	4,91	Maladministrasi Rendah
5.	Sumatera Selatan	4,96	Maladministrasi Rendah
6.	Sumatera Barat	5,02	Maladministrasi Rendah
7.	Jawa Timur	5,17	Maladministrasi Rendah
8.	Bengkulu	5,19	Maladministrasi Rendah
9.	Lampung	5,19	Maladministrasi Rendah
10.	Kalimantan Tengah	5,23	Maladministrasi Rendah
11.	Riau	5,38	Maladministrasi Rendah

20) Tabel Hasil Survei Indeks Persepsi Maladministrasi pada Tahun 2017

Berdasarkan hasil Survei Inperma tahun 2017, dari 11 (sebelas) provinsi yang diambil sebagai sampelnya, maka semua masuk dalam kategori Maladministrasi Rendah. Kategori Maladministrasi Rendah dengan nilai tertinggi (yang berarti persepsi maladministrasi terendah) dicatat oleh Provinsi Bali dengan nilai 4,46 dan Provinsi Riau dengan nilai terendah (yang berarti persepsi maladministrasi tertinggi) yakni 5,38.

No.	Penilaian Tahun 2018		
	Provinsi	Nilai	Kategori
1.	Nusa Tenggara Timur	4,87	Maladministrasi Rendah
2.	Jawa Barat	4,98	Maladministrasi Rendah
3.	Jakarta	5,11	Maladministrasi Rendah
4.	Sumatera Utara	5,28	Maladministrasi Rendah
5.	Sulawesi Selatan	5,3	Maladministrasi Rendah
6.	Jambi	5,44	Maladministrasi Rendah
7.	Kepulauan Riau	5,45	Maladministrasi Rendah
8.	Kalimantan Timur	5,46	Maladministrasi Rendah
9.	Sulawesi Tenggara	5,47	Maladministrasi Rendah
10.	Banten	5,52	Maladministrasi Rendah

21) Tabel Hasil Survei Indeks Persepsi Maladministrasi pada Tahun 2018

Untuk penilaian pada Tahun 2018, Survei Inperma mengambil data dari 10 (sepuluh) provinsi. Tercatat semua provinsi memperlihatkan maladministrasi masuk dalam kategori Maladministrasi Rendah. Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam hal ini mendapatkan nilai tertinggi (berarti maladministrasi terendah) yaitu 4,87 dan Provinsi Banten dengan nilai terendah (berarti maladministrasi tertinggi) yaitu 5,52.

No.	Penilaian Tahun 2019		
	Provinsi	Nilai	Kategori
1.	D.I Yogyakarta	<b>3,50</b>	Maladministrasi Rendah
2.	Gorontalo	4,05	Maladministrasi Rendah
3.	Sulawesi Tengah	4,15	Maladministrasi Rendah
4.	Sulawesi Utara	4,19	Maladministrasi Rendah
5.	Papua	4,42	Maladministrasi Rendah
6.	Nusa Tenggara Barat	4,53	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
7.	Kalimantan Utara	4,55	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
8.	Maluku Utara	4,81	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
9.	Aceh	4,89	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
10.	Maluku	<b>5,02</b>	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah

22) Tabel Hasil Survei Indeks Persepsi Maladministrasi pada Tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas pada tahun 2019 Survei Inperma hanya mengambil 10 (sepuluh) provinsi sebagai sampelnya. Dari sepuluh provinsi yang diambil datanya, Provinsi D.I Yogyakarta mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,50 dengan kategori Maladministrasi Rendah serta Provinsi Maluku mendapatkan nilai terendah yaitu 5,02 dengan kategori Maladministrasi Sedang Menuju Rendah.

