



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TENGAH

KEPATUHAN PEMERINTAH DAERAH TERHADAP PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Disampaikan pada Bimbingan Teknis *Excellent Service* Menuju
Zona Hijau Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah
Kabupaten Kebumen

Senin, 18 Maret 2019

“Survei Kepatuhan, Acuan Utama Pelayanan Publik Indonesia”

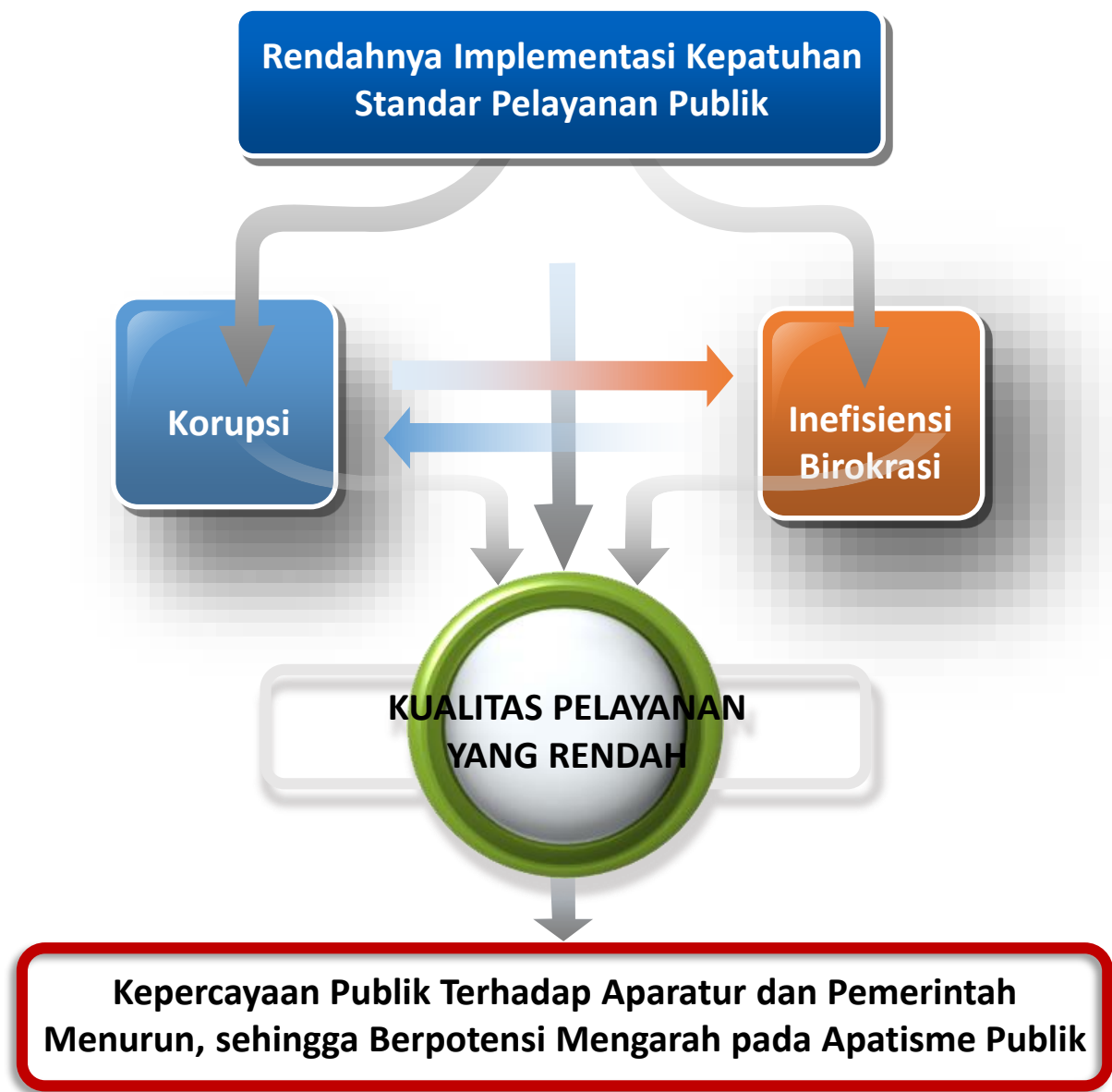
Oleh:
Dewi Ayu Wulandari
Asisten Ombudsman Republik Indonesia

Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

“Penyelenggara **berkewajiban menyusun dan menetapkan** standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”

