

**LAPORAN EVALUASI
PELAKSANAAN PENILAIAN
KEPATUHAN OMBUDSMAN RI**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWAKARTA
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga Laporan Evaluasi Kepatuhan Pelayanan Publik dapat diselesaikan. Laporan ini disusun berdasarkan hasil Evaluasi Kepatuhan Tahun 2023 yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi negara. Beberapa pendekatan dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan publik. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Purwakarta di masa yang akan datang.

Demikian, semoga laporan ini bisa dijadikan salah satu referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta, dengan harapan dapat menjadi instansi pelayanan publik yang lebih baik lagi sebagaimana harapan masyarakat pengguna layanan.

Purwakarta, Oktober 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWAKARTA



HARIMAN BUDI ANGGORO, ST., MT.

NIP. 19790605 200501 1 013

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Pengertian Umum	4
1.4 Maksud dan Tujuan	6
BAB II PROFIL DINAS	
2.1 Gambaran Umum	8
2.2 Maklumat Pelayanan	8
2.3 Visi dan Misi	9
BAB III HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TAHUN 2022	10
BAB IV PELAKSANAAN PENILAIAN KEPATUHAN	
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK	12
3.1 Pelaksanaan Penilaian	12
3.2 Metode Pelaksanaan Penilaian	12
3.3 Waktu dan Lokasi Pelaksanaan Penilaian	13
3.4 Dimensi Penilaian Kepatuhan	14
BAB V HASIL PENILAIAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT	25
5.1 Hasil Penilaian	25
5.2 Rencana Tindak Lanjut	27

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang usaha masyarakat, pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan terbitnya Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar pelayanan. Standar tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolok ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Di sana diuji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji penyelenggara

kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Kedudukan Ombudsman RI semakin diperkuat dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, **Ombudsman Republik Indonesia** yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki 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). Undang-Undang ini dibentuk untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat atau *good governance* dan *clean governance*.

Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, penilaian kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan. Semua komponen tersebut, menjadi

bagian dari Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023. Dengan demikian, penilaian ini diharapkan dapat menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik yang dicermati dalam dimensi input dan proses (service manufacturing) hingga output dan dampak (impactful public service). Hasil penilaian digolongkan dalam tiga Kategori; Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau), Tingkat Kepatuhan Sedang (Zona Kuning), dan Tingkat Kepatuhan Rendah (Zona Merah).

Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, perbaikan dari hasil penilaian tersebut juga diharapkan dapat memperkuat pengawasan untuk mencegah maladministrasi, profil yang lengkap dan gambaran situasi yang lebih detail dalam pelayanan, baik pada sisi pencegahan maupun antisipasi bagi pelaksanaan pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020 – 2024;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;

1.3 Pengertian Umum

Sesuai pedoman terdapat beberapa pengertian yang perlu di jelaskan yaitu :

- a. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan bahan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- c. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- d. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

- e. Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi ada berbagai macam seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lainnya.
- f. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- g. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public.

- j. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan public yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- l. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan memberikan bantuan kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam pelaksanaan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan

Adapun tujuan dilakukannya penilaian bagi Dinas :

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik, termasuk kelemahan dan kelebihan dari penyelenggaraan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Purwakarta.
2. Mengukur tingkat kompetensi penyelenggara pelayanan publik, mengidentifikasi kecukupan pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan, mengidentifikasi pemenuhan komponen standar pelayanan publik, dan mengidentifikasi pengelolaan pengaduan dalam instansi penyelenggara pelayanan publik.
3. Rekomendasi untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan layanan melalui inovasi yang dapat mendukung dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai bahan keputusan kebijakan pimpinan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik

BAB II

PROFIL DINAS

2.1 Gambaran Umum

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disingkat DPMPTSP merupakan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Purwakarta yang memberikan pelayanan dan bidang Perizinan dan Non Perizinan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Berikut profil dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta :

Nama Instansi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta

Alamat : Jl. Veteran No.139 Purwakarta

Tempat Layanan : Mal Pelayanan Publik Bale Madukara

Waktu Layanan : Senin – Jum’at : Pukul 08.00 – 15.00 WIB

2.2 Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purwakarta sebagai berikut :

1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan;
2. Memberikan pelayanan sesuai kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;

3. Siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

2.3. Visi dan Misi

Visi : “Menjadi lembaga yang mampu memberikan fasilitas Pelayanan perizinan terbaik dan mendorong iklim usaha dinamis berdaya saing”.

