

BAB III

PEMBAHASAN

A. Analisis Pengaruh Layanan Publik Berbasis Elektronik Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Pada bab ini penulis akan menyajikan data dan analisa mengenai implementasi Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada tahun 2015 dengan studi kasus Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada penelitian seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya pada metode penelitian, penelitian ini menggunakan metode kualitatif yakni metode penelitian yang menghasilkan data berupa deskriptif kata-kata lisan dan tertulis dari orang-orang atau perilaku yang diamati melalui peristiwa yang terjadi dilapangan. Seperti yang sudah disampaikan bab pendahuluan penelitian ini juga menggunakan jenis data bab penelitian ini menggunakan data primer yakni dengan cara mengumpulkan keterangan atau fakta melalui wawancara secara terarah dan sistematis.

Program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan pada awalnya perumusannya hanya digunakan untuk pegawai Ombudsman Republik Indonesia sendiri sebagai alat pengumpul dan perekam data dalam survey kepatuhan terhadap standar pelayanan publik secara terpusat, namun

setelah melakukan kajian internal Ombudsman Republik Indonesia memutuskan bahwa aplikasi tersebut melibatkan masyarakat luas agar ikut berpartisipasi dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Hal tersebut sebagai wujud upaya pembenahan standar pelayanan publik secara cepat dan baik. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia pada wawancara tertulis yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

“Pada mulanya adanya program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan dirancang sebagai alat pengumpul dan perekam data dalam survey kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang digunakan oleh enumerator Ombudsman Republik Indonesia dalam hal ini enumerator adalah pegawai Ombudsman namun setelah dilakukan kajian mengenai program tersebut maka ada ide untuk aplikasitersebut dapat digunakan atau diakses oleh masyarakat luas sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam membenahi kualitas pelayanan publik lembaga maupun institusi pemerintahan. Masyarakat dapat menilai sejauh mana unit layanan publik telah memenuhi standar pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik” (Wawancara tertulis dengan Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

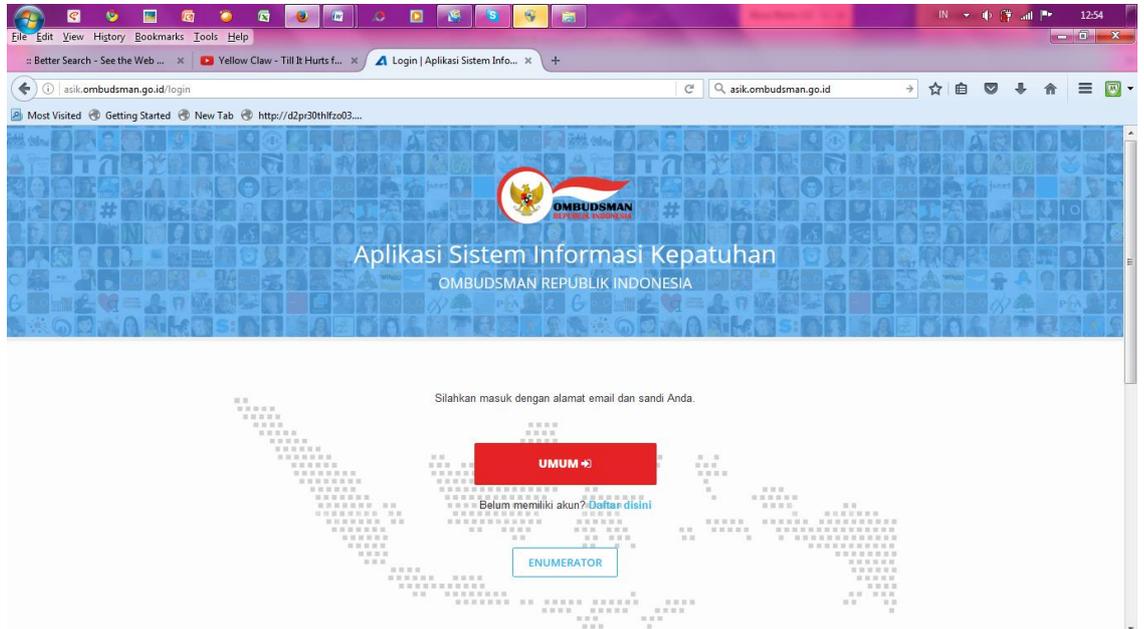
Output yang diharapkan dari program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan tersebut adalah partisipasi masyarakat dalam menilai secara langsung pelayanan publik yang diselenggarakan lembaga atau instansi pemerintahan serta perbaikan pelayanan publik secara masif. Selain itu, data yang masuk dalam aplikasi sistem informasi kepatuhan kemudian dikalkulasikan diakhir tahun selajutnya laporan data tersebut akan disampaikan kepada Dinas, instansi, lembaga Pemerintah Daerah melalui forum nasional. Lembaga penyelenggara pelayanan publik tersebut

diwajibkan untuk memperbaiki kinerjanya sesuai dengan hasil skor akhir dari kalkulasi nilai yang diberikan pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) tersebut. Sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan bahwa program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) bertujuan sebagai alat pengumpul dan perekam data dalam survey kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan enumerator dan penilaian langsung masyarakat. Dalam artian, enumerator atau Asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan melakukan survey kepatuhan atau penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik secara manual kemudian data yang telah diperoleh dimasukkan atau diinput ke dalam aplikasi tersebut agar data terpusat.

Data yang telah diinput tersebut kemudian dikalkulasikan untuk dijumlahkan penilaian yang telah dilakukan enumerator maupun masyarakat pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan akan dikalkulasikan dan hasil penilaian kemudian ditransformasikan kedalam 3 zonasi terdiri dari Zona Merah untuk instansi/lembaga pemerintahan daerah yang mendapat nilai rendah dalam ketersediaan layanan. Kedua, Zona kuning untuk kategori institusi atau lembaga yang mendapat nilai sedang dalam ketersediaan layanan. Ketiga, Zona hijau untuk institusi atau lembaga pemerintah yang mendapat nilai tinggi dalam ketersediaan layanan.

Gambar 3.1

Tampilan Pengakses Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan



Sumber gambar : asik.ombudsman.go.id

Seperti yang ditampilkan pada gambar diatas bahwa perlu diketahui pengguna ASIK terbagi menjadi dua bagian yakni:

1. Enumerator = Asisten Ombudsman RI Perwakilan
2. Masyarakat Indonesia

Enumerator yang berada di Daerah istimewa Yogyakarta berjumlah 5 orang. Sedangkan untuk masyarakat Daerah Istimewa pengguna atau pengakses Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan untuk tahun 2015 dari data yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia belum ada masyarakat yang memanfaatkan aplikasi sistem informasi kepatuhan

(ASIK). Seperti yang dituliskan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia dalam wawancara tertulis yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

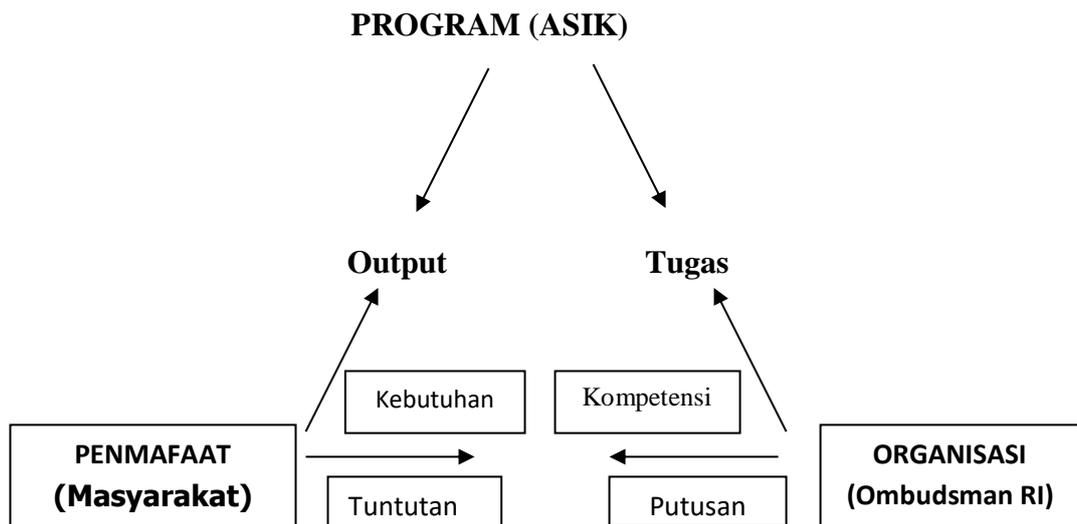
“Program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan atau biasa disebut ASIK yang diluncurkan oleh Ombudsman Republik Indonesia bahwa untuk pengguna aplikasi tersebut terbagi menjadi dua, yang pertama adalah enumerator alias pegawai Ombudsman itu sendiri selaku pihak internal. Kedua, Masyarakat luas selaku pihak eksternal. Namun sejak diluncurkannya aplikasi ini pada awal tahun 2015 sampai hari ini, belum ada sama satupun masyarakat khususnya Daerah Istimewa Yogyakarta yang berpartisipasi menilai pelayanan publik lembaga pemerintahan atau yang pernah menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan ini. Sejauh ini penggunaannya masih enumerator itu sendiri dan jumlah enumerator untuk wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta ada 5 orang. “ (Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo pada tanggal 24 Desember 2016)

Pada awalnya peneliti ingin melakukan wawancara kepada masyarakat yang pernah memanfaatkan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK). Namun dikarenakan belum ada satupun masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) untuk menilai standar pelayanan publik lembaga atau institusi pemerintahan. Hal tersebut dikarenakan kesenjangan individual atau komunitas yang dapat menggunakan alat komunikasi dan teknologi (*Digital Divide*) di Indonesia masih sangat besar. Dari hasil penelitian hal tersebut disebabkan karena belum merata dan jangkauan internet masih terbatas di kota-kota besar saja. Selain itu, tarif yang tinggi untuk akses internet yang membuat masyarakat enggan memanfaatkan teknologi informasi dan minimnya pengetahuan masyarakat

dalam bidang teknologi informasi yang dimiliki masyarakat usia lanjut menggunakan komunikasi secara tradisional. Karena teknologi informasi berkembang mulai tahun 2000. Maka dari hal tersebut, dalam penelitian ini peneliti mewawancarai sebanyak 3 masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang pernah melakukan konsultasi atau aduan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut dikarenakan apabila wawancara secara random terkendala bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui fungsi, tugas dari Lembaga Ombudsman Republik Indonesia.

Gambar 3.2

Model Kesesuaian Implementasi Program



Sesuai dengan gambar diatas penelitian yang mengambil dari teori Korten menyatakan bahwa suatu program akan berhasil di implementasikan apabila terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi

program. Unsur pertama, kesesuaian antara program dalam Hal ini adalah program ASIK dengan pemanfaatan (masyarakat), yakni kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program (ASIK) dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (masyarakat). Unsur kedua, kesesuaian antara program dalam hal ini adalah program ASIK dan Organisasi pelaksana adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, yakni kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Unsur ketiga, kesesuaian antara kelompok pemanfaat yakni masyarakat dengan organisasi pelaksana yakni Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, yakni kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk mendapat program.