“Penyelenggara **berkewajiban menerapkan** standar pelayanan sebagaimana dimaksud”





HIPOTESA:



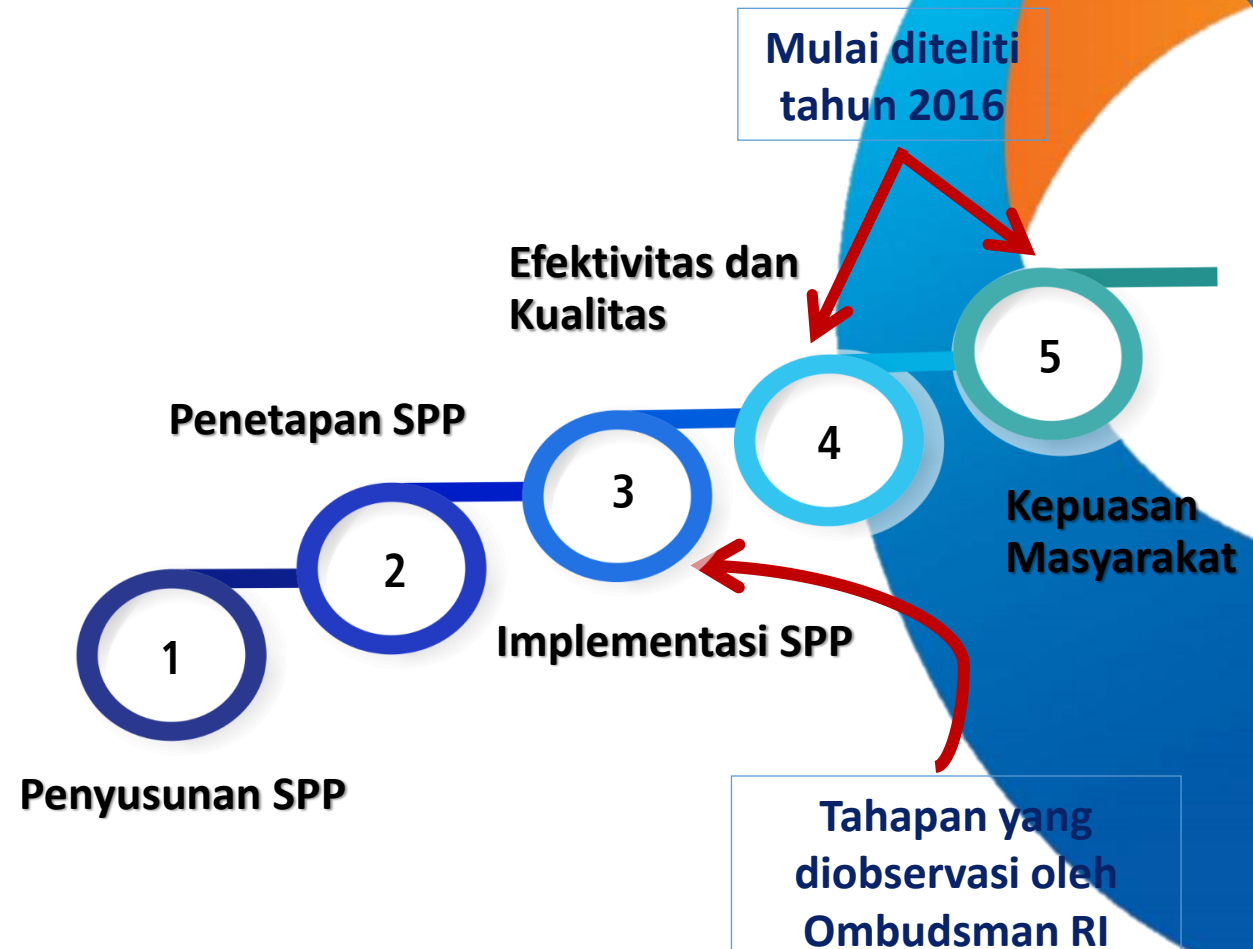
Maksud

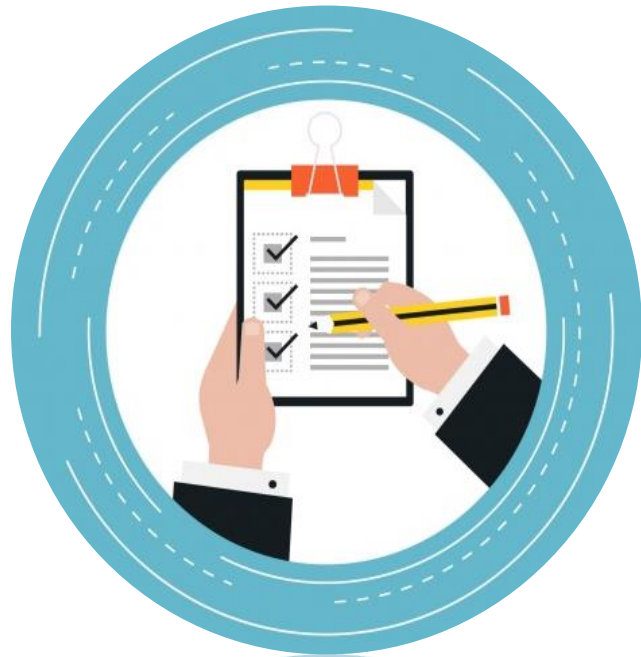
- ❖ Mencegah terjadinya tindakan maladministrasi pada Unit Layanan Publik Pemerintah Pusat & Daerah dengan upaya pemenuhan komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik;
- ❖ Mengetahui efektivitas dan uji kualitas penyelenggara pelayanan publik; dan

Tujuan

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

Tahapan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik





1. Sederhana

SP harus mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, dengan prosedur yang jelas.

2. Partisipatif

Penyusunan SP harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam SP harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.

4. Berkelanjutan

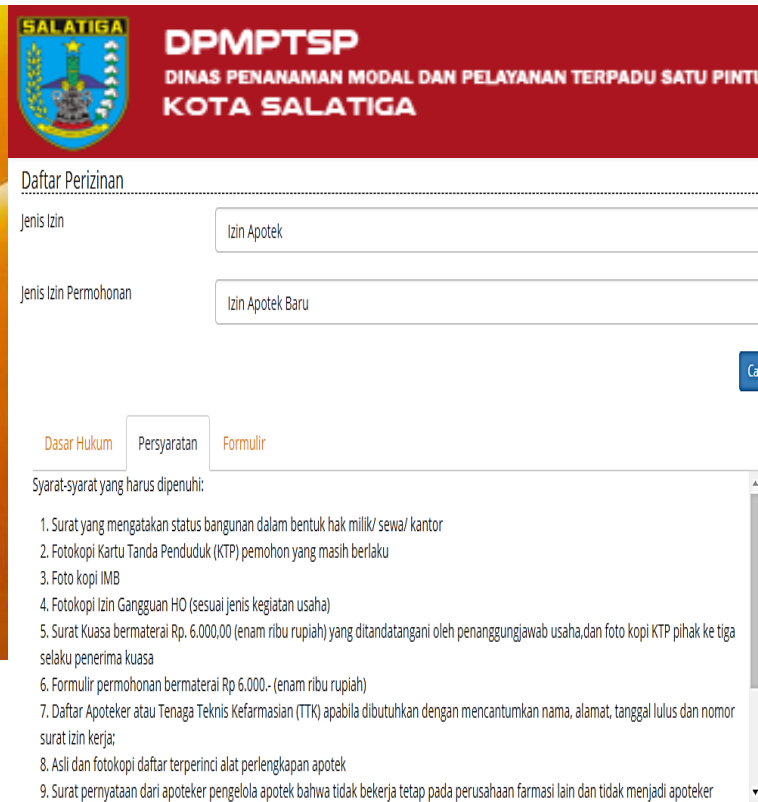
SP harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

SP harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan

SP harus menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat.

DPMPTSP
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA SALATIGA

Daftar Perizinan

Jenis Izin: Izin Apotek

Jenis Izin Permohonan: Izin Apotek Baru

Cari

Dasar Hukum Persyaratan Formulir

Syarat-syarat yang harus dipenuhi:

1. Surat yang mengatakan status bangunan dalam bentuk hak milik/ sewa/ kantor
2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon yang masih berlaku
3. Foto kopi IMB
4. Fotokopi Izin Gangguan HO (sesuai jenis kegiatan usaha)
5. Surat Kuasa bermaterai Rp. 6.000,00 (enam ribu rupiah) yang ditandatangani oleh penanggungjawab usaha, dan foto kopi KTP pihak ke tiga selaku penerima kuasa
6. Formulir permohonan bermaterai Rp 6.000.- (enam ribu rupiah)
7. Daftar Apoteker atau Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) apabila dibutuhkan dengan mencantumkan nama, alamat, tanggal lulus dan nomor surat izin kerja;
8. Asli dan fotokopi daftar terperinci alat perlengkapan apotek
9. Surat pernyataan dari apoteker pengelola apotek bahwa tidak bekerja tetap pada perusahaan farmasi lain dan tidak menjadi apoteker



Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
Pemerintah Kabupaten Banyumas
Jl. Jend. Soedirman No.540 Purwokerto
Telp. (0281) 627965, 624521
Fax. (0281) 624521
e-Mail : dpmptsp@banyumaskab.go.id

PRODUK LAYANAN PADA DPMPTSP KABUPATEN BANYUMAS

No.	Jenis Izin	Jangka Waktu	Biaya
1	Izin Prinsip Penanaman Modal (Pendaftaran Penanaman Modal)	1 Hari	Gratis
2	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal (Perluasan Pendaftaran Penanaman Modal)	2 Hari	Gratis
3	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal (Perubahan Pendaftaran Penanaman Modal)	2 Hari	Gratis
4	Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Pendaftaran Penanaman Modal Alih Status)	2 Hari	Gratis
5	Izin Usaha Untuk Berbagai Sektor Usaha	5 Hari	Gratis
6	Izin Usaha Perluasan Untuk Berbagai Sektor Usaha	5 Hari	Gratis
7	Izin Usaha Perubahan Untuk Berbagai Sektor Usaha	5 Hari	Gratis
8	Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal Untuk Berbagai Sektor Usaha	6 Hari	Gratis
9	Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1 Hari	Gratis
10	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1 Hari	Gratis
11	Tanda Daftar Gudang (TDG)	1 Hari	Gratis
12	Izin Usaha Angkutan	1 Hari	Gratis
13	Izin Penyelenggaraan Reklame		
	a. Izin Penyelenggaraan Reklame Insidental	1 Hari	Gratis
	b. Izin Penyelenggaraan Reklame Tetap	5 Hari	Gratis
14	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum		

Standar utama dalam pelayanan publik terdiri dari adanya informasi mengenai **Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian, Biaya, serta Nama Produk Pelayanan.**

Standar pelayanan hendaknya **terpublikasikan** di ruang pelayanan dan/ atau website.



Pasal 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

“Penyelenggara **berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan** yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Maklumat **wajib dipublikasikan secara jelas dan luas**”

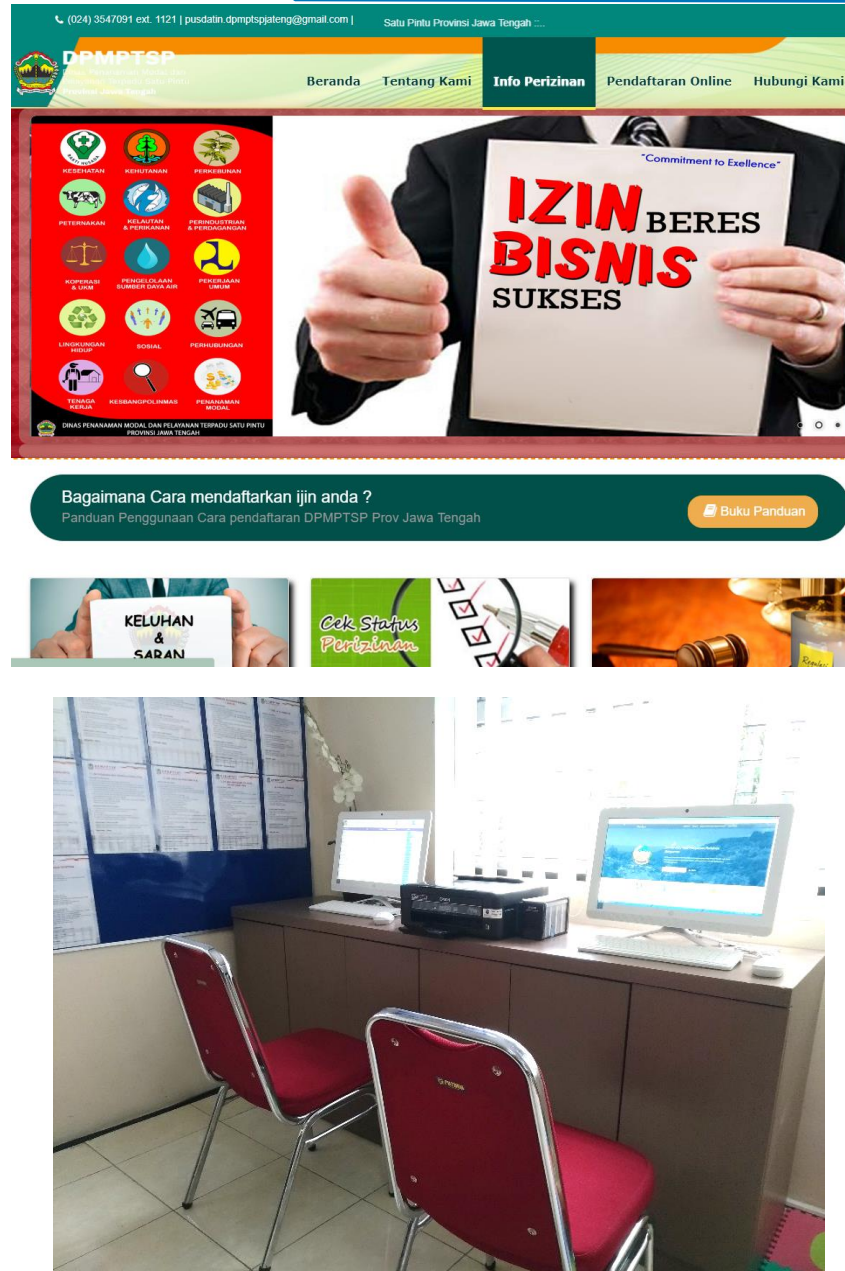
Maklumat pelayanan hendaknya **memenuhi unsur kesiapan melayani dan kesiapan menerima sanksi** sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menyatakan bahwa,
“Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan”