Misi :

1. Meningkatkan perkembangan penanaman modal melalui promosi dan Kerjasama dengan instansi terkait serta stakeholder.
2. Meningkatkan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
3. Menciptakan pelayanan yang prima dan sepenuh hati bagi masyarakat dan dunia usaha.

BAB III

HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TAHUN 2023

Pada tahun 2022 hasil penilaian Ombudsman pada Kabupaten Purwakarta memperoleh nilai 69,98 (Zona Kuning) dengan kategori Kualitas Sedang, sedangkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memperoleh nilai 80,41 (Zona Hijau) dengan kategori Kualitas Tinggi, Kunci dalam peningkatan hasil penilaian adalah ten memiliki semangat untuk perbaikan dengan 3 (tiga) kunci utama yaitu (i) komitmen Kepala Daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, (ii) Peran pimpinan dalam memfasilitasi dan mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam tertib penyusunan standar pelayanan dan SOP, (iii) Komitmen Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk memberikan pelayanan yg terbaik kepada masyarakat.

Atas hasil penilaian kepatuhan tahun 2022, Ombudsman Republik Indonesia memberikan saran perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi. Adapun saran Ombudsman sebagai berikut:

1. Memanfaatkan hasil penilaian Kepatuhan Tahun 2022 sebagai bahan evaluasi dalam pemenuhan standar pelayanan publik sesuai amanat Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Melakukan koordinasi dengan Kantor Perwakilan Ombudsman

Republik Indonesia guna memperoleh pendampingan dalam rangka perbaikan atau penyempurnaan pemenuhan amanat Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik, dan

4. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit layanan yang mendapatkan zona hijau. Apresiasi tersebut, dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi dan memahami komponen standar pelayanan serta telah membuat unit pengelola pengaduan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Memberikan teguran dan mendorong implementasi, pemahaman atas komponen standar pelayanan serta pemenuhan unit pengelola pengaduan kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah dan zona kuning.
5. Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik dimana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, guna memantau hal tersebut maka disarankan untuk menunjuk pejabat yang berwenang.

BAB IV
PELAKSANAAN PENILAIAN KEPATUHAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

4.1 Pelaksanaan Penilaian

Untuk mendukung pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat Tahun 2023 dipandang perlu melaksanakan pendampingan untuk mempermudah pelaksanaan penilaian.

4.2 Metode Pelaksanaan Penilaian

Pelaksanaan penilaian dengan menggunakan metodologi :

1. Wawancara kepada penyelenggara layanan : penyelenggara layanan yang menjadi objek penilaian sesuai SK Kepala Dinas No. KPG.03.06/KEP. 81 -DPMPTSP/2023 Penunjukan Personil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Petugas Pelaksana Penerimaan Tim Penilai Kepatuhan Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat Tahun 2023 adalah :

- Penanggung jawab : Kepala Dinas
- Ketua Tim Pengaduan : Lingga Kencana, S. Pd
- Petugas Layanan Perizinan : Dwi Suci Andika, S.I.Kom
- Petugas Layanan Pengaduan : Pratiwi

2. Wawancara masyarakat: wawancara langsung terhadap responden penerima layanan publik dan pengisian secara online terkait Penilaian Persepsi Mal Administrasi.
3. Observasi ketampakan fisik (tangible): observasi terhadap keberadaan tempat layanan, dalam hal ini adalah MPP Madukara.
4. Pembuktian dokumen pendukung: Upload data ke google drive terkait data pendukung dalam pembmerian layanan oleh penyelenggara layanan.
5. Survey Persepsi Maladministrasi

Penilaian persepsi maladministrasi adalah data sekunder dalam penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023 oleh Ombudsman RI. Unit pelayanan yang menjadi lokus penilaian, menyampaikan kepada admin media sosial atau penanggung jawab publikasi informasi untuk melakukan publikasi secara berkala melalui media sosial mengenai informasi Survey Persepsi Maladministrasi

4.3 Waktu dan Lokus Pelaksanaan

Waktu penilaian dilakukan pada minggu ke 2 bulan Agustus 2023 sampai minggu ke 2 bulan 31 Oktober 2023. Adapun lokus penilaian kepatuhan di MPP Madura pada tenan DPMPTSP.

