

**EVALUASI PROGRAM KEPATUHAN PENILAIAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA
SELATAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



Oleh :

**SYAH DIMAS
07011281823104**

Konsentrasi Kebijakan Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**EVALUASI PROGRAM KEPATUHAN PENILAIAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :
SYAH DIMAS
07011281823104**

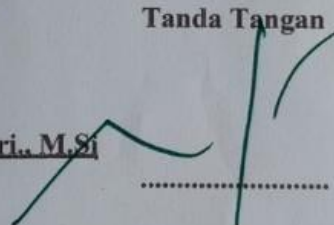
Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Maret 2022

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

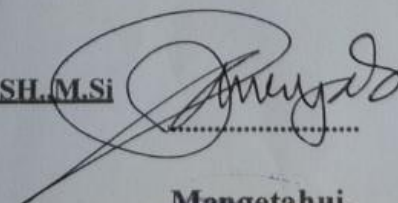
Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri., M.Si
NIP. 196311061990031001



9/08
2022

Pembimbing II

Januar Eko Arvansyah S.IP.,SH.,M.Si
NIP. 198801272019031005



22/08
2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110 199401 1 001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**EVALUASI PROGAM KEPATUHAN PENILAIAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA SELATAN DI DINAS
KENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Oleh :
SYAH DIMAS
07011281823104**

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Pembimbing :

1. Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri., M.Si
NIP. 196311061990031001
2. Januar Eko Aryansyah S.IP.,SH.,M.Si
NIP. 198801272019031005

Tanda Tangan



Penguji :

1. Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc
NIP. 196512071992031004
2. Anang Dwi Santoso, S.A.P, M.P.A
NIP. 199310072019031012

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP, UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syah Dimas

NIM : 07011281823104

Tanggal Dan Tempat Lahir : Palembang, 12 Mei 2000

Program Studi/ Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul skripsi : Evaluasi Program Evaluasi Program Kepatuhan Penilaian Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Maret 2023

Yang buat pernyataan

A 1000 Rupiah temporary meter stamp with a signature over it. The stamp is yellow and red, with the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '1000', 'METERAI TEMPORER', and 'CB656AJX043856692' visible. The signature is in black ink.

Syah Dimas

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Yang Penting Untuk Menjalani Hidup Yaitu Bahagia”

“Kalau Kau Terus Berpikit Dan Tidak Melakukan Apa-Apa, Kau Akan Tertinggaljauh” -Killua

“Waktu Bagaikan Pedang. Jika Kamu Tidak Memanfaatkannya Dengan Baik Maka Dia Akan Memanfaatkanmu”

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada :

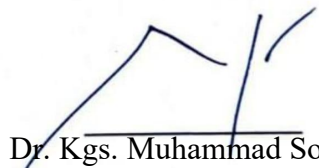
1. Kepada kedua Orangtua saya,
2. Ayuk dan kakak saya ,
3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
4. Rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2018
5. Almamater kampus kebanggan saya
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

ABSTRAK

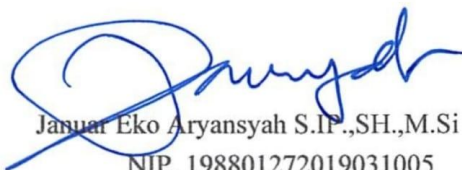
Penelitian ini bertjudul “Evaluasi Program Kepatuhan Penilaian Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan program kepatuhan penilaian standar pelayanan publik oleh ombudsman republik indonesia perwakilan sumatera selatan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palembang. Latar belakang dari penelitian ini yaitu penurunan nilai dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palembang yang mendapatkan nilai rata-rata 71,043 pada tahun 2021 yang belum memenuhi standar dari penilaian dari pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu program kepatuhan penilaian standar pelayan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang masih belum memenuhi hasil yang sesuai standar dari Ombudsman karena mendapatkan nilai 71,043 pada tahun 2021 yang di kategorikan zona kuning bisa di kata kepatuhan sedang, sebab kenapa ada penurunan nilai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang karena pada tahun 2021 ada perubahan sistem pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang serta ada virus corona yang membuat palayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang belum memenuhi standar dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan.