PEMERINTAH KOTA SALATIGA

BOOKLET PTSP

BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
DAN PENANAMAN MODAL
(BPPT dan PM)



Ketersediaan informasi pelayanan publik dalam bentuk elektronik atau non-elektronik yang **berisikan informasi sekurang-kurangnya** mengenai profil penyelenggara layanan, standar layanan (produk layanan, biaya, jangka waktu, persyaratan) dan maklumat layanan, guna memberikan akses informasi kepada masyarakat. Contohnya dengan menyediakan booklet, pamflet, *website*, monitor televisi untuk informasi, dan lain sebagainya.



Sarana, prasarana, dan fasilitas utama yang **harus disediakan oleh penyelenggara layanan** antara lain ketersediaan loket/ meja pelayanan bagi pengguna untuk mengakses pelayanan publik, ketersediaan ruang tunggu yang memadai, dan ketersediaan toilet yang layak untuk pengguna layanan.

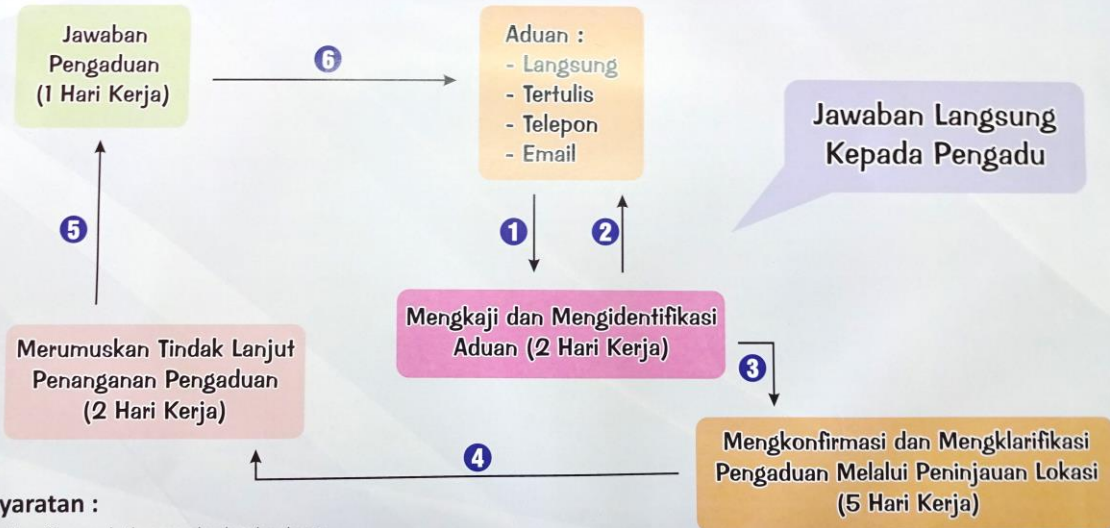


Penyelenggara layanan juga harus menyediakan pelayanan khusus dan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti lansia, ibu hamil/ menyusui, penyandang disabilitas, dsb.