3.4. Dimensi Penilaian Kepatuhan

Adapun dimensi penilaian sebagai berikut:

1. Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana terhadap komponen-komponen standar pelayanan sebagai tolak ukur penyelenggara pelayanan publik, variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan, pemenuhan sarana pengaduan, pembinaan terhadap pengelola pengaduan, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan dan informasi jangka waktu penyelesaian pengaduan;
 - a. Pada variabel kompetensi diukur pengetahuan pejabat dan petugas layanan mengenai komponen standar pelayanan, tugas dan kewenangan jabatan, bentuk-bentuk maladministrasi dan pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan.
 - b. Pada variabel sarana prasarana diukur pemenuhan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan, frekuensi pengawasan internal, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta sarana prasarana dan fasilitas bagi pengguna layanan dan pengguna dengan perlakuan khusus.
2. Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan publik; Pada variabel standar pelayanan diukur pemenuhan informasi standar pelayanan seperti Komponen Standar PTSP

yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. jangka waktu penyelesaian;
- d. biaya/tarif;
- e. produk pelayanan; dan
- f. penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.

Dan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*), meliputi: a. dasar hukum; b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; c. kompetensi pelaksana; d. pengawasan internal; e. jumlah pelaksana; f. jaminan pelayanan; g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan h. evaluasi kinerja pelaksana.

3. pelayanan, moto pelayanan, atribut dan pelayanan terpadu;
4. Dimensi Output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi; pada variabel penilaian persepsi maladministrasi diukur persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman pribadi mengenai transparansi standar pelayanan di suatu unit layanan setelah selesai mengakses suatu layanan.
5. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan. Pada variabel pengelolaan pengaduan diukur

kewajiban pengelolaan pengaduan, pemenuhan sarana pengaduan, pembinaan terhadap pengelola pengaduan,

Dimensi Output

1. Mal Administrasi

Mal Administrasi merupakan salah satu yang menjadi penilaian kepatuhan, dalam konteks masyarakat demokrasi, maladministrasi mencerminkan kegagalan suatu pemerintahan dalam memenuhi hak-hak sipil. Maksudnya tidak adanya peningkatan dan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diharapkan oleh warga negaranya.

Pada dasarnya maladministrasi merupakan bagian dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Akan tetapi Ombudsman RI memiliki kriteria menjelaskan bentuk-bentuk maladministrasi. Maka dari itu penting sekali bagi masyarakat untuk mengenali bentuk-bentuk maladministrasi sehingga bisa memahami maladministrasi yang terjadi pada dirinya ketika mendapatkan pelayanan publik. Terdapat sepuluh bentuk maladministrasi menurut Ombudsman RI berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, sebagai berikut;

1. Penundaan berlarut merupakan kalimat terjemahan dari *undue delay*. Ciri-cirinya adalah pelaksana layanan

memberikan pelayanan dengan mengulur-ulur waktu penyelesaian administrasi atau masalah tanpa adanya suatu keterangan yang jelas.

2. Tidak memberikan pelayanan, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak mengerjakan permohonan atau permintaan layanan padahal masyarakat sudah melengkapi semua persyaratan yang diperlukan. Sudah semestinya kewajiban petugas pelayanan publik memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
3. Tidak kompeten, ciri-cirinya adalah pelaksana layanan publik memiliki kualifikasi yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan publik atau menugaskan petugas yang tidak sesuai kompetensi untuk melaksanakan tugas atas perintah atasan secara langsung.
4. Penyalahgunaan wewenang, ciri-cirinya pelaksana layanan dengan sewenang-wenang melanggar peraturan dalam memberikan layanan yang terhubung pada kepentingan pribadi atau kelompok lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Permintaan imbalan, ciri-cirinya petugas meminta uang atau barang kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik, atau petugas menjalin kesepakatan dengan masyarakat apabila mereka terdata dalam suatu program pemerintah mereka berhak menerima *fee* (bonus). Selain itu,

pelaksana pelayanan publik yang melakukan korupsi sehingga berdampak pada kualitas pelayanan juga termasuk permintaan imbalan.

6. Penyimpangan prosedur, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak mematuhi standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan publik yang memberikan keuntungan bagi dirinya maupun orang lain.
7. Bertindak tidak patut, ciri-cirinya pelaksana layanan bertindak secara tidak wajar, tidak sopan dan tidak pantas. Selain itu, kekerasan verbal dapat dikatakan perbuatan tidak patut, seperti memberikan kalimat umpatan kepada pengguna layanan.
8. Berpihak, ciri-cirinya pelaksana layanan membuat keputusan atau tindakan dengan menguntungkan pihak lain sehingga berujung pada pelanggaran standar operasional prosedur yang ditentukan.
9. Konflik kepentingan, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak dapat bekerja secara profesional karena memiliki kepentingan pribadi sehingga pelayanan diberikan tidak objektif dan tepat.
10. Diskriminasi, ciri-cirinya pelaksana pelayanan tidak memberika pelayanan secara sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat karena perbedaan suku, agama, ras, jenis kelamin, penyakit, dan sebagainya.

