

**Volume 7. Nomor 1 April 2017**

# **DINAMIKA GOVERNANCE**

Merupakan terbitan berkala enam bulan sekali yang menyajikan tulisan-tulisan dibidang Ilmu Administrasi Negara, berkaitan dengan Dinamika Governance; untuk lebih mempopulerkan ilmu kemasyarakatan ke tengah khalayak peminat dan untuk membuka forum belajar-mengajar yang lebih efektif dan efisien.

## **Penanggung Jawab**

Dr. Ertien Rining Nawangsari. M.Si  
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur

## **Mitra Bestari**

Dr.Hermawan M.Si – FISIP Universitas Brawijaya Malang  
Dr.Lely Indah Mindarti M.Si –FISIP Universitas Brawijaya Malang

## **Penyunting/ Editor**

Dr.Diana Hertati. M.Si

## **Redaktur**

Tukiman. S.Sos. M.Si

## **Desain Grafis**

Dr. Lukman Arif. M.Si

## **Sekretariat**

Dr. Agus Widiyarta. M.Si

Dra. Sri Wibawani. M.Si

## **Alamat Redaksi**

Prodi Ilmu Administrasi Negara –FISIP  
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

**JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE**  
**Volume 7. Nomor 1 April 2017**

**DARI REDAKSI**

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat hidayahNya, hingga April 2017 ini Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE Progdil Ilmu Administrasi Negara FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur telah menerbitkan Volume 7 Nomor 1. Penerbitan Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE, diharapkan dapat menjadikan media untuk mempublikasikan karya ilmiah dosen maupun mahasiswa. Redaksi mengucapkan terima kasih kepada para peneliti atas partisipasinya mengirim karya ilmiahnya berupa artikel untuk dipublikasikan pada Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE.

Bagi penerbitan yang berikutnya Redaksi Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE mengundang para peneliti/penulis untuk mengirimkan artikel-artikel hasil penelitian, dengan mengacup pada format penulisan di halaman sampul belakang jurnal berikut.

Kritik dan saran dari para pemerhati sangat diharapkan demi kemajuan jurnal ini, dan semoga dengan diterbitkannya Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE akan semakin meningkatkan semangat peneliti untuk menulis dan mempublikasikan karya-karya penelitiannya.

Surabaya, April 2017

Redaksi

# JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE

Volume 7. Nomor 1 April 2017

## DAFTAR ISI

1. IMPLEMENTASI UJIAN NASIONAL BERBASIS KOMPUTER (COMPUTER BASED TEST, CBT) DI SMP NEGERI 1 SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO  
**Sa'adatul Maziidatil Ula dan Ertien Rining ..... 1**
2. IMPLEMENTASI PROGRAM KAMPUNG KELUARGA BERENCANA DI DUSUN AMBENG-AMBENG DESA NGINGAS KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO  
**Nosa Arighi Bachtiyar dan Sri Wibawani ..... 13**
3. ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN DALAM MEMILIH PROGRAM STUDI PERPAJAKAN (Studi kasus di Prodi Perpajakan Politeknik Ubaya )  
**N. Purnomolastu ..... 27**
4. MODEL PENGEMBANGAN PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) “BROADBAND LEARNING CENTER” (BLC) PADA PT. TELKOM  
**Yunita Mariana Putri Dan Saifuddin Zuhri ..... 39**
5. TINGKAT KEPATUHAN UPN “VETERAN” JAWA TIMUR TERHADAP PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK  
**Tukiman, Herlina Suksmawati, Budi Prabowo ..... 50**
6. EFEKTIFITAS TENAGA PENDAMPING PROFESIONAL DALAM PEMANFAATAN DANA DESA GUNA MENDORONG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA  
**Agus Widiyarta ..... 64**
7. PENILAIAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI HUMAS KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR  
**Putri Ayu Ainun Nikmah dan Lukman Arif ..... 82**
8. KEBIJAKAN PENGELOLAAN SAMPAH BERBASIS MASYARAKAT SEBAGAI SOLUSI ALTERNATIF GREEN CITY DI KOTA SURABAYA  
**Diana Hertati..... 95**
9. PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA  
**Rusdy Hidayat Nugroho dan Edy Purnomo ..... 108**