Pelayanan khusus dapat diberikan dengan memberikan nomor antrian khusus pada loket/ meja pelayanan khusus atau memeberikan panduan secara langsung dengan layanan jemput bola.

Sedangkan sarana penunjangnya dapat berupa ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll.

Mekanisme Pelayanan Pengaduan



Persyaratan :

1. Pengadu wajib menyebutkan nama lengkap dan alamat yang jelas dan benar
2. Melampirkan foto copy identitas (KTP atau SIM) untuk pengaduan melalui formulir pengaduan
3. Obyek yang diadukan harus jelas
4. Surat Kuasa bagi Pengadu yang menguasakan



DPMPTSP Kabupaten Banyumas
Jl. Jend. Soedirman No. 540 Purwokerto Kode Pos 53116
Telp. (0281) 624521 Fax. (0281) 624521

Penanganan pengaduan pengguna layanan dapat dilakukan dengan **menyediakan sarana pengaduan** (SMS/ Telepon/ Fax/ Email, dsb.), memberikan informasi terkait **mekanisme/ prosedur penanganan pengaduan**, dan menyediakan **pejabat/ petugas pengelola pengaduan**.

PENANGANAN PENGADUAN



PERIZINAN ONLINE

Pemerintah Kabupaten Kebumen

Home Permohonan Izin Informasi Perizinan Pengaduan

Pengaduan

Silahkan sampaikan pengaduan, saran, kritik, atau aspirasi melalui form di bawah ini

Form Pengaduan

Jenis Pengaduan

Nama Pelapor

Alamat Pelapor

No Telp Pelapor

No HP Pelapor

Nama Pengaduan

SAMPAIKAN KELUHAN & SARAN ANDA MELALUI :

1. Loker Pengaduan
2. Kotak Pengaduan
3. Layar Sentuh / Display Touch Screen
4. Website
dpmptsp.salatiga.go.id
5. Email :
dpmptsp@salatiga.go.id
6. Fax : 0298-325639
7. Saluran Hotline :
-0298-325639

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SALATIGA





Guna penilaian kinerja, penyelenggara layanan dapat menyediakan **sarana survey kepuasan masyarakat** yang dapat direkap selama satu bulan sekali untuk **melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan** yang diberikan kepada pengguna layanan.



“Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik”

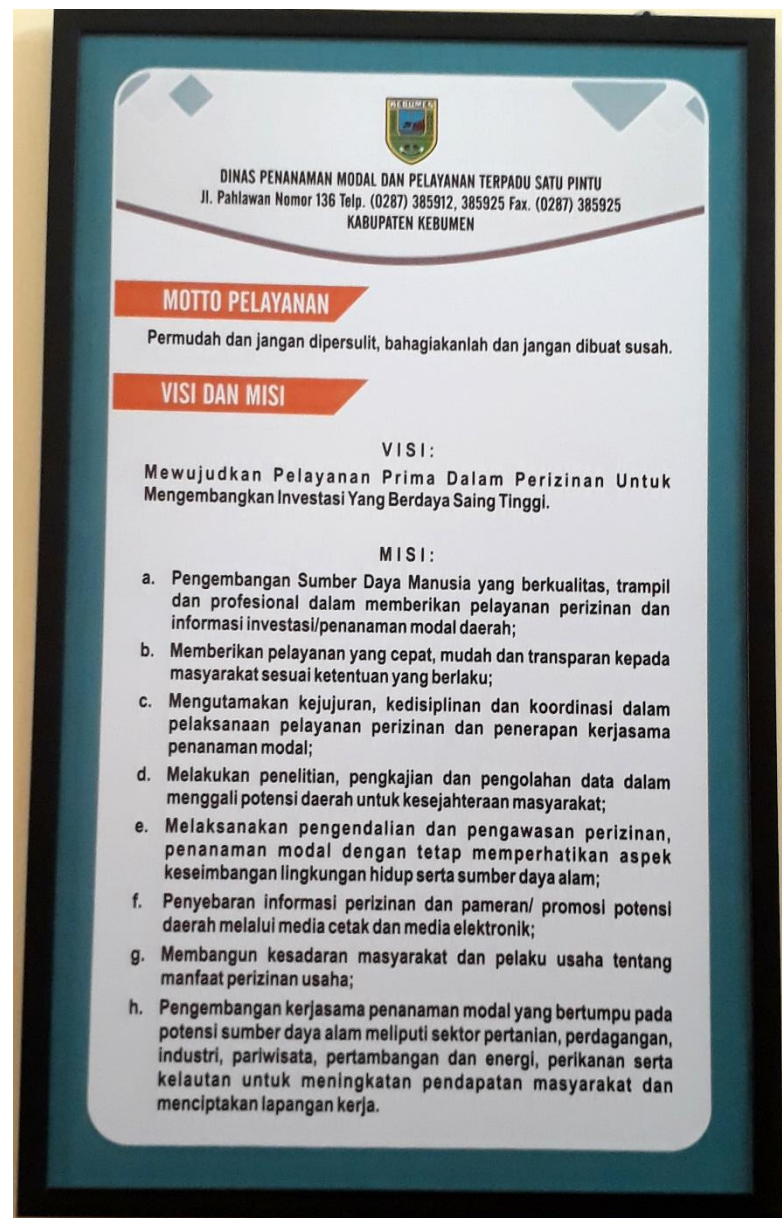
- Pasal 15 huruf e Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

