

## **Implementasi Program Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur**

**<sup>1</sup>Fanny Andrianto Irawan <sup>2</sup>Kalvin Edo Wahyudi**

<sup>1,2</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
<sup>1</sup>fannyandrianto17@gmail.com <sup>2</sup>kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id

### **ABSTRACT**

*This research aims to describe the implementation of compliance assessments with public service standards by the Republic of Indonesia Ombudsman representing East Java. The research method uses descriptive qualitative. Assessing compliance with public service standards is the duty and authority of the Ombudsman of the Republic of Indonesia as the supervisor of public services. This program for assessing compliance with public service standards has been designed as a form of supervision by the Ombudsman of the Republic of Indonesia regarding public service standards. This compliance assessment program is used to ensure that in public services there are no more maladministrative activities so that service recipients can be provided with the best service in order to provide a feeling of comfort and security to service recipients. The implementation of the compliance assessment carried out by the Ombudsman representative for East Java has been very good although there are still slight deficiencies in terms of employee resources in carrying out the compliance assessment. It can be concluded that the implementation carried out by the Ombudsman representing East Java has gone very well.*

**Keywords:** Implementation, Public Services, Ombudsman.

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik oleh ombudsman republik indonesia perwakilan jawa timur. metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik merupakan tugas serta wewenang Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik. Program penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik ini telah di rancang sebagai bentuk pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap standar pelayanan publik. Program penilaian kepatuhan ini digunakan untuk menekan supaya didalam pelayanan publik tidak ada lagi kegiatan-kegiatan mal administrasi supaya penerima pelayanan dapat diberikan pelayanan terbaik agar memberikan rasa nyaman dan aman terhadap penerima pelayanan. Pada implementasi penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman perwakilan Jawa Timur sudah sangat baik walaupun masih ada sedikit kekurangan dalam hal sumberdaya pegawai dalam melaksanakan penilaian kepatuhan. Dapat disimpulkan bahwa implementasi yang dilakukan Ombudsman perwakilan Jawa Timur dapat di simpulkan telah berjalan dengan sangat baik.

**Kata Kunci:** Implementasi, Pelayanan Publik, Ombudsman.

## PENDAHULUAN

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.

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.

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 pelayanan 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).

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.

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini agar dapat mendeskripsikan bagaimana Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur dalam melakukan program penilaian pelayanan publik yang telah menjadi tugas dan wewenang dari Ombudsman.

## TINJAUAN LITERATUR

### Implementasi Kebijakan

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Mustari, 2015) implementasi adalah langkah-langkah yang diambil oleh individu, pejabat, atau kelompok pemerintah atau swasta untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Proses implementasi melibatkan berbagai tindakan yang dapat dilakukan oleh berbagai pihak, baik itu individu, pejabat pemerintah, maupun pihak swasta. Dunn lebih khusus lagi menyebutnya sebagai implementasi kebijakan dalam bukunya yang berjudul Analisis Kebijakan Publik, di mana dia menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah pelaksanaan pengendalian tindakan-tindakan kebijakan dalam jangka waktu tertentu. (Dunn, 2003:132). Menurut George C. Edward III, dalam *"implementing public policy"* sebagaimana dikutip dalam (Awan Y & Rusfiana, 2016: 67-68) mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah tahap antara perumusan

peraturan dan pembentukan peraturan serta konsekuensi peraturan bagi individu itu sendiri.

Berdasarkan pendapat yang diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan kebijakan publik yang merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa adanya suatu implementasi, suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan menjadi sia-sia. Oleh karena itu, implementasi suatu kebijakan mempunyai kedudukan yang penting di dalam kebijakan publik. Keberhasilan implementasi kebijakan pada dasarnya bergantung pada dua aspek, yaitu kualitas kebijakan dan kesesuaian strategi pelaksanaan. Kebijakan yang kurang berkualitas tidak akan memberikan manfaat yang optimal jika dijalankan, sementara strategi pelaksanaan yang kurang tepat seringkali tidak dapat meraih dukungan publik. Berdasarkan kebijakan program penilaian kepatuhan yang di laksanakan oleh Ombudsman, maka penulis menggunakan teori implementasi kebijakan dari Goerge C. Edward III. Teori Implementasi Kebijakan dari George C. Edward III dikelompokkan menjadi 4 variabel, antara lain: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

