



**Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian
Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang
Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
(Studi di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

**Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

ANIFAH PUTRI CAHYANTI

14010114130094

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anifah Putri Cahyanti
NIM : 14010114130094
Jurusan : S-1 Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya susun dengan judul:

**Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan
Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik
(Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017)**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri dan bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, Juni 2018

Pembuat Pernyataan,

Anifah Putri Cahyanti

14010114130094

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017)

Nama Penyusun : Anifah Putri Cahyanti

NIM : 14010114130094

Jurusan : Departemen Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Departemen Politik dan Pemerintahan

Semarang, Juni 2018

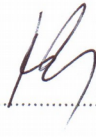
Wakil Dekan I

Dekan

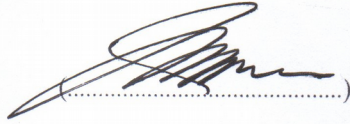



Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 196601271992031001


Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si
NIP. 196105101989021002

Dosen Pembimbing

1. Budi Setiyono, S.Sos, M.Pol.Admin, Ph.D (.....)
NIP. 197110111997021001

Dosen Penguji

1. Drs. Muhammad Adnan, MA (.....)
NIP. 196009161987031001
2. Wachid Abdurrahman S.IP, M.Si (.....)
NIP. 198505072014041001
3. Budi Setiyono, S.Sos, M.Pol.Admin, Ph.D (.....)
NIP. 197110111997021001

MOTTO

"I could not find a hero in my life, so I became one."

(Muniba Mazari)

"A hopeless person sees difficulties in every chance, but a hopeful person sees chances in every difficulty."

(Ali bin Abi Thalib)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan."

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

"Only I can change my life. No one can do it for me."

(Carol Burnett)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebelumnya, terima kasih untuk rasa sakit dan segala susah payah yang menyertaiku dalam penelitian dan pembuatan karya ini. Tanpa kalian aku tidak akan menjadi sosok yang kuat dan mau belajar banyak seperti saat ini. Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Allah S.W.T yang senantiasa memberiku kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan karya ini, yang selalu mengabulkan doa-doa yang kupanjatkan. Tanpa Ridho-Mu penelitian yang kulakukan dan karya ini mungkin tidak akan terselesaikan. Alhamdulillah
2. Kedua orang tuaku tersayang, terima kasih atas semua yang kalian berikan kepadaku. Terima kasih Bapak untuk setiap cucuran keringat dan doa yang kau panjatkan untukku. Semoga Allah senantiasa melindungimu, memberkatimu, dan membuka pintu rejeki seluas-luasnya untukmu. Saya bisa seperti sekarang karena jasa dan semua pengorbanan yang telah Bapak lakukan. Terima kasih Ibukku yang telah melahirkanku ke dunia, dimanapun saat ini dan apapun yang Ibu lakukan semoga Allah senantiasa melindungimu dan memberimu kebahagiaan.
3. Kedua adikku, Santy Kartika Putri dan Agung Tri Prajasa. Terima kasih telah menjadi semangat untuk kakak dalam setiap langkah yang kakak lakukan. Semoga Allah selalu melindungi kalian dan menjadikan kalian orang sukses dan anak yang dapat membanggakan kedua orang tua kita.
4. Deni Surya Afriawan, laki-laki tersabar dan selalu memberiku semangat dalam hal apapun. Terima kasih untuk semua yang sudah kamu berikan sampai saat ini, untuk pengorbanan, dan menjadi tempatku bercerita dan berkeluh kesah. Semoga Allah melimpahkan rezeki kepadamu, mengabulkan doa-doamu, dan memberimu kesuksesan seperti yang kamu harapkan.
5. Bude Parti dan Mbak Dhiana Ernawati, terima kasih sudah membantu menjaga, mendidik, dan membimbing kedua adikku. Semoga Allah S.W.T membalas kebaikan dan keikhlasan hati bude dan Mbak Erna.
6. Keluarga besar Dinas Kesehatan Kota Salatiga. Pak Sutikno, Bu I'anatul, Pak Lisin, Bu Ana, Bu Budi, Bu Win dan Mbak Nia yang menerima saya magang

dan memberikan bimbingan selama penelitian di Dinas Kesehatan. Terima kasih untuk fasilitas yang diberikan kepada saya selama magang dan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