**O. Keinginan untuk Memperbaiki Pelayanan di Indonesia dengan Melakukan Pengaduan**

No.	Provinsi	Diri Sendiri Melakukan Pengaduan		Mengajak Orang Lain untuk Melakukan Pengaduan		Mengajak Tetangga untuk Melakukan Pengaduan		Mengajak Teman untuk Melakukan Pengaduan		Mengajak Keluarga untuk Melakukan Pengaduan		Tidak Memilih		Total	
		Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%
1.	Aceh	32	11,00%	16	5,50%	21	7,22%	7	2,41%	150	51,55%	65	22,34%	291	100%
2.	D.I Yogyakarta	45	15,68%	21	7,32%	15	5,23%	11	3,83%	162	56,45%	33	11,50%	287	100%
3.	Kalimantan Utara	29	10,07%	8	2,78%	14	4,86%	18	6,25%	186	64,58%	33	11,46%	288	100%
4.	Sulawesi Utara	40	13,99%	14	4,90%	8	2,80%	8	2,80%	148	51,75%	68	23,78%	286	100%
5.	Gorontalo	65	22,81%	9	3,16%	8	2,81%	10	3,51%	152	53,33%	41	14,39%	285	100%
6.	Sulawesi Tengah	33	11,74%	18	6,41%	21	7,47%	13	4,63%	173	61,57%	23	8,19%	281	100%
7.	Nusa Tenggara Barat	16	5,71%	10	3,57%	14	5,00%	14	5,00%	207	73,93%	19	6,79%	280	100%
8.	Maluku Utara	26	9,25%	13	4,63%	6	2,14%	15	5,34%	189	67,26%	32	11,39%	281	100%
9.	Maluku	40	14,29%	4	1,43%	3	1,07%	8	2,86%	140	50,00%	85	30,36%	280	100%
10.	Papua	5	1,77%	5	1,77%	11	3,89%	8	2,83%	233	82,33%	21	7,42%	283	100%

23) Tabel Keinginan Responden untuk Memperbaiki Pelayanan di Indonesia dengan Melakukan Pengaduan

Berdasarkan data di lapangan, responden yang berkeinginan untuk memperbaiki pelayanan di Indonesia dengan cara melakukan pengaduan dengan cara mengadu sendiri paling tinggi terdapat di Provinsi Gorontalo yaitu sebesar 22,81% dibanding Provinsi Papua yang hanya sebesar 1,77%.

Dari tabel di atas juga dapat dilihat bahwa responden lebih berkeinginan untuk memperbaiki pelayanan di Indonesia dengan melakukan pengaduan yakni dengan cara mengajak keluarga mengadu daripada melakukannya sendiri. Ada pula yang lebih nyaman dengan cara mengajak teman atau kenalan. Hal ini terdapat pada rentang 50,00% - 82,33%. Mungkin, secara psikologis mereka merasa lebih nyaman mengadu secara bersama-sama guna memperoleh dukungan kolektif.

Sedangkan untuk responden yang memilih untuk tidak menjawab tertinggi terdapat di Provinsi Maluku sebesar 30,36% dan disusul Provinsi Sulawesi Utara sebesar 23,78%.

**P. Kenyamanan Berinteraksi dalam Mengurus Layanan**

No.	Provinsi	Mengurus Sendiri ke Ruang Pelayanan		Menggunakan Mekanisme Online		Menggunakan Jasa Perantara		Menghubungi Saudara atau Teman yang Bekerja pada Unit Layanan tersebut		Total	
		Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%
1.	Aceh	203	69,76%	64	21,99%	16	5,50%	8	2,75%	291	100%
2.	D.I Yogyakarta	208	72,47%	71	24,74%	4	1,39%	4	1,39%	287	100%
3.	Kalimantan Utara	211	73,26%	57	19,79%	4	1,39%	16	5,56%	288	100%
4.	Sulawesi Utara	189	66,08%	72	25,17%	4	1,40%	21	7,34%	286	100%
5.	Gorontalo	208	72,98%	57	20,00%	8	2,81%	12	4,21%	285	100%
6.	Sulawesi Tengah	221	78,65%	41	14,59%	7	2,49%	12	4,27%	281	100%
7.	Nusa Tenggara Barat	178	63,57%	77	27,50%	9	3,21%	16	5,71%	280	100%
8.	Maluku Utara	197	70,11%	52	18,51%	7	2,49%	25	8,90%	281	100%
9.	Maluku	232	82,86%	24	8,57%	5	1,79%	19	6,79%	280	100%
10.	Papua	247	87,28%	26	9,19%	2	0,71%	8	2,83%	283	100%

24) Tabel Kenyamanan Responden Berinteraksi dalam Mengurus Layanan

Berdasarkan analisa terhadap data terkait kenyamanan responden berinteraksi dalam mengurus layanan, maka yang paling banyak dipilih adalah dengan mengurus sendiri langsung ke ruang pelayanan, yaitu 63,57% - 87,28%. Responden berpendapat akan merasa nyaman bila mengurus sendiri langsung ke ruang pelayanan dan menganggap memperoleh suatu pengetahuan dan pengalaman tentang prosedur, waktu dan biaya.

Data di atas juga menjelaskan tingkat kenyamanan dirasakan berkurang oleh responden apabila mengurus layanan secara online, dengan persentase paling tinggi hanya sebesar 27,50%. Apalagi bila berinteraksi mengurus layanan dengan menggunakan jasa perantara, maka yang tertinggi adalah 5,50%.

**Q. Kenyamanan untuk Mengetahui Biaya atau Prosedur Suatu Layanan**

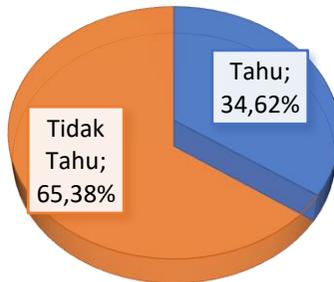
No.	Provinsi	Melihat Pengumuman di Ruang Pelayanan		Mencari Informasi Lewat Website		Bertanya Langsung ke Petugas		Bertanya pada Orang Lain di Unit Layanan Tersebut		Total	
		Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%
1.	Aceh	109	37,46%	53	18,21%	124	42,61%	5	1,72%	291	100%
2.	D.I Yogyakarta	53	18,47%	95	33,10%	134	46,69%	5	1,74%	287	100%
3.	Kalimantan Utara	103	35,76%	52	18,06%	125	43,40%	8	2,78%	288	100%
4.	Sulawesi Utara	84	29,37%	60	20,98%	126	44,06%	16	5,59%	286	100%
5.	Gorontalo	100	35,09%	48	16,84%	129	45,26%	8	2,81%	285	100%
6.	Sulawesi Tengah	91	32,38%	42	14,95%	140	49,82%	8	2,85%	281	100%
7.	Nusa Tenggara Barat	94	33,57%	76	27,14%	94	33,57%	16	5,71%	280	100%
8.	Maluku Utara	129	45,91%	43	15,30%	97	34,52%	12	4,27%	281	100%
9.	Maluku	86	30,71%	29	10,36%	159	56,79%	6	2,14%	280	100%
10.	Papua	105	37,10%	31	10,95%	144	50,88%	3	1,06%	283	100%

25) Tabel Kenyamanan Responden untuk Mengetahui Biaya atau Prosedur Suatu Layanan

Berdasarkan data di atas dapat terlihat kenyamanan responden untuk mengetahui biaya atau prosedur suatu layanan dengan melihat pengumuman di ruang pelayanan berkisar antara 18,47% - 45,91%, sedangkan mencari informasi lewat website maksimal 33,10% dan bertanya langsung ke petugas maksimal 56,79% serta kenyamanan dengan bertanya pada orang lain di unit layanan maksimal 5,71%.

Tingginya tingkat kenyamanan responden dengan mengetahui biaya atau prosedur suatu layanan dengan cara melihat pengumuman di ruang pelayanan mungkin dikarenakan adanya kepastian biaya dan prosedur, tanpa ada rasa kekhawatiran terhadap biaya yang harus dikeluarkan serta prosedur yang bertele-tele atau tidak jelas.

## R. Pengetahuan Responden tentang Arti Kata Ombudsman



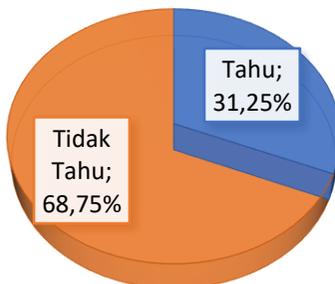
**N = 2842**

26) Grafik tentang Pengetahuan Responden tentang Arti Kata Ombudsman

Berdasarkan grafik di atas, yang mengetahui arti kata Ombudsman yaitu sebesar 34,62%. Sisanya sebesar 65,38% tidak mengetahui arti kata Ombudsman. Meski lembaga Ombudsman telah berdiri sejak tahun 2000, namun di lokasi-lokasi yang menjadi obyek Survei Indeks Persepsi Maladministrasi, masih banyak responden yang tidak mengetahui arti kata Ombudsman.

