

Model Monitoring Pasca Pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia

Fitry Agustine

Politeknik STIA LAN Bandung
e-mail: fitryagustine@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana model monitoring pasca pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan telaah dokumentasi. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia, Koordinator Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat, Kepala Bagian Organisasi Kabupaten Ciamis, Kota Banjar dan Kabupaten Sumedang. Teknik validasi data dilakukan dengan Teknik triangulasi, transferability dan confirmability. Hasil penelitian diperoleh bahwa dalam melaksanakan monitoring setelah penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat yang tidak cukup hanya dilakukan dengan menjalankan fungsi secara normatif, tetapi harus juga dilakukan dengan mendorong peran Ombudsman melalui perumusan model monitoring yang bisa diterapkan setelah pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Model monitoring yang bisa dilakukan berupa koordinasi dengan Kepala Daerah, evaluasi dan bimbingan teknis kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), pendampingan lapangan, cek lapangan, penyediaan anggaran monitoring dan peningkatan Sumber Daya Manusia.

Kata Kunci: monitoring, penilaian kepatuhan, standar pelayanan publik

Monitoring Model After The Implementation of Compliance Assessment on Public Service Standards By Ombudsman of The Republic of Indonesia

Abstract

The purpose of this research is to find out and analyze how the monitoring model after the implementation of compliance assessment on public service standards by the Ombudsman of the Republic of Indonesia. This research method uses a qualitative descriptive method with a type of approach is case study. This research data collection using interviews, observation and review of documentation. The key informants in this study were Head of the Main Assistant Preventive Management Ombudsman Of The Republic of Indonesia, Coordinator of compliance assessment of public service standards Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of West Java, The Head of Organizaztion Division of Ciamis District, The Head of Organizaztion Division of Banjar City and The Head of Organizaztion Division of Sumedang District. The data validation technique was done by using triangulation, transferability and confirmability techniques. The results showed that in carrying out monitoring after assessing compliance with public service standards in the West Java Provincial

Government, The Indonesian Ombudsman Representative of West Java, which is not only done by carrying out its functions normatively, but must also be done by encouraging the role of the Ombudsman through the formulation of a monitoring model that can be applied after the implementation of an assessment of compliance with public service standards. The monitoring model that can be carried out is in the form of coordination with the Regional Head, evaluation and technical guidance to government agencies (SKPD), field assistance, field checks, provision of monitoring budgets and increasing Human Resources.

Keywords: monitoring, compliance assessment, public service standards

A. PENDAHULUAN

Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) diberikan kewenangan, tugas dan fungsi sesuai undang-undang 37 Tahun 2008 sebagai lembaga eksternal pengawas pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah pusat, provinsi, kota atau kabupaten, termasuk Badan Umum Milik Negara (BUMN), Badan Umum Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dan juga badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang dananya baik keseluruhan atau sebagian berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).

Berdasarkan mandat dan kewenangan yang diberikan tersebut, Ombudsman RI bekerja mendorong pemerintah agar selalu hadir dengan cara membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, demokratis terpercaya, dan efektif, serta memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah, dan tentunya yang tidak kalah penting yaitu pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan sebagai hak yang harus dipenuhi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penilaian Kepatuhan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik dilakukan oleh Ombudsman RI dengan berdasar pada kewenangan yang diberikan sesuai yang tertuang dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dalam Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik ini, Ombudsman RI berada pada posisi sebagai masyarakat yang menggunakan layanan serta ingin mengetahui hak-haknya sebagai pengguna layanan dalam pelayanan publik, seperti kepastian dari biaya pelayanan, ada atau tidaknya persyaratan layanan, kepastian waktu layanan, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, sarana dan prasarana untuk masyarakat berkebutuhan

khusus dan lain-lain. Penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI lebih melihat dari sisi pemenuhan atas standar pelayanan publik oleh penyelenggara layanan, bukan menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, sebagaimana telah dilakukan oleh lembaga lain diluar Ombudsman RI.

Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik tidak untuk menilai efektivitas dan kualitas pelayanan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, melainkan hanya memfokuskan pada atribut standar layanan yang wajib disediakan oleh penyelenggara layanan publik pada setiap unit pelayanan publik. Setiap unit layanan dalam memasang atribut standar pelayanan publik beragam bentuknya, ada yang berupa media elektronik dan media non elektronik seperti booklet, pamflet, standing banner, brosur, dan masih banyak lainnya. Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Ombudsman RI tentu hanya berfokus pada atribut - atribut standar pelayanan publik yang sudah terpasang atau terpampang di ruang pelayanan, dikarenakan hal tersebut memudahkan masyarakat untuk mengakses dan mendapatkan standar pelayanan sebagai pengguna layanan.

Ombudsman RI melakukan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik bertujuan untuk mengingatkan kewajiban penyelenggara layanan publik atau penyelenggara negara agar memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat luas dengan berbasis fakta dan metodologi pengumpulan data yang kredibel (evidence-based policy), sebagaimana diatur dalam Pasal 15 dan Bab V Undang - Undang Pelayanan Publik. Hasil dari Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik diklasifikasikan dengan menggunakan traffic light system (zona merah, zona kuning dan zona hijau).

Kajian Literatur Terdahulu

Adapun beberapa kajian terdahulu yang menjadi referensi Penulis adalah penelitian dari Anifah Putri Cahyanti yang termuat dalam *Journal of Politic and Government Studies*: Vol 7, No 3 (2018) dengan judul penelitian Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Hasil penelitiannya menyampaikan faktor buruknya pemenuhan standar pelayanan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga disebabkan oleh pengetahuan sumber daya manusia yang masih kurang terkait pelayanan publik sehingga tidak mengimplementasikan standar pelayanan publik. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang standar pelayanan publik, namun perbedaannya adalah penelitian sebelumnya menggunakan mixed methode (Metode Kuantitatif dan Metode Kualitatif) sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif. Perbedaan lainnya adalah penulis membahas mengenai metode monitoring pasca penilaian kepatuhan standar pelayanan public yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah yang terkandung dalam latar belakang permasalahan sebagaimana yang telah diuraikan di atas, adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya petunjuk teknis terkait pendampingan dan monitoring terhadap Instansi yang mendapatkan zona merah dan zona kuning yaitu zona dengan tingkat kepatuhan rendah dan sedang pada saat telah dilakukannya penilaian kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia;
2. Belum adanya petunjuk teknis terkait monitoring terhadap instansi yang telah mendapatkan zona hijau atau zona kepatuhan tinggi sehingga hal tersebut dapat membuat inkonsisten dari penyelenggara negara dalam pemenuhan standar pelayanan publik;
3. Belum dilakukannya penilaian kembali terhadap instansi yang telah mendapatkan zona hijau, sehingga hal ini dapat memungkinkan untuk pengabaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik;

4. Belum tersedianya anggaran terkait pendampingan dan monitoring bagi instansi penyelenggara yang mendapat predikat zona hijau, zona kuning, dan zona merah.

5. Belum tersedianya anggaran untuk melakukan penilaian terhadap standar pelayanan publik pada seluruh Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dan Pemerintah Kabupaten yang berada di wilayah Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat;

6. Belum tercantumnya kegiatan pendampingan dan monitoring dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 yang merupakan dasar hukum dari pelaksanaan Survey Kepatuhan;

7. Kurangnya sumber daya manusia di Ombudsman Republik Indonesia sebagai enumerator dalam melakukan Penilaian Kepatuhan menjadi kendala dalam pelaksanaan survey kepatuhan.

Rumusan masalah yang dapat dijabarkan dari identifikasi masalah yang ada adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan Monitoring Pasca Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Barat?
2. Hambatan dan upaya apa saja yang sudah dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Barat?
3. Model monitoring seperti apa yang bisa diterapkan pasca pelaksanaan Penilaian

B. PEMBAHASAN

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) selaku penyelenggara negara atau penyelenggara layanan publik seharusnya wajib melaksanakan komponen standar pelayanan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, agar menjamin masyarakat sebagai pengguna layanan mengetahui mengenai bagaimana pelaksanaan tugas dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, sejak dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian. Semua kegiatan tersebut harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dan terinformasikan. Oleh karenanya Ombudsman Republik Indonesia melakukan

Penilaian Standar Pelayanan Publik dan dilakukan serentak seluruh Indonesia.