### **a. Program penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik**

Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, patuh artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Menurut Notoatmodjo (2003), Dikutip dalam (Kurniawati dan Widiatnie, 2016) kepatuhan merupakan suatu perubahan perilaku dari perilaku yang tidak mentaati peraturan ke perilaku yang mentaati peraturan. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa kepatuan merupakan suatu aktivitas individu maupun kelompok yang diatur dalam suatu peraturan yang telah dibuat dan harus di taati untuk mendorong suatu individu atau kelompok dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Kepatuhan yang dimaksud di tujuhan kepada individu atau kelompok penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa tingkat kepatuan suatu individu atau kelompok penyelenggara pelayanan publik, maka perlu diadakan yang namanya Penilaian. Penilaian Kepatuhan yang di selenggarakan oleh Ombudsman Republik Indonesia mempunyai beberapa sub indikator yang termaktub dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain : Standar pelayanan; Maklumat layanan; Sistem informasi pelayanan publik; Sarana, prasarana dan fasilitas; Pelayanan khusus; Pengelolaan pengaduan; Penilaian kinerja; Visi, misi, dan motto pelayanan; Atribut pelayanan. Pada sub indikator yang telah di jelaskan diatas Ombudsman Republik Indonesia telah menetapkan kategorisasi penilaian yang meliputi:

1. Nilai 81 sampai dengan 100 : Zona Hijau dengan predikat Kepatuhan Tinggi
2. Nilai 51 sampai dengan 80 : Zona Kuning dengan predikat Kepatuhan Sedang
3. Nilai 0 sampai dengan 50 : Zona Merah dengan predikat Kepatuhan Rendah

### **b. Ombudsman**

Ombudsman adalah sebuah lembaga yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik

Indonesia, yang disahkan dalam rapat paripurna DPR RI pada 9 September 2008. Secara umum, Ombudsman merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan Ombudsman diselenggarakan oleh lembaga negara dan pemerintahan, termasuk badan usaha milik negara, daerah, badan hukum milik negara, serta badan swasta atau individu yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dijelaskan bahwa Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, Ombudsman bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Ombudsman memiliki beberapa tujuan penting untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan sejahtera. Berdasarkan Pasal 3 No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Indonesia, berikut adalah beberapa tujuan dibentuknya Ombudsman:

- 1) Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- 2) Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- 3) Membantu menciptakan atau mengembangkan kondisi yang mendukung pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- 4) Menciptakan dan meningkatkan upaya pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi.
- 5) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berlandaskan kebenaran dan keadilan.

Fungsi Ombudsman ialah mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun derah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Sementara itu tugas dari Ombudsman sangat erat hubungannya dengan keluhan masyarakat terhadap suatu tindakan dari pejabat administrasi atau pelayanan publik.

## METODE PENELITIAN

Pada sebuah penelitian tentu terdapat suatu tahap yaitu sebuah metode penelitian, artinya penelitian atau suatu masalah diinterpretasikan dan ditemukan jawabannya secara sistematis. Untuk menemukan jawaban tersebut, maka dibutuhkan langkah-langkah yang tepat supaya mendapatkan hasil yang maksimal. Pada penelitian kali ini peneliti akan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Lokasi penelitian berada pada kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur. Sumber data penelitian berasal dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan

sumber data sekunder berasal dari buku, jurnal, artikel, dan sumber penunjang lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian adalah suatu uraian gagasan yang didapatkan dari lapangan kemudian diolah untuk memecahkan masalah penelitian. Fokus dari penelitian ini ada pada bagaimana implementasi penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur. Program ini telah dirancang dari tahun 2015 untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengambilan data penilaian dilakukan pada juni-oktober 2021 serentak secara nasional. Hasil yang didapatkan pada penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sendiri berupa rapor penilaian dengan kategori dibagi menjadi 3, yaitu: zona merah (kepatuhan rendah), zona kuning (kepatuhan sedang), dan zona hijau (kepatuhan tinggi).