## TINGKAT KEPATUHAN UPN "VETERAN" JAWA TIMUR TERHADAP PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

**Tukiman, Herlina Suksmawati, Budi Prabowo**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN "Veteran" Jawa Timur  
*Email : tukiman\_upnjatim@yahoo.com, herlinasuksma@gmail.com ,  
Bprabowo621@gmail.com*

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study to see the extent to which the policy UPN "Veteran" East Java as the college of compliance in the application of Law No. 25 Year 2009 on Public Service, Variables used to assess compliance this is to compare the provisions of Law No. 25 in 2009, consisting of service Standards, edict services, Information Systems services Facility Assessment of Human Resources, Means for service users with special needs / disability, Vision, Mission and motto, ISO 9000: 2008, Attribute service Officers, Systems Integrated services, Complaints, method used in this study is a survey research methods that research conducted in the population, but the data is the data studied samples taken from the population and using questionnaires as a data collection tool to obtain a generalization of observations that are not deep. From the level of their explanations of this study used a descriptive approach to evaluation methods. Definition of descriptive research method according Sugiono (2006: 11) is "The research conducted to determine the value of an independent variable, either one or more variables (independent) without making comparisons or connections between variables and the other variables". While Irawan (2004: 49) states that descriptive research is "Research aimed to describe or explain things as they are". Evaluation methods researchers use to judge something by comparing the activity or products with the standards that have been set.*

*The results based on variables and indicators that have been assigned the obtained maximum value / total by 1000 and divided into three (3) zoning compliance with the implementation of Law No. 25 of 2009 on public service, the red zone or low adherence (0-500), yellow zone or moderate adherence (501-800), the green zone or high adherence (801-1000), the National Development University "Veteran" East Java, the total value of 870.14 or green zones or high adherence (801-1000), which needs attention is the unavailability of intimation / appointments services mounted in the bulletin board, not the availability of specific services / disabled, the attributes of service personnel do not use an ID card, and a complaint management is still centralized.*

**Keywords:** *Compliance, Law No. 25 of 2009 on Public Service, UPN "Veteran" East Java*

## PENDAHULUAN

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur adalah Perguruan Tinggi Negeri baru yang harus melayani mahasiswa sebaik-baiknya, karena mahasiswa merupakan masyarakat inti dan sangat penting dalam paradigma baru tentang new public. Perubahan posisi mahasiswa yang merupakan masyarakat dari yang dulu dikenal sebagai "clients dan constituents" menjadi "customers" dan kemudian menjadi "citizens". Mahasiswa atau masyarakat tidak sekedar sebagai obyek layanan tetapi harus ditempatkan sebagai subyek. Pelayanan kepada mahasiswa dan masyarakat merupakan upaya yang tidak terpisahkan untuk menciptakan perguruan tinggi negeri yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kualitas lulusan mahasiswa yang cerdas bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai implementasi amanat tersebut, pada tahun 2009 diundangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Guna menampung aspirasi mahasiswa dan masyarakat terhadap kepentingan dan kemendesakan peningkatan kualitas pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik perlu membangun kepercayaan mahasiswa atau masyarakat dengan melaksanakan Undang-Undang tersebut secara konsekuen dan konsisten.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat. Beberapa survey yang dilakukan oleh beberapa lembaga juga menunjukkan rapor yang buruk

pelayanan publik di Indonesia (World Bank, International Finance Corporation (IFC), Transparency International Indonesia (TII))

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mewujudkan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik karena UPN "Veteran" Jatim merupakan Perguruan Tinggi Negeri.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini ingin melihat sejauh mana kepatuhan UPN "Veteran" Jawa Timur terhadap penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Variabel yang digunakan untuk menilai kepatuhan ini adalah membandingkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terhadap implementasinya yang terdiri atas Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Sumber Daya Manusia, Unit Pengaduan, Sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, Visi, Misi dan Moto, Sertifikat ISO 9000:2008, Atribut, dan Sistem Pelayanan Terpadu.

Berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditetapkan maka diperoleh nilai maksimal/total sebesar 1.000 dan dibagi ke dalam 3 (tiga) zonasi kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

1. Zona merah atau kepatuhan rendah (0-500).
2. Zona kuning atau kepatuhan sedang (501-800).
3. Zona hijau atau kepatuhan tinggi (801-1.000).