7. Terima kasih untuk Bapak Suryo Sakti Hadiwijoyo, Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Bagian Organisasi Setda Kota Salatiga yang sangat terbuka membantu bahkan mengajak berdiskusi untuk penelitian saya dari Seminar Proposal, magang hingga skripsi. Tanpa Bapak mungkin saya tidak mendapatkan pencerahan saat mengalami kesulitan penelitian di Kota Salatiga.
8. Terima kasih untuk seluruh pihak Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, terutama Ibu Tri Lindawati yang dengan terbuka untuk memberikan informasi, bersedia untuk berdiskusi dalam penelitian saya, serta bimbingan yang selalu diberikan setiap saya bertanya atau mengalami kesulitan.
9. Dosen Pembimbing saya, Bapak Budi Setiyono, S.Sos, M.Pol.Admin, Ph.D. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk bimbingan kepada saya di tengah kesibukan Bapak yang padat. Semoga Pak Budi kedepannya bisa menjadi Rektor Universitas Diponegoro dan tidak berhenti untuk memberikan motivasi serta pemikiran-pemikiran yang luar biasa kepada para mahasiswa.
10. Seluruh dosen Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP atas bimbingan dan ilmu yang diberikan selama menimba ilmu, tanpa ilmu-ilmu yang kalian berikan kami tidak akan dapat seperti ini sekarang. Terima kasih atas bimbingan Bapak dan Ibu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Kedua sahabatku, Arina Diah Al Hamid dan Anugraheni Titis Aprilianawati yang selalu memberi dukungan canda tawa. Tanpa kalian hari-hari selama menempuh perkuliahan tidak akan berwarna, terima kasih untuk kebersamaan, canda tawa, dan senda gurau kalian selama ini. Semoga persahabatan kita tidak putus dan selalu terjaga selamanya.
12. Teman-teman selama kuliah, Prita, Chindy, Queenia, Aldila, Miftah, Farih, Nissa dan Gilang. Terima kasih sudah menjadi teman yang baik, tempat cerita dan saling membantu selama ini. Semoga setelah lulus kita masih berteman

dan menjalin sillaturahmi. Saya beruntung punya teman-teman yang baik dan lucu seperti kalian.

13. Teman-teman sebimbangan, Nelly, Dianti, Ratri, Aldo, dan Mas Ichsan. Terima kasih telah bersama-sama dan menyertai perjalananku dalam penelitian ini. Semoga kalian sukses dan mimpi kalian tercapai.
14. Teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Bandungrejo Kabupaten Jepara, Mas Irsyad, Simus, Hilda, Yulina, Wandha. Terima kasih telah memberi semangat dan dukungan selama ini, terutama Simus dan Hilda, terima kasih Mbak Simus sudah sering membantuku dan memperbolehkan sering nebeng di kosmu. Terima kasih juga Hilda Hili sahabat kasurku tersayang.
15. Seluruh keluarga besar Ilmu Pemerintahan angkatan 2014 kelas 04 dan kelas 05. Semoga kita semua sukses di masa depan dan dapat terus menjalin kekeluargaan ini sampai kapanpun.
16. Seluruh masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk membantu penelitian saya.

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN
SESUAI UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI DI DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA TAHUN 2016-2017)**

ABSTRAK

Pemenuhan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kewajiban penyelenggara pelayanan. Belum semua penyelenggara pelayanan publik baik itu ditingkat kementerian/lembaga maupun di pemerintah daerah melaksanakan apa yang diamanahkan oleh undang undang tersebut. Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada tahun 2016 di Dinas Kesehatan Kota Salatiga menunjukkan bahwa pemenuhan standar pelayanan publik di instansi tersebut masih buruk (zona merah). Tahun 2017 hasil penilaian kepatuhan yang diperoleh Dinas Kesehatan Kota Salatiga meningkat meskipun tidak signifikan atau sedang (zona kuning). Timbul pertanyaan disini, apakah penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik atau tidak sama sekali.

Penelitian ini menggunakan *mix method*, yaitu menggabungkan antara metode kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan data dari hasil wawancara, observasi, dan kuesioner. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji keabsahan data yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara dengan hasil kuesioner yang ditunjukkan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman di Dinas Kesehatan Kota Salatiga belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh OPD ini hal ini dapat diketahui dari hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan, pelayanan yang diselenggarakan tahun 2016-2017 masih buruk. Penyebab nilai kepatuhan Dinas Kesehatan Kota Salatiga buruk adalah karena penyelenggara pelayanan ini tidak mengamankan Undang Undang No.25 Tahun 2009 dan belum memahami indikator apa saja yang termasuk ke dalam standar pelayanan publik. Penilaian kepatuhan yang diharapkan dapat membuka keterbukaan informasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak perlu banyak bertanya saat menggunakan layanan juga belum dapat berhasil, hal ini karena masyarakat lebih memilih banyak bertanya kepada petugas penyelenggara daripada mencari informasi sendiri.

Kata Kunci : Ombudsman, Pelayanan Publik, Penilaian Kepatuhan

**IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES USING
COMPLIANCE ASSESSMENT ON SERVICE STANDARDS ACCORDING
TO CONSITUTION NUMBER 25 YEAR 2009 CONCERNING PUBLIC
SERVICES
(A STUDY IN HEALTH AGENCY OF SALATIGA CITY YEAR 2016-2017)**

ABSTRACT

The fulfillment of public service standards as regulated in the Constitution Number 25 Year 2009 is an obligation for any service executant. Not every public service executant, whether they are in the ministry/institution or local governments, has implemented what the consituion has regulated. The results of compliance assessment on the service standards which is done by Ombudsman, Central Java representatives in 2016 at the Health Agency of Salatiga City indicates that the fulfillment of public service standards at the agency is still at the unsatisfactory level (red zone). At the 2017 the results improved, even not significantly, at the intermediate level (Yellow Zone). This is where the questions arise; Can the compliance assessment implemented by Ombudsman improve the quality of public services at all?

This research applies mix method, which combines the qualitative and quantitative methods using the collected data from interviews, observations, and questionnaires. Some source triangulations is implemented to test the data validity by comparing the results of interviews to the results of questionnaires which are addressed to the civilians as the service users.

Based on the research results, compliance assessment implemented by Ombudsman at the Health Agency of The Salatiga City could not yet improve the quality of public services held by OPD. This is discovered from surveys on the society's satisfaction on the service: the service at 2016-2017 was still poor, This was caused by the service executant who didn't implement the constitution number 25 year 2009 and yet to understand the indicators included in the public service. Compliance assessment that is expected to give transparency to the society so the civilans don't have to ask when they use the service hasn't also succeeded yet, this is because the society tend to ask to the officers rather than look for the information.

Keywords: Ombudsman, Public Service, Compliance Assessment

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat melaksanakan penelitian serta dapat menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) yang berjudul **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017)**.

Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program S-1 Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka dari itulah peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada;

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Diponegoro
2. Ibu Dr. Kushandajani, MA selaku Kepala Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro
3. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku Sekretaris Departemen Politik dan Pemerintahan
4. Bapak Wachid Abdurrahman, S.IP, M.Si selaku Dosen Wali
5. Bapak Budi Setiyono, S.Sos, M.Pol.Admin, Ph.D selaku Dosen Pembimbing
6. Bapak Drs. Muhammad Adnan, MA selaku Dosen Penguji I
7. Bapak Wachid Abdurrahman, S.IP, M.Si selaku Dosen Penguji II
8. Bapak dan Ibu seluruh dosen di Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

9. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
10. Keluarga besar Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah
11. Keluarga besar Dinas Kesehatan Kota Salatiga
12. Semua masyarakat yang menjadi pemohon izin di Dinas Kesehatan Kota Salatiga tahun 2016-2017 yang menjadi responden saya

Peneliti menyadari bahawa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini masih mempunyai banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Maka dari itu peneliti memohon maaf dan mengharap saran, masukan, serta kritikan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini. Harapan peneliti adalah agar skripsi dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, Juni 2018

Anifah Putri Cahyanti
14010114130094

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat.....	14
1.5 Kerangka Teori.....	15
1.5.1 Tinjauan Pustaka.....	15
1.5.2 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009.....	16
1.5.3 Pelayanan Publik.....	18
1.5.4 Reformasi Birokrasi.....	24
1.5.5 Good Governance.....	27
1.5.6 Kerangka Pikir.....	32
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	33
1.6.1 Penilaian Kepatuhan.....	33
1.6.2 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009.....	34
1.6.3 Pelayanan Publik.....	35
1.6.4 Reformasi Birokrasi.....	35
1.6.5 Good Governance.....	36
1.7 Metode Penelitian.....	36
1.7.1 Jenis Metode.....	36
1.7.2 Situs Penelitian.....	37
1.7.3 Subjek Penelitian.....	37
1.7.4 Jenis Data.....	37
1.7.5 Sumber Data.....	38
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data.....	43
1.7.8 Uji Keabsahan Data.....	46
BAB II GAMBARANUMUM	47
2.1 Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	47
2.1.1 Perizinan Tenaga Kesehatan.....	48
2.1.2 Perizinan Sarana Kesehatan.....	53
2.1.3 Perizinan Industri Rumah Tangga.....	55

2.1.4	Perizinan Laik Hygiene Sanitasi dan Jasa Boga.....	59
2.2	Pelayanan Gratis dan Berbayar di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	63
2.3	Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.....	67
2.3.1	Pengertian Ombudsman Republik Indonesia.....	67
2.3.2	Sejarah Ombudsman.....	68
2.3.3	Sifat, Asas, dan Tujuan.....	69
2.3.4	Visi, Misi, Motto, dan Maklumat Pelayanan.....	70
2.3.5	Fungsi, Tugas, dan Wewenang.....	72
2.3.6	Struktur Organisasi.....	74
2.4	Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.....	76
2.4.1	Struktur Organisasi.....	76
2.4.2	Fungsi dan Tugas.....	76
2.4.3	Standar Pelayanan.....	78
2.4.4	Tata Kerja Perwakilan.....	82