Dari hasil tersebut jika kabupaten,kota, dan provinsi yang mendapatkan zona merah akan diberikan bimbingan dan arahan oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur, jika kabupaten,kota, dan provinsi yang mendapatkan zona kuning maka Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur mengimbau institusi tersebut untuk melakukan perbaikan dengan harapan di penilaian berikutnya bisa mendapatkan zona hijau, dan jika kabupaten,kota, dan provinsi yang mendapatkan zona hijau akan diberikan reward serta piagam penghargaan karena sudah sangat baik dalam melaksanakan pelayanan publik. Hasil penelitian penulis dengan menggunakan teori implementasi dari George C. Edward III menggunakan 4 variabel sebagai berikut : Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

**Tabel 4.1 Hasil Penilaian Penulis terhadap hasil wawancara kepada narasumber**

No.	Fokus Penelitian	Keterangan
1.	Komunikasi	Sangat Baik
2.	Sumber Daya	Baik
3.	Disposisi	Sangat Baik
4.	Struktur Birokrasi	Sangat Baik

Sumber: Dari hasil penelitian penulis

Dari tabel diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur dalam mengimplementasikan program penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik telah dilaksanakan dengan **Sangat Baik**.

### **A. Komunikasi**

Salah satu hal yang penting dalam implementasi sebuah kebijakan yaitu isi dari kebijakan itu sendiri. Sebab kebijakan dapat berjalan dengan efektif apabila pelaksanaannya sesuai dengan maksud dan tujuan dari kebijakan yang telah ditetapkan, dimana maksud dan tujuan itu dapat dilihat dalam isi kebijakan yang

tertuang dalam Peraturan Ombudman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik. Implementasi kebijakan dapat gagal karena masih samarnya isi atau tujuan kebijakan serta tidak jelasnya sasaran kebijakan itu sendiri. Berdasarkan penjelasan diatas maka untuk menjelaskan isi kebijakan program dari Ombudsman maka diperlukan komunikasi yang intens dari implementor kepada sasaran kebijakan. Menurut Zuwirna (2016:2) berkomunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan. Sedangkan menurut Jalaludin Rahmat (2008:13) dalam (Zuwirna, 2016:2) dijelaskan bahwa, komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

Dari penjelasan teori tersebut, maka dapat menjadi acuan untuk ombudsman untuk dapat menjalankan komunikasi yang baik dalam penilaian kepatuhan. Hal tersebut telah dilakukan ombudsman dimana sebelum penilaian kepatuhan dilaksanakan para penyelenggara pelayanan publik sudah dibekali pengetahuan berupa workshop, serta diberikan modul penilaian sebagai pedoman pelaksanaan penilaian kepatuhan. Oleh karena itu, saat ombudsman melakukan komunikasi perihal penilaian kepatuhan secara keseluruhan implementor dengan sasaran mempunyai pengertian yang sama pada saat pemberian informasi dari segi penyampaian informasi secara *online* maupun *offline*.

Komunikasi tidak berhenti pada satu tahap diatas saja, selain komunikasi intens antara implementor dan sasaran program kepala perwakilan juga telah membangun hubungan baik dengan para sasaran program guna mempermudah pelaksanaan penilaian kepatuhan, sehingga tidak diragukan lagi ketika komunikasi tersebut dapat berjalan dengan sangat baik dan lancar.

## B. Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya merupakan salah satu syarat keberhasilan dalam implementasi sebuah kebijakan. Berdasarkan pada pendapat George C. Edwards III dalam (Anggara, 2014) meskipun komunikasi sudah dilaksanakan dengan jelas dan konsisten, tetapi jika pelaksana kebijakan kekurangan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam implementasi, maka implementasi kebijakan sulit dilakukan.

Menurut George C Edward III dalam (Anggara, 2014) perintah Imlementasi dapat disalurkan secara tepat, jelas, dan konsisten jika terpenuhinya variabel sumberdaya, seperti : staf, informasi mengenai cara kerja, kewenangan, dan fasilitas yang memadai. Dari pendapat diatas, sesuai hasil penelitian menjelaskan bahwa :

### 1) Staf

Dari hasil penelitian telah dijelaskan bahwa jumlah pegawai yang ada di Ombudsman ada 10 orang yang memenuhi kriteria dalam melaksanakan penilaian kepatuhan. Dari jumlah staf yang ada masih belum mencukupi dalam menjalankan penilaian karena sasaran kebijakan ada sebanyak 39 kab/kota dan 1 provinsi. Akan tetapi dengan jumlah pegawai yang tidak

mencukupi, Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur tetap melakukan penilaian kepatuhan dengan baik.

