



Implementasi Pelayanan Publik di Provinsi Riau dan di Provinsi Jakarta Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009

"Henny Andriani¹

ARTICLE HISTORY

Received: 28 October 2017;
Reviewed: 29 October 2017;
Accepted: 31 October 2017;
Published: 31 October 2017

KEYWORDS

Public Services; Good Governance

CORRESPONDENSE

¹ Fakultas Hukum Universitas Andalas, Jln. Universitas Andalas Kampus Limau Manis, Sumatera Barat, Padang, Indonesia

A B S T R A C T

The implementation of the act of number 25 years 2009 about the public services in an effort to create the principle of good governance (good governance) in the province of Riau and Jakarta west important because of anything services for the community of course there has been a the command of implementation, procedures and authority so that the recipient the service will be satisfied for what he received. The implementation of law number 25 years 2009 concerning public services in west sumatra still has not been effective, because of year to year still happens reporting by the community for government agencies, soe, who do not give public services such as delays, abuse, received in exchange for money and services and goods. Constraints that have been faced in the delivery of public among other: the low the quality of public services, public service system not clearly regulated, overlapping authority, the low external supervision from the community, the ineffectiveness of the decentralised system. The efforts being done to deal with the obstacles is besides built supervision external by the community through active provided a report on the ombudsman representatives to Riau and Jakarta, so internal control each agencies needs to be improved the system, if a long considered be unable to improve the quality of public services. The concept of public services ideal is well applied by ombudsman when is supervision public service done with activities investigation initiative, supervision public services, systemic investigation, and the compliance.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, kebijakan ini

bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah. Selain itu pemerintah juga telah membentuk sebuah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan

pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah”, yang dikenal dengan Ombudsman.¹ Dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang disahkan pada tanggal 18 Juli 2009, menyatakan bahwa Ombudsman merupakan salah satu lembaga pengawas eksternal selain pengawasan masyarakat dan pengawasan DPR/DPRD yang berhak untuk melakukan pengawasan pelayanan publik. Hal ini termuat dalam Pasal 35 ayat 3 UU RI No. 25 Tahun 2009: “pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui”:²

- a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. pengawasan oleh dewan perwakilan rakyat, dewan perwakilan rakyat daerah propinsi, dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota.

Berdasarkan penelitian sebelumnya di Propinsi Sumatera Barat, ternyata permasalahan pelayanan publik ini sudah hampir terjadi di beberapa daerah yang ada di Indonesia. Hanya dua kota di Indonesia yang terbaik dalam hal memberikan informasi dan keterbukaan pelayanan publik, yaitu Surabaya dan Semarang. Beberapa daerah yang masih mendapatkan predikat pelayanan publik yang masih buruk adalah Kota Pekanbaru dan Jakarta. Disini penulis melakukan penelitian lanjutan terkait pelayanan publik pada kedua kota dengan predikat pelayanan publik yang buruk tersebut.

¹ http://artikel/category/kedudukan_dan_kewenangan_ombudsman_republik_indonesia_dalam_mengawasi_penyelenggaraan_pelayanan_publik [Diakses 29 April 2014].

² *Ibid.*

³ *Profil daerah kabupaten dan kota*. Penerbit Buku Kompas. 2001. ISBN 979-709-054-X.

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa,³ termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi.⁴ Pekanbaru mempunyai satu bandar udara internasional, yaitu Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II dan terminal bus antar kota dan antar provinsi Bandar Raya Payung Sekaki, serta dua pelabuhan di Sungai Siak, yaitu Pelita Pantai dan Sungai Duku. Saat ini Kota Pekanbaru sedang berkembang pesat menjadi kota dagang yang multi-etnik, keberagaman ini telah menjadi modal sosial dalam mencapai kepentingan bersama untuk dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakatnya.⁵

Secara geografis kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur Lintas Timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur, sementara bagian barat dan selatan oleh Kabupaten Kampar. Kota ini dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar antara 5 - 50 meter di atas permukaan laut.

Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km² dengan 2 kecamatan yaitu kecamatan Senapelan dan kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 menjadi 6 kecamatan, dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446,50 km², setelah Pemerintah daerah Kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian dari wilayahnya untuk keperluan perluasan wilayah Kota Pekanbaru, yang kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

⁴ Darmawati. (2008). Determinasi Registrasi Penduduk di Kota Pekanbaru, *Jurnal Teroka Riau*, 8(2): 61-71.

⁵ Zaenuddin, Dundin. (2005). *Modal Sosial dalam Pengembangan Budaya Sipil Komunitas Etnik: Studi Kasus di Kota Manado, Sulawesi Utara & Pekanbaru, Riau*, Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, ISBN 979-3673-69-9.

Nomor 19 Tahun 1987.⁶ Kemudian pada tahun [2003](#) jumlah kecamatan pada kota ini dimekarkan menjadi 12 kecamatan.