Hasil penilaian kepatuhan ini disampaikan sebagai masukan bagi UPN “Veteran” Jawa Timur dapat memperbaiki layanan publiknya sehingga ke depan pelayanan publik di UPN “Veteran” Jawa Timur menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan mahasiswa dan masyarakat.

### ***Rumusan Masalah***

Bagaimana kepatuhan UPN “Veteran” Jatim dalam pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya pemrosesan Ijazah dan Transkrip ?

### ***Tujuan Penelitian***

**1. Tujuan Umum,** Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepatuhan UPN “Veteran” Jatim dalam menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**2. Tujuan Khusus,** Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a) Teridentifikasinya tingkat kepatuhan UPN “Veteran” Jawa Timur dalam menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- b) Teridentifikasinya aspek-aspek yang perlu diperbaiki oleh UPN “Veteran” Jatim dalam penyelenggaraan pelayanan publik

### ***Manfaat Penelitian***

1. Manfaat Teoritis
  - a). Memberi kesempatan pada peneliti untuk mengaplikasikan ilmu dan teori, selain itu diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan.
  - b). Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap universitas sehingga memacu peneliti dan mahasiswa untuk menulis karya ilmiah.
2. Manfaat Praktis  
Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di UPN “Veteran” Jatim dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

### ***Metodologi Penelitian***

#### **Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokus pada UPN “Veteran” Jawa Timur. Alasan memilih lokasi tersebut adalah UPN “Veteran” Jawa Timur merupakan Perguruan Tinggi Negeri Baru, yang bernaung dibawah lembaga Negara yaitu Kementarian Ritek dan Dikti.

#### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Menurut Irawan (2004:49) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah ”Penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan suatu hal seperti apa adanya”. Metode evaluasi digunakan peneliti untuk menilai sesuatu dengan membandingkan suatu kegiatan atau produk dengan standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan jenis

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

#### ***Metode Pengumpulan Data***

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

#### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan untuk saling melengkapi di dalam penelitian ini adalah: Teknik Wawancara, Teknik Observasi.

#### ***Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data***

Pada pengolahan data meliputi tahap editing dan coding, penyederhanaan data dan mengkode data. Pemeriksaan Data (editing) Langkah ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul telah lengkap, sehingga dapat dipersiapkan untuk tahap selanjutnya. Coding dilakukan untuk menyederhanakan data, yaitu dengan memberi simbol angka pada setiap jawaban. Hal ini dapat memudahkan reduksi data, analisis, penyimpanan,

dan penyebaran data. Mengkode, data langkah berikutnya adalah mengkode data berdasarkan buku kode yang telah disusun, alat yang digunakan adalah lembaran code (code sheet) untuk pengolahan menggunakan komputer.

#### ***Hasil dan Pembahasan***

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur selaku penyelenggara layanan publik wajib melaksanakan komponen standar pelayanan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut sehingga pengguna layanan (masyarakat) mengetahui mengenai bagaimana pelaksanaan tugas dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, sejak dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian. Seluruh kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh mahasiswa khususnya pemrosesan Ijazah dan Transkrip. Untuk itu, sejalan dengan penelitian ini yang bertujuan mengetahui bagaimana kepatuhan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya pelayanan pemrosesan ijazah dan transkrip, maka penelitian ini mencoba melihat apakah Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur sudah mengumumkan/ memajang indikator-indikator yang menjadi komponen standar pelayanan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

**Tabel 1.**  
**Rekapitulasi Hasil Questioner Tingkat Kepatuhan UPN “Veteran” Jawa Timur Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Khususnya Dalam Pemrosesan Ijazah dan Transkrip**