2) Kewenangan

Kewenangan penuh dalam melaksanakan kebijakan program penilaian kepatuhan di Ombudsman berada pada kepala keasistenan bidang pencegahan mal administrasi. Dengan adanya wewenang penuh oleh kepala keasistenan bidang pencegahan mal administrasi dan kepala perwakilan menjadi penanggung jawab program kegiatan tersebut.

3) Informasi

Informasi mengenai penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sudah tepat dan jelas. Informasi ini sudah di berikan oleh Ombudsman RI Pusat dari tahun 2021 dan telah diberikan workshop kepada masing-masing perwakilan serta diberikan modul pelaksanaan program penilaian kepatuhan.

4) Fasilitas

Fasilitas dalam penilaian kepatuhan mengenai sarana dan prasarana berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa sebagian telah tercukupi. Hal yang menyangkut sarana dan prasarana yang belum tercukupi adalah kendaraan dinas. Dari belum tercukupinya kendaraan dinas yang hendak dipakai ombudsman menyiasati hal tersebut dengan melakukan penyewaan kendaraan sehingga kekurangan tersebut tidak menjadi kendala yang berarti pada saat pelaksanaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat oleh penulis, sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan program penilaian kepatuhan ini sedikit kurang. Kekurangan sumber daya pada implementasi penilaian kepatuhan meliputi : kurangnya sumber daya manusia dalam pengumpulan data, dan masih minimnya sarana dan prasarana dalam melaksanakan kegiatan. Dengan kekurangan pada aspek sumber daya tidak membuat implementasi penilaian kepatuhan menjadi terganggu, karena hal tersebut telah disiasati oleh keasistenan manajemen pencegahan mal administrasi dengan melakukan penyewaan sarana dan prasarana yang kurang serta melakukan pembagian tim yang ada secara merata dalam melakukan pengambilan data penilaian. Oleh karena itu, pada aspek sumber daya walaupun masih ada kekurangan pelaksanaan penilaian kepatuhan tetap dilakukan dengan baik oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur.

## C. Disposisi

Disposisi merupakan kecenderungan sikap, keinginan dan pengetahuan pelaksana kebijakan untuk melaksanakan sebuah kebijakan yang ditetapkan. Disposisi yang diungkapkan oleh George C. Edwards III dalam (Anggara, 2014) menjelaskan bahwa:

*“Sebagai pendorong keberhasilan implementasi kebijakan, disposisi pelaksana kebijakan akan mempengaruhi kinerja kebijakan sebab jika pelaksanaan kebijakan didasari oleh sikap, keinginan dan pengetahuan untuk melaksanakan*

*kebijakan dengan baik, maka keberhasilan implementasi kebijakan akan semakin besar."*

Sesuai dengan yang dikatakan oleh George C. Edward III, hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai pengetahuan para implementor terhadap program penilaian kepatuhan sudah sangat baik, dimana sebelum dilaksanakan program Ombudsman RI Pusat telah melakukan workshop kepada semua Ombudsman RI perwakilan provinsi di seluruh Indonesia dan pada saat workshop semua perwakilan sudah dibekali buku panduan pelaksanaan program penilaian kepatuhan.

Pengetahuan serta sikap para implementor sudah sangat baik serta di dukung dengan komunikasi yang sangat baik pula dari para penyelenggara dengan begitu maka implementasi program penilaian kepatuhan dapat berjalan dengan lancar. Akan tetapi, ada beberapa yang menjadi kendala implementor mengenai cuaca maupun bencana alam di masing-masing daerah yang tidak menentu sehingga menyulitkan para implementor dalam mengambil data penilaian.

## D. Struktur Birokrasi

Menurut George C Edward III dalam (Anggara, 2014) Struktur Birokrasi adalah mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. Ia menekankan perlu adanya Standart Operating Procedure (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan di antara para pelaksana, terlebih jika pelaksanaan program melibatkan lebih dari satu institusi.