Kembali ke pelayanan publik di Pekanbaru, menurut Kepala Ombudsman Perwakilan Propinsi Riau, Ahmad Fitri kepada Radio Republik Indonesia bahwa, Kota Pekanbaru masuk zona merah atau kategori tingkat kepatuhan rendah dalam urusan pelayanan publik berdasarkan penilaian yang dilakukan ORI. Buruknya pelayanan publik di Pekanbaru itu memang dilihat dari hasil penelitian dan penilaian tentang tingkat kepatuhan pemerintah pusat dan daerah terhadap pemenuhan pelayanan publik.⁷

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Republik Indonesia juga telah mengeluarkan hasil survey yang dilakukan terhadap [Pekanbaru](#) sekaligus menetapkan predikat pelayanan buruk terhadap Kota Bertuah ini. Penilaian tersebut bukanlah tidak berdasar, melainkan memang dialami masyarakat secara langsung. Seperti yang dialami oleh Muslim (47) warga kelurahan pesisir kecamatan Rumbai Pekanbaru. Meski berstatus Ketua RT, namun tetap saja pengurusan KTP nya tidak tepat waktu dan dinilainya berbelit-belit. Diakuinya, untuk mendapatkan identitas diri resmi ini, dia harus menunggu hingga tiga bulan. Padahal, sesuai dengan aturan, KTP bisa diterima selambatnya 15 hari kerja.⁸

“Saya setuju dengan predikat itu, karena itu adalah kenyataan. RT saja urus KTP tiga bulan, apalagi masyarakat yang tidak tahu apa-apa. Banyak alasan mereka dengan masalah itu, janji 15 hari jadi tiga bulan. Bagaimana masyarakat bisa menikmati pelayanan yang maksimal,” Ia menjelaskan bahwa saat mengurus KTP tersebut dia selalu disulitkan dengan alasan syarat yang tak lengkap. Mulai dari surat dari lurah, camat maupun surat keterangan lainnya. Tidak hanya itu, penduduk pindahan juga dipersulit dengan berbagai alasan. Hanya saja dia mengaku tidak

⁶ ["Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987"](#). Badan Pembinaan Hukum Nasional. Diakses tanggal 14 Januari 2016.

⁷<http://www.rri.co.id/pekanbaru/post/berita/230723/daerah/pelayanan publik di pekanbaru buruk.html>, diakses tanggal 14 Januari 2016.

ada pernyataan untuk membayar sejumlah uang untuk ‘uang pelicin’ atau sejenisnya.

Propinsi DKI Jakarta juga menjadi lokasi penelitian pada tahap kedua ini selain Propinsi Riau, hal ini dikarenakan Jakarta sebagai ibu kota negara tentu memiliki masalah yang sangat kompleks terkait pelayanan publik. Dari 11 sektor pelayanan publik di Jakarta, penelitian menemukan sektor pelayanan administrasi birokrasi merupakan sektor pelayanan publik yang paling signifikan memengaruhi persepsi kualitas pelayanan publik Kota Jakarta secara keseluruhan dibandingkan 10 sektor lain. Artinya, perbaikan penanganan sektor pelayanan administrasi birokrasi oleh Pemerintah Kota Jakarta memiliki kontribusi paling besar dalam membentuk persepsi kualitas yang baik terhadap pelayanan publik Kota Jakarta secara keseluruhan. Sayangnya, pelayanan sektor administrasi birokrasi selama ini harus diakui masih belum memuaskan.

Jakarta, harus memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan publik dengan cara meningkatkan kepuasan pada pelayanan administrasi birokrasi. Sebab, hal itulah yang paling signifikan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada aparat pemerintah. Kepuasan masyarakat Ibu Kota terhadap pelayanan publik Kota Jakarta terbukti memiliki pengaruh signifikan pada tiga aspek turunan lain. Ketiga aspek itu adalah kepercayaan masyarakat kepada aparat pemerintah, keinginan masyarakat untuk pindah ke kota lain, dan komunikasi lisan yang positif mengenai Kota Jakarta.

Tuntutan masyarakat pada era reformasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang

⁸<http://www.rri.co.id/pekanbaru/post/berita/230723/daerah/pelayanan publik di pekanbaru buruk.html>, [diakses tanggal 14 Januari 2016].

memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah di Propinsi Riau dan Propinsi DKI Jakarta?
2. Apa saja permasalahan yang dihadapi dan upaya-upaya yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah di Propinsi Riau dan Propinsi DKI Jakarta dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka mewujudkan azas pemerintahan yang baik (*Good Governance*)?
3. Bagaimana konsep dan model reformasi birokrasi terkait dengan pelayanan publik yang tepat khususnya instansi pemerintah di Indonesia?

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif dimaksudkan sebagai penelitian yang dilaksanakan dengan studi dokumenter. Penelitian hukum empiris dilakukan dengan melihat implementasi pelayanan publik pada instansi pemerintah di Propinsi Riau dan Propinsi DKI Jakarta. Dasar pertimbangan pemilihan jenis penelitian ini dipandang tepat untuk mengungkapkan fakta yang ada tentang pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan perbandingan dengan Propinsi Sumatera Barat. Penelitian ini diharapkan akan melahirkan suatu konsep atau model pelayanan publik yang tepat ke depannya di Indonesia. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif-analitis.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Implementasi Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah Di Propinsi Riau dan Propinsi DKI Jakarta

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada sebuah Instansi Pemerintah sesungguhnya memiliki keterkaitan dengan kemajuan suatu

negara. Karena, kemajuan suatu negara tergantung kepada pelaksana pelayanan publik yang mengaturnya. Hal ini berkaitan dengan bagaimana pelaksana pelayanan publik tersebut melaksanakan dan menjalankan tugasnya dengan disiplin kerja yang baik. Secara yuridis, pengertian pelaksana pelayanan publik terdapat dalam Pasal 1 angka (5) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disebut sebagai Undang-Undang Pelayanan Publik) yaitu :

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, tetugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam lingkup regional di Propinsi Riau implementasi tersebut masih pada tataran norma, artinya tidak seluruh norma yang termaktub dalam UU Pelayanan Publik tersebut terimplementasi dengan efektif. Karena, terkendala dengan sumber daya manusia dan kendala teknis lainnya. Masing-masing norma dari perspektif filosofis dan sosiologis pun belum mencerminkan marwahnya.