NO	VARIABEL	STDR	HASIL PENGOLAHAN QUESTIONER									
		NILAI	ADMIK	FEB	FP	FT	FISIP	FAD	FH	UPN	HASIL	
<b>1</b>	<b>Standar Pelayanan</b>											
	1) Dasar Hukum Fakultas/Biro	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00	
	2). Persyaratan Pelayanan Ijazah dan Trankrip	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00	
	3). Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Ijazah dan Transkrip											
	a. SOP Pelayanan Ijazah dan Trancrip	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00	
	b. Bagan Alur Pelayanan Ijazah dan Trankrip	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00	
	4). Kepastian Kebenaran Produk Layanan Ijazah/transkrip	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00	
	5). Kepastian Waktu Penyelesaian Pelayanan Ijazah dan Trankrip	10	10	10	10	10	10	10	10	70	10.00	
	6). Kepastian Biaya /Tarif pembayaran Ijazah dan Trankrip	10	10	10	10	10	10	10	10	70	10.00	
	7). Sarana, Prasarana, Fasilitas Pelayanan											
	a. Ruang Tunggu	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00	
	b. Pendingin Raungan	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00	
	c. Tempat Duduk	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00	
	d. Sarana Antrian	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0.14	
	e. Toilet	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00	
	f. Televisi	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0.14	
	g. Meja Layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00	
	h. Tempat Parkir yang memadai	1	1	1	0	1	1	1	1	6	0.86	
	8). Jumlah Pelaksana yang melayani	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00	
	9). a. Tata Tertib Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00	
	b. Kode Etik Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00	
<b>2</b>	<b>Ketersediaan Janji / Maklumat Pelayanan</b>	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
<b>3</b>	<b>Ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik secara manual atau elektronik (Booklet/Pamflet/Banner/Website)</b>	10	10	10	10	10	10	10	10	70	10.00	
<b>4</b>	<b>Keadilan dalam memberikan pelayanan Ijazah dan Trankrip</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00	
<b>5</b>	<b>Pelayanan Khusus / Difabel</b>											

	a.Ram	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
	b.Jalur pemandu	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
	c.Pegangan rambatan	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
	d.Tombol Lift timbul & suara	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
	e.Toilet khusus	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
	f. Ruang khusus ibu menyusui dan anak	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
	g. Locket khusus	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
6	<b>Visi + Misi Fakultas / Biro</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
	Motto Fakultas dan Biro	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
7	<b>Adopsi ISO 9001:2008 Fakultas/Biro</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
8	<b>Atribut Pelayanan</b>										
	a Petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam?	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
	b Petugas penyelenggara layanan menggunakan ID card?	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
9	<b>Pelayanan Satu Atap/ Satu Pintu</b>	6	6	6	6	6	6	6	6	42	6.00
10	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>										
	1.Mempunyai unit pengaduan khusus yang mengelola unit pengaduan?	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
	2.Pejabat Pengelola Pengaduan	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
	3.Locket Pengaduan/Ruangan Pengaduan	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
	4.Sarana Pengaduan (SMS/ Telpon/Fax/ email/ dll) pengaduan	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
	5.Informasi prosedur/tata cara pengaduan	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
	6.Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>610</b>	<b>87.14</b>

### Penjelasan tabel

1. Biro Administrasi dan Akademik nilai score 88 dari score 100 yang seharusnya, sedangkan 12 skor yang belum dilaksanakan adalah ketersediaan maklumat atau janji pelayanan belum ditemukan dipasang dalam papan atau ruangan, belum tersedianya pelayanan khusus/

difabel, petugas pelayanan tidak menggunakan ID Card, tidak adanya loket / ruang pengaduan, Informasi pengelolaan pengaduan belum dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan

2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis score 87 dari score 100 yang seharusnya, sedangkan 13 skor