Struktur organisasi yang dimiliki oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur sudah ada, yang meliputi kepala perwakilan sebagai pimpinan organisasi, serta ada 3 keasistenan dan 1 sekretariat. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengatakan bahwa dalam melaksanakan program penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik telah di bentuk tim pelaksanaan, yang menjadi tanggung jawab pelaksana adalah keasistenan manajemen pencegahan mal administrasi dan penanggung jawab keseluruhan kegiatan adalah kepala perwakilan.

SOP (*Standart Operasional Procedure*) dalam penilaian ini juga sudah di buat serta dari masing-masing penyelenggara pelayanan publik dibekali buku pedoman penilaian kepatuhan. Dengan begitu masing-masing penyelenggara pelayanan publik bisa mempersiapkan serta melaksanakan pelayanan sesuai aturan yang ada. Dengan begitu Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur melakukan pengumpulan data penilaian bisa secara objektif dan tidak memihak siapapun. Karena SOP (*Standart Operasional Procedure*) sudah di jelaskan pada buku pedoman penilaian yang telah di dapatkan masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

Berikut merupakan SOP dari Implementasi Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik pada Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur, sebagai berikut:

### 1) Workshop Penilaian Kepatuhan

Sebelum Implementasi Penilaian kepatuhan Ombudsman RI Pusat memberikan workshop terlebih dahulu kepada masing-masing perwakilan yang ada diIndonesia. Setelah dilakukan workshop kepada masing-masing

perwakilan, maka dilanjutkan dengan workshop yang dilakukan masing-masing perwakilan kepada masing-masing Kab/Kota sebagai penyelenggara pelayanan publik. Didalam workshop ini tentunya membahas perihal metodologi penilaian kepatuhan, dimensi penilaian, dan waktu pelaksanaan serta output dari implementasi penilaian kepatuhan.

2) Pengambilan data penilaian

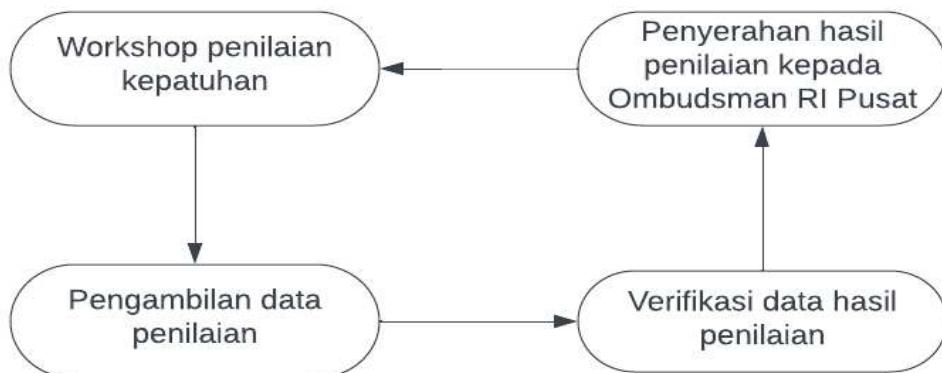
Pengambilan data penilaian dilakukan oleh tim pengambilan data penilaian yang disebut dengan Asesor dan Enumerator yang dibentuk oleh kepala keasistenan manajemen pencegahan mal administrasi.

3) Verifikasi data penilaian

Setelah dilakukan pengambilan data penilaian, maka data tersebut diverifikasi oleh kepala keasistenan manajemen pencegahan mal administrasi.

4) Penyerahan hasil penilaian kepada Ombudsman RI Pusat

Setelah dilakukan verifikasi data, maka kepala keasistenan menyusun hasil penilaian tersebut berupa rapor penilaian kepatuhan. Setelah rapor penilaian kepatuhan sudah disusun, maka kepala keasistenan manajemen pencegahan mal administrasi menyerahkan rapor tersebut kepada **Ombudsman RI Pusat**.