Menurut Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Pasal 1 angka 1 UU Pelayanan Publik yang berbunyi :

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Menurut Pasal 344 ayat (2) Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Pemerintahan Daerah) sebagai berikut :

Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas :

- a. Kepentingan Umum;

- b. Kepastian Umum;
- c. Kesamaan Hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Standar pelayanan publik menurut

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan Prasarana Kompetensi petugas pelayanan
6. Kompetensi petugas pelayanan

Pada daerah Propinsi Riau sendiri yang terdiri dari 13 (tiga belas) kabupaten/kota masih saja banyak laporan pengaduan masyarakat yang masuk terhadap persoalan pelayanan publik di daerah tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dari Ombudsman Perwakilan Riau yang diuraikan dalam bentuk tabel di bawah ini akan tampak bahwa implementasi UU Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah, BUMN dan BUMD di Kabupaten/ Kota Propinsi Riau terjadi ketidakefektifan, karena masih banyak terjadi pelanggaran terhadap pelayanan publik.

Tabel 1
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor Tahun 2014

No	Instansi Terlapor	Jumlah	%
1	Kota Pekanbaru	41	26,3
2	Kabupaten Rokan Hilir	53	34,0
3	Kabupaten Kampar	4	2,6
4	Kabupaten Siak	4	2,6
5	Kabupaten Pelalawan	2	1,3
6	Kabupaten Rokan Hulu	2	1,3
7	Kabupaten Indragiri Hilir	7	4,5
8	Kabupaten Bengkalis	4	2,6
9	Kota Dumai	1	0,6
10	Kabupaten Indragiri Hulu	1	0,6
11	Kabupaten Kuantan Singingi	1	0,6
12	Kabupaten Kep. Meranti	4	2,6
13	Pemerintah Provinsi	33	21,2
14	Total	156	100

Sumber Data: *Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau*

Tabel di atas menunjukkan tiap Kabupaten/ Kota Propinsi Riau memiliki pelanggaran dalam memberikan pelayanan publik, namun dilihat dari angka yang ada tidak begitu banyak terjadi

pelanggaran pelayanan publik, kecuali Kabupaten Rokan Hilir mencapai 34,0 %. Bukan berarti, sedikit instansi terlapor di Kabupaten/ Kota yang ada, berarti UU Pelayanan Publik telah diimplementasikan dengan baik, dapat

saja itu terjadi karena masyarakat tidak mengetahui prosedur pelaporan. Hal ini senada dengan pendapat Ahmad Fitri yang menyatakan :⁹

“Kami dari Ombudsman akan berusaha optimal mensosialisasikan Ombudsman Perwakilan

Riau kepada masyarakat agar mereka tidak ragu-ragu lagi untuk melaporkan instansi pemerintah yang tidak memberikan pelayanan publik kepada mereka, khususnya prosedur pelaporan”

Tabel 2
Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor Tahun 2015

No	Instansi Terlapor	Jumlah	%
1	Kota Pekanbaru	36	37,9
2	Kabupaten Rokan Hilir	2	2,1
3	Kabupaten Kampar	9	9,5
4	Kabupaten Siak	9	9,5
5	Kabupaten Pelalawan	1	1,1
6	Kabupaten Rokan Hulu	2	2,1
7	Kabupaten Indragiri Hilir	3	3,2
8	Kabupaten Bengkalis	4	4,2
9	Kota Dumai	3	3,2
10	Kabupaten Indragiri Hulu	2	2,1
11	Kabupaten Kuantan Singingi	0	0,0
12	Kabupaten Kep. Meranti	2	2,1
13	Provinsi Riau	22	23,2
14	Total	95	100

Sumber Data: *Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau*

Ketidakefektifan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik masih terjadi di Kabupaten/Kota Riau di tahun 2015, namun telah terjadi penurunan jumlah pelaporan dari 156 kasus tahun 2014 menjadi 95 kasus di tahun 2015. Penurunan jumlah pelaporan juga tidak bisa dijadikan patokan efektif atau tidaknya UU Pelayanan Publik di Masyarakat, dapat saja terjadi karena masalah malasnya masyarakat melapor karena tidak ada tindak lanjutnya.

Selanjutnya Ahmad Fitri juga menyatakan :¹⁰

“Pelaporan yang tidak ada di dalam masyarakat selain faktor tidak tau prosedurnya juga disebabkan oleh sifat hasil laporan kajian Ombudsman terhadap laporan masyarakat yang tidak mengikat hanya berupa rekomendasi

saja sebagaimana yang terdapat di dalam UU No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman.”