1. Program

a. Kesesuaian program dengan pemanfaat

Kesesuaian antara program dengan pemanfaat adalah kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran. Apabila output program tidak sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran jelas outputnya tidak dapat dimanfaatkan. Berdasarkan kesesuaian tersebut maka program yang dimaksud adalah Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) sedangkan kelompok sasaran adalah masyarakat. Berdasarkan dari wawancara dengan Bu Dahlena selaku Asisten Koordinator Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dan sebagai salah satu

enumerator Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, program ini bermanfaat bagi asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan ataupun untuk masyarakat luas pada umumnya. Program ini sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik yakni adanya survey kepatuhan menilai standar pelayanan publik yang diselenggarakan pelayanan publik dan melibatkan masyarakat secara langsung menilai standar pelayanan. Selain itu program ini mampu dijadikan alat ukur tentang standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga maupun instansi pemerintah. Seperti yang disampaikan Bu Dahlena selaku enumerator dan Asisten Koordinator Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut :

“Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) ini merupakan salah satu bentuk alat ukur yang diluncurkan oleh Ombudsman Republik Indonesia untuk mengetahui sejauh mana standar-standar pelayanan publik telah dipenuhi oleh lembaga maupun institusi pemerintah. Aspek-aspek standar pelayanan juga telah tercantum dalam undang-undang pelayanan publik dan memang harus dipenuhi oleh lembaga maupun instansi pemerintah. Kami menginput hasil survey kepatuhan terhadap dinas-dinas ataupun lembaga pemerintahan. Selain itu, pada program ini juga melibatkan masyarakat luas dikarenakan kebutuhan keterlibatan masyarakat dalam pembenahan pelayanan publik. Dan tentunya untuk berpartisipasi menilai kualitas standar pelayanan publik yang diselenggarakan lembaga maupun instansi pemerintahan.” (Wawancara dengan Bu Dahlena, pada 9 November 2016)

Sedangkan Saudara Hendi Renaldo selaku Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia berpendapat bahwa Ombudsman

Republik Indonesia adanya program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan telah berusaha menjawab kebutuhan masyarakat dengan cara mendekatkan diri dan melibatkan masyarakat dalam menilai standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintahan secara langsung. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia pada wawancara tertulis yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

“Aplikasi sistem informasi kepatuhan ini adalah program inovasi yang diluncurkan oleh Ombudsman Republik Indonesia dengan melibatkan masyarakat secara langsung dalam menilai standar pelayanan publik. Dalam hal ini Ombudsman melihat kebutuhan bahwa masyarakat sudah seharusnya terlibat dalam membenahan pelayanan publik secara langsung. Yakni, masyarakat dapat menilai secara langsung standar pelayanan publik dengan menggunakan Aplikasi ASIK dan masyarakat dapat mengetahui secara langsung skor penilaian standar pelayanan publik lembaga pemerintahan yang telah dinilai masyarakat tersebut. Selain hal tersebut, partisipasi masyarakat sebagai wujud jawaban atas kebutuhan masyarakat yakni standar pelayanan publik yang baik. Selain hal tersebut, sebagai upaya pembenahan kualitas standar pelayanan publik secara bersama-sama seluruh elemen mulai dari masyarakat, Ombudsman, dan lembaga atau instansi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik.” (Wawancara tertulis dengan Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Sementara masyarakat dalam hal ini Ibu Sri Sumarti sebagai masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta belum merasakan langsung dampak aplikasi sistem informasi kepatuhan yang diluncurkan Ombudsman Republik Indonesia. Seperti yang disampaikan Ibu Sri Sumarti kepada peneliti ketika wawancara, berikut pernyataannya:

“Sebagai masyarakat, saya pribadi belum merasakan dampak inovasi program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK). Memang masyarakat butuh partipasi dalam menilai standar pelyanan publik, namun sampai saat ini banyak masyarakat yang belum berpartisipasi aktif dalam menilai standar pelayanan publik”

Bapak Yosie selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta menyatakan bahwa masyarakat butuh pelayanan publik yang baik namun masyarakat juga seharusnya dilibatkan dalam menilai standar pelayanan publik agar penyelenggara pelayanan publik mengetahui seperti apa pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tersebut. Seperti yang disampaikan Bapak Yosie kepada peneliti ketika wawancara sebagai berikut :

“Pada saat ini masyarakat seharusnya perlu dilibatkan dalam menilai pelayanan publik maupun dalam menanggapi baik buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan lembaga atau instansi pemerintahan. Namun mungkin Ombudsman sudah ada program yang melibatkan masyarakat dalam pelayanan publik namun belum terlalu di sosialisasikan kepada masyarakat luas. Padahal masyarakatlah yang merasakan langsung pelayanan publik lembaga pemerintahan itu baik atau tidak. Sehingga pasti ada keluhan masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik namun bingung mau menyampaikan kemana. Banyak lembaga atau instansi pemerintahan yang pelayanan publiknya kurang baik seperti rumitnya prosedural, lamanya respon dari lembaga pemerintahan, dan terkadang dilempar-lemparkan dari lembaga A ke lembaga B padahal sebenarnya hal tersebut dapat dibuat secara se-efektif dan se-efisien mungkin”(Wawancara dengan Bapak Yosie, pada tanggal 21 Desember 2016)

Program aplikasi sistem informasi kepatuhan (ASIK) merupakan bentuk tawaran yakni keterlibatan masyarakat secara langsung dalam menilai standar pelayanan publik secara langsung. Sedangkan masyarakat membutuhkan keterlibatan langsung dalam pembenahan pelayanan publik

agar pelayanan publik yang diselenggarakan sesuai dengan keinginan masyarakat maupun sesuai dengan aturan hukum. Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dilapangan bahwa pada dasarnya program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan ini adalah inovasi program yang baik karena melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung untuk menilai standar pelayanan publik yang diselenggarakan lembaga atau instansi pemerintahan. Program tersebut diharapkan mampu mewedahi aduan atau keluhan masyarakat terhadap standar pelayanan publik yang diselenggarakan lembaga atau instansi pemerintahan. Selain hal tersebut, partisipasi masyarakat diharapkan mampu membantu cepatnya perbaikan pelayanan publik yang diselenggarakan lembaga atau instansi pemerintahan. Namun disisi lain, pemanfaatan aplikasi sistem informasi kepatuhan belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut dapat dilihat secara langsung bagaimana partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi sistem informasi kepatuhan belum ada sama sekali. Hal tersebut menjadi salah satu kendala belum maksimalnya pemanfaatan aplikasi sistem informasi kepatuhan.

b. Kesesuaian program dengan organisasi pelaksana

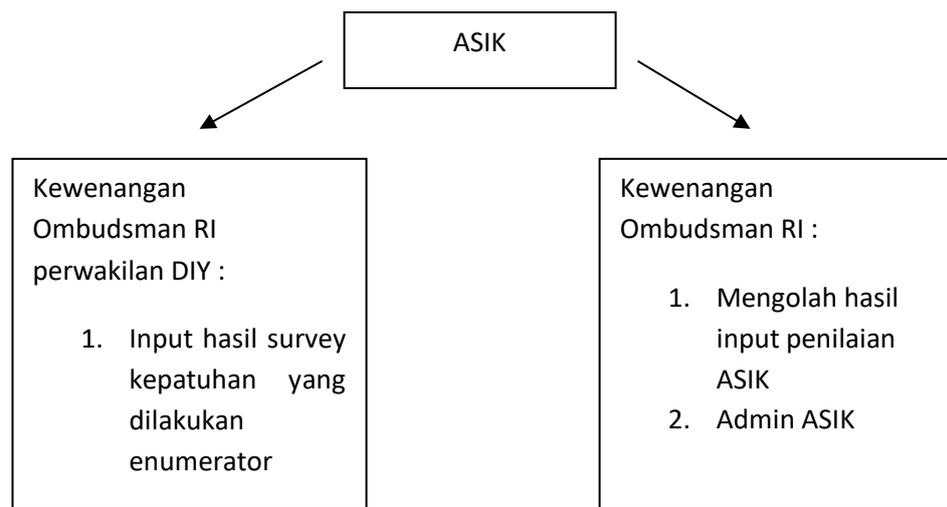
Kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program dan pelaksana adalah kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Apabila organisasi pelaksana program tidak memiliki kemampuan melaksanakan tugas yang diisyatkan oleh pembuat program maka organisasinya tidak dapat menyampaikan

outputnya dengan tepat. Dalam hal tersebut program yang dimaksud adalah program aplikasi sistem informasi kepatuhan dan organisasi pelaksanaannya adalah Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Gambar 3.3

Kewenangan Ombudsman RI dan Ombudsman RI perwakilan

DIY



Berdasarkan hasil dari penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta masih dalam tahap pemanfaatan inovasi yang dibuat oleh Ombudsman Republik Indonesia. Pemanfaatan dalam hal ini adalah penginputan hasil survey kepatuhan yang dilakukan asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta ke Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan. Sebelum adanya aplikasi ini pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan penilaian standar pelayanan publik dari wawancara dengan masyarakat dan

kemudian mengolah data secara manual. Sedangkan untuk pengoperasionalan maupun olah data karena Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan program terpusat secara nasional maka pengoperasioanalan masih dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta tidak dapat menjadi server program tersebut. Enumerator memanfaatkan aplikasi ini untuk input data hasil survey kepatuhan yang telah dilakukan. Seperti yang di sampaikan Ibu Dahlena selaku Asisten Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dan enumerator kepada peneliti, berikut pemaparannya:

“Untuk Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan, Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta masih sebatas pemanfaatan,yakni input data survey kepatuhan yang dilakukan pegawai Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.Hal tersebut memudahkan dan sangat membantu kami untuk menyampaikan hasil survey kepatuhan ke dinas atau lembaga pemerintah karena sudah terpusat. Namun untuk pengoperasionalannya masih menjadi kewenangan Ombudsman Republik Indonesia karena Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan ini terpusat.” (Wawancara dengan Ibu Dahlena pada tanggal 24 Desember 2016)

Sementara itu salah satu kemampuan melaksanakan tugas yang harus dimiliki pelaksana program adalah melibatkan dan mengajak partisipasi masyarakat dalam menggunakan atau mengakses aplikasi sistem informasi kepatuhan. Partisipasi masyarakat sendiri sejauh ini bisa dibbilang sangat minim hal tersebut bisa dilihat karena tidak adanya masyarakat khususnya masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta. Ketika di konfirmasi kepada Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim

Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia ketika wawancara, berikut jawabannya :

“Sejauh ini kami sudah melakukan beberapa kegiatan sosialisasi agar bertujuan memperkenalkan kepada masyarakat tentang aplikasi ASIK ini. Ada beberapa kegiatan yakni, melalui iklan layanan masyarakat di media massa, Pameran inovasi layanan publik, Sosialisasi tatap muka di komunitas penggiat pelayanan publik serta eleme-elemen masyarakat seperti Pemerintah Daerah dan Perguruan Tinggi.” (Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Sementara dari hasil penelitian dengan masyarakat yang disampaikan Bapak Yosie berpendapat bahwa banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program aplikasi sistem informasi kepatuhan selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta kepada peneliti, sebagai berikut :

“Masih banyak masyarakat yang belum tahu adanya program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan dari Ombudsman ini termasuk saya pribadi. Jangankan program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan ataupun program lainnya, masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta masih banyak yang belum tahu Ombudsman itu apa dan tugasnya apa saja. Padahal banyak masyarakat yang mengeluhkan standar pelayanan publik pemerintah. Contohnya seperi pembuatan e-ktp harus terpusat di Dukcapil Bantul padahal ada yang rumahnya dekat Sleman, kenapa tidak difasilitasi kelurahan atau kecamatan agar mudah terjangkau masyarakat. Dalam hal ini Ombudsman bisa dibilang sangat kurang mensosialisasikan program-programnya.” (Wawancara dengan Bapak Yosie, pada tanggal 21 Desember 2016)

Program aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan sejauh ini belum sepenuhnya mampu tersampaikan outputnya secara tepat. Kurangnya pemanfaatan karena dalam hal ini mayoritas pengguna Aplikasi Sistem

Informasi Kepatuhan adalah enumerator atau pegawai Ombudsman sebagai pengguna internal yang melakukan input hasil survey kepatuhan. Sedangkan untuk partisipasi masyarakat yang mengakses langsung Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan belum ada sama sekali. Padahal program aplikasi ini sangat bagus karena sebagai bentuk inovasi yang melibatkan masyarakat secara langsung dalam menilai pelayanan publik yang dilakukan lembaga maupun institusi pemerintahan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta bahwa partisipasi masyarakat masih sangat kurang.

Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia pusat maupun perwakilan hanya melakukan sosialisasi pada kelas-kelas tertentu padahal seharusnya masyarakat luaslah yang jadi sasaran sosialisasi seperti dengan cara sosialisasi ke tiap kelurahan atau masyarakat yang mengundang masyarakat luas sebagai audiens.. Kurangnya partisipasi masyarakat juga dikarenakan salah satunya adalah masyarakat hanya mengetahui bahwa Ombudsman Republik Indonesia cenderung sebagai tempat melakukan penyampaian aduan atau laporan bukan penilaian standar pelayanan suatu dinas atau lembaga.

c. Kesesuaian kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana

Kesesuaian kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana adalah kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk mendapat program. Apabila syarat yang ditetapkan organisasi pelaksana

program tidak dapat dipenuhi oleh kelompok sasaran maka tidak akan mendapatkan output program. Dalam hal ini kelompok pemanfaat adalah masyarakat sedangkan organisasi pelaksana adalah Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia dalam penggunaan akses aplikasi yang dilakukan enumerator maupun masyarakat umum harus terlebih dahulu mendaftar dengan cara mengirimkan email dan mencantumkan nomor kependudukan sesuai yang tertera di ktp. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia kepada peneliti ketika wawancara tertulis :

“Untuk persyaratan yang harus dipenuhi enumerator maupun masyarakat umum sangatlah mudah. Pada saat mendaftar sebagai akun baru cukup mencantumkan alamat e-mail dan nomor kependudukan sesuai yang tertera di ktp. Setelah mendaftarkan email dan nomor penduduk maka masyarakat dapat mengakses aplikasi sistem informasi kepatuhan”(Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Disisi lain, masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang golongan usia produktif hampir semua telah memiliki ktp dan e-mail. Seperti yang disampaikan Bapak Andrian selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta ketika wawancara dengan peneliti, sebagai berikut :

“Saya rasa hampir seluruh masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang tergolong usia produktif memiliki ktp, baik itu e-ktp atau model ktp yang lama. Karena saya rasa DIY merupakan provinsi yang cukup bagus dalam catatan administrasi kependudukan. Selain itu juga masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta hampir semuanya memiliki e-mail. Karena teknologi semakin mudah digunakan dan hal apapun yang bersinggungan dengan teknologi pasti membutuhkan email.”(Wawancara dengan Bapak Andrian pada tanggal 28 Desember 2016)

Hal senada disampaikan Bapak Yosie yang merupakan salah satu masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta, berikut kutipannya:

“Menurut saya hampir semua masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki kartu kependudukan.” (Wawancara dengan Bu Sri Sumarti pada tanggal 29 Desember 2016)

Sementara narasumber lain yang disampaikan Bu Sri Sumarti menyatakan bahwa banyak masyarakat yang masih apatis menggunakan gadget untuk mengakses hal positif untuk kebaikan banyak orang. Mayoritas masyarakat masih memanfaatkan gadget sebagai alat komunikasi dan akses sosial media. Seperti yang disampaikan Ibu Sri Sumarti selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta ketika wawancara kepada peneliti, sebagai berikut:

“Memang masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta mayoritas memiliki kartu kependudukan dan e-mail sebagai penunjang untuk mendaftar aplikasi tersebut. Namun pada nyatanya selain kurangnya sosialisasi dari Ombudsman tersebut, minat masyarakat untuk mengakses aplikasi tersebut masih minim. Menurut saya pribadi banyak masyarakat yang menggunakan gadget untuk kepentingan pribadi seperti untuk komunikasi, update sosial media sedangkan untuk kegiatan yang berdampak menyeluruh seperti penilaian ini masih minim.”

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa syarat yang diberikan Ombudsman Republik Indonesia untuk pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan sangatlah mudah hanya mendaftarkan email dan nomor kependudukan. Sesuai hasil wawancara pula, mayoritas masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta

memiliki ktp baik e-ktp atau ktp biasa. Selain itu, masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta mayoritas sudah memiliki e-mail karena dapat dilihat hampir masyarakat usia produktif di Yogyakarta memiliki gadget dan semua akses teknologi menggunakan e-mail untuk mendaftar. Pada dasarnya, hal tersebut sangat mudah dan mampu dipenuhi oleh masyarakat umum di Indonesia. Namun pada kenyataannya partisipasi masyarakat untuk menggunakan aplikasi sistem informasi kepatuhan sangatlah masih minim.

3.2. Kualitas pelayanan

3.2.1. Reliability (Kehandalan)

a. Asas Pelayanan

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam penggunaan Aplikasi Sistem Informasi kepatuhan. Aspek pelayanan dalam kehandalan sangatlah penting untuk pelayanan publik yang baik. Pelayanan yang disediakan dalam aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan harus memuat asas keterbukaan, asas kejelasan, asas kepastian. Ombudsman Republik Indonesia selama ini sudah memenuhi kriteria asas pelayanan yang meliputi keterbukaan, kejelasan, kepastian. Kejelasan yang dimaksud dalam aplikasi sistem informasi kepatuhan adalah jelasnya prosedur, maksud dan tujuan

penggunaan aplikasi tersebut. Sedangkan untuk keterbukaan yang dimaksud dalam aplikasi tersebut adalah keterbukaan dengan melibatkan masyarakat secara langsung untuk menilai standar pelayanan publik. Selain itu, keterbukaan lainnya adalah masyarakat dapat mengetahui langsung skor penilaian lembaga yang telah dinilainya. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia ketika wawancara tertulis, sebagai berikut :

“Menurut kami, Ombudsman Republik Indonesia telah sesuai asas pelayanan. Hal tersebut bisa dilihat seperti kemudahan penggunaan aplikasi , kecepatan hasil yang real time. Selain itu kami juga sudah memberkan kejelasan dan kepastian, bahwa panduan kejelasan penggunaan sudah termaktub di dalam aplikasi tersebut dan skor unit layanan publik yang dinilai dapat secara langsung diperoleh dengan pasti. Untuk keterbukaan, kami sangat terbuka dalam hal hasil penilaian dan tata cara penilaian serta bebas menilai instansi mana saja yang akan dinilai masyarakat. Dan kemudahan yang kami berikan adalah masyarakat yang ingin menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan hanya mendaftar dengan email dan nomor kependudukan sesuai nomor di ktp”(Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

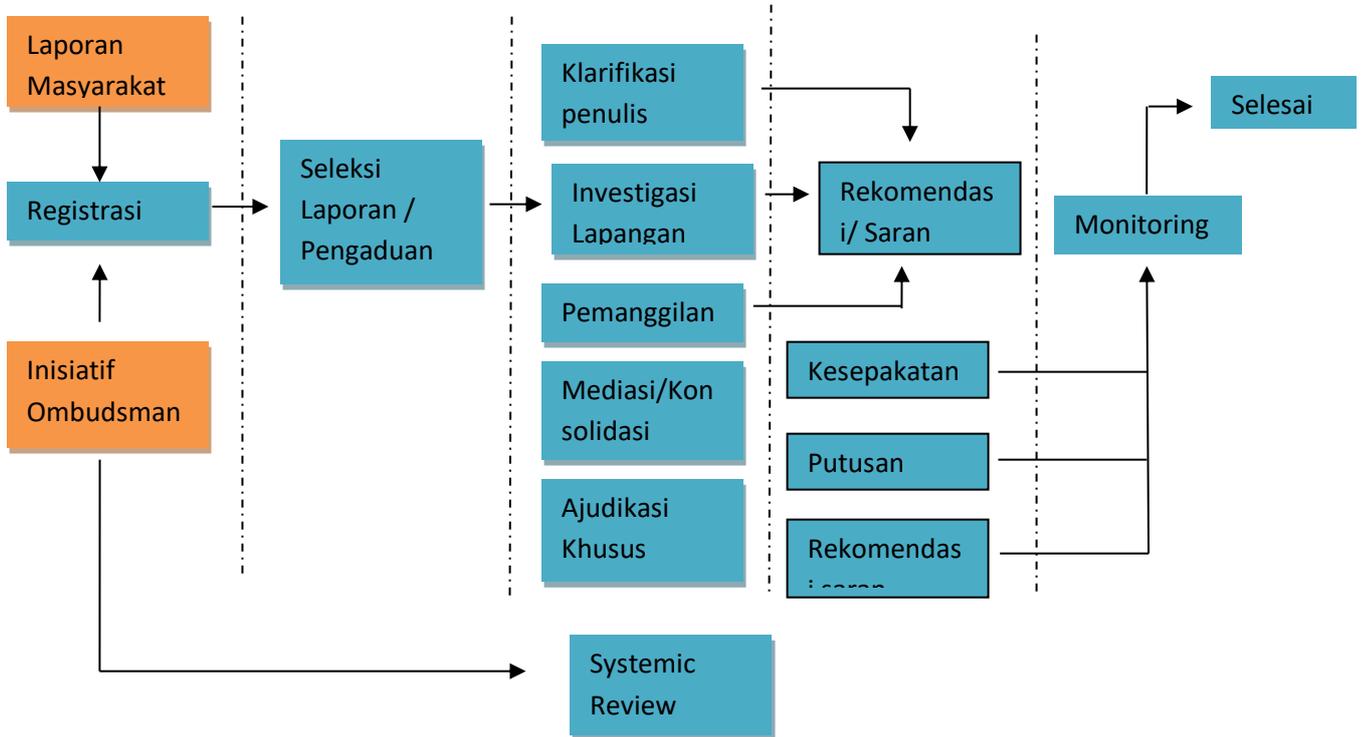
Sementara narasumber Bu Dahlena menyatakan bahwa untuk pelayanan yang diselenggarakan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta telah memenuhi aspek keterbukaan, kejelasan, kepastian. Keterbukaan dalam hal ini dapat dibuktikan dengan terbukanya informasi yang diberikan dan tidak adanya rahasia yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Aspek kejelasan dibuktikan dengan

terpasangnya banner yang berisikan alur pengaduan, visi, misi, tujuan Ombudsman Republik Indonesia. Aspek kepastian ini dibuktikan dengan pastinya jangka waktu sesuai alur pengaduan atau keluhan. Seperti yang disampaikan Bu Dahlena selaku Kordinator Asisten Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dan enumerator ASIK kepada peneliti, berikut pemaparannya :

“Untuk asas pelayanan insyaallah kami sudah terpenuhi seperti mulai dari keterbukaan, kejelasan, kepastian. Keterbukaan dalam hal ini Ombudsman secara terbuka dan transparan memberikan informasi. Kejelasan yang diucapkan adalah berupa kejelasan mengenai alur pengaduan ataupun kejelasan visi, misi, dan tujuan adanya Ombudsman Republik Indonesia bisa dilihat di banner depan lobby kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Sementara untuk kepastiannya berupa kepastian waktu sesuai prosedur alur pengaduan yang telah dilalui. Selain itu kami juga mampu dalam menggunakan atau mengakses aplikasi ASIK”

Gambar 3.4

Alur Penyelesaian Laporan atau Pengaduan



Sumber Gambar : Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta

Gambar 3.5

Tata Cara Permohonan Informasi Publik secara langsung



Sumber Gambar : *Ombudsman.go.id*

Sesuai gambar nomor 3.4 dan 3.5 diatas, alur permohonan informasi serta alur pengaduan sudah jelas prosedurnya. Hal tersebut memudahkan dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Sementara masyarakat berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sudah cukup baik. Hal itu dapat dilihat dari jelasnya alur pengaduan yang harus dilalui pengadu sehingga memberikan kepastian waktu penyelesaian aduan masyarakat. Seperti yang disampaikan Bapak Yosie selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta :

“Untuk pelayanan yang diberikan Ombudsman perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sudah cukup baik. Hal tersebut bisa dilihat dari kejelasan alur penyelesaian pengaduan mulai dari input sampai monitoring dan laporan bisa dilihat di loby kantor

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sehingga masyarakat ada kepastian terkait penyelesaian pengaduan.”