**Gambar 4.1 SOP (Standart Operational Procedure) Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar pelayanan Publik**

Sumber: Penulis berdasarkan hasil wawancara

Hasil yang didapatkan pada penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sendiri berupa rapor penilaian dengan kategori dibagi menjadi 3, yaitu : zona merah (kepatuhan rendah), zona kuning (kepatuhan sedang), dan zona hijau (kepatuhan tinggi). Dari hasil tersebut jika kabupaten,kota, dan provinsi yang mendapatkan zona merah akan diberikan bimbingan dan arahan oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur, jika kabupaten,kota, dan provinsi yang mendapatkan zona kuning maka Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur mengimbau institusi tersebut untuk melakukan perbaikan dengan harapan di penilaian berikutnya bisa mendapatkan zona hijau, dan jika kabupaten,kota, dan provinsi yang mendapatkan

zona hijau akan diberikan reward serta piagam penghargaan karena sudah sangat baik dalam melaksanakan pelayanan publik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Implementasi penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur telah di laksanakan dengan Sangat Baik serta mendapatkan hasil yang memuaskan dimana pada tahun 2021 masih ada beberapa yang mendapatkan rapor merah, sedangkan pada penilaian 2022 sudah tidak ada lagi yang mendapatkan rapor merah. Percepatan pengembangan pelayanan publik yang ada di Jawa Timur dapat di katakan sangat cepat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa implementasi penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur telah berjalan dengan **Sangat Baik**.

### **Saran**

Implementasi penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur sudah berjalan dengan sangat baik walaupun masih ada beberapa kendala yang terdapat pada implementasinya. Oleh karena itu, maka penulis dalam penelitian ini akan memeberikan beberapa saran yang mungkin dapat di gunakan sebagai acuan dalam penilaian selanjutnya. Saran dari penulis, antara lain:

1. Menambah SDM atau pegawai yang ada pada Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur yang memenuhi standar menjadi asesor dan enumerator.
2. Menyediakan anggaran tambahan dalam melaksanakan implementasi penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdoellah, Awan; and Yudi Rusfiana. 2016. *Teori Dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustine, F. (2021). Model Monitoring Pasca Pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 5.0*, 20–25.
- Amanda, P. I. (2019). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *TheJournalish: Social and Government*, 1, 34–38. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/7>
- Anggara, Sahya. 2014. *Pengantar Kebijakan Publik*. Pustaka Setia.
- andi & Gruntur. (2019). Analisis Kebijakan Publik. *Analisis Kebijakan Publik*, April, 165.
- Dan, K., Pelayanan, K., Oleh, P., Di, P., Berdasarkan, I., Nomor, U.-U., Titania, M. Y., & Nursadi, H. (2023). Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(1), 2598–9944. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>

- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.29210/3003906000>
- Dharmawan, M. F., & Marbun, R. (2020). Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terkait Tindakan Maladministrasi Tahun 2019. *Keadilan: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulang Bawang*, 18(1), 51-69. <https://doi.org/10.37090/keadilan.v18i1.292>
- Dylan Trotsek. (2017). Peningkatan Kepatuhan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Guna Meminimalisir Terjadinya Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689-1699.
- Henny Andriani. (2017). Implementasi Pelayanan Publik di Provinsi Riau dan di Provinsi Jakarta Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009. *Nagari Law Review*, 1(1), 82-96.
- Miles, Matthew B, Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis*. 3rd ed. United Stated of America: SAGE Pubkications.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mustary, Nuryanti. 2015. *PEMAHAMAN KEBIJAKAN PUBLIK Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: LeutikaPrio.
- Nurfadila, & Nurhandayani. (2019). Analisis Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kota Dispendukcapil Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(2), 1-21. <http://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/1097>
- Puspitasari, M. E., Setyobudi, Y. F., & Pratiwi, D. A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam. *Jurnal Dimensi*, 4(3), 1-24. <https://doi.org/10.33373/dms.v4i3.51>
- Siahaan, F. C., & Nohan, S. (2018). Tingkat Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Unit Pelayanan Surat Izin Mengemudi. *Jurnal Transportasi*, 18(3), 177-184. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/jurnaltransportasi/article/view/3155>
- Sirajuddin, I. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.26858/jiap.v4i1.1817>
- Suaib, M. R. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik*.
- Titania, M. Y. (2023). KUALITAS DAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH DI INDONESIA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 2598-9944. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>