- yang belum dilaksanakan adalah ketersediaan maklumat atau janji pelayanan belum ditemukan dipasang dalam papan atau ruangan, belum tersedianya pelayanan khusus/difabel, petugas pelayanan tidak menggunakan ID Card, tidak adanya loket / ruang pengaduan, Informasi pengelolaan pengaduan belum dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan
3. Fakultas Pertanian score 86 dari score 100 yang seharusnya, sedangkan 14 scor yang belum dilaksanakan adalah ketersediaan maklumat atau janji pelayanan belum ditemukan dipasang dalam papan atau ruangan, belum tersedianya pelayanan khusus/difabel, petugas pelayanan tidak menggunakan ID Card, tidak adanya loket /ruang pengaduan, Informasi pengelolaan pengaduan belum dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan, tempat parkir tidak memadai.
  4. Fakultas Teknik score 87 dari score 100 yang seharusnya, sedangkan 13 scor yang belum dilaksanakan adalah ketersediaan maklumat atau janji pelayanan belum ditemukan dipasang dalam papan atau ruangan, belum tersedianya pelayanan khusus/difabel, petugas pelayanan tidak menggunakan ID Card, tidak adanya loket / ruang pengaduan, Informasi pengelolaan pengaduan belum dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan
  5. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik score 88 dari score 100 yang seharusnya, sedangkan 12 scor yang belum dilaksanakan adalah ketersediaan maklumat atau janji pelayanan belum ditemukan dipasang dalam papan atau ruangan, belum tersedianya pelayanan khusus/difabel, petugas pelayanan tidak menggunakan ID Card, tidak adanya loket / ruang pengaduan, Informasi pengelolaan pengaduan belum dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan
  6. Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan score 87 dari score 100 yang seharusnya, sedangkan 13 scor yang belum dilaksanakan adalah ketersediaan maklumat atau janji pelayanan belum ditemukan dipasang dalam papan atau ruangan, belum tersedianya pelayanan khusus/difabel, petugas pelayanan tidak menggunakan ID Card, tidak adanya loket / ruang pengaduan, Informasi pengelolaan pengaduan belum dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan
  7. Fakultas Ilmu Hukum score 87 dari score 100 yang seharusnya, sedangkan 13 scor yang belum dilaksanakan adalah ketersediaan maklumat atau janji pelayanan belum ditemukan dipasang dalam papan atau ruangan, belum tersedianya pelayanan khusus/difabel, petugas pelayanan tidak menggunakan ID Card, tidak adanya loket / ruang pengaduan, Informasi pengelolaan

pengaduan belum dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan.

8. Apabila masing-masing skor dari 7 unit penyelenggara pelayanan publik di jumlahkan dan dibagi, maka dapat disimpulkan bahwa UPN “Veteran” Jawa Timur mendapatkan skor 87,14 dengan zona hijau atau kepatuhan tinggi

## **Pembahasan**

### **1. Standar Pelayanan**

#### **1). Dasar Hukum**

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 7 (tujuh) unit pelayanan publik di UPN “Veteran” Jawa Timur menyebutkan dasar hukum dari pelayanan publik yang diselenggarakannya, sudah ada secara jelas ketentuan yang menjadi dasar hukum dari penyelenggaraan pelayanan publik yaitu peraturan Menteri Ristek dan Dikti Nomor 38 tahun 2015 tentang organisasi dan Tata Kerja (OTK) UPN “Veteran” Jawa Timur, sehingga sudah dikatakan Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi Papan Nama khususnya Fakultas Teknik dan Fakultas Arsitektur dan Desain belum ada penyesuaian sesuai dengan organisasi dan Tata Kerja (OTK) UPN “Veteran” Jawa Timur dan masih terpasang nama Fakultas yang lama.

#### **2). Persyaratan Pelayanan**

Dari hasil penelitian dalam hal persyaratan pelayanan, seperti dokumen apa saja yang harus dibawa, identitas, dll, sebanyak 7

(tujuh) unit pelayanan telah memasang persyaratan pelayanan khususnya pelayanan Izajah dan transkrip dan sudah di tempat-tempat yang mudah untuk dilihat ketika pengguna layanan datang untuk mengurus pada Unit Pelayanan Publik dimaksud, sehingga sudah dikatakan Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk persyaratan pelayanan izajah dan transkrip semua Fakultas sama menggunakan Pengumuman Rektor nomor :Peng/01/UN63 /10/2016 tanggal 10 Pebruari 2016 tentang pemrosesan Ijazah dan tranaskrip.

#### **3). Sistem Mekanisme dan Prosedur**

##### **a. Ketersediaan SOP Pelayanan**

. Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah mempunyai SOP dalam bekerja untuk melayani pengguna layanan pemrosesan ijazah dan transkrip. Namun dari SOP yang telah ada tersebut belum diumumkan dipapan pengumuman yang telah tersedia, sehingga sebanyak dari unit penyelenggara pelayanan publik sudah dikatakan Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tetapi belum maksimal.