Berdasarkan data yang diperoleh dari Ombudsman Perwakilan Riau maka yang paling banyak melakukan pelanggaran terhadap pelayanan publik adalah pemerintah daerah (tahun 2014 sebanyak 63,4 % dan tahun 2015 sebanyak 47,3 %), BPN (tahun 2014 sebanyak 13 % dan tahun 2015 sebanyak 8,5%), Kepolisian (tahun 2014 sebanyak 8,9 % dan tahun 2015 sebanyak 12,4 %), BUMN/BUMD (tahun 2014 sebanyak 5,3 % dan tahun 2015 sebanyak 18,4 %), lembaga peradilan (tahun 2014 sebanyak 1,6 % dan tahun 2015 sebanyak 1,0 %) , Komisi/ lembaga negara (tahun 2014 sebanyak 4,1 % dan tahun 2015 sebanyak 0%), Kementerian (tahun 2014 sebanyak 3,7 % dan tahun 2015 sebanyak 12,4 % .¹¹ Sedangkan bentuk pelanggaran yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan publik adalah sebagai berikut:¹²

1. Dugaan penyimpangan prosedur

⁹ Hasil Wawancara dengan Ahmad Fitri selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Riau, tanggal 18 Juli 2016

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Ahmad Fitri selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Riau, tanggal 18 Juli 2016

¹¹ Dokumen Dari Kantor Ombudsman Perwakilan Riau

¹² Hasil Wawancara dengan Ahmad Fitri selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Riau, tanggal 18 Juli 2016

2. Dugaan penundaan berlarut
3. Dugaan tidak memberikan pelayanan
4. Dugaan menerima imbalan uang/jasa/barang
5. Penyalahgunaan wewenang
6. Tidak Kompeten
7. Tidak Patut
8. Diskriminasi

Tidak beda halnya dengan Propinsi Riau, maka Propinsi DKI Jakarta dalam implementasi UU Pelayanan Publiknya. Propinsi DKI Jakarta terdiri dari :¹³

1. Kota Jakarta Pusat
2. Kota Jakarta Barat
3. Kota Jakarta Selatan
4. Kota Jakarta Timur
5. Kota Jakarta Utara
6. Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

Propinsi DKI Jakarta sebagai Provinsi dengan tingkat pengaduan terbanyak sepanjang tahun 2014-2015, hal ini diungkapkan oleh Ketua Ombudsman RI Periode 2011-2015 Danang Girindawardana, DKI Jakarta mendapat pengaduan mencapai 1.100 laporan selama 2014. Pengaduan itu terkait seputar pelayanan masyarakat dan pemberian izin bangunan fasilitas publik seperti sekolah dan rumah sakit. Itu terkait pengaduan tentang izin mendirikan bangunan, sekolah, izin investasi,"¹⁴

Danang mengatakan, dari jumlah tersebut, pengaduan terkait buruknya pelayanan dalam pengurusan izin investasi. Menurut dia, sebagian besar pengadu mengeluhkan masih banyaknya pungutan liar dalam pengurusan izin

usaha. "DKI itu pengaduan investasi paling tinggi, kalau anda mau bangun PT dan CV itu paling banyak pungutan liarnya."¹⁵

Data pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman RI terkait dengan daerah seluruh Indonesia umumnya bahwa permasalahan buruknya pelayanan sebagian besar diakibatkan ketidakjelasan standar pelayanan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidakjelasan persyaratan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur dan biaya pelayanan. UU No. 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh penyelenggara dalam melayani masyarakat. Rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik secara langsung mengakibatkan maladministrasi berupa ketidakpastian hukum, ketidakakuratan pelayanan dan praktek-praktek pungli pada penyelenggaraan pelayanan publik dari pusat sampai ke daerah. Pengabaian terhadap standar pelayanan mengakibatkan kualitas pelayanan publik buruk dan juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi yang berujung pada inefisiensi birokrasi dan perilaku koruptif.

Berdasarkan hasil monitoring pelayanan publik tingkat propinsi yang dilakukan oleh Ombudsman RI tahun 2015 terhadap 33 propinsi di Indonesia melalui beberapa indikator, maka dapat disimpulkan tentang standar pelayanan publik di Propinsi DKI Jakarta sebesar 61,20 %. Tabel berikut memperlihatkan posisi DKI Jakarta diantara sampel-sampel propinsi lain :

¹³<https://m.tempo.co/read/news/2016/07/26/083790519/ombudsman-panggil-pemprov-dki-bahas-pelayanan-publik>, [diakses 10 November 2016]

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ *Ibid*

Tabel 3
Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Tingkat Propinsi Tahun 2015¹⁶

No	Provinsi	Nilai	No	Provinsi	Nilai
1	Provinsi Sulawesi Selatan	88.30	18	Provinsi Bangka Belitung	55.31
2	Provinsi Jawa Timur	88.20	19	Provinsi Jawa Barat	52.72
3	Provinsi Kalimantan Selatan	82.00	20	Provinsi D.I Yogyakarta	50.46
4	Provinsi Bali	76.28	21	Provinsi Sulawesi Tenggara	48.05
5	Provinsi Sumatera Utara	75.54	22	Provinsi Maluku	47.66
6	Provinsi Kalimantan Barat	75.11	23	Provinsi Kalimantan Tengah	45.81
7	Provinsi Sumatera Selatan	73.24	24	Provinsi Papua	41.19
8	Provinsi Lampung	72.74	25	Provinsi Sulawesi Tengah	31.25
9	Provinsi Kepulauan Riau	71.88	26	Provinsi Jambi	28.12
10	Provinsi Nusa Tenggara Barat	71.53	27	Provinsi Bengkulu	27.00
11	Provinsi Kalimantan Timur	70.83	28	Provinsi Nusa Tenggara Timur	20.58
12	Provinsi Sumatera Barat	69.22	29	Provinsi Banten	19.47
13	Provinsi Aceh	67.04	30	Provinsi Sulawesi Barat	13.88
14	Provinsi Sulawesi Utara	65.42	31	Provinsi Maluku Utara	13.17
15	Provinsi Jawa Tengah	64.38	32	Provinsi Gorontalo	12.10
16	Provinsi DKI Jakarta	61.20	33	Provinsi Papua Barat	10.00
17	Provinsi Riau	57.05			

Berdasarkan tabel di atas tingkat kepuasan pelayanan publik Propinsi DKI Jakarta berada pada penilaian sedang yang diberi tanda warna kuning (51-80), sedangkan yang diberi tanda merah (0-50) bernilai

rendah dan warna hijau (81-100) bernilai tinggi. Adapun indikator yang digunakan adalah :

Tabel 4
Variabel Penilaian¹⁷

No	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator	Bobot
1	Standar Pelayanan	Utama	Persyaratan	6.0
			Sistem mekanisme dan prosedur	6.0
			Produk Pelayanan	6.0
			Jangka Waktu Penyelesaian	12.0
			Biaya/ Tarif	12.0
2	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	12.0
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Utama	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)	12.0
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu	3.0
			Ketersediaan toilet untuk pengguna Layanan	2.0
			Ketersediaan loket/meja pelayanan	3.0

¹⁶ Ringkasan Hasil Penelitian Kepatuhan Ombudsman RI Tahun 2015

¹⁷ *Ibid*

5	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2.0
			Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2.0
6	Pengelolaan Pengaduan	Utama	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	5.0
			Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3.0
			Ketersediaan Pejabat /Petugas Pengelola Pengaduan	5.0
7	Penilaian Kinerja	Utama	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2.5
8	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2.0
			Ketersediaan Motto Pelayanan	2.0
9	Atribut	Tambahan	Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card	2.5
Total				100

Berdasarkan hasil monitoring terhadap Provinsi maka ditemukan bahwa :¹⁸

1. Hanya 52,44% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 33 provinsi dan yang menjadi sampel penelitian yang menginformasikan persyaratan, hal ini menunjukkan masih banyaknya pemerintah provinsi yang masih belum terbuka dalam memberikan informasi persyaratan. Kejelasan tentang item apa saja yang wajib dipenuhi oleh pengguna layanan menjadi hal yang penting untuk diketahui oleh pengguna layanan agar tidak menimbulkan kebingungan dengan syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan yang sesuai.
2. Terdapat 63,78% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Dan sebesar 57,08% Produk

Layanan di Unit Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta sudah terinformasi. Kesimpang siuran alur yang banyak dialami oleh pengguna layanan diharapkan dapat diminimalisir dengan dipublikasikan nya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur kepada semua pengguna layanan.

3. Sebesar 63,78% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan produk apa saja yang diterbitkan di Unit Pelayanan Publik tersebut dan DI DKI Jakarta sebesar 76,02% Produk Layanan yang sudah menginformasikan.
4. Hanya 42,80% Jangka Waktu Penyelesaian sebuah izin yang dikeluarkan Unit Pelayanan Publik di 32 Provinsi dan 31,69% di Provinsi DKI Jakarta yang menjadi sampel penelitian sudah terinformasi, hal ini sangat rendahnya

¹⁸ *Ibid*

penyelenggara layanan yang terbuka atas waktu penyelesaian sebuah izin. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses layanan yang diajukan oleh pengguna layanan dari tahap awal hingga akhir harus diestimasi secara jelas dan dipublikasikan secara terbuka agar tercipta efektivitas dalam pelaksanaan layanan.

5. Sebesar 43,41% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi dan 74,06% produk layanan di DKI Jakarta yang menjadi sampel penelitian sudah menginformasikan biaya. Hal ini mempermudah pengguna layanan dalam mengetahui besaran biaya yang harus dikeluarkan jika ingin membuat sebuah izin. Hal ini sangat penting diketahui oleh pengguna layanan sehingga dapat menihilkan praktek-praktek pungutan liar diluar biaya yang telah ditentukan.
6. Hanya 54,15% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi dan 23,27% Produk Layanan di DKI Jakarta yang menjadi sampel penelitian mengumumkan maklumat pelayanan, dan masih banyaknya Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Provinsi yang tidak mengumumkan maklumat layanan yang artinya masih banyak Penyelenggara Pelayanan yang enggan berjanji untuk melayani masyarakat sesuai dengan standar layanan yang dimiliki.
7. Hampir seluruh Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik 32 Provinsi yang dijadikan sampel penelitian menyediakan Sistem Pengelola Pengaduan, sangat jelas terlihat dari Ketersediaan Sarana Pengaduan sebesar 70,61% baik melalui SMS, Email, Fax, Telpon, atau datang langsung ke Unit Pelayanan Publik. Namun hanya 46,22% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik terdapat Ketersediaan Pejabat/ Petugas Pengelola Pengaduan dan masih rendahnya Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada Provinsi yang menginformasikan prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan sebesar 45,00%.
8. Sedangkan di Provinsi DKI Jakarta terdapat 71,89% Produk Layanan sudah menyediakan sarana pengaduan baik

melalui SMS, Email, Fax, Telpon, dll. Untuk ketersediaan Pejabat Pengelola Pengaduan hanya 33,40% di Unit Pelayanan Publik DKI Jakarta, dan 25,74% ketersediaan Informasi Prosedur dan Mekanisme Penyampaian Pengaduan. Pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan merupakan masukan yang berharga bagi perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing instansi.

9. Masih banyak Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi yang dijadikan sampel penelitian yang tidak menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus, dan hanya 14,39% yang telah menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Dan untuk wilayah DKI Jakarta terdapat 10,33% Unit Layanan yang menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Pelayanan khusus bisa berupa antrian khusus lansia, loket khusus serta petugas pemandu khusus layanan bagi lansia dan difabel
10. Terdapat 35,12% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik pada 32 Provinsi yang menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus seperti ram, rambatan, ruang menyusui, dll. Untuk Wilayah DKI Jakarta 74,86% Unit Pelayanan Publik yang menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Sarana khusus amat diperlukan dalam menunjang pelayanan bagi orang yang mengalami berkebutuhan khusus agar mendapatkan perlakuan yang berkeadilan dalam suatu proses mendapatkan pelayanan publik.

3.2 Kendala Yang Dihadapi Dalam Implementasi Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah Di Propinsi Riau dan Propinsi DKI Jakarta dan Upaya Penyelesaiannya

Secara garis besar persoalan yang dihadapi dalam pelayanan publik di Riau dan DKI Jakarta adalah:¹⁹

A. Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi yang memasuki tahun ke enam, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah.

B. Tingginya Tingkat Penyalahgunaan Kewenangan dalam Bentuk KKN

Upaya pemberantasan KKN merupakan salah satu tuntutan penting pada awal reformasi. Namun prevalensi KKN semakin meningkat dan menjadi permasalahan di

seluruh lini pemerintahan dari pusat hingga daerah, termasuk di Sumatera Barat. Tuntutan akan peningkatan profesionalisme sumber daya manusia aparatur negara yang berdaya guna, produktif dan bebas KKN serta sistem yang transparan, akuntabel dan partisipatif masih memerlukan solusi tersendiri. Ini berkaitan dengan semakin buruknya citra dan kinerja birokrasi dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

C. Birokrasi yang panjang dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan.

Hal inilah yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, sehingga besar kemungkinan timbul ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif, dan lain-lain. Pelayanan (khususnya pelayanan publik) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang ada, kurang mendapatkan kesempatan dan sulit, sehingga memerlukan waktu yang berbelit untuk menyelesaikannya.

D. Rendahnya pengawasan external dari masyarakat

Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur peyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka.

¹⁹<http://158.blogspot.co.id/2012/03/permasalahan-pelayanan-publik-di-daerah.html>, [Diakses tanggal 12 November 2016]

E. Belum Berjalannya Desentralisasi Kewenangan Secara Efektif

Dari sisi manajemen pemerintahan, penerapan desentralisasi dan otonomi daerah merupakan instrumen utama untuk mencapai suatu negara yang mampu menghadapi tantangan-tantangan tersebut. Di samping itu, penerapan desentralisasi kewenangan dan otonomi daerah juga merupakan prasyarat dalam rangka mewujudkan demokrasi dan pemerintahan yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat.

F. Sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas dan tegas.

Unsur terpenting dari sebuah sistem pelayanan publik yang belum diatur secara lebih jelas dan tegas di dalam sistem pelayanan publik di Indonesia dewasa ini adalah Kode Perilaku Petugas Pelaksana Pelayanan Publik (*Code of Conduct for Public Servants*). Hal ini menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sistem pelayanan publik, terutama bila disadari bahwa sebagian besar dari permasalahan dan keluhan mengenai pelayanan publik di Indonesia dapat dikembalikan pada unsur manusia pengemban fungsi pelayanan publiknya. Kehadiran sebuah perda yang disertai dengan peraturan gubernur yang mengatur tentang pelayanan publik sebaiknya memang harus di segerakan pelaksanaannya.

Buruknya kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi Indonesia antara lain belum dijalankannya apa yang disebut dengan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimana akuntabilitas mempunyai peranan yang sangat penting dalam menekan tingkat korupsi di Riau dan DKI Jakarta.

Oleh karena itu pelayanan publik harus dilakukan dengan transparan dan akuntabel di setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas pelayanan publik berimplikasi luas terhadap kesejahteraan masyarakat dan untuk mencapai suatu pemerintahan yang baik atau pemerintahan yang bersih "*good governance*" serta lemahnya kontrol masyarakat yang menjelaskan buruknya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena salah satu esensi dari akuntabilitas adalah kontrol,

karena kondisi yang terjadi selama ini telah mengkerdikan peran serta masyarakat dan telah terjadi dominasi birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan serta untuk menciptakan suatu sistem pelayanan yang akuntabel harus ada evaluasi pelayanan yang diberikan oleh para pengguna pelayanan yaitu masyarakat yang tercermin dari hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan lokasi penelitian yaitu Sumatera Barat dimana buruknya akuntabilitas yang dimiliki oleh para birokrasi.

Kurangnya kontrol masyarakat dan pengkerdilan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pemerintahan yang merupakan sebagai stakeholder terjadi selama ini dan banyaknya terjadi penyimpangan-penyimpangan didalam tubuh birokrasi pemerintah menyebabkan tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat yang memiliki tugas pokok melayani masyarakat tidak terwujud yang menimbulkan berbagai masalah diantaranya masalah prosedur pelayanan dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, diskriminatif, tidak transparan, kurang akomodatif, kurang inovatif, kurang konsisten dan praktek pungli dan KKN (korupsi, Kolusi dan Nepotisme).

Selain itu masalah-masalah dikotomi politik birokrasi yang secara tidak langsung dan secara jelas dapat dilihat mempengaruhi segi pelayanan publik dimana intervensi politik kedalam wilayah birokrasi pelayanan publik sering kali tidak terhindarkan dimana batas-batas antara birokrasi dengan politik masih belum jelas. Menurut Wahyudi Kumorotomo ada beberapa hal yang menyebabkan banyaknya kebijakan, program pelayanan publik kurang responsif terhadap aspirasi masyarakat sehingga kurang mendapatkan dukungan secara luas antara lain dikarenakan para birokrat kebanyakan masih berorientasi kepada kekuasaan dan bukannya kepentingan publik secara umum dan terdapat kesenjangan yang lebar antara apa yang diputuskan oleh pembuat kebijakan dan apa yang benar-benar

dikehendaki oleh rakyat.²⁰ Serta kecenderungan para birokrasi di Indonesia masih menggunakan prefektif tradisional dimana masih menggunakan kekuasaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat, yang dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan.

Adapun upaya yang dapat dilakukan adalah memberdayakan masyarakat. Fungsi Ombudsman Perwakilan Riau dan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal tidak akan berjalan tanpa partisipasi masyarakat. Tujuan utama dari Ombudsman ini adalah menaikkan standar pelayanan publik dan untuk memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme yang sudah menjadi rahasia umum sedang merajalela di seluruh bagian masyarakat.

Apabila negara ini ingin menjadi negara yang besar maka diperlukan kerjasama antara masyarakat dan pemerintahan untuk memberantas kondisi tersebut dan juga diperlukan bantuan dari instansi pelayanan publik untuk segera menyadari tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik yang dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, karena tidak dapat dipungkiri bahwa aparaturnya instansi pelayanan publik belum mengetahui standar pelayanan seperti yang diamanatkan UU Pelayanan Publik dan bahkan beberapa kasus menunjukkan bahwa banyak instansi pemerintahan tidak mengetahui bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang bertugas mengawasi pelayanan publik, beberapa dari instansi menganggap bahwa Ombudsman adalah sebuah lembaga swadaya masyarakat biasa yang cenderung tidak ditanggapi secara serius.

3.3 Konsep dan Model Reformasi Birokrasi Terkait dengan Pelayanan Publik yang Tepat Khususnya Instansi Pemerintah di Indonesia.

Menurut Ketua Ombudsman RI, pelayanan publik belum membanggakan di Indonesia tidak hanya disebabkan oleh mentalitas aparaturnya pelaksana birokrasi di

lapisan bawah namun mentalitas pejabat negara dalam mengelola pelayanan publik yang tidak memperhatikan standar pelayanan publik dan tidak mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. dengan baik. Selama lima tahun terakhir, Ombudsman RI menemukan bahwa kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang tersebut masih tergolong rendah, yakni berkisar antara 18-20 persen. Jadi, sumber utama masalahnya terletak pada sistem yang diterapkan secara keliru yaitu sistem yang dibuat oleh pejabat yang menjadi atasan pelaksana pelayanan publik. Salah satu cara tercepat untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Indonesia dengan mengganti semua pejabat yang tidak mematuhi Undang-Undang dalam membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik.²¹

Pengawasan pelayanan publik dilaksanakan dengan tujuan:

1. Mengetahui kondisi riil kualitas pelayanan pada kantor penyelenggara pelayanan publik yang menjadi obyek pengawasan.
2. Merumuskan dan memberikan saran perbaikan pelayanan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Pengawasan pelayanan publik, dilaksanakan untuk merespon permasalahan pelayanan publik yang dialami masyarakat secara luas. Investigasi dilakukan untuk mencari sumber data yang seimbang dan obyektif dengan melihat langsung kondisi pelayanan publik serta meminta keterangan para pihak yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan permasalahan yang menjadi obyek kegiatan. Hasil investigasi untuk memberikan saran perbaikan kepada instansi penyelenggara. Ruang lingkup tema adalah pelayanan publik tertentu dengan pertimbangan berikut:

²⁰ W. Kumorotomo. (2005). *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, h. 6-7

²¹ Republika, tanggal 16 Desember 2014

1. Berdampak luas dan merugikan masyarakat.
2. Menarik perhatian publik atau menjadi fokus perbincangan media massa.
3. Terjadi berulang-ulang.