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan asas pelayanan. Asas pelayanan yang dimaksud adalah kejelasan penggunaan aplikasi yang akan ditampilkan ketika masyarakat ingin mengakses aplikasi tersebut. Kedua, Kemudahan akses dimana masyarakat yang ingin mendaftar akun sebagai pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan cukup dengan mendaftarkan email dan nomor kependudukan. Asisten atau pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta juga mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Alat bantu tersebut berupa komputer yang berjumlah lima buah untuk lima enumerator atau asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengakses aplikasi ASIK.

b. Bentuk Sosialisasi

Sosialisasi menjadi bagian penting dalam memperkenalkan inovasi program ke masyarakat luas. Sosialisasi dalam hal ini adalah menilai sejauh mana peran Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan sosialisasi program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan(ASIK). Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bu Dahlena selaku Asisten kordinator Pencegahan yang bertanggung jawab terhadap program Aplikasi Sistem Informasi

Kepatuhan mengatakan sosialisasi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dilakukan secara menyeluruh dalam artian seluruh program yang diluncurkan Ombudsman Republik Indonesia. Sedangkan untuk sosialisasi khusus untuk program aplikasi sistem informasi kepatuhan tidak ada. Sosialisasi yang sudah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta ke sekolah-sekolah, radio, stasiun televisi lokal, kelompok masyarakat. Seperti yang disampaikan Ibu Dahlena selaku Asisten Koordinator Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia dan enumerator pada sesi wawancara sebagai berikut:

“Untuk sosialisasi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dilakukan secara menyeluruh atau keseluruhan program yang diluncurkan Ombudsman Republik Indonesia pusat. Untuk sosialisasi yang khusus per program tidak ada dikarenakan kurang efisien dan efektif. Kami telah melakukan sosialisasi ke beberapa tempat seperti sosialisasi ke sekolah-sekolah untuk pengetahuan sejak dini kepada siswa pelajar khususnya SMA tentang pelayanan publik. Selain itu ke radio yang ada di jogja, stasiun televisi lokal agar bisa diketahui masyarakat luas. Kami juga melakukan sosialisasi kepada kelompok masyarakat seperti kelompok komunitas, kelompok tani mandiri agar masyarakat kelas menengah kebawah juga mengetahui pelayanan publik yang seharusnya mereka dapatkan seperti apa dan bagaimana cara maupun mekanisme pengaduannya.”(Wawancara dengan Ibu Dahlena pada tanggal 24 Desember 2016)

Bu Dahlena juga menambahkan untuk pertahun dilakukan sosialisasi secara berkala per bulan dengan waktu 10 bulan efektif sosialisasi. Hal tersebut dilakukan karena untuk awal tahun atau bulan Januari waktu untuk penyusunan program kerja dan untuk akhir tahun

bulan desember adalah untuk evaluasi dan monitoring kegiatan yang telah dijalankan selama satu tahun periode berjalan. Berikut adalah jadwal sosialisasi kegiatan dan program tahun 2015 yang di lakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Tabel 3.1

**Kegiatan Sosialisasi dan Pengembangan Jaringan
Tahun 2015**

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	LOKASI
1.	Sosialisasi Ombudsman RI (Talk Show “Shinden Menthel”)	11 Februari 2015	Terang Abadi Televisi (TATV) Surakarta
2.	Penyelenggaraan kegiatan Ombudsman Goes To School #1	12 Februari 2015	SMA N 09 Yogyakarta
3.	Sosialisasi Sahabat Ombudsman	22 s.d 24 Februari 2015	Wonosobo
4.	Sosialisasi Ombudsman RI (talk Show Radio Kota Perak FM)	3 Maret 2015	Radio Kota Perak Yogyakarta
5.	Sosialisasi Ombudsman/ Talkshow Radio Kota Perak FM	17 Maret 2015	Radio Kota Perak FM Yogyakarta
6.	Menyelenggarakan kegiatan Ombudsman Road to School #2	31 Maret 2015	SMA N 2 Bantul
7.	Pelatihan Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Komunitas	6 April 2015	Kecamatan Kejajar Kab Wonosobo
8.	Sosialisasi Ombudsman RI (talk Show Radio Kota Perak FM)	7 April 2015	Radio Kota Perak Yogyakarta
9.	Sosialisasi Ombudsman RI (talk Show di Radio Rakosa FM)	7 April 2015	Radio Rakosa
10.	Sosialisasi Ombudsman RI dengan Serikat Tani Mandiri Cilacap	14 April 2016	Sekretariat Serikat Tani Mandiri Cilacap

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN	LOKASI
11.	Sosialisasi Ombudsman RI (talk Show Radio Kota Perak FM) tema “Pelayanan Publik dalam menghadapi MEA”	12 Mei 2015	Radio Kota Perak
12.	Sosialisasi Ombudsman RI (talk Show Radio Kota Perak FM) dengan tema “Izin Pertambangan dan Antisipasi Kerusakan Lingkungan”	19 Mei 2015	Radio Kota Perak
13.	Menjadi Narasumber Talkshow dengan tema pendidikan di radio Edukasi Yogyakarta	1 Juli 2015	Radio Edukasi Yogyakarta
14.	Sosialisasi dalam acara Jogja Creative Car Free Day	17 Juli 2015	Kota Yogyakarta
15.	Sosialisasi Pentas Edukasi dengan tema Pelayanan Publik yang Lebih Baik	31 Juli 2015	Kabupaten Wonogiri
16.	Mendampingi Sahabat Ombudsman Pelajar dalam acara Bakti Sosial di Panti Asuhan Niten	21 Agustus 2015	Panti Asuhan Niten Sewon
17.	Sosialisasi Ombudsman RI di Kecamatan Tempel	7 November 2015	Kantor Kecamatan Tempel, Sleman
18.	Bimbingan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Jurnalisme Pelajar	10 November 2015	Baleayu Timoho

Sedangkan untuk Ombudsman Republik Indonesia pusat melakukan sosialisasi hampir sama yang dilakukan di daerah seperti dengan beberapa cara iklan layanan masyarakat di media massa, pameran inovasi layanan publik, Sosialisasi tatap muka di komunitas pegiat pelayanan publik serta elemen-elemen seperti pemerintah daerah dan perguruan tinggi. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo selaku

Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia

ketika wawancara tertulis, sebagai berikut :

“Selama ini Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan sosialisasi program-program yang ada di Ombudsman agar lebih dikenal dan dimanfaatkan masyarakat dengan berbagai cara. Untuk bentuk sosialisasi ada beberapa cara yang Ombudsman Republik Indonesia lakukan seperti memaksimalkan iklan layanan masyarakat di media massa, pameran inovasi layanan publik, Sosialisasi tatap muka di komunitas pegiat pelayanan publik serta elemen-elemen seperti pemerintah daerah dan perguruan tinggi.”(Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Namun dari hasil penelitian dengan masyarakat khususnya Daerah Istimewa Yogyakarta banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan tersebut bahkan banyak masyarakat yang sama sekali belum mengetahui program-program Ombudsman Republik Indonesia. Seperti yang disampaikan Bapak Yosie selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta berikut pemaparannya :

“Menurut saya masih banyak masyarakat yang belum tahu adanya program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan dari Ombudsman ini. Jangankan program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan, masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta mungkin masih banyak yang belum tahu Ombudsman itu apa dan tugasnya apa saja. Padahal banyak masyarakat yang mempunyai masalah namun bingung menyampaikannya kemana. Padahal peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik sangat penting dan sangat dibutuhkan. Dalam hal ini Ombudsman bisa dibilang sangat kurang mensosialisasikan program-programnya kepada masyarakat.”(Wawancara dengan Bapak Yosie pada tanggal 21 Desember 2016)

Sedangkan narasumber lain Bapak Andrian yang merupakan salah satu masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta mengatakan:

“Saya rasa Ombudsman Republik Indonesia masih sangat kurang mensosialisasikan program-programnya. Banyak masyarakat yang hanya mengenal Ombudsman sebagai tempat pengaduan masalah, padahal lebih dari itu Ombudsman juga sebagai tempat masyarakat menyampaikan penilaian pelayanan publik lembaga pemerintah. Dan saya rasa perlu peningkatan sosialisasi program dan sebagainya dari Ombudsman melalui sosial media karena itu sangat membantu masyarakat.”(Wawancara dengan Bapak Andrian pada tanggal 28 Desember 2016)

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia maupun perwakilan masih sangat minim melakukan sosialisasi program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan ataupun program yang lainnya. Selain itu, metode sosialisasi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia kurang sesuai sasaran masyarakat. Khusus dalam Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia hanya melakukan sosialisasi di awal release program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan di kalangan tertentu padahal seharusnya sosialisasi tersebut dilakukan dengan sasaran masyarakat luas. Dampak dari kurangnya sosialisasi program tersebut adalah kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan. Salah satu bukti kurangnya sosialisasi adalah tidak adanya masyarakat Yogyakarta yang menggunakan aplikasi tersebut.

3.2.1.2 Responsiviness (Daya Tanggap)

a. Reaksi dan tanggapan menerima aduan atau kritikan

Reaksi dan tanggapan dalam menerima aduan yang dimaksud adalah bagaimana tanggapan Asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menerima keluhan terhadap Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Bu Dahlena bahwa dalam hal ini mekanismenya mengenai aduan ataupun keluhan penggunaan Aplikasi sistem informasi kepatuhan adalah dengan melaporkan ke Ombudsman Republik Indonesia melalui e-mail maupun telepon bagian Humas Ombudsman Republik Indonesia. Selain itu, bisa menghubungi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dan tindaklanjutnya dilaporkan ke Ombudsman Republik Indonesia karena pengelola Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan terpusat di Jakarta. Rentan waktu penyelesaian laporan/ keluhan/ aduan tergantung dari besarnya skala masalah. Seperti yang disampaikan Bu Dahlena selaku Asisten Koordinator Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan daerah Istimewa Yogyakarta kepada peneliti ketika wawancara seperti berikut:

“Sebelumnya untuk mekanisme keluhan ataupun aduan terhadap penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan, yang pertama harus dilakukan adalah menghubungi pihak Ombudsman Republik Indonesia dengan melalui telfon atau juga bisa mengirimkan e-mail keluhan kepada Humas Ombudsman Republik Indonesia. Kedua, bisa juga menyampaikan keluhannya melalui Ombudsman Perwakilan tiap daerah. Selanjutnya, Ombudsman Daerah menindaklanjuti apabila keluhannya lebih kepada

mekanisme penggunaan maka akan diselesaikan oleh Ombudsman Daerah namun apabila keluhannya kepada aplikasi seperti eror atau susah diakses maka kemudian Ombudsman perwakilan menyampaikan ke Ombudsman Republik Indonesia untuk ditindaklanjuti. Untuk jangka waktu penyelesaian keluhan ataupun aduan tergantung konteks aduan ataupun keluhan konten aplikasi. Namun untuk keluhan atau aduan secara umum seperti pelayanan di lembaga maupun instansi untuk jangka waktunya sesuai waktu yang telah disepakati antar pengadu dan pihak yang diadukan”

Selain hal tersebut, Ombudsman Republik Indonesia juga secara cepat merespon aduan atau keluhan masyarakat. Masyarakat yang ingin berkonsultasi tentang masalah pelayanan publik akan langsung dilayani oleh pegawai Ombudsman Republik Indonesia apabila masyarakat tersebut datang langsung ke kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan daerah. Namun apabila ada masyarakat yang berkonsultasi via e-mail, sms akan direspon maksimal 3 hari. Hal tersebut sesuai yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia ketika wawancara tertulis, sebagai berikut :

“Untuk masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai masalah pelayanan publik bisa langsung dilayani oleh pegawai Ombudsman Republik Indonesia apabila masyarakat tersebut datang langsung ke kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan sesuai daerah domisilinya. Namun apabila masyarakat yang berkonsultasi via e-mail atau sms akan direspon maksimal 3 hari setelah masuknya keluhan ataupun aduan.”(Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Fungsi dari Ombudsman Republik perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta adalah Sebagai lembaga pengawasan, mediasi pelayanan

masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha swasta dibawah naungan BUMN/BUMD/BHMD. Selain itu berfungsi mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayahnya kerjanya baik diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintahan. Sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik yang baik dan handal tersebut merupakan perwujudan dari peningkatan kualitas pelayanan publik yang diseleenggarakan lembaga atau institusi pemerintah. Sementara itu masyarakat berpendapat untuk tanggapan menerima aduan ataupun keluhan terhadap aplikasi cukup baik dan direspon secara cepat. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Hal tersebut seperti yang disampaikan Bapak Yosie selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut :

“Untuk respon Ombudsman terhadap keluhan maupun aduan masyarakat cukup cepat. Dengan tangan terbuka Ombudsman perwakilan daerah menerima masyarakat termasuk saya untuk konsultasi mengenai sengketa yang saya alami. Saya ketika itu datang ke kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY dan diterima oleh bagian pengaduan. Ombudsman perwakilan juga membantu kami dalam menyiapkan berkas pengaduan.”(Wawancara dengan Bapak Yosie pada tanggal 21 Desember 2016)

Ibu Sri Sumarti selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta juga menilai respon pegawai Ombudsman cukup baik. Pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta merespon dengan baik keluhan, aduan atau pertanyaan dari masyarakat

meskipun via e-mail atau sms. Seperti yang disampaikan Ibu Sri Sumarti selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta, berikut pemaparannya :

“Respon pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta cukup baik, saya pernah bertanya terkait masalah yang saya alami ke pihak Ombudsman melalui e-mail. Dan direspon dua atau tiga hari kemudian.”

Setelah melakukan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa untuk respon pegawai Ombudsman secara umum sudah baik. Hal tersebut seperti yang dijelaskan masyarakat. Selain itu, peneliti sendiri merasakan pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sudah tanggap dalam merespon aduan masyarakat. Setiap masyarakat yang ingin berkonsultasi, mengadu, atau meneliti langsung secepatnya dapat dipertemukan dengan Kordinator Asisten sesuai bidangnya masing-masing. Namun untuk respon Ombudsman Republik Indonesia pusat dapat dinilai kurang responsif. Hal tersebut dikarenakan segala sesuatu surat masuk menunggu disposisi dari Kepala Ombudsman Republik Indonesia sehingga harus menunggu beberapa hari untuk direspon oleh Ombudsman Republik Indonesia pusat. Sebagai pengawas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia memang harus cepat tanggap dengan keluhan atau aduan masyarakat mengenai pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia cukup tanggap dalam menerima keluhan dan aduan dengan sesegera menindaklanjuti aduan atau keluhan masyarakat. Banyaknya masyarakat yang menyatakan bahwa Ombudsman cukup tanggap menerima aduan atau keluhan merupakan suatu bentuk pelayanan yang prima. Selain itu

,Ombudsman Republik Indonesia juga dengan tangan terbuka membantu masyarakat menyiapkan berkas-berkas syarat pengaduan.

b. Kesiadaan mendengarkan keluhan

Kesiadaan mendengar keluhan dalam hal ini adalah berupa kesiadaan pegawai Ombudsman Republik Indonesia mendengarkan keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat. Selama ini pegawai Ombudsman Republik Indonesia sangat terbuka mendengarkan keluhan masyarakat baik keluhan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintahan maupun keluhan terhadap pelayanan Ombudsman Republik Indonesia itu sendiri. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia ketika wawancara tertulis menyampaikan sebagai berikut:

“Kami dengan terbuka mendengarkan keluhan dari masyarakat karena itu merupakan salah satu kewajiban kami selaku lembaga pengawas pelayanan publik. Kami sangat terbuka menerima keluhan masyarakat baik keluhan standar pelayanan publik yang diselenggarakan instansi atau lembaga pemerintah maupun keluhan terhadap pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia pusat maupun perwakilan.” (Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Sementara Bu Dahlena menyampaikan bahwa semua keluhan maupun aduan akan direspon pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Beberapa cara yang dapat dilakukan masyarakat dalam menyampaikan laporan atau aduan. Pertama,

aduan bisa dilakukan dengan cara datang langsung ke kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Kedua, aduan atau keluhan bisa dilakukan dengan cara menghubungi via telepon atau sms ke contact person atau bagian humas Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Ketiga, dengan cara mengirimkan aduan atau keluhan via surat elektronik e-mail yang tertuju pada alamat e-mail Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Seperti yang disampaikan Bu Dahlena selaku enumerator dan Asisten Koordinator Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta ketika wawancara dengan peneliti, berikut pemaparannya :

“Untuk terkait penyampaian laporan ataupun aduan semua akan terlayani dan direspon oleh petugas kami. Mengenai laporan, aduan, keluhan pelayanan publik ada beberapa cara yang mudah dilakukan masyarakat. Pertama, dapat langsung datang atau mengirim surat ke alamat kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta yang berada di Jalan Wolter Mongonsidi. Kedua, dapat menghubungi via telfon atau sms dengan nomor yang tertera di contact person. Ketiga, dapat mengirim via surat elektronik atau e-mail yang ditujukan ke alamat email ombudsman.yogyakarta@gmail.com. Dan yang harus diingat adalah semua pelayanan aduan atau keluhan tidak dipungut tarif sedikitpun alias gratis.”(Wawancara dengan Ibu Dahlena, pada tanggal 9 November 2016).

Gambar 3.6
Cara Penyampaian Laporan atau Aduan

NO	Cara Penyampaian
1	Datang langsung / mengirimkan surat ke alamat : Jalan Wolter Mongonsidi No. 29 Tegalrejo, Yogyakarta
2	Melalui telepon / Fax 0274-565314
3	Melalui sms pengaduan ke 0811250088
4	Melalui e-mail ke ombudsman.yogyakarta@gmail.com

Sumber gambar : Ombudsman RI perwakilan DIY

Sementara pendapat masyarakat mengenai kesediaan pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta cukup baik. Ombudsman secara terbuka menerima masyarakat yang ingin melakukan aduan dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat apabila sesuai konteksnya. Seperti yang disampaikan bapak Yosie ketika wawancara dengan peneliti selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang pernah melakukan aduan ke Ombudsman, berikut penyampaiannya:

“Sejauh ini untuk pelayanan Ombudsman dalam menerima keluhan atau aduan sudah cukup baik, saya dulu datang ke kantor Ombudsman untuk menyampaikan aduan lamanya bantuan dari Disperindakop Daerah Istimewa Yogyakarta untuk memberikan mesin jahit bagi kami umkm kecil. Dan dengan terbuka Ombudsman memberikan arahan syarat dan prosedural apa saja yang harus dipenuhi dalam penyampaian laporan. Kemudian kita coba penuhi persyaratan dan prosedural tersebut. Kemudian dari Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta menindaklanjuti laporan tersebut.”

Selain Bapak Yosie yang berpendapat pelayanan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta cukup baik, menurut Ibu Sri Sumarti pelayanan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istiewa Yogyakarta juga cukup baik dan sangat sabar membantu memberkan arahan. Seperti yang disampaikan Ibu Sri Sumarti selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta ketika wawancara dengan peneliti, berikut pemamaparannya:

“Untuk pelayanan di Ombudsman sendiri sudah cukup baik. Beberapa waktu lalu saya menelfon Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY untuk menanyakan apakah kasus yang sedang membelit saya bisa dibantu Ombudsman. Kemudian Ombudsman bersedia membantu dan mengrimkan persyaratan dan prosedural yang harus ditempuh.”

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dilapangan menunjukan bahwa secara umum Ombudsman Republik Indonesia sangat baik dalam menerima keluhan masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia dengan baik menerima masyarakat yang akan menyampaikan keluhan ataupun aduan. Kemudian r Ombudsman juga sudah cukup baik dalam merespon setiapaduan, keluhan, laporandari masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istiimewa Yogyakarta secara terbuka membantu masyarakat memberikan arahan persyaratan dan prosedural apa saja yang harus ditempuh ketika melakukan pengaduan.

3.3.1 Security (Keamanan)

a. Jaminan Keamanan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan

Jaminan keamanan pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan adalah berupa bentuk jaminan privasi keamanan terhadap pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan. Sejauh ini untuk data pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan baik enumerator maupun masyarakat umum yang menilai unit layanan publik dapat dirahasiakan. Hal tersebut sebagai penjamin faktual dan obyektifnya penilaian standar pelayanan publik. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia ketika wawancara tertulis menyampaikan seperti berikut :

“Untuk keamanan privasi pengguna ASIK baik enumerator dan masyarakat umum yang menilai unit pelayanan publik sangat dirahasiakan. Hal tersebut untuk menjaga keamanan enumerator dan masyarakat umum itu sendiri dan diharapkan penilaian objectif dan faktual. Selain itu agar tidak ada intimidasi yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik kepada enumerator maupun masyarakat.”

