



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

RINGKASAN EKSEKUTIF



LAPORAN HASIL PENILAIAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN DAN KOMPETENSI
PENYELENGGARA PELAYANAN SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK

2016

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan,

Jakarta Selatan 12920

Telepon: +62 21 52960894/95

Fax: +62 21-52960904/05



www.ombudsman.go.id



@OmbudsmanRI



OMBUDSMAN
REPUBLIC INDONESIA

RINGKASAN EKSEKUTIF

LAPORAN HASIL PENILAIAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN DAN KOMPETENSI
PENYELENGGARA PELAYANAN SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK



LAPORAN HASIL PENILAIAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN DAN KOMPETENSI PENYELENGGARA PELAYANAN SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

A. Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 memberi mandat kepada Ombudsman RI untuk berperan sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya atau sebagian dananya berasal dari APBN atau APBD. Berdasarkan mandat, tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI bekerja terus-menerus mendorong pemerintah selalu hadir dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah, serta pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan sebagai hak yang harus dipenuhi kepada masyarakat.

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan tersebut setiap tahun Ombudsman Republik Indonesia melakukan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, yang menempatkan langkah-langkah Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN), yang salah satunya menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN.

Fokus pemeriksaan tersebut dipilih karena standar pelayanan publik merupakan ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Sebagaimana dinyatakan secara tegas dalam Pasal 54 UU Pelayanan Publik terdapat sanksi mulai dari sanksi pembebasan dari jabatan sampai dengan sanksi pembebasan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri bagi pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi kewajibannya menyediakan standar pelayanan publik yang layak.

Pengabaian terhadap standar pelayanan potensial mengakibatkan memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini bisa diperhatikan dari indikator-indikator kasat mata, misalnya jika tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang, maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Jika tidak terdapat standar biaya yang dipampang, maka potensi pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut. Jika tidak terdapat standar dan prosedur pelayanan, maka potensi ketidakjelasan waktu pelayanan terjadi di unit pelayanan publik tersebut.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif Dalam jangka panjang pengabaian terhadap

standar pelayanan publik potensial mengakibatkan menurunnya kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik.

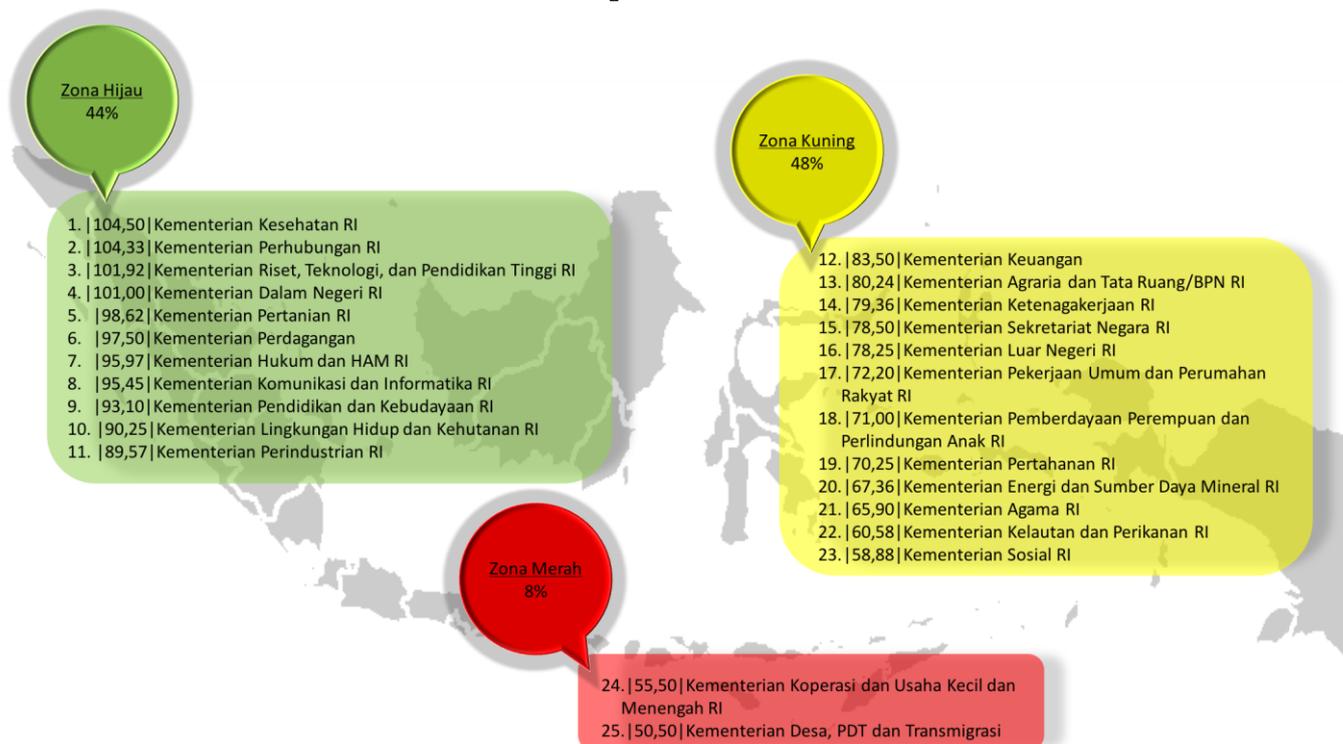
Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan tersebut dilakukan oleh Ombudsman RI dengan berpedoman pada kewenangannya yang secara tegas disebutkan dalam Pasal 8 UU No 37 Tahun 2008. Dalam penelitian kepatuhan, Ombudsman RI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik, seperti ada atau tidaknya persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan lain-lain. Ombudsman RI tidak menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, sebagaimana telah dilakukan oleh lembaga lain. Penelitian ini juga tidak untuk menilai efektivitas dan kualitas pelayanan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, melainkan hanya memfokuskan pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik.