Dalam pelaksanaan penilaian standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia masih ada beberapa kendala lanjutan pasca penilaian, yaitu:

1. Belum adanya Petunjuk Teknis terkait pendampingan dan monitoring terhadap Instansi yang mendapatkan zona merah dan zona kuning
2. Belum adanya petunjuk teknis terkait monitoring terhadap instansi yang telah mendapatkan zona hijau atau zona kepatuhan tinggi
3. Belum dilakukannya penilaian kembali terhadap instansi yang telah mendapatkan zona hijau
4. Belum tercantumnya kegiatan pendampingan dan monitoring dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016

Merumuskan Model Monitoring yang Bisa Diterapkan Pasca Pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik yang Dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam merumuskan model monitoring pasca penilaian kepatuhan standar pelayanan publik untuk menjawab permasalahan yang terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi (KUMPM) Ombudsman RI (Pusat) Bersama-sama dengan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat melakukan Koordinasi dengan Pimpinan Daerah/Pimpinan Instansi yang telah dinilai terutama untuk daerah yang mendapatkan Zona merah atau kepatuhan tingkat rendah dan Zona Kuning yaitu kepatuhan tingkat sedang, untuk meminta komitmennya dalam pemenuhan standar pelayanan public pada SKPD dibawah kewenangannya. Koordinasi tersebut dilakukan 2 (dua) bulan setelah penyerahan predikat;
2. Setelah koordinasi dilakukan dengan Pimpinan Daerah, maka Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dapat melakukan focus Group Discussion (FGD) Bersama-sama inspektorat dan Bagian Organisasi Pemerintah Daerah yang telah dinilai;

3. Untuk pemerintah daerah yang mendapatkan zona hijau atau tingkat kepatuhan tinggi, tidak perlu secara khusus dilakukan koordinasi dengan Pimpinan Daerahnya, cukup langsung melakukan FGD Bersama Inspektorat dan Bagian Organisasi;
4. Dalam FGD tersebut Ombudsman RI Perwakilan dapat menyampaikan hasil dari penilaian yang telah dilakukan serta cara internal pemerintah daerah melakukan penilaian sendiri atau monitoring kepada instansi penyelenggara layanan;
5. Kemudian, setelah FGD dilakukan maka melakukan monitoring pada instansi penyelenggara layanan di daerah tersebut yang dilakukan oleh Inspektorat dan Bagian Organisasi;
6. Inspektorat dan Bagian Organisasi melaporkan hasil monitoring internal di daerahnya kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat
7. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dapat melakukan monitoring atau turun

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil Pembahasan dan analisi pada penelitian ini, maka Penulis mengemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum, pelaksanaan monitoring pasca penilaian kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Barat masih belum maksimal. Monitoring dilakukan hanya diawal saja yaitu pada saat pendampingan awal sebelum pelaksanaan penilaian terhadap standar pelayanan publik dilakukan, namun untuk pasca penilaian hanya bersifat tidak wajib tergantung permohonan dari instansi penyelenggara yang dinilai, hal tersebut disebabkan beberapa factor yang menghambat.
2. Hambatan dalam melakukan monitoring pasca penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Jawa Barat disebabkan beberapa faktor, yaitu:
 - a. Tidak adanya anggaran mengenai monitoring Survey Kepatuhan, yang ada hanya anggaran monitoring untuk

- pemeriksaan laporan atau laporan masyarakat yang masuk;
- b. Kurangnya Sumber Daya Manusia atau pegawai yang ada di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat.
 - c. Kurangnya koordinasi dengan instansi penyelenggara layanan yang dinilai, terutama dengan Pimpinan Daerah/Pimpinan Instansinya tersebut.
 - d. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 serta Petunjuk Teknis terkait Penilaian Terhadap Standar Pelayanan Publik tidak memuat mengenai kegiatan monitoring pasca pelaksanaan survey kepatuhan.
3. Model Monitoring yang bisa diterapkan pasca pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap standar Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia:
- a. Melakukan pendampingan lapangan secara bersama-sama dengan Bagian Organisasi atau Inspektorat Daerah kepada instansi penyelenggara layanan yang dinilai setelah Pelaksanaan Penilaian dan Penyerahan Predikat Kepatuhan dengan rentang waktu 2-3 bulan;
 - b. Instansi Penyelenggara layanan yang dinilai memberikan laporan perbaikan standar pelayanan publik kepada Bagian Organisasi atau Inspektorat Daerah, kemudian hasil dari laporan tersebut disampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat yang selanjutnya dapat dilakukan tinjauan lapangan secara sampel kepada instansi penyelenggara yang telah dinilai (model ini dapat dilakukan dengan kondisi kurang SDM)
 - c. Melakukan FGD bersama dengan Bagian Organisasi atau Inspektorat setelah penyerahan predikat kepatuhan. Kemudian menggagendakan monitoring secara bersama-sama dengan mengambil entitas secara sampel, untuk yang tidak dimonitoring secara langsung dapat melakukan pelaporan dari instansi ke inspektorat lalu disampaikan ke Ombudsman. Setelah itu Dilakukan FGD akhir dengan seluruh Bagian Organisasi dan Inspektorat seluruh kota kabupaten
- untuk penyampaian hasil monitoring akhir.
- d. Melakukan Koordinasi dengan Pimpinan Daerah atau Pimpinan Penyelenggara terutama yang mendapatkan predikat kepatuhan sedang dan rendah (Zona kuning dan Zona Merah) bersama-sama dengan KUMPM Ombudsman RI dan Perwakilan Jawa Barat untuk mendapatkan komitmen pimpinan daerah atau pimpinan penyelenggara untuk selanjutnya dilakukan kerjasama untuk melakukan monitoring secara bersama-sama.
- Saran**
- Berdasarkan hasil analisis dan simpulan diatas, maka Penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:
1. Ombudsman Republik Indonesia harus melakukan Perubahan Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 dan Petunjuk Teknis atau Pedoman Pelaksanaan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik dengan memasukan mengenai program monitoring pasca pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik;
 2. Melakukan Monitoring Pasca Penilaian Survey Kepatuhan kepada instansi penyelenggara layanan yang dinilai sesuai dengan model Monitoring yang ada didalam tesis yang dibuat oleh penulis;
 3. Melakukan koordinasi dengan Pimpinan Daerah atau Pimpinan Penyelenggara Layanan terutama untuk yang mendapatkan predikat kepatuhan sedang dan kepatuhan rendah
 4. Melakukan evaluasi dan bimbingan teknis kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pasca pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik
 5. Melakukan penyediaan anggaran untuk monitoring pasca penilaian kepatuhan standar pelayanan publik
 6. Menambah SDM pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat
 7. Peningkatan Sumber Daya Manusia sebagai enumerator
- REFERENSI**
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.

- Rineka Cipta.
- Anifah. 2018. *Journal of Politic and Government Studies*. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Vol 7, No 3.
- Dinorov. 2014. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Implementasi Pengawasan Melekat dan Fungsional terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Volume XI, No. 3
- Dunn, William N. 2000. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjahmada University Press
- Hendrikus. 2011. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Strategi Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Partisipasi Masyarakat Dan Stakeholders. Volume VIII, No. 3.
- Hendrikus. 2013. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Manajemen Pelayanan Publik Yang Bermutu Dan Berorientasi Publik Guna Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Dan Pembangunan Daerah. Vol 10, No 1.
- Jones, Charles O, 1991. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, Diterjemahkan oleh Ricky Istamto, Rajawali Pers.Jakarta.
- Kawung, Vanesa dkk. 2017. *Jurnal Administrasi Publik*. Fungsi Monitoring Kepala Dinas Pada Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol 3, No. 046.
- Kartasmita, Ginanjar. 1994. *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kriswahyu, Herru dkk. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia
- Meri. 2015. *Jurnal Dimensi*. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam. Vol 4, No 3.
- Nurfadilah. 2019. *Jurnal*. Analisis Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kota Dispendukcapil Surabaya. Surabaya: STIESIA
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex MediaKomputindo. Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama. Subarsono, AG. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Philosopheryn Jurnal. 2010. *Monitoring Kebijakan Publik*. Tersedia di: (<https://www.philosopheryn.blogspot.com/2010/11/monitoring-kebijakan-publik.html?m=1>) . (Diakses pada tanggal 17 Oktober 2020).
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- .2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Alfabeta. Bandung.
- Wahab. Solichin. 2012. *Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara*.Rineka Cipta.Jakarta.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori,Proses dan Studi Kasus*.Yogyakarta: CAPS.