

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah berasal dari kata ‘perintah’ yang memiliki 4 unsur, yakni: Pertama, terdapat keterikatan mutual antara dua entitas. Kedua, keduanya menjalin hubungan kontraktual yang saling mengikat. Ketiga, pihak yang berperan sebagai penguasa memiliki otoritas. Keempat, pihak yang berada di bawah penguasa menunjukkan ketaatan (Martin dan Juwono, 2015;17). Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah adalah sebuah organisasi yang dipimpin oleh seseorang yang memiliki tanggungjawab, kewenangan, serta pandangan kedepan.

Pemerintah harus tegas dan bertanggung jawab saat menjalankan kekuasaan. Kekuasaan dalam konteks ini merupakan produk demokrasi secara umum. Pengertian ini dapat diartikan dari gagasan demokrasi, dimana sebuah pemerintahan berasal dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Pemahaman ini secara eksplisit menuntut pemerintah untuk bertanggungjawab kepada rakyat. Dalam konteks ini, rakyat adalah pemilik kedaulatan politik.

Berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (1945), yang menyatakan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia antara lain adalah “untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”. Menurut Rasyid (dalam Labolo, 2010:32) menjelaskan bahwa pemerintah memiliki beberapa fungsi yang terbagi menjadi empat bagian yaitu pelayanan publik,

pembangunan, pemberdayaan dan regulasi. Sementara menurut Ndraha (2003:6), pemerintah adalah suatu lembaga yang memiliki wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan umum atas nama seluruh masyarakat melalui interaksi pemerintahan. Dengan demikian, setiap individu dalam masyarakat yang terdampak diharapkan menerima layanan tersebut ketika diperlukan sesuai dengan tuntutan atau harapan yang diatur.

Melihat dari pendapat diatas serta amanat dari UUD 1945 artinya, negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang optimal. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara terkait dengan barang publik, pelayanan publik, dan administrasi pelayanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik masih sangat kurang, khususnya di Indonesia Aparat pemerintah sering terlihat melakukan praktik-praktik yang tidak terpuji sehingga menimbulkan banyak ketidakpuasan atau keluhan masyarakat tentang rumitnya pelayanan publik di Indonesia. Hal tersebut didukung dari kejadian-kejadian yang terjadi pada lingkungan masyarakat sendiri yang masih banyak mengeluh pada pelayanan publik yang dilakukan aparat pemerintah, seperti : Pembuatan KTP, IMB, Akta kelahiran/kematian, DLL.

Menurut UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk menurut ketentuan hukum atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik. Kata “barang, jasa dan

administrasi” tetap jelas dalam penjelasannya, namun sebenarnya “barang” bukan berarti barang yang dapat diperdagangkan oleh rakyat biasa, melainkan barang publik yang disediakan oleh negara.

Dari penjelasan di atas sudah jelas bahwa pemerintah harus benar-benar serius dalam menjalankan pelayanan publik agar tujuan di terbitkannya UU Nomor 25 Tahun 2009 dapat tercapai dan terlaksana dengan baik. Salah satu fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Layanan untuk menegakkan hak-hak orang yang ditawarkan baik dalam administrasi publik dan publik. Dapat diartikan sebagai pengabdian untuk mewujudkan suatu hak yang dimiliki setiap orang dan bersifat wajib, baik secara perorangan maupun kelompok. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam rangka mencapai kesejahteraan sebagai ukuran tercapainya pemerintahan yang baik.

Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang baik, pemerintah harus memiliki standar pelayanan, sehingga dilaksanakan Untuk meningkatkan mutu pelayanan, pemerintah telah mengeluarkan pedoman standar pelayanan minimal yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Republik Indonesia. Sejalan dengan itu, pemerintah juga menerbitkan Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007. Standar pelayanan minimal ini ditetapkan oleh pemerintah dengan merujuk pada

kebutuhan pokok, khususnya dalam konteks pelayanan dasar yang merupakan bagian integral dari pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan sangat perlu ditinjau kembali, karena saat ini kualitas pelayanan sering dirasakan masih rendah walaupun masih jauh dari harapan masyarakat. Lagi-lagi masyarakat tidak mengetahui secara pasti bahwa standar pelayanan yang diterima tidak memenuhi standar pemerintah. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dikendalikan oleh suatu badan independen yang terbebas dari wilayah eksekutif yang disebut Ombudsman Republik Indonesia.

Forum Dewan Ombudsman membangun kepercayaan warga terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan menampung keinginan serta tuntutan seluruh warga untuk meningkatkan pelayanan publik. Ombudsman juga bertujuan untuk memperkuat hak dan kewajiban warga negara, meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip good governance, serta melindungi setiap warga negara dari penyalahgunaan kekuasaan dalam pelayanan publik.

Ombudsman memiliki wewenang untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008. Menurut undang-undang ini, Ombudsman adalah sebuah lembaga negara yang diberi tugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun lembaga negara, termasuk yang dijalankan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN, serta badan swasta atau individu yang ditugaskan untuk

menyelenggarakan pelayanan publik dengan pendanaan sebagian atau seluruhnya berasal dari APBN dan/atau APBD. Dalam konteks pengawasannya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman mengembangkan kebijakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik bagi pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan dasar merujuk pada jenis pelayanan publik yang esensial dan disediakan tanpa persyaratan khusus, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sosial, ekonomi, dan administratif. Oleh karena itu, penerapan standar pelayanan minimum diatur dalam UU No. 65 Tahun 2005, dan petunjuk pengembangan standar pelayanan diatur dalam Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014. Menurut Pasal 1 Permenpan-RB, masing-masing Penyelenggara harus membuat dan menerapkan layanan standar untuk setiap jenis layanan. Oleh karena itu, untuk mengukur sejauh mana penyedia layanan mematuhi standar hukum untuk masyarakat, diperlukan penilaian.

Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik adalah kewajiban yang ditetapkan bagi Ombudsman Republik Indonesia, sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016. Ombudsman Republik Indonesia bertanggung jawab menyelenggarakan evaluasi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai langkah untuk meningkatkan dan menyempurnakan layanan publik, dengan tujuan mencegah terjadinya maladministrasi. Lebih lanjut, penilaian ini juga berfungsi sebagai pengingat bagi

penyelenggara layanan publik atau urusan negara agar tetap memenuhi kewajiban mereka dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan.

Produk layanan yang akan dinilai melibatkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), aspek keuangan, dan izin-izin yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal atau Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, serta Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk di setiap Pemerintah Daerah. Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama penyelenggara layanan publik, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penilaian pemenuhan standar pelayanan publik telah dilakukan sejak tahun 2015 untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Periode pendataan dimulai dari Juni hingga Oktober 2021 dan berlangsung serentak secara nasional. Isi survei mencakup sejumlah indikator, antara lain: mengenai standar proses pelayanan, jenis kerusakan, besaran biaya/tarif, jangka waktu, sarana/prasarana, penanganan pengaduan dan sejauh mana semua itu tercermin dalam media non elektronik dan elektronik. Hasil evaluasi menghasilkan tiga peringkat predikat, yaitu area hijau (pemenuhan tinggi), area kuning (pemenuhan sedang) dan area merah (pemenuhan rendah).

Berikut tabel beberapa provinsi yang akan mendapatkan zona pengamatan :

No.	Provinsi	Nilai Kepatuhan	Zonasi
1.	Riau	98.12	Zona Hijau
2.	Kalimantan Barat	97.37	Zona Hijau
3.	DI Yogyakarta	97.05	Zona Hijau
4.	Bengkulu	91.91	Zona Hijau
5.	Kepulauan Bangka Belitung	91.86	Zona Hijau
6.	Maluku	90.83	Zona Hijau
7.	DKI Jakarta	88.73	Zona Hijau
8.	Kepulauan Riau	87.51	Zona Hijau
9.	Nusa Tenggara Barat	83.89	Zona Hijau
10.	Jambi	83.43	Zona Hijau
11.	Aceh	83.36	Zona Hijau
12.	Kalimantan Utara	81.47	Zona Hijau
13.	Sulawesi Tenggara	81.05	Zona Hijau
14.	Kalimantan Selatan	79.31	Zona Kuning
15.	Sulawesi Utara	79.21	Zona Kuning
16.	Sumatera Selatan	78.54	Zona Kuning
17.	Bali	77.78	Zona Kuning
18.	Jawa Timur	75.08	Zona Kuning
19.	Sumatera Utara	74.68	Zona Kuning
20.	Banten	73.95	Zona Kuning
21.	Kalimantan Tengah	73.57	Zona Kuning
22.	Jawa Tengah	73.49	Zona Kuning
23.	Lampung	73.39	Zona Kuning
24.	Sulawesi Selatan	73.26	Zona Kuning
25.	Sumatera Barat	68.52	Zona Kuning
26.	Gorontalo	67.58	Zona Kuning
27.	Jawa Barat	63.84	Zona Kuning
28.	Nusa Tenggara Timur	62.86	Zona Kuning
29.	Sulawesi Tengah	61.48	Zona Kuning
30.	Sulawesi Barat	59.37	Zona Kuning
31.	Kalimantan Timur	53.04	Zona Kuning
32.	Papua Barat	52.71	Zona Kuning
33.	Maluku Utara	49.47	Zona Merah
34.	Papua	44.72	Zona Merah

Sumber : Hasil Finalisasi Penilaian oleh Ombudsman Pusat Tahun 2021

Seperti yang sudah di jelaskan pada Undang-Undang Nomor 65 Tahun 2005 pada BAB VI pasal 15 tertuang penjelasan tentang pembinaan dan pengawasan. Dengan melihat dari kebijakan yang di keluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik belum ada penjelasan secara jelas mengenai petunjuk teknis dari konsekuensi yang didapatkan oleh penerima predikat zona hijau, zona kuning, dan zona merah.

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur pada tanggal 25 Agustus 2022 telah menyatakan pada saat pengumpulan data penilaian terdapat tiga temuan, yakni: Pertama, sebagian besar dinas pendidikan dan dinas kesehatan belum memiliki ruang layanan, sehingga para pemohon masih harus menghubungi petugas di bidang layanan publik masing-masing. Kedua, masih ada banyak Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang belum menerima sosialisasi atau memiliki pemahaman terbatas tentang penilaian kepatuhan, karena kurangnya informasi dari bagian organisasi. Ketiga, masih terdapat banyak OPD yang tidak memahami perbedaan antara standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga terkadang terjadi kebingungan dalam publikasi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan pada tahap Implementasi program Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik, Maka dari itu penulis merasa perlu diadakan kajian lebih mendalam. Oleh sebab itu, penulis tertarik melakukan Penelitian dengan mengambil judul **“Implementasi Program Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana Implementasi Program Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan Implementasi Program Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan serta lebih menegerti dan memahami menegenai teori-teori Implementasi Kebijakan Publik.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi Masyarakat

Masyarakat umum dapat mengetahui bagaimana program yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur sehingga bisa mengetahui

output yang dihasilkan tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik. Dengan begitu masyarakat mengerti tentang Standar Pelayanan Minimal.

2. Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur

Menjadi topik diskusi, karya referensi dan dapat digunakan sebagai korektor program sendiri dan hasil yang diperoleh sebagai hasil evaluasi kesesuaian dengan standar pelayanan publik. Selain itu, dapat digunakan saat mempertimbangkan rencana kebijakan masa depan.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Sebagai bahan referensi peneliti lain yang mengembangkan penelitian serupa di masa yang akan datang dan ingin menambah referensi pustaka program studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.