Keyword : evaluasi, program kepatuhan, ombudsman republik indonesia, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palembang

Pembimbingan 1


Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri., M.Si
NIP. 196311061990031001

Pembimbing 2


Januar Eko Aryansyah S.IP.,SH.,M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Maret 2023

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110 199401 1 001

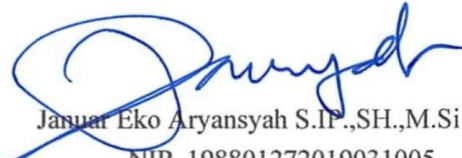
ABSTRAK

This research is entitled " Evaluasi Program Kepatuhan Penilaian Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ". This study aims to determine the implementation of the Program Kepatuhan Penilaian Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. The background of this research is the impairment of the population and civil registration service for the city of Palembang, which has an average score of 71,043 in 2021 which has not met the standards of the assessment from the Ombudsman Republik Indonesia Representative of South Sumatra. This type of research uses a qualitative descriptive approach. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The results of this study are that the compliance program for assessing public service standards by the Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan At Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Palembang still has not met the results according to the standards of the Ombudsman because it received a score of 71.043 in 2021 which is categorized as a yellow zone, which can be said as compliance. medium, why is there a decrease in the value of dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palembang because in 2021 there is a change in the system at Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang and there is a corona virus that makes the services of the Palembang City Population and Civil Registration Service not meet the standards of the Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan.

Pembimbingan 1

Pembimbing 2


Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri., M.Si
NIP. 196311061990031001


Januar Eko Aryansyah S.IP.,SH.,M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Maret 2023

**Chairman Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences**



KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat dan ridho-Nyalah sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan usulan skripsi ini dengan Judul “Evaluasi Program Kepatuhan Penilaian Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di Dinas Kependudukan Dan Penacatatan Sipil Kota Palembang” yang merupakan salah satu usaha dan pencapaian penulis dalam memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan S-1 pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam penulisan skripsi ini, maka penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua Orang tua-ku tersayang, Yadinhar dan Yusmawati yang selalu mendidik, dan mendoakanku dalam setiap hal yang telah ku perbuat dan selalu sabar dan tetap menyayangiku dalam situasi apapun.
3. Kakak dan ayuk saya tersayang, yang telah mendukungku selama perkuliahan ku berlangsung
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fisip Unsri
5. Bapak Dr. Azhar, SH., M.Sc., LL.M., LL.D. selaku Wakil Dekan I, Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd selaku wakil dekan II, dan Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si. selaku wakil dekan III
6. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si dan Januar Eko Aryansyah S.IP.,SH.,M.Si selaku Pembimbing Skripsi saya yang telah memberikan masukan dan membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen pengajar yang telah memberikan Ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
8. Seluruh *Staff* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
9. Pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dan dinas-dinas di kota Palembang untuk membantuku dalam menyelesaikan kuesioner skripsi ku
10. Teman-Teman Seperjuanganku Administrasi Publik 2018 yang telah memberikan semangat, motivasi, serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kota Palembang, yang telah memperkenalkanku tentang dunia perkuliahan, tentang teman baru, tentang kehidupan baru, Cerita tentang perkuliahanku ini akan senantiasa bakal kuingat selama hidupku

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan Saran yang membangun kearah yang lebih baik untuk skirpsi ini dan maupun penulis, sangat diharapkan untuk perbaikan kedepannya.

Palembang, Juli 2022

Syah Dimas

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI Error! Bookmark not defined.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPURAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. JENIS PENELITIAN	29
B. Definisi Konsep	29
C. Fokus Penelitian	30
D. Jenis Dan Sumber Data	31
E. Informan Penelitian	32
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Teknik Analisis Data	33
H. Lokasi Penelitian	34
I. Sistematika Penulisan	34
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
B. Hasil Dan Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. SARAN	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Variabel Penilaian Produk Administrasi	4
Tabel 2 kategori penilaian kepatuhan	6
Tabel 3. Evaluasi Kebijakan Publik Menurut William Dunn	17
Tabel 4. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 5 Indikator dari Keenam Dimensi William Dunntabel	31
Tabel 6 hasil nilai kepatuhan 2021 dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	54
Tabel 7. Matriks hasil penelitian	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 kerangka berpikir	28
Gambar 2 Konsep Penilaian Kepatuhan	39
Gambar 3 struktur organisasi ombudsman republik indonesia perwakilan sumatera selatan	46
Gambar 4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	51
Gambar 5 Jarak Dari ORI Perwakilan Sumatera Selatan Ke Disdukcapil Kota Palembang	57
Gambar 6 Produk Layanan Disdukcapil Kota Palembang	62

DAFTAR LAMPURAN

	Halaman
lampiran 1 sk pembimbing skripsi	74
lampiran 2 surat kesbangpol	76
lampiran 3 karrtu bimbingan	77
lampiran 4 foto wawancara	79
ampiran 5 foto pegawai ombudsman suvey di disdukcapil	80

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari aspek kehidupan manusia, karena pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan manusia termasuk dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Satu hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik adalah kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintah serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka dibuatlah suatu Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut, dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan pelayanan. Selain itu, berdasarkan pasal 20 UU No. 25 Tahun 2009 penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Setelah menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan tersebut.

Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik, harus dilakukan pengawasan agar kegiatan-kegiatan yang dilakukan benar-benar terarah pada pencapaian tujuan dan terealisasi sesuai dengan rencana. Pengawasan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintah yang baik, bersih, dan efisien sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintah. Oleh karena itu, dibuatlah suatu lembaga untuk mengawasi pelayanan publik yaitu Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 6 Ombudsman berfungsi sebagai lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah (APBD).

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah lebih kurang 10 tahun jalankan, namun beberapa survey yang dilakukan oleh beberapa lembaga menunjukkan rapor yang buruk pada pelayanan publik di Indonesia. Masih banyaknya pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, berbelitbelit, korup dan sebagainya menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat. Kondisi ini tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik, rendahnya partisipasi dan belum terpenuhinya standarisasi pelayanan.

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasannya tersebut, sejak tahun 2013 Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat

kepatuhan di Kementrian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik. Program kepatuhan ini berfokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Standar pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, kegiatan survei ini dilakukan untuk mewujudkan kepatuhan aparat pemerintah selaku penyelenggara layanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi. Dengan adanya standar pelayanan, maka masyarakat dapat mengetahui besaran biaya yang diperlukan, waktu layanan dan persyaratan layanan sehingga terjadi kepastian dan transparansi layanan.

Untuk melihat hasil dari program penilaian kepatuhan standar pelayanan publik ini apakah sudah sesuai dengan target yang ditetapkan maka diperlukan suatu evaluasi. Evaluasi ini bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat efektivitas dan efesien suatu program yang sedang dijalankan. Menurut pendapat Subarsono, evaluasi ini dapat dilakukan apabila program tersebut sudah berjalan cukup lama. Memang tidak ada batasan waktu yang pasti, namun untuk mengetahui outcome dan dampak dari program tersebut tentu diperlukan waktu misalnya 5 tahun semenjak program tersebut dijalankan.

Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik ini dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan di setiap Provinsi termasuk Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan telah melakukan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik pada setiap tahunnya di Sumtara Selatan Merujuk pada laporan capaian kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan menunjukkan bahwa target dan realisasi dalam kegiatan Kepatuhan Tinggi atas Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pemerintah Daerah di wilayah Sumatera Selatan sendiri masih belum memenuhi target.

Tabel 1 Variabel Penilaian Produk Administrasi

VARIABEL PENILAIAN	PENJELASAN
Standar Pelayanan	Merupakan komponen setiap Produk Layanan yang berisi Persyaratan, Biaya, jangka waktu penyelesaian, dan Prosedur.
Maklumat Layanan	Berupa pernyataan tertulis dari penyelenggara layanan terkait kesediaan melayani dan menerima sanksi apabila melanggar.
Pengelolaan Pengaduan	Mencermati ketersediaan sarana pengaduan, pelaksana pengelola pengaduan, dan informasi tata cara pengaduan.
Sarana dan Prasarana	Merupakan sarana dasar dalam pelayanan seperti meja layanan, ruang tunggu dan toilet.
Fasilitas	Ketersediaan sarana dan pelayanan khusus yang berfungsi mengakomodasi kebutuhan Ibu hamil, lansia, dan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus pada saat mengakses layanan.
Pelayanan Khusus	Berisikan instrument pengumpul data terkait kepuasan penggunalayanan
Penilaian Kepuasan Masyarakat	Merupakan penjabaran dari rencana strategis penyelenggara layanan yang termanifestasikan hingga unit layanan
Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Merupakan penjabaran dari rencana strategis penyelenggara layanan yang termanifestasikan hingga unit layanan
Atribut	Tanda pengenal/ID Card setiap pelaksana layanan agar terhindar dari calo
Pelayanan Terpadu	Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Rekognisi	Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hallainnya

Sumber Penilaian Kepatuhan Eksekutif Standar Pelayanan Publik Tahun 2021

Fokus pemeriksaan tersebut dipilih karena standar pelayanan publik menjadi ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Bahkan terdapat sanksi yang tercantum dalam Pasal 54 UU Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi kewajiban dalam penyediaan standar pelayanan publik yang layak, mulai dari sanksi pembebasan dari jabatan, sampai dengan sanksi pembebasan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri bagi pelaksana.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini dapat kita perhatikan melalui indikator-indikator kasat mata. Dengan tidak terdapatnya maklumat pelayanan yang dipampang misalnya, maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Untuk standar biaya yang tidak dipampang, maka praktek pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan oleh aparatur pemerintah secara individual, namun juga secara sistematis melembaga terjadi dalam instansi pelayanan publik tersebut. Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan Pemerintah sebagai fasilitator, regulator dan katalisator pembangunan pelayanan publik.

Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik yang ORI lakukan berpedoman pada Pasal 8 UU No 37 Tahun 2008. Dalam penelitian kepatuhan ini, ORI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik. Misalnya, ada atau tidak persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan lain-lain. ORI tidak menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, namun fokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Atribut standar pelayanan yang disediakan oleh setiap unit layanan beragam bentuknya, seperti standing banner, brosur, booklet, pamflet, media elektronik, dan sebagainya. Penilaian ORI hanya berfokus pada atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpasang dan terlihat di ruang pelayanan, hal mana ini memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mendapatkan standar pelayanan.

Pembobotan atas indikator penilaian ditentukan berdasarkan media elektronik dan non elektronik, dimana bobot media elektronik lebih besar daripada non elektronik (ketampakan fisik). Batasan penilaian secara elektronik yaitu produk layanan yang terpampang pada website resmi penyelenggara layanan terkait.

Tabel 2 kategori penilaian kepatuhan

Zona	Nilai	Keterangan
Zona Merah	0-50,99	Kepatuhan Rendah
Zona Kuning	51,00 - 80,99	Kepatuhan Sedang
Zona Hijau	81,00-100	Kepatuhan Tinggi

Sumber Penilaian Kepatuhan Eksekutif Standar Pelayanan Publik Tahun 2021

Penilaian ini memaparkan hasil-hasil penilaian dan pemeriksaan terhadap tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Penilaian menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan traffic light system (zona merah, zona kuning dan zona hijau). Pendekatan penilaian kepatuhan ini menggunakan skema yakni tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau di tahun lalu. Dengan demikian, penilaian dilakukan pada instansi-instansi yang masih berada pada kategori kepatuhan sedang (kuning) dan rendah (merah) di tahun lalu serta ditambah dengan sejumlah daerah dimana pemerintah daerahnya belum pernah disurvei pada tahun-tahun sebelumnya. Terkait instansi Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang telah mendapatkan predikat kepatuhan tinggi (hijau), diharapkan kepada masing-masing inspektorat di satuan kerja tersebut untuk aktif memonitor pelaksanaan standar pelayanan secara berkelanjutan.

Secara umum, kegiatan ini bertujuan untuk menelisik masalah, tantangan dan capaian pada ranah sistem pelayanan publik di setiap instansi. Berbasis temuan tersebut, pada gilirannya Ombudsman dan KHUD melakukan segenap upaya peningkatan kepatuhan dan penguatan sendi-sendi pelayanan publik ke depan. Tentu, tujuan akhir yang

hendak diraih adalah suatu pelayanan publik berkualitas serta maladministrasi yang makin berkurang. Hanya dengan itu, governansi bisa menjadi ekosistem pembangunan dan negara (pemerintah) kian hadir dalam ikhtiar penciptaan kesejahteraan rakyat.

Dalam teknis pengerjaan survei, Ombudsman memosisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui berbagai informasi layanan. Maka, kegiatan di lapangan dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu agar bisa melihat kenyataan empiric dan otentik ihwal kepatuhan penyelenggara layanan. Pada sisi lain, mengingat pandemi Covid-19 masih melanda berbagai daerah, sebagian kegiatan dilakukan secara virtual lewat platform digital yang tersedia. Ombudsman RI Kantor Perwakilan Sumatera Selatan atau Sumsel memberikan rapor kuning terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Palembang. "Pemberian rapor kuning tersebut menandakan pelayanan publik oleh Pemkot Palembang masih butuh evaluasi perbaikan sebab belum baik", kata Kepala Ombudsman Kantor Perwakilan Sumsel M Adrian Agustiansyah. Penilaian kuning tersebut diberikan berdasarkan hasil survei dan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik pada tahun 2021. Pada survei ini tim Ombudsman mengambil beberapa sampling meliputi pelayanan publik di sekretariat Pemerintah kota dan beberapa organisasi perangkat daerah di antaranya dinas pendidikan, Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dari hasil survei itu diketahui standar layanan publik nilainya rata-rata 7,32 atau masuk kuning semua. Pada aspek optimalisasi sarana dan prasarana serta implementasi standar operasional prosedur pada bagian pelayanan serta bagian pengaduan baik secara luring maupun daring. Aspek tersebut dinilai belum terimplementasi secara optimal oleh pemerintah kota sebagaimana yang ditemukan oleh tim ombudsman di lapangan salah satu contohnya, website layanan publik beberapa OPD ditemukan tidak berfungsi. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Evaluasi Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palembang ”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi penilaian kepatuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat program kepatuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui program kepatuhan penilaian standar pelayanan publik oleh ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palembang ?
2. Untuk mengetahui faktor penghambat program kepatuhan penilaian standar pelayanan publik oleh ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palembang ?

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktik.

1. Manfaat Teoritis
Hasil penelitian ini diharap mampu menjadi sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada ilmu Administrasi Publik yang menyangkut

pada masalah standar pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penulisan ini diharapkan dapat menjadikerangka acuan dan landasan bagi penulis lanjutan, dan mudah-mudahan dapat memberikan baha informasi dan masukan bagi pemerintah maupun semua pihak yang terkait dalam rangka penyiapan dan penyempurnaan perangkat hukum di bidang lembaga negara

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Cresswell, J. W. 2014. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Terjemahan oleh Achmad Fawaid dan Rianayati Kusmini Pancasari. 2016. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Deddy, M. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Harbani, P. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Miftah, T. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta : Prenadamedia group
- Moeleong, L. J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mufiz, A. 2014. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Banten : Universitas Terbuka
- Nugroho, R. 2017. *Public Policy : Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik, Manajemen Politik Kebijakan Publik, Etika Kebijakan Publik, Kimia Kebijakan Publik*. Jakarta : PT Elex Media komputindo
- Parsons, W. 2001. *Public Policy : Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Terjemahan oleh Tri Wibowo Budi Santoso. 2017. Jakarta : Kencana Sudjana.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian : Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sumber laporan

- Ombudsman Republik Indonesia.2019. *Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2019*. Jakarta, indonesia
- Ombudsman Republik Indonesia.2021. *Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2021*. Jakarta, indonesia

Karya ilmiah

- Hakim, Adhar. 2015. *Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publi*. Jurnal IUS
- Utami, Siti Rizki.2019. *Evaluasi Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandun*.Skripsi.Universitas Gunung Djati Bandung
- Lestari, Tasria. 2017. *Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar)*.skripsi. FAKULTAS USHULUDDIN FILSAFAT DAN POLITIK: UIN ALAUDDIN MAKASSAR

Halaman Web

- Tasmalinda.2022.*Pelayanan Publik Kota Palembang Diberi Rapor Kuning, Ini Kata Ombudsman Sumsel*. <https://sumsel.suara.com/read/2022/01/28/060000/pelayanan->

publik-kota-palembang-diberi-rapor-kuning-ini-kata-ombudsman-sumsel.