Berdasarkan penjelasan di atas, diharapkan penyelenggara pelayanan publik lebih mengawasi terhadap maladministrasi tersebut.

2. Layanan Ramah Kelompok Marginal/Rentan

Kelompok rentan seperti yang di maksud dalam UU tentang Pelayanan Publik adalah Lansia, Wanita Hamil, Anak-anak, Korban Bencana Alam dan Korban Bencana Sosial. Berdasarkan penjelasan Pasal 5 ayat (3) UU 39/1999 tentang Hak Asasi Manusia salah satu kelompok rentan lainnya adalah penyandang disabilitas. Kelompok rentan adalah kelompok yang dalam berbagai hal, kurang mendapat kesempatan untuk mengembangkan potensi akibat keterbatasan fisik dan non fisiknya. Rentan dalam KBBI mengandung arti (1) mudah terkena penyakit dan (2) peka, mudah merasa. Kelompok yang lemah ini lazimnya tidak sanggup menolong diri sendiri, sehingga memerlukan bantuan orang lain.

Menurut UU 13/1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, Lansia adalah seseorang yang mencapai usia 60 tahun ke atas artinya setiap warga negara yang telah berusia 60 tahun keatas dikategorikan sebagai lansia. Saat ini kita telah melihat beberapa upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik contohnya dengan menyediakan antrian prioritas, atau bangku khusus lansia. Ramai-ramai pula kita perhatikan banyak

dana pemerintah dan swasta yang diperuntukkan untuk bantuan alat bantu jalan atau alat bantu dengar bagi lansia yang berasal dari masyarakat kurang mampu. Lansia adalah orangtua kita yang tentunya wajib kita hormati.

Kemudian selanjutnya wanita hamil. Mengapa wanita hamil dikategorikan dalam kelompok rentan? Wanita hamil memiliki beban yang lebih berat dibandingkan orang biasa. Mereka tidak cuma membawa diri mereka sendiri, tetapi juga buah kandungan diperutnya. Karena beban fisik itulah, mereka tidak dapat beraktifitas terlalu lama. Jika dibiarkan terlalu lama, akibatnya bisa fatal seperti pingsan, hingga resiko keguguran dan kelahiran prematur. Diruang publik, pemerintah sudah mulai memperhatikan bangku prioritas bagi Ibu hamil atau ibu membawa anak di bus, kereta, ruang tunggu pelayanan bahkan prioritas khusus ibu hamil yang langsung diberikan pelayanan tanpa antrian.

Selanjutnya, anak, menurut Pasal 1 ayat 1 UU 23/2002 tentang Perlindungan Anak, "Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas tahun) termasuk anak yang masih dalam kandungan". Sedangkan menurut Pasal 1 KHA / Keppres No.36 Tahun 1990 "anak adalah setiap orang yang berusia dibawah 18 tahun kecuali berdasarkan UU yang berlaku bagi yang ditentukan bahwa usia dewasa dicapai lebih awal". Disamping itu menurut pasal 1 ayat 5 UU 39/1999 Tentang HAM, "anak adalah setiap

manusia yang berusia dibawah 18 tahun dan belum menikah, termasuk anak yang masih dalam kandungan apabila hal tersebut adalah demi kepentingannya". Dalam pelayanan publik kita dapat melihat misalnya pada industri penerbangan, kru pesawat terbang siap mendampingi anak dibawah 17 tahun yang bepergian sendiri tanpa orangtua, atau pojok bermain anak dan taman bermain khusus anak, bahkan tiap kota/kabupaten berlomba-lomba membenahi wilayahnya untuk menjadi kota/kabupaten layak anak. Semua hal tersebut tujuannya sama yaitu memberikan perlindungan terhadap anak dan mendukung tumbuh kembang yang terbaik.

Kemudian korban bencana alam dan atau sosial, korban bencana alam dan atau sosial adalah orang, baik secara individu atau secara kolektif menderita kerugian jasmaniah dan rohaniah termasuk luka-luka fisik; luka-luka ringan; kehilangan pendapatan; penindasan terhadap hak-hak dasar manusia disebabkan oleh bencana alam/bencana sosial. UU 24/2007 Tentang Penanggulangan Bencana menyebutkan definisi bencana sebagai berikut: Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.

Bencana alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor. Bencana sosial adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh manusia yang meliputi konflik sosial antarkelompok atau antarkomunitas masyarakat, dan teror.