Hal senada disampaikan Ibu Dahlena bahwa untuk pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan baik masyarakat maupun enumerator sangat diahasiakan. Hal tersebut terbukti dengan terpusatnya pengelolaan aplikasi sistem informasi kepatuhan terpusat di Jakarta bahwa pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta tidak dapat mengetahui pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan dari kalangan masyarakat. Seperti yang disampaikan Ibu Dahlena selaku enumerator dan Asisten Kordinator Bidang Pencegahan

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta ketika wawancara dengan peneliti, berikut pemaparannya :

“Untuk keamanan privasi pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan baik masyarakat maupun enumerator sangat dirahasiakan. Ini terbukti dengan terpusatnya data pengguna ASIK di Ombudsman Republik Indonesia Pusat. Kami yang di berada di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan daerah tidak dapat mengetahui siapa saja masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta pengguna ASIK kecuali enumerator.”(Wawancara dengan Ibu Dahlena pada tanggal 24 Desember 2016)

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa Keamanan data diri masyarakat pengguna Aplikasi ASIK sangat terjamin rahasianya. Hal tersebut dibuktikan dengan terpusatnya data masyarakat pengguna aplikasi ASIK di Ombudsman Republik Indonesia pusat. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan daerah tidak dapat mengetahui siapa saja masyarakat yang menggunakan atau mengakses aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan. Apabila ada yang ingin meminta data pengguna atau pengakses Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan haruslah menghubungi Ombudsman Republik Indonesia Pusat dengan prosedur permohonan data yang telah disyaratkan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

b. Adanya kenyamanan yang didapat pengakses aplikasi

Adanya kenyamanan yang didapat pengakses aplikasi yang di maksud adalah penilaian sejauh mana tingkat kenyamanan masyarakat dan enumerator pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan. Pegawai

Ombudsman Republik Indonesia sebelumnya telah mendapatkan sosialisasi, pelatihan dan pendidikan mengenai program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan sehingga memudahkan pegawai Ombudsman Republik Indonesia untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat dalam hal mengakses aplikasi sistem informasi kepatuhan. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Bu Dahlena selaku enumerator dan Asisten Koordinator Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut :

“Sebagai mana yang bisa dilihat, bahwa petugas ataupun pegawai memberikan kenyamanan untuk masyarakat khususnya dalam program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan tersebut. Dalam hal ini masyarakat bisa dengan mudah menggunakan gadgetnya masing-masing untuk menilai langsung kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintahan. Karena sebelum program tersebut release kami dalam hal ini pegawai Ombudsman baik yang berada di pusat maupun perwakilan sudah diberikan sosialisasi terlebih dahulu baik penggunaan, tujuan, sasaran dan sebagainya. Hal tersebut membuat kami mampu memberikan apa yang dibutuhkan masyarakat sehingga masyarakat dengan nyaman menggunakan aplikasi ASIK. Karena kita sebagai pengawas pelayanan publik tentunya sudah kewajiban kita memberikan pelayanan yang baik pula”(Wawancara dengan Ibu Dahlena pada tanggal 24 Desember 2016)

Selain itu, penggunaan aplikasi sistem informasi kepatuhan ini sepenuhnya masyarakat tidak dikenakan biaya administratif ataupun biaya lainnya dalam penggunaan aplikasi tersebut. Namun, karena program ini menggunakan internet sebagai alat penunjangnya maka biaya dalam penggunaan aplikasi sistem informasi kepatuhan ini tergantung dari masyarakat sendiri dalam seberapa intensif mengakses aplikasi. Selain itu,

program aplikasi sistem informasi kepatuhan ini murni produk dari Ombudsman Republik Indonesia sehingga legalitasnya tidak perlu dipertanyakan kembali. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia ketika wawancara tertulis menyampaikan seperti berikut :

“Untuk penggunaan aplikasi sistem informasi kepatuhan ini murni program yang diluncurkan Ombudsman RI pada awal tahun 2015 sehingga legalitasnya sangat jelas. Selain itu, untuk program ini menggunakan jaringan internet sebagai penunjang program, maka untuk biayanya hanya didasarkan seberapa intens menggunakan atau mengakses aplikasi tersebut.”

Sementara narasumber lain yang disampaikan Bapak Yosie selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta, seperti yang disampaikan ketika wawancara dengan Bapak Yosie selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut :

“Untuk kemampuan petugas dalam memberikan kenyamanan terhadap masyarakat sudah cukup baik. Menurut saya, Masyarakat yang mendatangi kantor Ombudsman perwakilan Daerah Istimewa dengan cepat dipertemukan dengan asisten sesuai bidang yang berkaitan dengan permasalahan masyarakat itu sendiri. Selain itu untuk ruangan tunggu juga cukup nyaman walaupun terlihat kecil.”(Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Sedangkan masyarakat lainnya Bapak Andrian menyatakan hal serupa, seperti yang disampaikan ketika wawancara sebagai berikut :

“untuk kemampuan pegawai Ombudsman dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat sudah cukup baik, pertanyaan dari masyarakat via telfon atau email direspon dengan

cepat”(Wawancara dengan Bapak Andrian, pada tanggal 28 Desember 2016)

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa kemampuan pegawai Ombudsman dalam memberikan kenyamanan untuk masyarakat sudah cukup baik. Hal ini seperti yang disampaikan pegawai Ombudsman sendiri maupun dari masyarakat. Pegawai Ombudsman dengan terbuka menerima keluhan dari masyarakat khususnya keluhan mengenai Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan.

3.4.1 Competence (Kompetensi)

a. Kredibilitas atau kepercayaan terhadap kemampuan pegawai

Kredibilitas yang dimaksud adalah sejauh mana kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pegawai. Kepercayaan masyarakat sangatlah penting hal tersebut untuk langkah awal untuk melibatkan partisipasi masyarakat dalam membantu melaksanakan tugas-tugas Ombudsman. Kepercayaan masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap kemampuan pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sudah cukup bagus. Melihat dari pelayanan dan respon yang diberikan pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta membuat masyarakat percaya mengenai kredibilitas pegawai Ombudsman. Seperti yang disampaikan Bapak Yosie selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta ketika wawancara, sebagai berikut :

“Saya rasa masyarakat pada saat ini kepercayaan terhadap Ombudsman sudah cukup bagus, relasi yang dibangun pihak Ombudsman dengan masyarakat sudah cukup bagus. Tinggal bagaimana meningkatkan kualitas pegawainya.”(Wawancara dengan Bapak Yosie, pada tanggal 21 Desember 2016)

Sementara Bapak Andrian selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta juga sependapat dengan Bapak Yosie, seperti kutipan wawancara peneliti dengan Bapak Andrian sebagai berikut:

“Saya memiliki kepercayaan yang besar terhadap kemampuan pegawai Ombudsman. Hal tersebut dilihat bagaimana pegawai Ombudsman mengawasi pelayanan publik lembaga atau dinas pemerintah. Selain itu, pegawai Ombudsman juga terbuka menerima aduan dari masyarakat dan kemudian pegawai Ombudsman membantu baik sebagai mediator ataupun fasilitator maupun sebagai pemberi solusi langkah apa yang harus dilakukan masyarakat pengadu.”(Wawancara dengan Bapak Andrian, pada tanggal 28 Desember 2016)

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa kemampuan Asisten Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta sudah cukup bagus. Hal tersebut ada beberapa faktor pendukung yakni seleksi asisten Ombudsman yang sangat ketat sehingga membuat Ombudsman memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Selain hal tersebut, Ombudsman juga masih dipercayai masyarakat dengan bukti bahwa hampir setiap hari masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta ada yang mengunjungi Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta baik untuk konsultasi masalah yang terjadi pada masyarakat maupun menyampaikan aduan. Banyak masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang mengapresiasi adanya

Ombudsman karena bisa menjadi salah satu rekomendasi kemana aduan masyarakat disampaikan.

b. Mengadakan pelatihan untuk peningkatan kemampuan kinerja dan kualitas pegawai sesuai perkembangan tugas

Peningkatan kemampuan kerja dan kualitas setiap pegawai dengan dilakukannya pelatihan maupun pendidikan perlu dilakukan. Pendidikan dan latihan tersebut diikuti pegawai Ombudsman Republik Indonesia pusat maupun perwakilan yang bertanggungjawab terhadap aplikasi tersebut. Namun untuk sampai saat ini pendidikan dan latihan tersebut baru satu kali dilaksanakan . Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo ketika wawancara tertulis dengan peneliti,berikut pemaparannya :

“Untuk sumber daya manusia biasanya dilakukan evaluasi satu tahun sekali dan dilaksanakan pada akhir tahun. Evaluasi tersebut menyangkut keseluruhan baik untuk aplikasinya maupun sumber daya manusia yang membawahi program tersebut. Setelah evaluasi dilakukan, kemudian diadakan pendidikan dan latihan yang dilakukan pada awal tahun setelah melakukan evaluasi diakhir tahun sebelumnya. Namun untuk sampai saat ini pendidikan dan latihan baru terlaksana satu kali itupun diawal peluncuran aplikasi Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan. Hal ini disebabkan waktu yang terbentur dengan jadwal-jadwal program maupun kegiatan lain dan sulitnya mengakomodir kordinator tiap-tiap perwakilan daerah .”(Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Kualitas pegawai Ombudsman cukup berkualitas hal tersebut dapat dilihat dengan ketatnya seleksi pegawai Ombudsman. Seperti pendapat yang serupa disampaikan Ibu Dahlena selaku enumerator Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan dan Asisten Kordinator Bidang Pencegahan

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Berikut petikan wawancara yang disampaikan kepada peneliti

“Untuk saat ini sumber daya manusia khususnya di Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta cukup memadai. Semua enumerator mampu menggunakan aplikasi tersebut untuk pengumpul data dari survey kepatuhan yang dilakukan enumerator. Namun saya tidak tahu dengan daerah-daerah lain yang mungkin bisa dikatakan tertinggal dalam hal teknologi. Sedangkan untuk pendidikan dan latihan pernah dilaksanakan pada awal peluncuran aplikasi tersebut kepada masyarakat. Untuk keseluruhan pegawai Ombudsman kualitas nya cukup memadai hal tersebut bisa dilihat dari ketatnya seleksi pegawai Ombudsman”(Wawancara dengan Ibu Dahlena, pada tanggal 9 November 2016)

Dari wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti untuk kualitas sumber daya manusia secara keseluruhan cukup memadai di seluruh Indonesia. Namun untuk kualitas sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi masih sangat minim. Hal tersebut patut dipertanyakan dikarenakan pemahaman teknologi informasi sangat penting sebagai penunjang pengoperasioanalan dan pemanfaatan aplikasi sistem informasi kepatuhan.