Pengawasan pelayanan publik dilakukan dengan kegiatan investigasi inisiatif, supervisi pelayanan publik, investigasi sistemik, dan penganugerahan kepatuhan. Investigasi atas inisiatif sendiri (OMI) dilaksanakan melalui metode *mystery shoppers*, investigasi, supervisi dan kajian, berdasarkan Pasal 7 d UU 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan OMI ini untuk memperoleh gambaran/ kondisi nyata tentang pemenuhan standar pelayanan, transparansi dan kemudahan memperoleh layanan publik, potensi maladministrasi dll. Dan diharapkan dapat menyampaikan rekomendasi atau saran perbaikan, baik perbaikan sistem, perubahan peraturan maupun pelaksanaannya serta perubahan mindset penyelenggara pelayanan publik.²²

Supervisi pelayanan publik dimaksudkan untuk mengetahui penerapan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan supervisi dengan cara melakukan pemeriksaan, observasi, dan pengamatan langsung dengan mengutamakan keterangan melalui rekaman, gambar, video dan gejala-gejala sosial pada saat supervisi.²³

Salah satu upaya Ombudsman RI dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan observasi tingkat kepatuhan kementerian, lembaga dan pemerintah daerah terhadap implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi komponen standar pelayanan publik.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya menjadi orientasi hasil (*outcome*) dari Ombudsman RI semata, tetapi juga merupakan keinginan dan kesadaran yang tumbuh dari internal unit/satuan kerja penyelenggara pelayanan publik maka observasi kepatuhan dilaksanakan melalui beberapa tahapan strategis dengan pendekatan intervensi terfokus.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Riau dan DKI Jakarta masih belum berjalan efektif, karena dari tahun ke tahun masih terjadi pelaporan oleh masyarakat terhadap instansi pemerintah, BUMN, BUMD yang tidak memberikan pelayanan publik seperti penundaan yang berlarut, penyalahgunaan wewenang, menerima imbalan uang/jasa/barang. Pelaporan yang paling banyak terjadi Di Kota Pekanbaru dan Kota Jakarta, sedangkan untuk instansi terlapor ada pada BPN, Pengadilan, Rumah Sakit, Pemerintah Daerah.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik antara lain : rendahnya kualitas pelayanan publik, sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas, tumpang tindih kewenangan, rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat, belum efektifnya sistem desentralisasi. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah selain diperkuatnya pengawasan eksternal dari masyarakat melalui aktifnya memberikan laporan kepada Ombudsman Perwakilan Riau dan Ombudsman RI, maka pengawasan internal masing-masing instansi perlu diperbaiki sistemnya, jika yang lama dianggap tidak mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Konsep pelayanan publik yang ideal di Indonesia adalah pengawasan pelayanan

²² Laporan Tahunan 2014 Ombudsman RI

²³ *Ibid*

publik dilakukan dengan kegiatan investigasi inisiatif, supervisi pelayanan publik, investigasi sistemik, dan penganugerahan kepatuhan.

4.2 Saran

Adapun sarannya adalah :

1. Revisi segala peraturan perundangan yang terkait dengan pelayanan publik baik dari tingkat undang-undang sampai peraturan daerah. Terutama system dan sanksi pelanggaran terhadap pelayanan publik.
2. Revisi UU tentang Ombudsman terkait dengan daya mengikat rekomendasi dari Ombudsman terhadap pelaporan masyarakat terkait pelayanan publik.
3. Diharapkan kepada masyarakat untuk tidak menempatkan Ombudsman sebagai lembaga eksekusi tetapi hanya sebagai lembaga pemberi rekomendasi, namun demikian peran Ombudsman perlu diperkuat sehingga dapat mengubah pola tingkah birokrasi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.Hamid S. Attamimi , 1997, *Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan*, Majalah Hukum Dan Pembangunan, Jakarta
- Tanpa Pengarang. (2001). *Profil daerah kabupaten dan kota*. Penerbit Buku Kompas. [ISBN 979-709-054-X](#).
- W. Kumorotomo. (2005). *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, h. 6-7
- Darmawati. (2008). Determinasi Registrasi Penduduk di Kota Pekanbaru, *Jurnal Teroka Riau*, 8(2): 61-71.
- Zaenuddin, Dundin. (2005). *Modal Sosial dalam Pengembangan Budaya Sipil Komunitas Etnik: Studi Kasus di Kota Manado, Sulawesi Utara & Pekanbaru*,

Riau, Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, [ISBN 979-3673-69-9](#).

Internet

- http://www.rri.co.id/pekanbaru/post/berita/230723/daerah/pelayanan_publik_di_pekanbaru_buruk.html, diakses tanggal 14 Januari 2016.
- http://www.rri.co.id/pekanbaru/post/berita/230723/daerah/pelayanan_publik_di_pekanbaru_buruk.html, [diakses tanggal 14 Januari 2016].
- <https://m.tempo.co/read/news/2016/07/26/083790519/ombudsman-panggil-pemprov-dki-bahas-pelayanan-publik>, [diakses 10 November 2016]
- <http://158.blogspot.co.id/2012/03/permasalahan-pelayanan-publik-di-daerah.html>, [Diakses tanggal 12 November 2016]
- http://artikel/category/kedudukan_dan_kewenangan_ombudsman_republik_Indonesia_dalam_mengawasi_peyelenggaraan_pelayanan_publik [Diakses 29 April 2014].

Republika, tanggal 16 Desember 2014
Laporan Tahunan 2014 Ombudsman RI
Ibid

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik