

## **PENGAWASAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN DI DKI JAKARTA TAHUN 2022 (STUDI PADA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAKARTA RAYA)**

**<sup>1</sup>Muhamad Ikbal Saputra, <sup>2</sup>Tiyan Rahmanul Hakim**

**<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran**

### **Abstract**

*Supervision of public services management in Indonesia becomes a significant concern due to poor public service quality, maladministration practices, and lack of public awareness, which have eroded public trust in the government. This article discusses the implementation of supervision by the Indonesian Ombudsman Representative for Jakarta Raya through the assessment of compliance with service standards in DKI Jakarta in 2022. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques including field studies and literature reviews. The Indonesian Ombudsman Representative for Jakarta Raya utilizes the Public Service Compliance Assessment (OP3) to evaluate the competence of service providers, infrastructure, service standards, and complaint management. The research results indicate that the majority of government agencies in DKI Jakarta have met service standards well, but there are some agencies that received moderate ratings, indicating potential maladministration practices. Factors influencing compliance with service standards include a lack of understanding among service providers regarding maladministration forms, inadequate fulfillment of physical standards, and ineffective complaint management.*

*Keywords: Public Service Supervision, Indonesian Ombudsman, Service Standards.*

### **Abstrak**

Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi perhatian penting karena kualitas pelayanan publik yang buruk, praktik maladministrasi, dan kurangnya kesadaran masyarakat telah merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Artikel ini membahas pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya melalui penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan di DKI Jakarta pada tahun 2022. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data meliputi studi lapangan dan studi kepustakaan. Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya menggunakan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (OP3) untuk mengevaluasi kompetensi penyelenggara, sarana dan prasarana, standar pelayanan, serta pengelolaan pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar instansi pemerintah di DKI Jakarta telah memenuhi standar pelayanan dengan baik, tetapi ada beberapa instansi yang mendapatkan penilaian sedang, menandakan potensi praktik maladministrasi. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan standar

pelayanan meliputi kurangnya pemahaman pelaksana layanan terkait bentuk maladministrasi, pemenuhan standar fisik yang kurang baik, dan pengelolaan pengaduan yang tidak efektif.

Kata kunci: Pengawasan Pelayanan Publik, Ombudsman RI, Standar Pelayanan.

### **Latar Belakang**

Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan suatu aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Kualitas pelayanan publik yang buruk, praktik maladministrasi, dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang baik telah berdampak negatif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik.

Pelayanan publik melibatkan berbagai aspek kehidupan masyarakat, mulai dari kependudukan, pendidikan, kesehatan, hingga keamanan dan pertanahan. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat, pemerintah harus mampu memenuhi dan memberikan pelayanan yang efektif dalam berbagai bidang tersebut.

Di Indonesia, praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) serta maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi permasalahan yang nyata dan tidak lagi menjadi rahasia umum. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menegaskan bahwa maladministrasi dapat menyebabkan kerugian bagi masyarakat, baik yang nyata maupun tidak.

Buruknya kualitas pelayanan publik tercermin dari kurangnya kesadaran masyarakat, adanya pungutan liar, penundaan layanan yang berlarut-larut, birokrasi yang lambat, serta

ketidaktransparan proses administrasi pelayanan. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi rusak dan citra negatif tentang pelayanan publik semakin berkembang.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan organisasi atau lembaga yang dapat menampung keluhan masyarakat, menindaklanjuti keluhan tersebut, serta mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk memastikan efektivitas dan kesesuaian dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Peran Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) di sini sangatlah penting.

Sebagai lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI memantau baik instansi pemerintah maupun badan usaha milik negara atau swasta yang menerima dana dari APBN/APBD. Untuk memudahkan tugas pengawasannya, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya telah mendirikan kantor perwakilan di seluruh provinsi di Indonesia.

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya dilakukan melalui Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (OP3), yang mencakup empat dimensi penting, yaitu kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan, serta pengelolaan pengaduan.