Penilaian kepatuhan ini untuk mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis evidence, bukti-bukti, dan metodologi yang kredibel (*evidence based policy*). Dokumen ini memaparkan hasil-hasil penilaian dan pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah pada tahun 2016. Penilaian yang menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban penyelenggara pelayanan negara memenuhi komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik dan mengukur hasil dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning dan zona hijau) menemukan tingkat kepatuhan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah masih jauh dari harapan.

Kepatuhan di Kementerian

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 25 kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 44 % atau 11 kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 48 % atau 12 kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 8 % atau 2 kementerian masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Di bawah ini adalah daftar nilai dan zonasi Penilaian Kepatuhan:

Grafik 1. Zonasi Kepatuhan Kementerian Tahun 2016

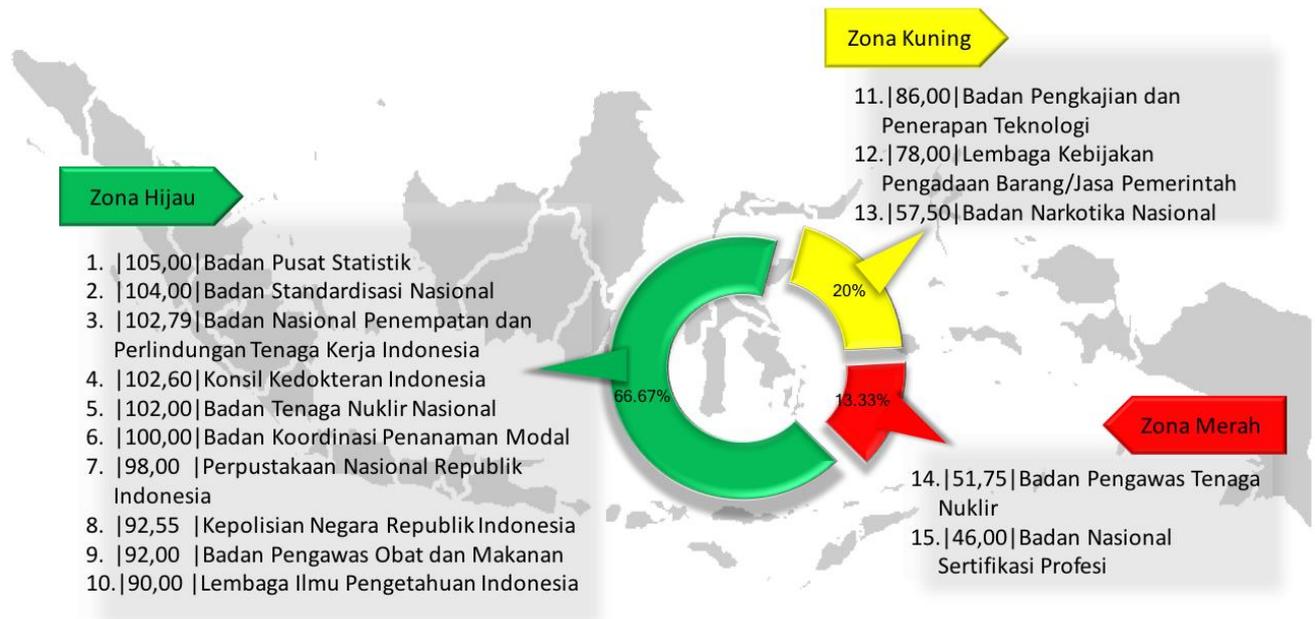


Di lingkungan kementerian, dari 700 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti kaum difabel, ibu menyusui, manula, dan lain sebagainya. Indikator tersebut adalah ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, yang hanya terpenuhi sebesar 14,29% atau hanya 100 produk layanan. Selain itu, sebanyak 50,14% atau 351 produk layanan belum memublikasikan tata cara dan mekanisme pengaduan, hal tersebut menjadi kontradiktif dengan semangat pengelolaan pengaduan yang mewajibkan seluruh unit layanan untuk memublikasikan sarana pengaduan dan bagaimana cara mengadu terkait pengaduan pelayanan publik. Selain itu, 45, 43 % atau 318 produk layanan belum menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