Dari definisi diatas, jelas sekali bahwa bencana merupakan *force majeure* di luar kemauan dan kemampuan manusia. Karena itu, maka korban bencana alam/sosial memerlukan bantuan orang lain untuk memenuhi fungsi sosial mereka. UU pelayanan publik mengizinkan korban bencana alam/sosial mengakses layanan khusus. Kita melihat bahkan mungkin pernah mengalami sendiri menjadi korban bencana banjir misalnya. Kerugian yang biasa terjadi adalah hilang atau rusaknya dokumen administrasi dan kependudukan. Kita bisa meminta surat yang menerangkan bahwa benar adalah korban bencana dari RT/RW, posko pengungsian, rumah sakit atau lembaga resmi terdekat dan membawanya ke instansi layanan.

Selanjutnya, penyandang disabilitas, menurut Undang-undang No.4 tahun 1997 yang dimaksud dengan penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan

hambatan baginya untuk melakukan kegiatan secara selayaknya. Dari sisi pengelompokkannya, maka penyandang disabilitas dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) hal; (a) Penyandang disabilitas fisik; (b) Penyandang disabilitas mental; (c) Penyandang disabilitas fisik dan mental. Saat ini ramai kita lihat perhatian pemerintah memperbaharui fisik bangunan dan fasilitas umum dengan aksesibilitas khusus. Setidaknya sudah ada upaya pemerintah agar para difabel tidak merasa dimarginalkan dan memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya. Mari kita lebih peduli pada saudara-saudara kita yang memiliki kemampuan yang berbeda ini ya dengan membantu pengawasan pelayanan publik agar lebih ramah disabilitas.

Sesuai Pasal 5 ayat (3) UU 39 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya. Pasal ini jelas mengikat pemerintah untuk memberikan keadilan pelayanan secara subjektif. UU 25/2009 pasal 29 ayat (1) berbunyi "Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan" dan ayat (2) berbunyi "Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak". Sebagai warga negara yang baik jangan lupa untuk

memastikan layanan publik yang dibangun untuk kelompok rentan ini sesuai dengan fungsinya dan digunakan oleh yang berhak ya, karena kita sebagai masyarakat dalam UU 25/2009, masyarakat merupakan pengawas pelayanan publik eksternal yang sah.

BAB V

HASIL PENILAIAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

5.1 Hasil Penilaian

Riacion hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Tahun 2023, sebagai berikut :

No	Dimensi	Tahun 2023	Tahun 2022
1.	Dimensi Input	20,48	13,09
	a. Kompetensi Pelaksana	8,18	
	b. Sarana Prasarana	12,30	
2.	Dimensi Proses (Standar Pelayanan)	27,26	29,62
3.	Dimensi Output	22,08	19,28
	Persepsi Maladministrasi	19,17	
	SPM/IKM	2,91	
4.	Dimensi Pengaduan	18,17	18,42
Total Nilai Kepatuhan Tahun 2023		87,99	80,41
Kenaikan / Penurunan		7,58	

Dari 4 Dimensi penilaian, ada penurunan poin pada Dimensi Proses terkait dengan Standar Pelayanan, jika dilihat pada saat pelaksanaan penilaian lapangan, maka kekurangan terkait standar pelayanan pada Ketersediaan Sistem Mekanisme dan

Prosedur serta Pada Pelayanan Khusus.

Sedangkan Nilai Akhir Tahun 2023 sebesar 87,99 poin merupakan kenaikan sebesar 7,58 poin dari Tahun 2022. Hal ini memberikan bukti bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengalami kenaikan dalam Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik walaupun ada beberapa yang perlu perbaikan.

Dalam pelaksanaan penilaian kepatuhan oleh Ombudsman Republik Indonesia diperoleh data dan informasi sebagai berikut :

1. Penyelenggara publik harus mempunyai kompetensi terhadap; komponen standar pelayanan, tugas dan kewenangan jabatan, lembaga ombudsman, bentuk – bentuk mal administrasi, layanan yang ramah kelompok marginal/rentan.
2. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik; Ketersediaan petugas layanan, penjaminan mutu layanan, keamanan dan keselamatan pelaksanaan layanan, pengawasan internal, evaluasi kinerja petugas, penerapan dasar hukum, ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana pengguna layanan bagi pengguna dengan perlakuan khusus
3. Pengelolaan pengaduan sesuai amanat aturan perundangan

5.2 Rencana Tindak Lanjut

Terhadap hasil pelaksanaan penilaian dan poin-poin dalam penilaian, akan dilaksanakan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Sosialisasi standar pelayanan publik.
2. Pembinaan pegawai secara berkala.
3. Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik secara berkala.
4. Pemenuhan sarana dan prasarana berupa *Panic Button* .
5. Pembuatan buku menu pelayanan yang terdiri dari standar pelayanan yang diberikan.