##### **b. Bagan Alur Pelayanan Pemrosesan Ijazah dan Transkrip**

Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah mempunyai produk layanan yang

diharapkan oleh pengguna layanan pemrosesan ijazah dan transkrip. Sehingga dari 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah dikatakan Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### **5). *Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Ijazah dan Transkrip.***

Dalam hasil penelitian ini, 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah ada ketentuan jangka waktu penyelesaian pelayanan ijazah dan transkrip dan dibagikan setelah wisuda Sarjana, namun jangka waktu penyelesaian ijazah belum diumumkan dipapan pengumuman yang telah tersedia, namun demikian dari unit 7 (tujuh) penyelenggara pelayanan publik sudah dikatakan patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi belum maksimal.

#### **6). *Biaya/tarip pelayanan***

Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah mempunyai standar biaya/tarip pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan dan dapat diakses melalui internet, tetapi belum ditemukan dipasang di Papan Pengumuman, namun demikian sebanyak 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah dikatakan Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi belum maksimal.

#### **7). *Sarana dan Prasarana Fasilitas Pelayanan***

Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah ada sarana dan prasarana / fasilitas pelayanan yang ditentukan, tetapi yang memasang televisi yang bisa dilihat oleh pengguna layanan hanya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, sedang area parkir yang belum memadai untuk melayani pengguna layanan hanya Fakultas Pertanian, sehingga sebanyak dari 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik dikatakan sudah dikatakan patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tetapi belum maksimal terutama yang sangat prioritas adalah area parkir Fakultas Pertanian.

#### **8). *Jumlah Pelaksana***

Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah mempunyai kode etik pelayanan, sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai, dan peraturan BKN Nomor 32 tahun 2011 tentang kode etik pegawai negeri, sehingga dari 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah dikatakan sudah patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### **2. *Maklumat / Janji Pelayanan***

Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik belum mempunyai maklumat pelayanan yang dipasang dalam papan pengumuman atau papan

informasi, sehingga sebanyak 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik belum dikatakan Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **3. Sistem Informasi Pelayanan**

Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah mempunyai Sistem Informasi Pelayanan, 1. SIAMIK Web, 2. SIAMIK Desktop, 3. Entry Nilai UTS/UAS, 4. Sistem Biro Admik UPN Veteran Jawa Timur, 5. Beban Tugas Dosen, 6. Sidos (Sistem Informasi Dosen), 7. Perwalian Online 8. Informasi Lowongan Kerja Online, 9. Sistem Informasi Mahasiswa Baru 10. Test Penerimaan MABA secara Online, 11. Pendaftaran MABA Support Sistem Simpul, 12. Sistem Pembayaran UP,DOP,SPP MABA, 13. smsGATEWAY (smsCenter, Broadcast, sms kritik dan saran), 14. Sistem Informasi Orang Tua Wali 15. KKN (Kuliah Kerja Nyata), 16. Pendaftar Ujian Skripsi Online, 17. Daftar Pembimbing Skripsi Progdil Akuntansi Online, 18. Daftar Pembimbing Skripsi Progdil Manajemen Online, 19. Daftar Pembimbing Skripsi Progdil Ilmu Ekonomi Online, 20. Daftar pembimbing Skripsi dan Magang Ilmu Komunikasi, 21. Daftar pembimbing Skripsi dan Magang Negara 22. Daftar pembimbing Skripsi dan Magang Niaga 23. Katalog Online, 24. Pendaftaran UTS/UAS Online support Kuisioner, 25. Pendaftaran Wisuda, 26. PDPT (Pangkalan

Data Perguruan Tinggi), 27. Gaji TPTT (Gaji Tenaga Pengajar Tidak tetap), 28. Sistem Dispensasi Keuangan, 29. Sistem Pusbahasa 30. Sistem eGov Laboratorium Administrasi Negara, 31. Sistem Informasi Alumni, 32. Test Sertifikasi Microsoft Office 2007, 33. Sistem Registrasi Support Upload ijazah,foto,dll, 34. Sistem sms Broadcast Keuangan dan menjawab setiap pertanyaan yg masuk lewat sms, 35. Siamik MOBILE dengan smartfren36. SIAMIK Backend Full Online, 37. Tracer Study, sehingga sebanyak 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah dikatakan Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **4. Sarana Penilaian Kinerja Pelayanan**

Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah mempunyai Sarana Penilaian Kinerja Pelayanan melalui Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) Pegawai dan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai, sehingga sebanyak 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah dikatakan Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **5. Pelayanan Kebutuhan Khusus /Difabel**

Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik belum mempunyai sarana khusus / difabel bagi pengguna pelayanan

berkebutuhan khusus, sehingga sebanyak 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik dikatakan belum dikatakan patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### **6. Visi, Misi dan Moto**

Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah mempunyai Visi, Misi dan Moto pelayanan dan dipasang dalam dinding tetapi dengan standar yang berbeda dan jangkauan visi kedepan belum jelas, dan papan nama Fakultas yang namanya baru belum disesuaikan dengan organisasi dan Tata Kerja (OTK) UPN “Veteran” Jawa Timur, sehingga sebanyak 7 (tujuh) dari unit penyelenggara pelayanan publik dikatakan patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi belum maksimal.

#### **7. ISO 9001:2008**

Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik sudah mempunyai sertifikat ISO 9001:2008 dan dipasang dalam dinding dengan standar yang sama, maka sebanyak 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik dikatakan patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### **8. Atribut**

memakai kartu identitas atau Card ID, sehingga sebanyak 7 (tujuh) dari unit penyelenggara pelayanan publik dikatakan patuh terhadap pelaksanaan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi belum maksimal.

#### **9. Sistem Pelayanan Terpadu**

Dalam hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik tidak menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu tetapi menerapkan sistem pelayanan satu atap, sehingga sebanyak 7 (tujuh) dari unit penyelenggara pelayanan publik dikatakan sudah patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi tidak maksimal.

#### **10. Pengelolaan Pengaduan**

Hasil penelitian ini 7 (tujuh) unit penyelenggara pelayanan publik menunjukkan bahwa Lembaga telah menyediakan Kotak Saran dan Komplain, serta pengaduan melalui sms gateway, melalui email, website khusus, untuk menangani keluhan masyarakat pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik yang berada dalam wilayahnya, baik melalui manual maupun elektronik, hal ini terlihat dari ketersediaan informasi mengenai cara/prosedur pengaduan yang telah disediakan namun pengelola pengaduan yang melalui kotak saran atau komplain masih terpusat di satu lembaga yaitu Badan Penjaminan Mutu dan khusus pengaduan yang melalui sms gateway, melalui email, website khusus dikelola oleh Biro Admik. Namun untuk loket/ruangan khusus pengaduan belum menyediakannya. Untuk pejabat khusus yang menangani pengaduan di tingkat Fakultas

belum menyediakan pejabat khusus dimaksud di tingkat Fakultas. sehingga sebanyak 7 (tujuh) dari unit penyelenggara pelayanan publik dikatakan sudah patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi belum maksimal

### Pembagian Zona

Zona Hijau	Zona Kuning	Zona Merah
Biro Akademik		
Fak. Ekonomi dan Bisnis		
Fak. Pertanian		
Fak. Teknik		
Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik		
Fak. Arsitektur dan Desain		
Fak. Hukum		
UPN “Veteran” Jawa Timur		

1. Zona merah atau kepatuhan rendah (0-500)
2. Zona kuning atau kepatuhan sedang (501-800)
3. Zona hijau atau kepatuhan tinggi (801-1000)

### Kesimpulan

#### 1. Standar Pelayanan

##### 1). Dasar Hukum

UPN “Veteran” Jawa Timur, dikatakan sudah Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, **tetapi Papan Nama khususnya Fakultas Teknik dan Fakultas Arsitektur**

**dan Desain belum ada penyesuaian sesuai dengan organisasi dan Tata Kerja (OTK) UPN “Veteran” Jawa Timur dan masih terpasang nama Fakultas yang lama**

#### 2). Persyaratan Pelayanan

UPN “Veteran” Jatim dikatakan sudah Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk persyaratan pelayanan izajah dan transkrip semua Fakultas sama menggunakan Pengumuman Rektor nomor :Peng/01/UN63/10 /2016 tanggal 10 Pebruari 2016 tentang pemrosesan Ijazah dan tranaskrip.

