

SINOPSIS

Buruknya pelayanan publik yang terjadi di Indonesia disebabkan karena penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministrasi. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Perlunya partisipasi masyarakat dalam penilaian pelayanan publik secara langsung sangatlah penting dilibatkan. Hal tersebut sebagai wujud upaya perbaikan pelayanan publik yang baik sesuai Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia melakukan sebuah bentuk inovasi berupa program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) untuk memudahkan dalam mengawasi standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan. Namun, hal tersebut perlu dilihat kembali sejauh mana implementasi program ASIK dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi program tersebut.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sumber-sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan datanya adalah dengan wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian yang didapat bahwa dalam implementasi di lapangan menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan inovasi berupa partisipasi masyarakat secara langsung dengan penilaian secara langsung melalui aplikasi sistem informasi kepatuhan. Namun kenyataan dilapangan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi sistem informasi kepatuhan belum dapat berjalan maksimal dan masih sangat kurang partisipasi masyarakat. Hal tersebut didasarkan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman. Sehingga partisipasi masyarakat tidak ada. Aplikasi tersebut untuk wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta hanya dimanfaatkan oleh enumerator atau asisten Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Namun untuk segi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta secara keseluruhan telah sangat bagus. Salah satunya dengan melibatkan masyarakat dalam menilai standar pelayanan publik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi program ini berjalan maksimal adalah kualitas sumber daya manusia yang belum merata di seluruh kantor perwakilan dan jaringan internet yang tersedia di seluruh Indonesia belum merata sehingga menyebabkan lambatnya data yang masuk pada aplikasi tersebut.

Program aplikasi sistem informasi kepatuhan secara garis besar belum ada output yang bisa dimanfaatkan untuk masyarakat secara langsung. Program tersebut sampai saat ini hanya dimanfaatkan enumerator. Selain itu perlunya pendidikan dan pelatihan yang berkala harus diselenggarakan Ombudsman untuk pegawainya agar seluruh pegawai Ombudsman dapat mengikuti perkembangan teknologi. Dari segi pelayanan publik Ombudsman telah sangat bagus berkembang yakni ditandai dengan melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung untuk menilai standar pelayanan publik. Perlunya sosialisasi dari Ombudsman mengenai program aplikasi sistem informasi kepatuhan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, ASIK, Implementasi Program