BAB III PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA.....86

3.1	Penyebab Nilai Kepatuhan Dinas Kesehatan Rendah dan Upaya Perbaikan.....	86
3.1.1	Ruangan dan Fasilitas Untuk Orang Berkebutuhan Khusus.....	87
3.1.2	Visi, Misi, dan Motto Pelayanan.....	93
3.1.3	Maklumat Pelayanan.....	94
3.1.4	Kejelasan Biaya Untuk Mengurus Perizinan.....	96
3.1.5	Kejelasan Waktu Dalam Pelayanan.....	98
3.1.6	Belum Adanya Sistem Informasi Pelayanan Publik.....	99
3.1.7	Ketersediaan Informasi dan Prosedur Pengaduan.....	104
3.1.8	Ketersediaan Pejabat Pengelola Pengaduan.....	105
3.2	Penilaian Kepatuhan Oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.....	114
3.3	Pengetahuan Masyarakat Terhadap Standar Pelayanan Publik.....	120
3.3.1	Umur Responden.....	121
3.3.2	Jenis Kelamin.....	122
3.3.3	Tingkat Pendidikan.....	122
3.3.4	Pekerjaan.....	123
3.3.5	Pengetahuan Tentang Prosedur Pengaduan.....	124
3.3.6	Pengetahuan Terhadap Sistem Informasi Pelayanan Publik.....	125
3.3.7	Pengetahuan Tentang Maklumat Pelayanan.....	126
3.3.8	Pengetahuan Tentang Motto Pelayanan.....	127
3.3.9	Pengetahuan Tentang Visi dan Misi.....	127

BAB IV PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.....133

4.1	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	133
4.2	Evaluasi Program Penilaian Kepatuhan.....	138
4.2.1	Kedudukan Ombudsman Sebagai Lembaga Non Struktural.....	139
4.2.2	Kurang Menjalin Komunikasi dengan Masyarakat.....	143

BAB V PENUTUP	150
5.1 Simpulan.....	150
5.2 Saran.....	153

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.....	11
Tabel 2.1 Jumlah Pemohon Tenaga Kesehatan.....	50
Tabel 2.2 Jumlah Perijinan Sarana Pelayanan Kesehatan.....	53
Tabel 2.3 Layanan Gratis dan Berbayar di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	64
Tabel 3.1 Variabel, Indikator, dan Bobot Nilai Pada Penilaian Keputusan.....	113
Tabel 3.2 Umur Responden.....	121
Tabel 3.3 Jenis Kelamin Responden.....	122
Tabel 3.4 Tingkat Pendidikan Responden.....	122
Tabel 3.5 Pekerjaan Responden.....	123
Tabel 3.6 Pengetahuan Terhadap Prosedur Pengaduan.....	124
Tabel 3.7 Pengetahuan Terhadap Sistem Informasi Pelayanan.....	125
Tabel 3.8 Pengetahuan Tentang Maklumat Pelayanan.....	126
Tabel 3.9. Pengetahuan Tentang Moto Pelayanan.....	127
Tabel 3.10 Pengetahuan Tentang Visi dan Misi.....	127
Tabel 4.1 Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Perizinan dinas kesehatan kota salatiga.....	52
Gambar 2.2 Alur Perizinan Sarana Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Salatiga....	55
Gambar 2.3 Alur Perizinan Laik Hygiene Sanitasi dan Jasaboga Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	63
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Berdasarkan Sk Ketua Tahun 2017.....	75
Gambar 2.5 Sistem dan Prosedur Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan.....	80
Gambar 3.1 Ruang Pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	90
Gambar 3.2 Gedung Perkantoran Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	91
Gambar 3.3 Visi, Misi, Motto, Pelayanan yang Telah Dipampangkan di Ruang Pelayanan Perizinan	93
Gambar 3.4 Maklumat Pelayanan yang Telah Dipampangkan.....	95
Gambar 3.5 Kejelasan Biaya yang Telah Dipampangkan.....	96
Gambar 3.6 Kejelasan Waktu Dalam Pelayanan yang Telah Dipampangkan.....	99
Gambar 3.7 Contoh Sistem Pelayanan Publik.....	100
Gambar 3.8 Visi Misi di Website Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	101
Gambar 3.9 Website Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	102
Gambar 3.10 Website Baru di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	102
Gambar 3.11 Pamflet yang Disediakan Dinas Kesehatan Kota Salatiga di Meja Pelayanan.....	103
Gambar 3.12 Contoh Ketersediaan Petugas Pelayanan.....	106
Gambar 3.13 Tidak Adanya Petugas yang Standby di Ruang Pelayanan	107
Gambar 4.1 Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan.....	149