Kepatuhan di Lembaga

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 15 lembaga menunjukkan bahwa sebanyak 13 % atau 2 lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 20 % atau 3 lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 67 % atau 10 lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 2. Zonasi Kepatuhan Lembaga Tahun 2016



Tingkat kepatuhan tinggi di lingkungan lembaga pada tahun 2016 yang mencapai 67 % ini telah berhasil melampaui capaian target sasaran RPJMN 2015 - 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan target capaian lembaga tahun 2016 sebesar 35 %.

Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar layanan di lembaga pada 323 produk layanan, terdapat temuan menarik terkait indikator pelayanan yang paling banyak tidak dipenuhi standarnya. Indikator tersebut terkait standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus dan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sebanyak 81,42 % atau 263 produk layanan di 15 lembaga belum mampu memberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Sedangkan Indikator ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui dll) masih sebanyak 42,11 % atau 136 produk layanan di lembaga yang belum memenuhi indikator tersebut.

Selanjutnya, sebanyak 57,59% atau 186 produk layanan belum mampu mempublikasikan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan oleh suatu unit pelayanan publik. Berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 39,01 % atau 126 produk layanan yang tidak menyediakan pejabat/petugas pengelola pengaduan. Berdasarkan hasil penilaian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Masih rendahnya tingkat keberpihakan atau kepedulian penyelenggara negara terhadap hak aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak). Kondisi tersebut menunjukkan masih kurangnya perhatian

dalam pemenuhan standar pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat berkebutuhan khusus, padahal kebijakan-kebijakan yang mengharuskannya cukup banyak.

UU No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat misalnya mengatur bahwa pemerintah harus menjamin terpenuhinya hak masyarakat berkebutuhan khusus, termasuk aksesibilitas dalam pelayanan. Aksesibilitas menurut undang-undang tersebut merupakan kemudahan yang disediakan bagi difabel guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Maka kurang tersedianya sarana dan pelayanan khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus dalam mengakses pelayanan merupakan wujud dari kurangnya aksesibilitas tersebut.

Selanjutnya, kebijakan lain yang mengharuskan diperhatikannya pemenuhan standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus adalah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut, secara eksplisit dijelaskan bahwa salah satu asas dalam pelayanan publik adalah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Asas tersebut mencerminkan upaya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Selain dua peraturan di atas, terdapat peraturan lain meskipun levelnya Peraturan Pemerintah (PP), yaitu Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat. Dalam PP tersebut sesungguhnya juga diatur dalam pasal 6 bahwa kesamaan kesempatan bagi penyandang cacat dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas.