“Pelaksana berkewajiban melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala”

- Pasal 16 huruf e Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

“Masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara dan pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan”

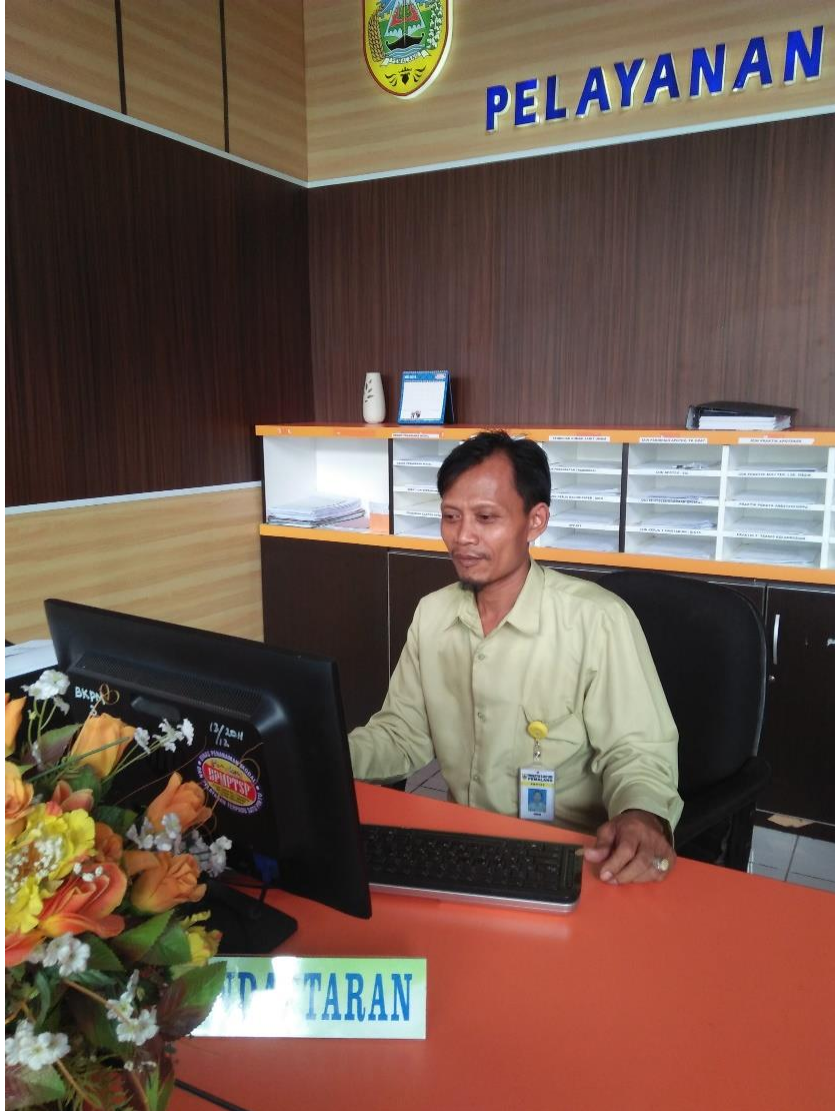
- Pasal 18 huruf e dan f Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009



VISI, MISI, DAN MOTTO

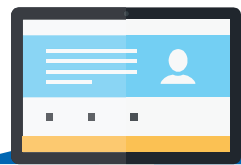
Penyelenggara layanan perlu menyampaikan visi, misi, dan motto pelayanan secara jelas kepada masyarakat pengguna layanan. Apabila suatu OPD **belum memiliki visi, misi, dan motto sendiri**, dapat menggunakan **Nawacita atau visi misi dari Kepala Daerah.**

Petugas penyelenggara layanan harus menggunakan **ID Card atau seragam identitas** dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan untuk memberikan kejelasan pemberi layanan.





Pemerintah
Kabupaten
Kebumen akan
menjadi salah
satu locus
**SURVEI
KEPATUHAN
2019**
oleh
Ombudsman RI



01 Pendekatan Penelitian

Kuantitatif

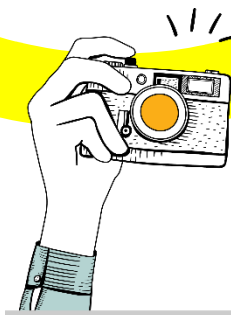
Teknik Pengambilan Sampel

Cluster Sampling

02

Mekanisme Pengambilan data

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



03 Periode pengambilan data

- Dilakukan secara serentak (Juni – Juli 2019)

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

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

NILAI	TINGKAT KEPATUHAN	ZONA***	Entitas	<u>Keterangan</u>) Bobot didapatkan melalui survei pendahuluan kepada 100 pengguna layanan) Variabel yang khusus digunakan pada entitas Kementerian/ Lembaga) Berbasis pada kurva normal
0 – 55	RENDAH	MERAH	Kementerian & Lembaga	
56 – 88	SEDANG	KUNING		
89 – 110	TINGGI	HIJAU		
0 – 50	RENDAH	MERAH	Pemerintah Daerah	
51 – 80	SEDANG	KUNING		
81 – 100	TINGGI	HIJAU		

HASIL SURVEI KEPATUHAN TAHUN 2018 DI PROVINSI JAWA TENGAH

PERINGKAT	KABUPATEN/ KOTA	SKOR	ZONA
1	Kabupaten Pemalang	99,70	
2	Kabupaten Banyumas	99,23	
3	Kabupaten Kudus	97,89	
4	Kabupaten Batang	94,05	
5	Kota Salatiga	92,27	
6	Kabupaten Demak	89,16	
7	Kota Surakarta	87,45	
8	Kabupaten Tegal	84,86	
9	Kabupaten Temanggung	84,45	
10	Kabupaten Boyolali	84,25	
11	Kabupaten Sragen	82,05	
12	Kabupaten Semarang	81,41	
13	Kabupaten Kebumen	78,15	
14	Kabupaten Karanganyar	65,26	
15	Kabupaten Kendal	60,87	
16	Kabupaten Wonosobo	54,88	
17	Kabupaten Klaten	52,34	



REKAP

KABUPATEN

42.22%

Zona Kuning

- 64. Kabupaten Tojo Una Una (79,92)
- 65. Kabupaten Lampung Timur (79,73)
- 66. Kabupaten Bogor (78,75)
- 67. Kabupaten Kebumen (78,15)
- 68. Kabupaten Sekadau (78,12)
- 69. Kabupaten Kerinci (78,04)
- 70. Kabupaten Penajam Paser Utara (76,37)
- 71. Kabupaten Sukamara (75,93)
- 72. Kabupaten Musi Banyuasin (75,62)
- 73. Kabupaten Tabalong (75,07)
- 74. Kabupaten Belitung (74,79)
- 75. Kabupaten Bandung Barat (74,46)
- 76. Kabupaten Sigi (74,20)
- 77. Kabupaten Kotawaringin Barat (74,05)
- 78. Kabupaten Sumenep (73,89)
- 79. Kabupaten Barito Kuala (73,82)
- 80. Kabupaten Karimun (73,77)
- 81. Kabupaten Murung Raya (73,52)



SEKIAN...
TERIMA KASIH



OMBUDSMAN

REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TENGAH

Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik

Jl. Siwalan No. 5, Wonodri, Kota Semarang
Telp./Fax: (024) 8442627



0811.277.3797



Ombudsman RI Jawa Tengah



@ombudsmanjateng



@ombudsman.jawatengah



jateng@ombudsman.go.id



www.ombudsman.go.id

Ombudsman
Republik Indonesia



137



OmbudsmanRI137



0821.3737.3737

FIND US