Bila banyak responden yang tidak mengetahui arti kata Ombudsman, tentu mereka juga tidak mengetahui tentang fungsi, tugas, dan kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman. Jika responden mengetahui tentang arti Ombudsman, dimungkinkan masyarakat bila mengalami suatu perbuatan maladministrasi dalam mengurus layanannya akan melapor ke lembaga Ombudsman.

**S. Pengetahuan Responden tentang Arti Kata Maladministrasi**



**N = 2842**

27) Grafik tentang Pengetahuan Responden tentang Arti Kata Maladministrasi

Berdasarkan grafik di atas, data responden yang mengetahui arti kata “Maladministrasi” sebesar 31,25% dan sisanya sebesar 68,75% tidak mengetahui arti kata Maladministrasi. Kata maladministrasi identik atau melekat dengan kata Ombudsman. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Logisnya, jika seseorang tidak mengetahui apa itu maladministrasi, maka relatif sulit bagi yang bersangkutan untuk menyadari bahwa dirinya telah menjadi “korban maladministrasi” dari pejabat publik saat mengakses layanan publik tertentu.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Survei Indeks Persepsi Maladministrasi tahun 2019 dilakukan di sepuluh provinsi yaitu Aceh, D.I Yogyakarta, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Gorontalo, Sulawesi Tengah, Nusa Tenggara Barat, Maluku Utara, Maluku dan Papua. Pada tiga bidang layanan dasar yakni layanan administrasi kependudukan, pendidikan dan perizinan, maka peringkat tertinggi atau yang maladministrasi rendah adalah Provinsi D.I Yogyakarta. Adapun Provinsi Gorontalo mencatat peringkat tertinggi (atau maladministrasi rendah) pada bidang layanan kesehatan. Provinsi dengan indeks persepsi maladministrasi terendah yaitu D.I Yogyakarta (3,50), Gorontalo (4,05), dan Sulawesi Tengah (4,15).

Provinsi-provinsi yang menduduki peringkat maladministrasi tinggi yaitu Provinsi Aceh pada layanan bidang perizinan, Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk layanan bidang pendidikan, Provinsi Maluku Utara untuk layanan bidang administrasi kependudukan dan Provinsi Maluku untuk layanan bidang kesehatan. Disarankan, untuk unit-unit layanan tersebut, pemerintah daerah setempat melakukan pengawasan dan pembinaan agar tumbuh kesadaran bagi penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal, tidak sekedar hanya melayani saja, paling tidak agar terpenuhi standar pelayanan minimal.

Untuk provinsi-provinsi yang berdasarkan hasil survei Inperma ini indeksnya masih tinggi di unit-unit layanannya, yakni Provinsi Aceh, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Gorontalo (khususnya layanan administrasi kependudukan, layanan pendidikan, dan layanan perizinan), Sulawesi Tengah, Nusa Tenggara Barat, Maluku Utara, Maluku dan Papua, disarankan agar pemerintah daerah setempat berkonsultasi dengan Ombudsman RI yang ada di wilayah masing-masing. Konsultasi tersebut bisa berupa pendampingan, misal tentang pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga dapat terwujud terpenuhinya standar layanan minimal dengan mengacu kepada Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. sehingga masyarakat dapat memperoleh kepastian akan prosedur, biaya, dan waktu dalam mengakses suatu layanan dasar tersebut.

Survei Inperma ini juga menjelaskan tentang segi kenyamanan, dimana terdapat keinginan responden untuk melakukan pengaduan dengan cara mengajak keluarga. Responden juga merasa lebih nyaman berinteraksi dengan petugas langsung, baik saat dilayani maupun untuk bertanya. Hal ini mungkin dikarenakan adanya kepastian terhadap biaya dan prosedur dalam rangka mengakses layanan dasar tersebut.

# Profil Ombudsman RI

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara 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/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia)



Kantor Pusat : Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 129  
Telepon : (021) 2251 3737  
Email : [humas@ombudsman.go.id](mailto:humas@ombudsman.go.id)  
Website : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)