3.5.1 Tangible (Bukti Fisik)

a. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan kepada masyarakat

Sarana dan prasarana penunjang pelayanan kepada masyarakat adalah untuk menilai sejauh mana Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan sarana dan prasarana untuk menunjang kebutuhan masyarakat dalam hal pengaduan

atau keluhan tentang pelayanan publik. Penilaian ini meliputi penampilan fisik aparatur, fasilitas, peralatan, dan sarana komunikasi dan informasi pada Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan merupakan salah satu inovasi kemudahan yang diberikan kepada masyarakat termasuk memberikan sarana prasarana yang memadai. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

“Adanya Aplikasi ASIK ini merupakan inovasi program yang cukup bagus yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam menilai standar pelayanan publik lembaga maupun institusi pemerintah. Penunjang sarana dan prasarana dapat diketahui melalui adanya contact person yang dicantumkan baik di web Ombudsman Republik Indonesia maupun Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya pada aplikasi ASIK ada contact person yang diberikan. Hal tersebut merupakan salah satu penunjang sarana dan prasarana yang diberikan.” (Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Sedangkan untuk fasilitas sarana dan prasarana di Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta cukup memadai. Mulai dari area parkir yang cukup luas, ruang tunggu yang memadai dan nyaman, ruang konsultasi yang mampu menampung 12 orang. Sedangkan untuk komputer sebagai penunjang program Aplikasi Sistem Informasi kepatuhan ada 9 buah sesuai jumlah pegawai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa

Yogyakarta. Ibu Dahlena selaku enumerator dan Asisten Koordinator Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta juga menambahkan sebagai berikut:

“Adanya ASIK ini merupakan bentuk inovasi sarana dan prasarana penunjang kebutuhan masyarakat dalam menyampaikan keluhan ataupun aduan. Salah satu sarana dan prasarana yang memadai dapat dirasakan oleh masyarakat karena aplikasi ini mudah dibuka dengan gadget apalagi hampir semua pendudukan Indonesia yang berumur produktif memiliki gadget. Karena masyarakat cukup menggunakan gadget tidak harus ke kantor-kantor Ombudsman perwakilan untuk menilai kualitas pelayanan pada setiap lembaga pemerintahan hal tersebut memberikan kemudahan untuk masyarakat. Untuk fasilitas yang tersedia di Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta cukup memadai. Seperti area parkir yang cukup luas, ruang tunggu atau transit yang tersedia cukup luas, pengunjung juga dapat membaca buletin Ombudsman Republik Indonesia secara gratis selama menunggu di ruang transit. Adanya ruang konsultasi atau pertemuan yang cukup luas karena mampu menampung sejumlah 12 orang. Sedangkan untuk jumlah komputer di kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Yogyakarta ada 9 buah sesuai jumlah pegawai di Ombudsman perwakilan Daerah istimewa Yogyakarta. Jadi untuk masing-masing enumerator mendapatkan satu komputer untuk penunjang pekerjaan”(Wawancara dengan Ibu Dahlena, pada tanggal 9 November 2016)

Sementara dari Ibu Sri Sumarti menganggap bahwa Ombudsman Republik Indonesia sudah cukup baik memberikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Ombudsman perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta mampu memfasilitasi dan sebagai mediator pertemuan antara pengadu dengan pihak teradu. Namun ada beberapa hal sarana dan prasarana yang perlu diperbaiki. Selain itu, Ombudsman juga telah menyediakan kotak saran dan kritik yang terpasang di ruang tunggu pengunjung namun kotak tersebut posisinya berada kurang strategis

sehingga membuat masyarakat sedikit yang mengetahui kotak saran dan kritik tersebut. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah istimewa Yogyakarta memiliki ruang tunggu yang bisa dibilang kecil untuk lembaga semacam Ombudsman. Seperti yang disampaikan Ibu Sri Sumarti selaku masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta ketika wawancara dengan peneliti, berikut pemaparannya:

“Saya rasa untuk sarana dan prasarana sudah cukup baik. Di kantor Ombudsman sudah tertera contact person yang bisa dihubungi. Selain itu Ombudsman juga mampu memfasilitasi prosedur aduan dan mampu menjadi mediator antara pihak-pihak yang bersengketa. Namun untuk ruang tunggu menurut saya masih kecil. Karena areanya jadi satu dengan security. Selain itu saya melihat untuk kotak saran posisinya kurang strategis karena tertutup dengan leaflet, brosur dari Ombudsman Republik Indonesia. ”

Gambar 3.7

Kotak Saran



Sementara itu, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki kantor yang berukuran kecil untuk lembaga seperti Ombudsman. Kantor lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan lebih seperti rumah zaman dahulu dan sulit ditemukan karena sederet dengan rumah masyarakat. Selain itu, akses menuju lokasi kantor Ombudsman yang berada di ujung Kota cukup jauh dari pusat Kota Yogyakarta. Seperti yang disampaikan Saudara Yosie kepada peneliti ketika wawancara seperti berikut :

“Untuk fasilitas dari Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta mungkin harus diperbaiki. Menurut saya kantor Ombudsman tidak layak untuk dijadikan kantor. Karena kantor tersebut bentuknya lebih seperti rumah dan kecil. Walaupun didepan jala raya namun kantor tersebut susah ditemukan dikarenakan kanan kirinya adalah rumah yang model bangunannya hampir sama-sama mirip. Selain itu lokasi kantor Ombudsman kurang strategis sebagai lembaga yang dibutuhkan banyak masyarakat karena lokasinya berada di ujung Kota Yogyakarta. Hal tersebut menjadi salah satu faktor susah dijangkau oleh masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta. ”

Dari wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa sejauh ini sarana dan prasarana yang disediakan Ombudsman Republik Indonesia maupun Ombudsman Republik Indonesia perwakilan sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat pada web Ombudsman Republik Indonesia maupun Ombudsman perwakilan daerah sudah tercantum contact person yang bisa dihubungi dan alamat kantor lengkap. Namun untuk sarana prasarana secara fisik atau mampu dilihat masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki. Seperti letak kotak kesan

dan pesan yang disediakan di bagian administrasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta harus lebih strategis. Kotak kesan dan pesan tersebut bermanfaat untuk menilai pelayanan yang disediakan oleh Ombudsman dan sebagai bahan pembenahan perbaikan pelayanan yang disediakan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu, lokasi kantor Ombudsman Republik Indonesia yang kurang strategis

3.6.1 Faktor-Faktor

3.6.1.1 Faktor Pendukung

a. Keterbukaan Informasi Pelayanan

Aplikasi sistem informasi kepatuhan ini merupakan bentuk program yang diluncurkan oleh Ombudsman Republik Indonesia agar memberikan keterbukaan terhadap informasi pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan Ombudsman Republik Indonesia agar memberikan pelayanan yang transparan dan terbuka. Selain hal tersebut, masyarakat mulai diajak untuk lebih peduli terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan institusi atau lembaga pemerintah. Dengan masyarakat peduli maka secara tidak langsung turut membantu membenahi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan institusi atau lembaga pemerintahan. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo ketika wawancara tertulis dengan peneliti, berikut pemaparannya :

“Untuk salah satu faktor pendukungnya adalah keterbukaan informasi dalam hal ini adalah bagaimana Ombudsman Republik Indonesia secara terbuka dan transparan memberikan informasi kepada masyarakat. Selain hal tersebut, kami mencoba mengajak masyarakat lebih peduli dan lebih percaya terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan adanya partisipasi masyarakat dan terbukanya pemikiran masyarakat untuk pelayanan publik yang lebih maka hal tersebut membantu terciptanya pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat itu sendiri.”(Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

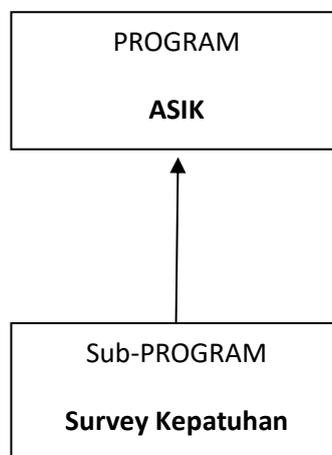
Mudahnya akses masuk aplikasi ini sebenarnya sangat bermanfaat untuk masyarakat. Pengguna Aplikasi sistem Informasi Kepatuhan dengan mudah menggunakan aplikasi ini karena prosedurnya adalah pengguna telah mendaftarkan diri pada aplikasi ini kemudian dapat mengunggah foto sesuai dengan indikator yang ada dalam Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan. Kemudian foto-foto tersebut sebagai bahan kepentingan Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti menunjukkan bahwa ada iktikad baik dari Ombudsman Republik Indonesia untuk lebih terbuka dan transparan kepada masyarakat dalam hal penilaian survey kepatuhan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga maupun institusi pemerintahan. Selain itu, mulai terbukanya Ombudsman Republik Indonesia dengan melibatkan masyarakat dalam menilai standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga maupun istitusi membuat perbaikan dan pembenahan pelayanan publik akan lebih cepat.

b. Ketepatan koordinasi pelaksana program dan sub-program

Ketepatan kordinasi pelaksana program dengan sub-program yang dimaksud adalah bagaimana ketepatan program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan dengan survey kepatuhan sebagai sub-program yang dilakukan oleh enumerator.

Gambar 3.8

Kordinasi program dengan sub-program



Sesuai dengan gambar 1. Diatas makadalam hal ini semua data survey kepatuhan harus diinput ke dalam aplikasi ASIK oleh enumerator. Sejauh ini data survey kepatuhan semuanya sudah diinput ke aplikasi secara baik dan continue. Seperti yang disampaikan Ibu Dahlena selaku enumerator dan Asisten Kordintor Bidang Pencegahan kepada peneliti ketika wawancara,berikut pernyataannya:

“Sejauh ini hasil dari survey kepatuhan yang kami lakukan sudah kami input secara berkelanjutan kedalam aplikasi ASIK. Dan aplikasi ini sangat membantu kami untuk pengumpulan data

survey kepatuhan. Yang dimana nanti hasilnya akan dikalkulasikan diakhir tahun oleh Ombudsman Republik Indonesia.”(Wawancara dengan Ibu Dahlena, pada tanggal 9 November 2016)

Seperti yang disampaikan Ibu Dahlena bahwa setelah data yang masuk dalam aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan akan dikalkulasikan diakhir tahun untuk mengetahui skor penilaiannya. Setelah diketahuiskor penilaiannya maka akan di bagi menjadi 3 zonasi terdiri dari Zona Merah untuk instansi yang mendapat nilai rendah dalam ketersediaan layanan. Kedua, Zona kuning untuk kategori institusi atau lembaga yang mendapat nilai sedang dalam ketersediaan layanan. Ketiga, Zona hijau untuk institusi atau lembaga pemerintah yang mendapat nilai tinggi dalam ketersediaan layanan. Setelah selesai pembagian zonasi tersebut kemudian Ombudsman Republik Indonesia menyelenggarakan forum pertemuan nasional yang didalamnya mengundang lembaga maupun institusi pemerintah . Dalam pertemuan tersebut akan di release hasil nilai standar pelayanan publik instansi maupun lembaga pemerintah baik nasional,daerah/provinsi, dan kabupaten. Harapannya adalah lembaga maupun instansi pemerintahan terus berbenah dalam hal standar pelayanan publik.

3.6.2 Faktor Penghambat

a. Kualitas Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya (Prof. Dr. Suparno Eko W. M.M:33, 2015).

Sebagaimana diketahui setiap organisasi kelembagaan pemerintah diawaki oleh sumber daya manusia (SDM). Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki beberapa tantangan di masa abad ini. Tantangan tersebut antara lain perubahan-perubahan disegala bidang bergerak dengan cepat, perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, semakin beragamnya tenaga kerja, dampak globalisasi, ekonomi, undang-undang semakin banyak dan semakin ketat, perkembangan pekerjaan yang semakin kompleks dan membutuhkan keahlian tertentu. Sejalan dengan tantangan diatas kemampuan sumber daya manusia diperlukan sebagai pendukung keberhasilan suatu lembaga. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah kualitas pegawai dalam mengoperasikan dan memanfaatkan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan.

Kualitas asisten Ombudsman cukup berkualitas hal tersebut dapat dilihat dengan ketatnya seleksi pegawai Ombudsman. Seperti pendapat disampaikan Ibu Dahlena selaku enumerator Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan dan Asisten Kordinator Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Berikut petikan wawancara yang disampaikan kepada peneliti :

“Untuk saat ini sumber daya manusia khususnya di Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta cukup memadai. Semua enumerator mampu menggunakan aplikasi tersebut untuk pengumpul data dari survey kepatuhan yang dilakukan enumerator. Namun saya tidak tahu dengan daerah-daerah lain yang mungkin bisa dikatakan tertinggal dalam hal teknologi. Sedangkan untuk pendidikan dan latihan pernah dilaksanakan pada awal peluncuran

aplikasi tersebut kepada masyarakat. Untuk keseluruhan pegawai Ombudsman kualitas nya cukup memadai hal tersebut bisa dilihat dari ketatnya seleksi pegawai Ombudsman”(Wawancara dengan Ibu Dahlena, pada tanggal 9 November 2016)

Sebagai mana mestinya, Ombudsman Republik Indonesia dituntut untuk memiliki kualitas sumber daya manusia yang berkompeten, memiliki keahlian dan keluwesan. Ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam menentukan pegawai. Pertama, Perencanaan sumber daya manusia dimana Ombudsman Republik Indonesia dalam hal ini harus mengidentifikasi terhadap kebutuhan akan sumber daya manusia, sehingga Ombudsman Republik Indonesia dapat menentukan langkah yang harus diambil agar mencapai tujuannya. Selain itu perencanaan sumber daya manusia diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas akan masa depan lembaga, serta mampu mengantisipasi kekurangan kualitas tenaga kerja yang diperlukan. Manfaat perencanaan sumber daya manusia adalah agar lebih efektif dan efisien. Dalam hal perencanaan sumber daya manusia, Ombudsman telah membuat beberapa perencanaan seperti harus memiliki jaringan yang luas baik di pemerintahan, lembaga swadaya masyarakat, perguruan tinggi. Selain itu Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga yang berhubungan dengan orang banyak maka penerimaan pegawai Ombudsman Republik Indonesia lebih diprioritaskan lulusan perguruan tinggi dan dari jurusan soshum seperti, ilmu sosial

politik, ekonomi dan hukum. Untuk latar belakang pendidikan dan jabatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 3.9

Data Asisten Ombudsman RI Perwakilan DIY

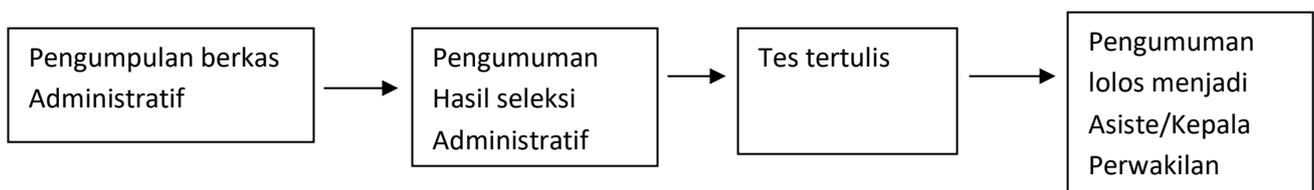
NO	NAMA	Pangkat dan Jabatan
1	Budhi Masthuri S.H	Kepala Perwakilan
2	Nugroho Adriyanto, S.H	Asisten Madya/Kordinator bidang Penjaminan Mutu
3	Jaka Susila Wahyuana S.H	Asisten Muda/Bidang Penyelesaian Laporan
4	Dahlana S.H.,M. H	Asisten Muda/Kordinator Bidang Pencegahan
5	M Rifki Taufiqurahman S.IP	Asisten Pratama
6	Tetin Oktarina, S.IP	Asisten Pratama
7	Duanita Wulanjari,A.Md	Pengatur Tk. I(II.d)/ Pengadministrasian Barang
8	Fajar Hendy Lesmana, S.E	Pengatur Muda(III.a)/ analisis keuangan
9	Fakhrudin Hdayat A.Md	Pengatur Muda(III/a)/Sekretaris

Kedua, Ombudsman Republik Indonesia juga dituntut mampu menganalisa dan pengembangan jabatan. Menciptakan pengawasan yang tepat yaitu menempatkan orang yang tepat pada posisi yang tepat (*right man and the right place*), setiap pekerjaan atau jabatan yang ada pada organisasi harus diketahui secara rinci tugas-tugas apa yang diperlukan

dan persyaratan personal seperti apa yang dibutuhkan di jabatan tersebut. Dari analisa jabatan tersebut setiap jabatan akan dikenali apa fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya, serta persyaratan personel seperti apa yang sesuai dengan jabatan tersebut. Ketiga, rekrutmen pegawai sebagai proses mendapatkan sejumlah calon tenaga kerja yang berkualitas sesuai jabatan di lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Rekrutmen menjadi langkah penting untuk pertumbuhan dan kemajuan lembaga serta karyawannya. Dalam hal ini Ombudsman sumber daya dari luar (eksternal) atau terbuka untuk seluruh masyarakat. Rekrutmen pegawai Ombudsman diselenggarakan terpusat oleh Ombudsman Republik Indonesia. Sehingga memberikan peluang yang sama rata untuk seluruh masyarakat bisa mendaftarkan dirinya sebagai pegawai di Ombudsman Republik Indonesia. Proses seleksi pegawai Ombudsman Republik Indonesia dapat dilihat pada gambar 3. Dibawah.

Gambar 3.10

Proses Seleksi Pegawai Ombudsman



Kelima, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yakni serangkaian aktivitas sebagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia, melalui peningkatan kemampuan dan pengetahuannya dengan mengikuti pelatihan atau pembelajaran. Pelatihan

dilakukan sesuai kebutuhan perkembangan teknologi. Pelatihan diberikan kepada seluruh pegawai baik pegawai lama maupun pegawai baru yang akan memperbaharui keahliannya menjadi lebih baik sesuai kebutuhan. Sementara untuk Ombudsman telah melakukan pelatihan dan pengembangan direncanakan akan dilakukan satu tahun sekali dan dilaksanakan pada awal tahun setelah melakukan evaluasi pada tahun sebelumnya. Pendidikan dan latihan tersebut diikuti pegawai Ombudsman Republik Indonesia pusat maupun perwakilan yang bertanggungjawab terhadap aplikasi tersebut. Namun untuk sampai saat ini pendidikan dan latihan tersebut baru satu kali dilaksanakan . Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo ketika wawancara tertulis dengan peneliti,berikut pemaparannya :

“Namun untuk sampai saat ini pendidikan dan latihan baru terlaksana satu kali itupun diawal peluncuran aplikasi Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan. Hal ini disebabkan waktu yang terbentur dengan jadwal-jadwal program maupun kegiatan lain dan sulitnya mengakomodir kordinator tiap-tiap perwakilan daerah .”(Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Tujuan dari pendidikan dan pelatihan umumnya adalah untuk meningkatkan kualitas kinerjanya, memperbaharui ketrampilan pegawai, mampu beradaptasi dengan perubahan teknis dan lingkungan, mempertahankan motivasi pegawai dengan program pengembangan karier, meningkatkan produktifitas baik lembaga maupun individu. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pelayanan maka

pelatihan yang harus banyak dilakukan adalah tentang ketrampilan dan kecakapan.

Pada hakikatnya seluruh kegiatan sumber daya manusia tujuan akhirnya adalah menciptakan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi, mengurangi tingkat kepindahan pegawai, meningkatkan mutu pelayanan. Evaluasi sumber daya manusia mutlak diperlukan sebagai proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang telah direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan (Arikunto:1, 2001). Evaluasi meliputi mengukur dan menilai yang digunakan dalam rangka pengambilan keputusan. Selama ini untuk kualitas sumber daya manusia yang ada di dalam Ombudsman Republik Indonesia maupun perwakilan daerah cukup memadai. Evaluasi sumber daya manusia yang bertanggung jawab pada aplikasi ini dilakukan satu tahun sekali dan dilaksanakan pada akhir tahun. Hal tersebut diperlukan agar selalu ada perbaikan dan pengembangan diri pada sumber daya pegawai Ombudsman. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo ketika wawancara tertulis dengan peneliti, berikut pemaparannya :

“Untuk sumber daya manusia biasanya dilakukan evaluasi satu tahun sekali dan dilaksanakan pada akhir tahun. Evaluasi tersebut menyangkut keseluruhan baik untuk aplikasinya maupun sumber daya manusia yang membawahi program tersebut. Setelah evaluasi dilakukan, kemudian diadakan pendidikan dan latihan yang dilakukan pada awal tahun setelah melakukan evaluasi diakhir tahun sebelumnya.”(Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan tercapai dalam kegiatan, untuk memberikan objektifitas pengamatan terhadap perilaku hasil, untuk mengetahui kemampuan dan kelayakan, memberikan umpan balik kegiatan yang telah dilakukan. Pada intinya evaluasi memberikan bahan-bahan pertimbangan untuk menentukan/membuat kebijakan tertentu, dengan diawali proses pengumpulan data yang sistematis

Dari wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti untuk kualitas sumber daya manusia secara keseluruhan cukup memadai di seluruh Indonesia. Namun untuk kualitas sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi masih sangat minim. Hal tersebut patut dipertanyakan dikarenakan pemahaman teknologi informasi sangat penting sebagai penunjang pengoperasioanalan dan pemanfaatan aplikasi sistem informasi kepatuhan.

b. Jaringan Internet

Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan merupakan program yang menggunakan internet berupa aplikasi. Jaringan internet merupakan hal yang paling penting dalam pengoperasionalan aplikasi ini. Jaringan internet untuk wilayah Pulau Jawa masih cukup lancar. Sehingga tidak menjadi masalah yang besar bagi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan-perwakilan yang berada di Pulau Jawa. Namun realita lain terdapat di luar Pulau Jawa seperti Kalimantan, Sulawesi, Sumatera, dan

Papua. Akses internet masih sangat terhambat dan minimnya jangkauan internet tersebut menjadi salah satu kendala pemanfaatan aplikasi ini. Seperti yang disampaikan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia ketika wawancara tertulis yang dilakukan oleh peneliti, berikut pemaparannya :

“Untuk saat ini akses internet di Pulau Jawa dan sekitarnya masih lancar karena pemancar sinyal di pulau tersebut lumayan banyak. Namun akses internet untuk wilayah luar pulau tersebut seperti Sumatera, Kalimantan, Sulawesi masih sangat minim. Hal tersebut karena minimnya pemancar sinyal dan jaraknya berjauhan. Hal tersebut menjadi kendala terbesar untuk Ombudsman Republik Indonesia perwakilan tiap-tiap daerah.”(Wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo, pada tanggal 24 Desember 2016)

Pendapat lain disampaikan Ibu Dahlena selaku enumerator dan Asisten Kordinator Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta kepada peneliti, berikut pemaparannya:

“Untuk kendala sendiri tidak terlalu banyak, mungkin akses internet yang sesekali tidak connect sehingga kita harus menunggu beberapa saat. Namun saya rasa untuk wilayah Jawa tidak terlalu banyak hambatan khususnya dalam akses internet. Akses internet mungkin menjadi kendala terbesar untuk Ombudsman Republik Indonesia perwakilan tiap-tiap daerah. Karena sepengetahuan saya, disana masih minim sinyal apalagi untuk akses internet.”(Wawancara dengan Ibu Dahlena , pada tanggal 9 November 2016)

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa salah satu faktor penghambat terbesar adalah jaringan internet. Hal tersebut sangat dirasakan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan tiap-tiap daerah di luar Pulau Jawa. Hal ini dikarenakan masih minimnya pemancar sinyal yang didirikan khususnya di luar Pulau Jawa. Hal tersebut juga membuat akses input data survey kepatuhan yang dilakukan enumerator menjadi terlambat. Selain itu, terkendalanya akses jaringan internet membuat masyarakat umum yang berada di luar Pulau Jawa berpikir ulang untuk menggunakan atau mengakses aplikasi sistem informasi kepatuhan.