Hasil dari penilaian tersebut menunjukkan sebagian besar instansi

pemerintah di wilayah DKI Jakarta telah memenuhi standar pelayanan dengan baik, namun masih terdapat beberapa instansi yang mendapatkan penilaian sedang. Hal ini mengindikasikan adanya potensi praktik maladministrasi dalam pelayanan publik di sejumlah instansi.

Penelitian sebelumnya telah mengamati peran Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya, namun fokusnya berbeda. Penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada mekanisme penyelesaian maladministrasi, sementara penelitian ini lebih menekankan pada pengawasan melalui penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan.

Melalui penelitian ini, diharapkan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah DKI Jakarta, mencegah praktik maladministrasi, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Pengawasan yang komprehensif dan konsisten diharapkan dapat membawa dampak positif dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Penelitian ini akan membahas lebih lanjut tentang proses pelaksanaan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di DKI Jakarta pada tahun 2022 melalui penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan Studi Pada Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya.

### **Metode**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan informasi atau

data yang secara sistematis, aktual, dan factual mengenai pelaksanaan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya.

Metode kualitatif deskriptif mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka dari berbagai sumber seperti naskah wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman video, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi dua metode utama, yaitu studi lapangan dan studi kepustakaan. Pada studi lapangan, pengumpulan data primer dilakukan melalui tiga teknik yaitu observasi non-partisipan, wawancara mendalam dengan pihak Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya, dan pengdokumentasian. Observasi dilakukan sebagai pengamat mandiri untuk mengamati proses pengawasan Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di DKI Jakarta. Wawancara semistruktur (in-depth interview) digunakan untuk memperoleh informasi mendalam dan terbuka dari pihak Ombudsman. Dokumentasi berperan sebagai pelengkap dengan menggunakan sumber seperti artikel, buku, jurnal, dan peraturan perundang-undangan.

Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi dari sumber luar lingkungan subjek penelitian lapangan. dengan menggunakan referensi berupa jurnal, artikel, dan buku-buku yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berlaku dalam situasi sosial

yang diteliti. Dalam penelitian ini, informan dipilih berdasarkan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang relevan dengan objek penelitian.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan: Penilaian Kepatuhan Pemerintahan Daerah terhadap Standar Pelayanan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya**

Ombudsman RI, termasuk perwakilan Jakarta Raya, berperan sebagai lembaga pengawas eksternal untuk memantau kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Pengawasan ini mencakup berbagai entitas, termasuk pemerintah pusat, provinsi, kota/kabupaten, BUMN, BUMD, dan BHMN. Ombudsman juga bertugas mengawasi badan swasta atau individu yang menyelenggarakan pelayanan publik dengan pendanaan dari APBN atau APBD.

Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya bertujuan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, demokratis, terpercaya, dan efektif. Selain itu, lembaga ini berusaha meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah. Pengawasan juga meliputi aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik sebagai hak yang harus dipenuhi.

Pelaksanaan pengawasan termasuk penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan yang dilakukan tiap tahun. Hasil penilaian dibagi menjadi tiga kategori: tingkat kepatuhan tinggi (zona hijau), tingkat kepatuhan sedang (zona kuning), dan tingkat kepatuhan rendah (zona merah).

Pada tahun 2022, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya mengadopsi inovasi dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan. Selain fokus pada pemenuhan standar layanan, penilaian juga mencakup efektivitas, kualitas, dan kepuasan masyarakat. Inovasi ini dilakukan pada enam instansi, termasuk Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, dan Puskesmas.

Namun, hasil penilaian menunjukkan penurunan nilai pada beberapa instansi, khususnya Kota Jakarta Utara. Inovasi ini diharapkan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan mencegah maladministrasi. Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya berkomitmen untuk memperkuat pengawasannya agar instansi penyelenggara layanan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **Pelaksanaan Pengawasan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan di DKI Jakarta (Studi Pada Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya)**

Penelitian dilakukan di lapangan dengan melibatkan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Provinsi DKI Jakarta, serta masyarakat di Kota Jakarta Utara. Penelitian berlangsung selama sekitar satu bulan dari 14 Juni hingga 15 Juli 2023. Proses penelitian dimulai dengan izin penelitian dari kampus yang

kemudian dikonfirmasi oleh instansi terkait sebagai lokasi penelitian.

Hasil penelitian ini fokus pada pelaksanaan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya. Sejak tahun 2015, Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan fokus pada pemenuhan standar pelayanan. Penilaian ini dilakukan sebagai upaya pencegahan maladministrasi.

Tujuan penelitian adalah menjelaskan proses pengawasan tersebut lebih detail dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan hasil penilaian pada tahun 2022 belum maksimal. Penelitian ini mengadopsi teori Manullang (2008) yang mengemukakan tiga proses dalam pengawasan, yaitu menetapkan alat ukur (standar), melakukan penilaian, dan mengadakan tindakan perbaikan atau koreksi untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai pelaksanaan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya. Penjelasan dari 3 proses tersebut :

### **1. Menetapkan Alat Ukur**

Proses pengawasan dimulai dengan menetapkan alat ukur sebagai indikator pelaksanaan pengawasan yang mencakup standar dan tujuan yang harus dipenuhi. Ombudsman RI

Perwakilan Jakarta Raya berpedoman pada undang-undang, peraturan pemerintah, dan peraturan lembaga terkait penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan. Pada tahun 2022, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya melakukan inovasi dengan menambah dimensi penilaian kepatuhan, termasuk dimensi input, output, dan pengaduan. Sosialisasi dilakukan sebulan sebelum penilaian kepatuhan untuk mempersiapkan penyelenggara layanan. Penetapan kategori penilaian akhir membantu merangkum hasil penilaian dan memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja atau pencapaian yang dinilai.

### **2. Mengadakan Penilaian**

Proses pengawasan berlanjut dengan tahap penilaian, di mana lembaga pengawas membandingkan hasil pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan antara target dan realisasi terkait standar yang telah ditetapkan, sehingga hasilnya dapat dijadikan evaluasi dan mencegah terjadinya penyimpangan.

Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya melakukan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik untuk mengetahui realisasi pemenuhan standar-standar pelayanan sesuai Undang-Undang tentang pelayanan publik. Penilaian dilakukan melalui empat dimensi: input, proses, output, dan pengaduan.

Dalam dimensi input, penilaian dilakukan terhadap kompetensi pelaksana dan sarana prasarana pelayanan. Pada dimensi proses, Ombudsman mengukur pemenuhan standar pelayanan seperti persyaratan, mekanisme, prosedur, biaya, produk pelayanan, dan lain-lain. Dimensi output melibatkan penilaian terhadap persepsi maladministrasi dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Sementara dalam dimensi pengaduan, Ombudsman menilai pengelolaan pengaduan dari tanggung jawab pelaksana pelayanan hingga jangka waktu penyelesaiannya.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa Kota Jakarta Utara masih memiliki tingkat kepatuhan yang rendah atau zona kuning. Terdapat beberapa kekurangan dalam pemenuhan standar pelayanan, seperti ketidakpatuhan pada aspek standar yang dianggap remeh, tidak adanya kotak aduan atau prosedur pengajuan pelayanan, serta kurangnya fasilitas untuk kelompok rentan atau disabilitas.

Untuk meningkatkan pemahaman para pelaksana dan kualitas pelayanan, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya melakukan sosialisasi dan inovasi dengan menambah beberapa dimensi penilaian. Meskipun terdapat beberapa penyimpangan, masyarakat tetap mendapatkan layanan yang terpenuhi dan terlayani dengan baik.

Faktor-faktor seperti kesadaran pimpinan pada instansi, kepekaan, dan pengawasan internal juga

mempengaruhi pemenuhan standar pelayanan. Kesadaran dan kompetensi para penyelenggara layanan sangat penting dalam mencapai kepatuhan terhadap standar pelayanan yang baik dan efektif.

### **3. Mengadakan Tindakan Koreksi atau Perbaikan**

Proses pengawasan terakhir adalah tindakan perbaikan atau koreksi dengan tujuan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas organisasi, produk, atau layanan. Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya memberikan saran buku panduan dengan transparansi hasil penilaian dan tindakan perbaikan yang diperlukan oleh pemerintah daerah. Fokusnya adalah meningkatkan pemahaman kompetensi penyelenggara layanan dan pemenuhan standar pelayanan. Pelaksanaan tindakan korektif ini dijadikan fokus oleh satuan kerja perangkat daerah di DKI Jakarta, terutama di Kota Jakarta Utara. Ombudsman memberikan saran agar fokus pada awareness terkait pemenuhan standar pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan meningkatkan pemahaman kompetensi penyelenggara layanan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi serta pengawasan kinerja pelayanan publik menjadi bagian dari transformasi pelayanan publik. Evaluasi dan pemenuhan saran dari Ombudsman diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Pemenuhan



standar pelayanan sebagai hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga disoroti. Monitoring dan evaluasi terus dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan konsistensinya.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masih Banyaknya Standar Pelayanan yang tidak Dipatuhi**

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya sebagai lembaga pengawas eksternal independen menghadapi kendala dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan di DKI Jakarta. Banyak aspek standar pelayanan yang tidak dipatuhi oleh satuan kerja perangkat daerah, sehingga menyebabkan hasil penilaian Ombudsman menunjukkan banyaknya Pemerintah Daerah di DKI Jakarta yang mendapatkan tingkat kepatuhan sedang (zona kuning). Analisis akar masalah menggunakan model pohon masalah menyoroti bahwa masalah utama adalah belum maksimalnya hasil akumulasi penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan pada tahun 2022. Akibat langsungnya adalah ketimpangan kualitas pelayanan oleh satuan kerja perangkat daerah dan hasil penilaian tingkat kepatuhan sedang. Penyebab utamanya adalah banyaknya aspek standar pelayanan yang tidak dipenuhi, yang dianalisis berdasarkan dimensi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya.

Dalam rangka menyajikan informasi secara komprehensif dan terstruktur, peneliti merinci tiga poin sebab dan akibat yang

muncul akibat masih banyaknya aspek standar pelayanan yang tidak dipenuhi, berdasarkan dimensi yang telah diuji oleh Ombudsman RI Perwakilan Jakarta.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Belum Maksimalnya Hasil Penilaian dalam Dimensi Input**

Pada dimensi ini, terdapat dua permasalahan dalam proses input yang melibatkan penilaian kompetensi pelaksana melalui wawancara, yaitu rendahnya pemahaman pelaksana pelayanan terkait bentuk-bentuk maladministrasi, dan rendahnya pemahaman terkait komponen standar pelayanan. Observasi awal dan wawancara dengan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya menunjukkan bahwa banyak pelaksana layanan yang tidak mengetahui standar-standar pelayanan yang berlaku serta tidak memahami bentuk maladministrasi. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah pusat dan daerah menjadi penyebab utama rendahnya pengetahuan ini. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang menyediakan materi dan pemahaman tentang standar pelayanan dan bentuk maladministrasi kepada semua pelaksana layanan baik dari pihak eksternal maupun internal. Pengetahuan tentang standar pelayanan adalah hal yang wajib dimiliki oleh para penyelenggara layanan untuk mencegah adanya penyimpangan prosedur atau maladministrasi.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Belum Maksimalnya Hasil Penilaian dalam Dimensi Proses**

Hasil penilaian pada dimensi proses menunjukkan bahwa pemenuhan standar-

standar pelayanan secara ketampakan fisik sangat mempengaruhi akumulasi hasil penilaian yang belum maksimal. Permasalahan utama adalah tidak dipatuhi atau dipenuhinya standar-standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Standar-standar pelayanan ini mencakup informasi persyaratan layanan, jangka waktu, biaya, dan mekanisme layanan yang dapat diakses oleh masyarakat. Masalah ini terjadi karena kurangnya kepekaan dan kesadaran dari pimpinan satuan kerja daerah di DKI Jakarta dalam memenuhi standar-standar pelayanan secara fisik. Beberapa satuan kerja daerah masih belum memperhatikan pemenuhan standar-standar pelayanan secara fisik, hanya fokus pada pelaksanaan layanan tanpa memperhatikan aspek lainnya. Hal ini menyebabkan kebingungan bagi masyarakat dalam mengakses layanan dan meningkatkan potensi terjadinya maladministrasi seperti pungutan liar, korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pentingnya pemenuhan standar-standar pelayanan secara fisik agar masyarakat dapat dengan jelas mengakses dan memahami layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Belum Maksimalnya Hasil Penilaian dalam Dimensi Pengaduan**

Faktor yang menyebabkan hasil penilaian dalam dimensi pengaduan belum maksimal adalah kurang baiknya pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh beberapa satuan kerja perangkat daerah di wilayah DKI Jakarta. Meskipun secara umum pengelolaan pengaduan di Provinsi DKI Jakarta sudah baik dengan adanya

integrasi pada CRM, namun masih terdapat beberapa satuan perangkat kerja daerah yang belum memaksimalkan fungsi unit pelayanan pengaduan, seperti Dinas Pendidikan dan Dinas Sosial Kota Jakarta Utara yang tidak memiliki kotak aduan atau saran di lapangan. Selain itu, pengelolaan pengaduan melalui nomor hotline atau whatsapp tidak memiliki klasifikasi spesifik untuk layanan tertentu, sehingga laporan pengaduan, saran, keluhan, dan informasi dikelola dalam satu nomor telepon saja.

### **Upaya yang perlu dilakukan untuk Meningkatkan Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan**

Dalam menghadapi permasalahan dan faktor-faktor yang menyebabkan hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan belum maksimal, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya menetapkan tiga upaya atau solusi :

#### **A. Upaya peningkatan kepatuhan dimensi input**

Upaya peningkatan kepatuhan standar pelayanan pada dimensi input telah dilakukan dengan melakukan wawancara sebagai metode baru. Hasil wawancara menunjukkan bahwa upaya ini belum memberikan hasil yang optimal. Namun, setelah pengumuman penilaian, dilakukan sosialisasi terkait bentuk-bentuk maladministrasi dan pemahaman lembaga ombudsman kepada dinas-dinas sebagai langkah untuk meningkatkan kompetensi pelaksana layanan.

#### **B. Upaya Peningkatan Kepatuhan Dimensi Proses**



Dalam upaya meningkatkan kepatuhan standar pelayanan pada dimensi proses, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya telah melakukan inovasi dengan memberikan transparansi terkait standar-standar yang tidak dipatuhi oleh satuan perangkat kerja daerah. Setelah hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan tahun 2022 diumumkan, Ombudsman memberikan informasi yang jelas mengenai aspek-aspek yang belum terpenuhi dan memberikan saran untuk pemenuhan standar pelayanan tersebut. Hal ini bertujuan agar perbaikan dapat dilakukan secara efektif dan terarah.

### **C. Upaya Peningkatan Kepatuhan Dimensi Pengaduan**

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan pada dimensi pengaduan, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya telah melakukan inisiatif dengan menambah atau mengadakan kotak pengaduan yang dikelompokkan berdasarkan jenis aduan atau saran. Hal ini dilakukan oleh staf divisi standar inovasi layanan. Upaya ini didukung oleh pernyataan Bapak Andre bahwa setelah hasil penilaian diumumkan, mereka langsung melakukan upaya perbaikan, termasuk pemenuhan kotak pengaduan di satuan kerja perangkat daerah yang belum ada.

Berdasarkan paparan permasalahan dan faktor-faktor yang menyebabkan belum maksimalnya hasil penilaian Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya terhadap kepatuhan pelayanan oleh satuan kerja perangkat daerah di DKI

Jakarta, peneliti merekomendasikan beberapa upaya sebagai berikut:

- Mengoptimalkan peran pengawas internal, khususnya Inspektorat Provinsi DKI Jakarta, untuk mencegah ketimpangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan di DKI Jakarta.
- Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya harus terus bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk memantau pelaksanaan tindakan korektif atau saran yang diberikan dan memastikan konsistensi dalam pemenuhan standar pelayanan publik.
- Memberikan reward atau apresiasi kepada penyelenggara layanan yang mendapatkan penilaian zona hijau, dan memberikan teguran atau pemahaman kepada penyelenggara layanan yang mendapatkan penilaian zona kuning dan zona merah sebagai bentuk motivasi untuk perbaikan.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Pelaksanaan Pengawasan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan di DKI Jakarta Tahun 2022 (Studi Pada Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya), penulis menyimpulkan bahwa penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya sudah sesuai dengan teori Manullang (2008), namun masih terdapat pemerintah daerah yang mendapat penilaian tingkat kepatuhan sedang (Zona Kuning). Analisis menggunakan teknik pohon masalah

menunjukkan faktor-faktor yang menyebabkan belum maksimalnya akumulasi hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan, khususnya pada dimensi Input, Proses, dan Pengaduan. Oleh karena itu, upaya yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Daerah di DKI Jakarta adalah melakukan sosialisasi dan pengawasan yang dilaksanakan oleh pihak internal maupun eksternal untuk pemenuhan standar pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### Referensi:

##### Buku

- Asrul, Ananda, R., & Rosnita. (2014). *Evaluasi Pembelajaran*. Ciptapusaka Media.
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Manullang. (2008). *Dasar-Dasar Manajemen*. Gadjah Mada University Press.
- Miles, M., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, (3rd ed.). Sage Publications.
- Moeloeng. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyatiningsing, E. (2011). *Riset Terapan Bidang Pendidikan dan Teknik* (A. Nuryanto (ed.)). UNY Press.
- Napitupulu, P. (2012). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* (Ilmu Pemerintahan). Alumni.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology 2 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Rineka Cipta.
- Nurtjahjo, H., Martubongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami Maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Pranadjaja, M. R. (2003). *Hubungan Antar Lembaga Pemerintahan*. Sinar Grafika.
- Ratminto, & Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penarapan Citizen's Charter and Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Kebijakan dan Impelementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixes Methods)*. Alfabeta CV.
- Sumaryadi, I. N. (2018). *Sosiologi Pemerintahan*. Ghalia Indonesia.
- Syafiie. (201). *Ilmu Pemerintahan*. Bumi Aksara.
- Umar, H. (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Servie*. Free Press.
- Columbia, U. (2021). *The Columbia Encyclopedia (Sixth)*. Columbia University Press.

##### Jurnal

- Amelia, M. (2016). Sistem Monitoring Pengumpulan Getah Karet Berbasis Sms Gateway Pada Petani Karet Di Desa Surya Adi Kabupaten Oki Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 7 No. 1 Is.
- Ariansyah, M. R., Yusran|, R., Fungsi, P., Ombudsman, P., Perwakilan, R. I., Barat, S., & Publik, P. (2020). Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Ri Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), 1–9.  
<https://doi.org/10.24036/JMIAP.V2I4.165>
- Septianingtyas, & Sulistyowati. (n.d.). *Analisis Peran Ombudsman Republik*

*Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan PUBLIK*. Retrieved May 12, 2023, from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/29567/24843>

<https://serupa.id/monev-monitoring-dan-evaluasi-pengertian-tujuan-perbedaan-dsb/>

Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022*.

### **Skripsi**

Erna, S. (2020). *Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat)*.

Fatmawati, F. (2022). *Prosedur penyelesaian Laporan kasus Maladministrasi Oleh Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat*.

Indah Sari, N. (2020). *Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Di Kota Makassar*.

### **Sumber Hukum**

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal I Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (2) Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.

### **Sumber Lainnya**

Thabroni, G. (2022). *Monev (Monitoring dan Evaluasi): Pengertian, Tujuan, Perbedaan, dsb*.