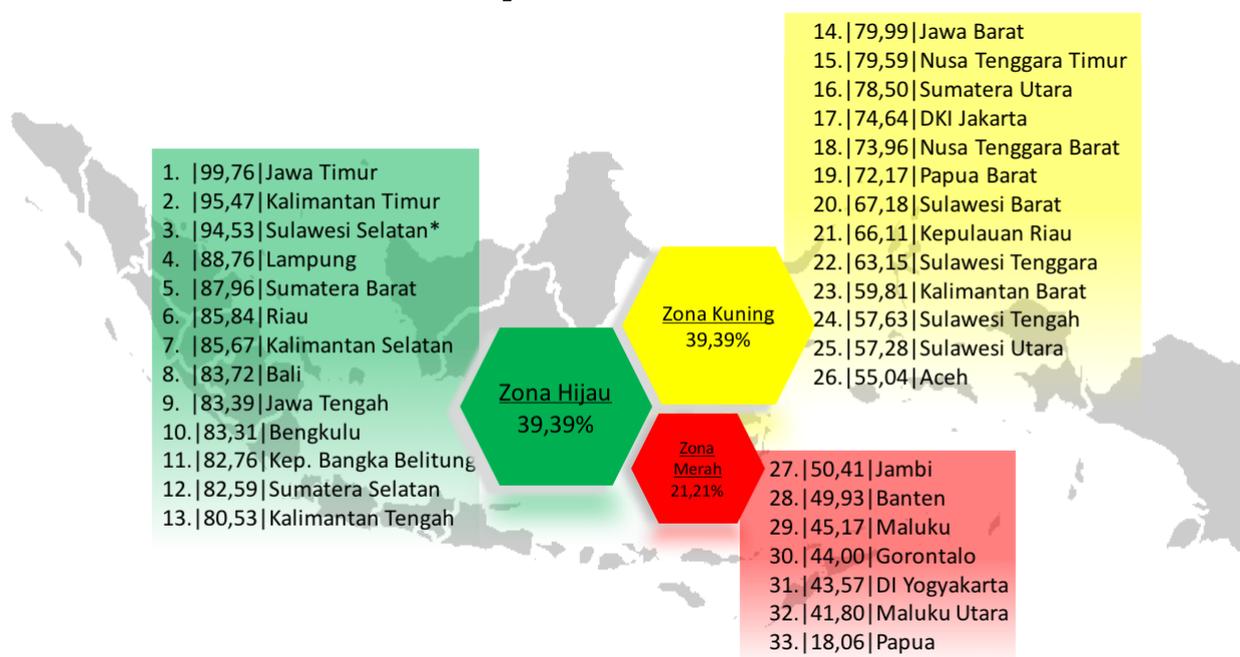
2. Rendahnya ketersediaan informasi dan tata cara penyampaian pengaduan. Aduan, kritik dan saran dari pengguna layanan adalah masukan yang tak ternilai harganya untuk perbaikan pelayanan publik di Unit Pelayanan Publik. Kewajiban atas pemenuhan indikator ini secara tegas tertuang dalam UU 25/2009 dan Peraturan Presiden 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Rendahnya tingkat ketersediaan petugas/pejabat untuk mengelola pengaduan masyarakat, yang menunjukkan ketidaksiapan penyelenggara layanan dalam mengelola pengaduan pelayanan publik dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun demikian banyak temuan temuan positif dalam hal fasilitas atau sarana pelayanan mendapat prosentasi yang cukup tinggi, yakni adanya ketersediaan: a) ruang tunggu, b) loket/meja pelayanan dan c) toilet.

Kepatuhan di Pemerintah Provinsi

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 33 pemerintah provinsi (pemprov) menunjukkan bahwa sebanyak 39,39% atau 13 pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 39,39% atau 13 pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 21,21% atau 7 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

Grafik 3. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Provinsi Tahun 2016



Tingkat kepatuhan tinggi di tingkat Pemerintah Provinsi pada tahun 2016 yang mencapai 39,39% ini masih jauh dari capaian target sasaran RPJMN 2015 - 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan target capaian tahun 2016 sebesar 70%.

Di tingkat Pemerintah Provinsi, dari 3101 produk layanan yang telah diteliti Ombudsman RI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan dan memberikan masukan/pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebanyak 65,91% atau 2.043 produk layanan di 33 Pemerintah Provinsi belum mampu menginformasikan pejabat atau petugas pengelolaan pengaduan. 61,34% atau 1.902 produk layanan juga belum dapat menginformasikan maklumat/janji layanan yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan Publik. Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan juga masih sangat rendah karena hanya 57,76% atau 1.791 produk layanan.

Ada dua kesimpulan dari data hasil penilaian tersebut yakni: (1) rendahnya tingkat keterbukaan informasi pejabat pengaduan serta tata cara penyampaian pengaduan, hal ini sangat disayangkan karena dapat memungkinkan masyarakat atau pengguna layanan tidak mengetahui harus melapor atau mengadu kepada siapa jika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan publik atau bahkan mengadu kemana jika terjadi kecurangan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik; (2) kurangnya upaya penyelenggara dalam memberikan janji layanan yang seharusnya mampu ditepati oleh penyelenggara kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang berkualitas.

Selain itu temuan-temuan Ombudsman RI dalam penilaian tersebut juga ada beberapa temuan positif bahwa komponen standar pelayanan publik yang biasanya menjadi favorit pengguna layanan mendapat prosentasi yang cukup tinggi dalam hal menyediakan sarana dan prasarana fasilitas, yakni : a) ketersediaan ruang tunggu, b) ketersediaan toilet untuk pengguna layanan, c) ketersediaan loket/meja pelayanan. Prosentasi tinggi juga diraih dalam menginformasikan visi dan misi Unit Pelayanan Publik serta ketersediaan informasi pelayanan publik dalam bentuk elektronik maupun non elektronik.

Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 85 pemerintah kabupaten (pemkab) menunjukkan bahwa sebanyak 29 % atau 25 pemkab masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 53 % atau 45 pemkab masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 18 % atau 15 pemkab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 4. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tahun 2016



Di lingkungan pemkab, dari 4.497 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak kelompok difabel mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak, serta hak masyarakat memberikan masukan/pengaduan.

Sebanyak 92,12 % atau 4.143 produk layanan di 85 pemkab belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan 74,66% atau 3.357 produk layanan tidak menyediakan sarana kebutuhan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan lain-lain). Sedangkan, terkait dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 2.791 atau 62,07 % produk layanan yang tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan sebanyak 57,22% atau 2.573 produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Kepatuhan di Pemerintah Kota

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 85 pemerintah kota (pemkot) menunjukkan bahwa sebanyak 15 % atau 8 pemkot masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 56% atau 31 pemkot masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 29 % atau 16 pemkot masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Grafik 5. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota



Di lingkungan pemkot, dari 2841 produk layanan yang telah diteliti ORI, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, difabel).

Sebanyak 89,30 % atau 2537 produk layanan di 55 Pemkot belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, difable), dan 57,02% atau 1620 produk layanan belum mampu menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, ruang bermain anak, dll). Sedangkan untuk indikator sarana pengukuran kepuasan pelanggan yang seharusnya disediakan oleh SKPD masih sebesar 55,02 % yang belum memenuhinya. Selain itu, berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 1402 atau 49,35 % produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

B. Hasil Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memiliki berbagai macam amanat yang harus dilaksanakan sehingga untuk melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif diperlukan lebih banyak data dan informasi dari implikasi berbagai macam amanat yang termaktub dalam undang - undang tersebut. Pemangku kepentingan dalam pelayanan publik yang terdiri dari penyelenggara dan pengguna layanan menjadi satu kesatuan objek yang harus diamati dalam dimensi pelayanan publik. Dalam penilaian kepatuhan yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI pada periode sebelumnya, hanya aspek penyelenggara layanan yang dicermati dengan berfokus pada ketersediaan standar layanan yang di informasikan di tiap-tiap instansi penyelenggara.

Pada kesempatan penilaian di tahun ini Ombudsman RI mencoba melakukan penilaian tentang Kompetensi Penyelenggara Layanan dengan berfokus pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan, dan pengelolaan pengaduan yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan. Selain itu, pengguna layanan juga dijadikan objek penilaian dengan mengajukan beberapa pertanyaan seputar pengalamannya mengurus layanan publik.

Pelaksanaan penilaian ini bersamaan dengan penilaian kepatuhan terhadap standar layanan yang secara regular tiap tahun dilakukan Ombudsman RI. Bertambahnya data dan informasi dari Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan diharapkan penilaian yang dihasilkan tidak hanya menggambarkan kepatuhan terhadap ketersediaan dan penginformasian standar layanan seperti yang diteliti oleh Ombudsman Republik Indonesia pada periode sebelumnya tapi juga menggambarkan reaksi kepatuhan penyelenggara dalam merespons berbagai amanat yang ada di undang-undang tersebut.

Pada Penilaian Kompetensi Penyelenggara Layanan yang dilakukan oleh Ombudsman RI berfokus pada reaksi penyelenggara layanan dalam hal pengetahuan dan dilaksanakannya amanat Undang- Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Perlu digarisbawahi penilaian ini tidak menguji variabel kompetensi seseorang atau secara kelembagaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penilaian ini menggunakan pendekatan survei dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penilaian ini dilakukan melalui wawancara terstruktur (tertutup) dan wawancara tidak terstruktur (wawancara terbuka). Dalam penilaian ini jenis sampling yang dipilih tergolong dalam non-probability sampling dengan teknik accidental sampling.

Sampel pada penilaian ini terdiri dari sampel penyelenggara layanan dan sampel pengguna layanan. Sampel penyelenggara layanan merupakan pegawai yang bekerja pada suatu instansi. Ketentuan pegawai yang bisa dijadikan sampel atau responden ialah kepala atau ketua di suatu unit layanan. Jika di lapangan tidak ditemukan kepala unit layanan maka beralih ke sekretaris unit layanan. Jika tidak ditemukan juga berlanjut ke pegawai yang menangani program dan evaluasi atau pegawai yang berhubungan dengan proses perencanaan dan data informasi di bagian pelayanan. Sampel pengguna layanan berupa masyarakat luas yang mengurus layanan di suatu instansi yang mampu dijangkau oleh pengumpul data. Jumlah responden di tiap instansi dapat berbeda-beda bergantung pada pengguna layanan yang ditemukan pengumpul data pada saat mengurus layanan di instansi tersebut

Penilaian ini menggunakan teknik pengolahan prosentase, dimana setiap soal dihitung frekuensi jawabannya dan hasil di prosentasekan. Adapun rumus prosentase yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan :

- P : Prosentase Jawaban
F : Frekuensi jawaban
N : Jumlah Responden
100 : bilangan baku atau tetap

Hasil yang ingin diperoleh dari prosentase tersebut ialah mendeskripsikan prosentase tiap butir pertanyaan di tiap entitas Kementerian, Lembaga, Provinsi, dan Kabupaten/ Kota yang berbasis dari unit penyelenggara layanan di tingkat pemerintah pusat atau satuan kerja perangkat daerah (SKPD) baik di tingkat pemerintah daerah yang dijadikan sampel. Berikut sebaran data responden yang berhasil dihimpun dalam penilaian ini :

Tabel 1. Sebaran data responden

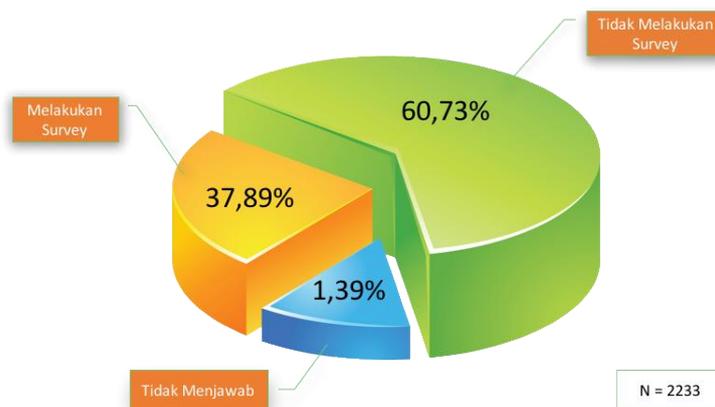
Entitas	Jumlah Entitas	Unit Layanan/ SKPD	Responden Penyelenggara (orang)	Responden Pengguna (orang)
Kementerian	25	366	366	890
Lembaga	15	159	159	465
Provinsi	33	265	265	952
Kota	55	617	617	1268
Kabupaten	85	826	826	1911
Total	213	2232	2232	5486

Dalam ringkasan eksekutif ini disajikan hasil yang merupakan gabungan dari seluruh sampel responden baik dari penyelenggara layanan dan pengguna layanan di tiap entitas tingkat Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, dan Pemerintah Kota. Berikut hasil untuk data penyelenggara Layanan dan Pengguna Layanan secara keseluruhan responden :

1. Penyelenggara Layanan

Data penyelenggara layanan yang disajikan dalam ringkasan eksekutif ini berjumlah 2232 responden yang dihimpun dari keseluruhan responden di tingkat Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dan Pemerintah Kabupaten. Setiap Responden yang dihimpun mewakili Unit Layanan atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Responden penyelenggara layanan dalam penelitian ini memfokuskan pada dimensi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat oleh penyelenggara layanan, pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan, serta pengelolaan pengaduan seperti ditunjukkan pada diagram di bawah ini :

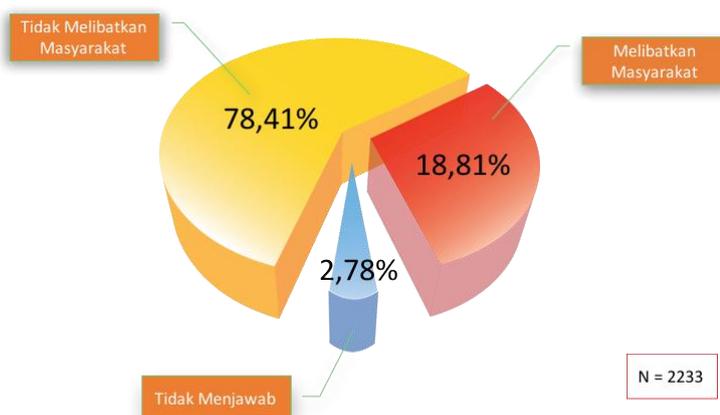
Diagram 1. Penyelenggara Layanan yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



Dari 2233 responden yang dinilai, Sebanyak 846 responden atau 37,89% menyatakan instansinya melakukan survei kepuasan masyarakat, sebanyak 1356 responden atau 60,73% menyatakan instansinya tidak melakukan survei kepuasan masyarakat, dan sebanyak 31 responden atau 1,39% tidak menjawab

Bedasarkan diagram tersebut, nampak kewajiban penyelenggara layanan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat, sesuai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori mengkhawatirkan. Survei kepuasan masyarakat merupakan amanat yang wajib dilaksanakan minimal sekali dalam setahun. Survei Kepuasan masyarakat seharusnya diartikan sebagai mekanisme expresing feeling atau pengungkapan perasaan oleh pengguna layanan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

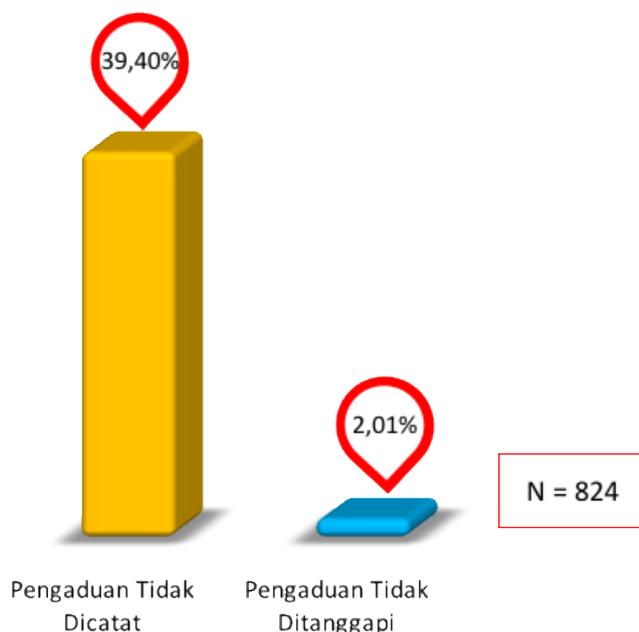
Diagram 2. Pelibatan masyarakat dalam menyusun standar layanan



Dari total sampel 2233 dan tersebar pada 213 entitas. Terdapat 420 responden atau 18,81% menyatakan bahwa dalam menyusun standar layanan instansi tersebut melibatkan masyarakat, sebanyak 1751 responden atau 78,41% menyatakan tidak melibatkan masyarakat dan sebanyak 62 responden atau 2,78% tidak menjawab.

Lebih dari 75% dari total responden penyelenggara layanan mengakui bahwa dalam proses menyusun standar layanan mereka tidak melibatkan masyarakat. Padahal kewajiban tersebut telah tertuang dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Layanan. Kemauan pemerintah dalam membuka ruang partisipasi amat lemah bila melihat hasil survei diatas. Hasil tersebut menunjukkan rendahnya angka partisipasi masyarakat dalam hal penentuan kebijakan standar layanan. Kurangnya ruang partisipasi tersebut dapat menimbulkan distrust masyarakat dalam pelayanan publik.

Diagram 3. Pengelolaan pengaduan



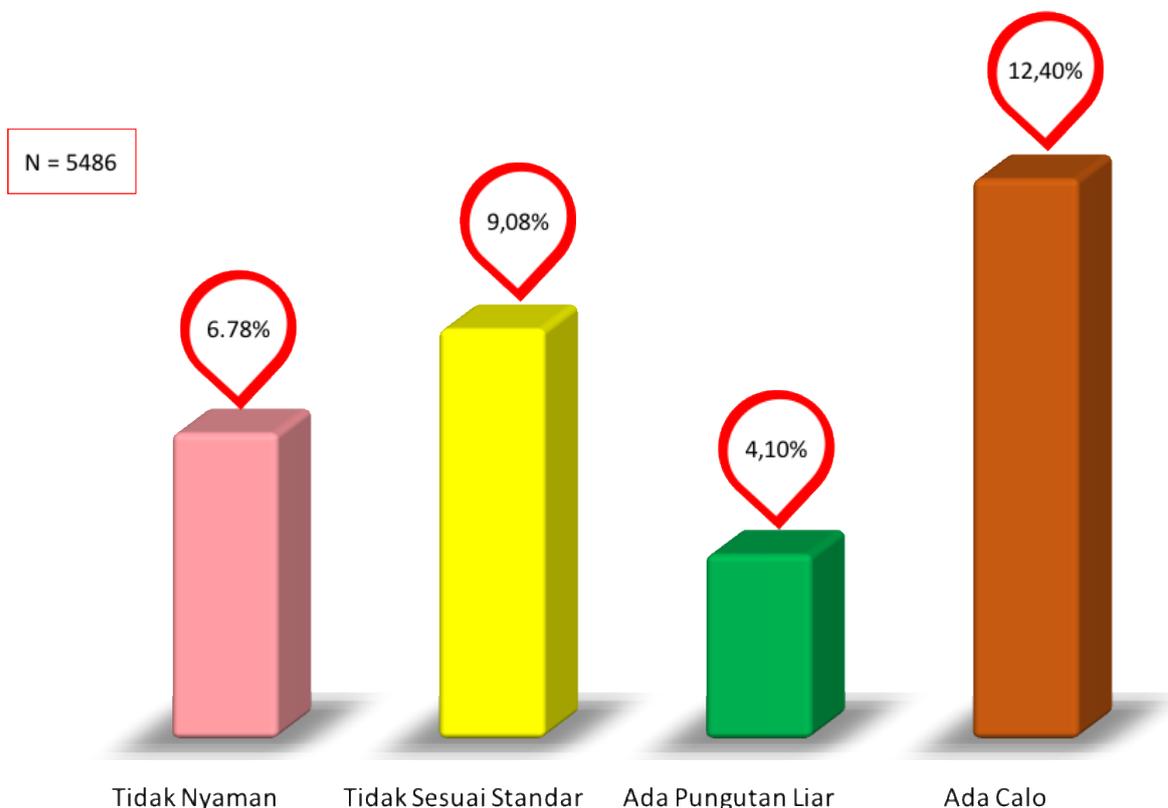
Dari 896 responden yang menyatakan bahwa terdapat pengaduan yang masuk atau yang mereka terima dari masyarakat. Sebanyak 353 responden atau 39,40% menyatakan tidak ada pencatatan dari pengaduan yang masuk dan sebanyak 18 responden atau 2,01% menyatakan pengaduan tidak ditanggapi.

Hasil diatas menunjukkan pengaduan tidak dicatat lebih tinggi dibandingkan pengaduan yang tidak ditanggapi. Permasalahan pengaduan tidak dicatat lebih dominan pada aspek teknis seperti sarana dan prasarana serta kemauan penyelenggara pelayanan melakukan tertib administrasi. Permasalahan pengaduan tidak ditanggapi lebih dominan pada aspek kompetensi dan motivasi kerja pegawai unit pengelolaan pengaduan. Hasil ini perlu disikapi serius bagi inspektorat selaku pengawas internal. Pengelolaan. Pengelolaan pengaduan haruslah dimaknai positif dalam hal masih ada respon kepedulian dari masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik.

2. Pengguna Layanan

Data grafik berikut merupakan hasil dari persepsi pengguna layanan dalam pengalaman mereka mengurus layanan di suatu instansi. Data yang ditampilkan merupakan gabungan secara keseluruhan responden pengguna layanan setiap entitas (Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, dan Pemerintah Kota).

Diagram 4. Persepsi pengguna layanan dalam mengurus layanan



Dari jumlah keseluruhan sampel sebanyak 5486 responden. Terdapat 372 responden atau 6,78% yang menyatakan tempat pelayanan kurang nyaman. Dalam hal penyelenggara melayani sesuai standar layanan yang ada. Responden pengguna layanan mengungkapkan sebanyak 498 responden atau 9,08% mereka dilayani tidak sesuai standar layanan. Masih terdapatnya ketidaksesuaian standar layanan seperti ketidaksesuaian biaya dan jangka waktu penyelesaian dalam mengurus layanan dari yang diinformasikan oleh penyelenggara layanan dapat menjadi pintu masuk terjadinya praktek-praktek maladministrasi.

Wujud nyata praktek-praktek maladministrasi seperti terjadinya pungutan liar dan percaloan telah digambarkan pada diagram diatas sebagai dampak dari tidak sesuainya standar pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan. Untuk perbuatan illegal seperti pungutan liar, sebanyak 225 responden atau 4,10% menyatakan masih ada pungutan liar dan sebanyak 680 responden atau 12,40 mengaku masih terdapat jasa perantara illegal (calo) dalam mengurus layanan.

C. Saran Ombudsman Republik Indonesia

Melihat dari hasil penilaian sebagaimana uraian tersebut di atas, dalam upaya mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia memberikan saran untuk beberapa opsi kebijakan, sebagai berikut:

1. Presiden, Menteri Koordinator, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan Menteri Dalam Negeri, untuk:
 - a. Mendorong Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah mengimplementasikan standar pelayanan publik di instansi pelayanan publik masing-masing.
 - b. Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, Bupati, Walikota untuk :
 - a. Memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi. Apresiasi atau *award* sebagai bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen pimpinan unit memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - b. Memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dan Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah.
 - c. Menyelenggarakan program secara sistematis dan mandiri untuk mempercepat implementasi standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kewajiban penyelenggara layanan dalam mempublikasikan standar pelayanan publik diawali dengan penyusunan yang melibatkan partisipasi publik, penetapan dan implementasi standar pelayanan. Sekiranya diperlukan, Ombudsman RI bersedia membantu dan/atau memfasilitasinya.
 - d. Memastikan diimplementasikannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan demi terciptanya pelayanan publik yang efektif.
 - e. Memantau konsistensi dan peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Terdapat lebih dari 10 komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik demi terciptanya kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat. Guna memantau pemenuhan standar pelayanan publik dan untuk menjaga konsistensi dan peningkatannya, perlu menunjuk pejabat yang kompeten.
 - f. Memprioritaskan peningkatan pemenuhan dan pelaksanaan standar pelayanan publik yang masih harus dipenuhi oleh unit pelayanan publik sesuai Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.