#### 3). Sistem Mekanisme dan Prosedur

##### a. Ketersediaan SOP Pelayanan

UPN “Veteran” Jatim dikatakan sudah Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik **tetapi belum maksimal.**

##### b. Bagan Alur Pelayanan Pemrosesan Ijazah dan Transkrip

UPN “Veteran” Jatim dikatakan sudah Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik **tetapi belum maksimal**

#### 4). Produk Layanan Ijazah dan Transkrip

UPN “Veteran” Jatim dikatakan sudah Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### 5). Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Ijazah dan Transkrip.

UPN “Veteran” Jatim dikatakan sudah patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi belum maksimal.

**6).Biaya/tarip pelayanan**

UPN “Veteran” Jatim dikatakan sudah Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi belum maksimal.

**7).Sarana dan Prasarana Fasilitas Pelayanan**

UPN “Veteran” Jatim dikatakan sudah patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tetapi belum maksimal terutama yang sangat prioritas adalah area parkir Fakultas Pertanian.

**8). Jumlah Pelaksana**

UPN “Veteran” Jatim dikatakan sudah Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**9). Tata Tertib Pelayanan dan Kode Etik Pelayanan**

UPN “Veteran” Jatim sudah patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**2. Maklumat / Janji Pelayanan**

UPN “Veteran” Jatim dikatakan belum Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**3. Sistem Informasi Pelayanan**

UPN “Veteran” Jatim sudah dikatakan Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**4. Sarana Penilaian Kinerja Pelayanan**

UPN “Veteran” Jatim sudah dikatakan Patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**5. Pelayanan Kebutuhan Khusus /Difabel**

UPN “Veteran” Jatim dikatakan belum patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**6. Visi, Misi dan Moto**

UPN “Veteran” Jatim dikatakan patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi belum maksimal.

**7. ISO 9001:2008**

UPN “Veteran” Jatim dikatakan patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**8. Atribut**

UPN “Veteran” Jatim dikatakan patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi belum maksimal.

**9. Sistem Pelayanan Terpadu**

UPN “Veteran” Jatim sudah patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi tidak maksimal.

**10. Pengelolaan Pengaduan**

UPN “Veteran” Jatim dikatakan sudah patuh terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tetapi belum maksimal

**Saran**

1. Unit penyelenggara pelayanan publik yang masuk ke dalam zona hijau agar mempertahankan dan terus berinovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Pimpinan Lembaga agar mensosialisasikan kembali mengenai peran penting Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik kepada seluruh Lembaga Pemerintah khususnya kepada unit penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi dan menginformasikannya kepada masyarakat/pengguna layanan mengenai komponen standar pelayanan publiknya termasuk keamanan dan keselamatan dalam pelayanan.

3. Pimpinan Unit penyelenggara pelayanan publik perlu mendorong atau mendukung diselenggarakan sistem informasi pelayanan publik dimana Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, informasi itu sekurang-kurangnya meliputi: Profil penyelenggara, Profil pelaksana, sarana/prasara berkebutuhan khusus / difabel, Maklumat

4. Selain hal tersebut diatas, dalam rangka memberikan dukungan terhadap perbaikan pelayanan publik di Unit penyelenggara pelayanan publik, maka pimpinan Unit penyelenggara pelayanan publik perlu menerapkan mekanisme *reward and punishment* bagi penyelenggara pelayanan publik di unitnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di mana apabila penyelenggara atau pelaksana tidak menyediakan komponen standar pelayanan publik, maklumat pelayanan maupun sarana pengaduan pada unit pelayanan publiknya maka dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan, dan bahkan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat dan hilang nyawa bagi

pihak lain, maka penyelenggara dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam perundang-undangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho, 2005. Strategi Jitu memilih Metode statistik Penelitian dengan SPSS, Yogyakarta : Andi Jogyakarta
- Barata, A.A. 2004 Dasar-dasar Pelayanan Prima Jakarta : Elex Media Komputindo
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan
- Moenir, H.A.S. 2006 Manejemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Rangkuti, Freddy (2002). Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto dan Winarsih, A.S, 2005, Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiono. 2004 Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik