

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sejak adanya gerakan reformasi tahun 1998, paradigma yang berkembang dalam administrasi publik adalah tuntutan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan pelayanan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era reformasi dan otonomi daerah dan sejak tumbangannya kekuasaan rezim orde baru (Semil, 2005:35). Sistem demokrasi yang berjalan di Indonesia pada masa sekarang belum menjadikan masyarakat merasa aman dan terlayani oleh negara. Kualitas pelayanan publik di Indonesia sampai sekarang belum ada perbaikan secara signifikan. Hal ini ditandai masih buruknya fasilitas dan kualitas pelayanan publik yang terjadi disebabkan karena tidak adanya paradigma yang jelas mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Fasilitas pelayanan yang diberikan lembaga maupun institusi pemerintahan kurang baik dan kurang memuaskan untuk masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik orientasi kekuasaan yang masih kuat selama ini membuat jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat sehingga cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Masyarakat masih banyak menganggap bahwa

semua urusan pemerintahan pasti sulit, dilempar kesana-kemari dan memakan waktu lama. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministrasi, sampai saat ini aparatur negara sangat identik dengan korupsi, kolusi, nepotisme dan penyalahgunaan kekuasaan. Korupsi, kolusi, nepotisme tidak hanya membuat pelayanan birokrasi amat sulit dinikmati secara wajar oleh masyarakat namun juga membuat masyarakat harus membayar lebih mahal pelayanan.

Penurunan mutu pelayanan disebabkan juga aparatur yang bersifat hierarkis, pekerjaan yang mengalir dari atas ke bawah dan dimensi kekuasaan yang menonjol daripada profesionalisme, tentu hal tersebut tidak hanya merusak citra pelayanan, namun juga merusak pelayanan yang adil dan merata. Akibatnya banyak terjadi pungutan liar di hampir semua institusi, pelayanan yang buruk, mengabaikan hak-hak masyarakat. Dalam hal tersebut menunjukkan bahwa mentalitas negara obyektif dan subyektif yang ada di negara Indonesia perlu dipertanyakan, karena orientasi pelayanan yang mengacu pada kepuasan masyarakat belum tercapai. Padahal hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga kinerja suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah adalah perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang bertujuan mengarahkan, membimbing dan menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat, sebagai peningkatan kesejahteraan masyarakat. Banyak aturan-aturan perundang-undangan yang membahas tentang pelayanan publik. Aturan hukum tersebut seperti: UU Nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dari KKN, UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, UU Nomor 20 tahun 2001 tentang korupsi. Semua aturan hukum tersebut diharapkan mampu memberikan terciptanya pemerintahan yang bersih, berjalan sesuai fungsinya. Namun aturan hukum yang diciptakan masih beriringan dengan fakta bahwa masyarakat tidak mempercayai institusi yang seharusnya mengawasi aturan hukum tersebut yaitu polisi, pengadilan, pengawasan internal. Sedangkan menurut Klitgaard (2012) Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat memiliki andil besar dan kekuatan yang besar dalam memonopoli atas warganya, memiliki tingkat diskresi yang besar dan lemahnya akuntabilitas akan memperbesar kemungkinan korupsi. Fakta yang terjadi dilapangan menunjukkan keadaan yang dihadapi pada masa ini adalah masyarakat banyak mengeluh mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga atau institusi pemerintahan kurang sesuai harapan masyarakat. Perlunya Pemerintah upaya terus menerus perbaikan pelayanan publik agar dapat terciptanya pelayanan publik yang diinginkan masyarakat. Satu diantara

banyaknya tuntutan yang ada adalah peningkatana pelayanan publik melalui penciptaan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Kegiatan tersebut merupakan upaya mewujudkan pemerintaha yang baik, antara lain melalui keterbukaan, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, partisipatif, menjunjung tinggi supremasi hukum. Maka diperlukanlah langkah-langkah kebijakan yang terarah pada perubahan kelembagaan dan sistem ketatalaksanaan, kualitas sumberdaya, sistem pengawasan yang efektif, Salah satu untuk mewujudkan reformasi pelayanan publik adalah dengan memudahkan akses masyarakat untuk melakukan aduan atau keluhan tentang pelayanan publik dan melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi langsung membenahi pelayanan publik. Semakin meningkatnya tuntutan pelayanan publik, maka fungsi pelayanan publik perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

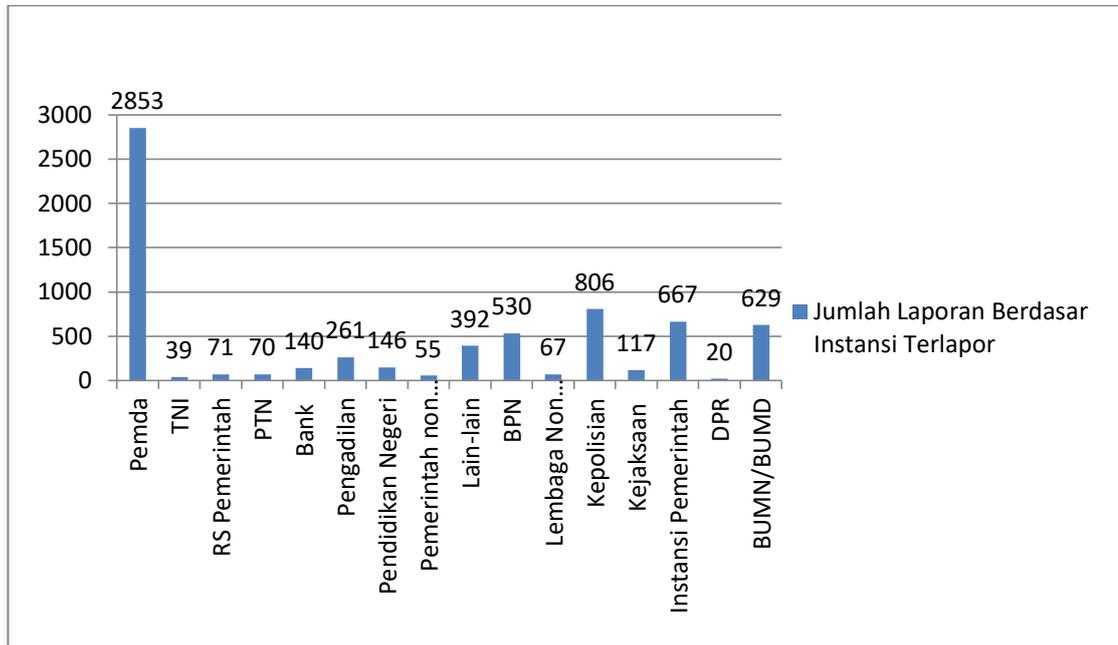
Pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat baik sisi obyektif maupun akuntabilitasnya sehingga penyelenggaraan pemerintah yang baik terabaikan dengan sendirinya. Atas dasar hal tersebut maka diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Semangat reformasi mengharapkan suatu penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang bersih dari segala bentuk korupsi,kolusi,nepotisme di seluruh wilayah Indonesia. Secara landasan hukum sudah banyak aturan yang dibuat untuk membuat pemerintahan yang baik , bersih serta dapat

dipercaya masyarakat. Dalam hal ini pengawasan dari pihak eksternal sangat dibutuhkan, salah satu dari sekian upaya tersebut dengan Pemerintahan membentuk suatu lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat mandiri. Ombudsman Republik Indonesia dibentuk dengan tujuan untuk mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga maupun instansi dari Pemerintahan pusat, pemerintah daerah maupun pemerintah kabupaten. Ombudsman Republik Indonesia yang berdiri pada tahun 2000 adalah lembaga yang dibentuk untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan tugas Pemerintah Daerah, Lembaga penegak hukum dan lembaga-lembaga daerah yang berhubungan dengan pelayanan publik (Robert Klitgaard, 2012)..

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 mengatur tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-undang mengatur kedudukan Ombudsman sebagai lembaga perlindungan hukum bagi rakyat ditegaskan, dalam pasal 4, bahwa salah satu tujuan Ombudsman adalah membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek kolusi, korupsi, diskriminasi serta nepotisme.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor**

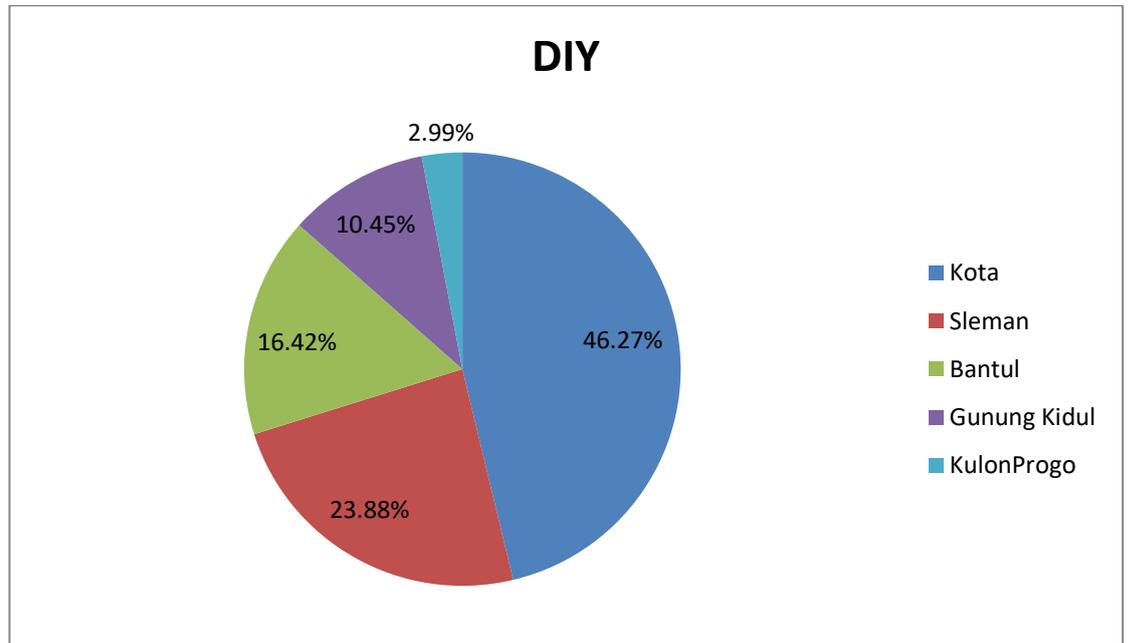


Sumber : [simpler.ombudsman.go.id](http://simpler.ombudsman.go.id) diakses pada tanggal 20 Juni 2016 pada pukul 10.57 WIB

Seperti dalam Tabel 1.3 dari 6859 laporan pengaduan masyarakat tahun 2015, sebanyak 41,59% atau 2853 laporan aduan pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. Sedangkan Kepolisian menempati posisi kedua dengan 806 aduan. Laporan masyarakat tersebut sebagian besar mengenai masalah kinerja pelayanan publik di instansi pemerintahan. Dalam laporan tersebut pemerintahan daerah masih menduduki tingkat teratas untuk aduan masyarakat. Berdasarkan dari data tabel diatas, maka dapat dipastikan pemerintah daerah yang menduduki urutan pertama dengan 2853 aduan mengindikasikan bahwa masih kurang baiknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Hal tersebut dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah daerah. Sementara untuk di tingkat daerah kualitas pelayanan publik masih perlu menjadi perhatian

**Diagram 1.1**

**Diagram klasifikasi kasus per wilayah aduan**



*Sumber Laporan Ombudsman DIY triwulan 1 tahun 2016*

Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi salah satu barometer dalam sistem pemerintahan di Indonesia terlebih dengan berbagai predikat yang disandangnya. Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki 5 kabupaten/kota tentunya juga menghadapi persoalan yang tidak jauh berbeda dengan pendapat orang awam terhadap birokrasi yakni kualitas dan fasilitas pelayanan publik. Sedangkan di Daerah Istimewa Yogyakarta masalah pelayanan publik masih sangat besar. Seperti Diagram 1.1 menunjukkan jumlah laporan aduan berdasarkan wilayahnya yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota Yogyakarta menduduki peringkat teratas dalam jumlah kasus aduan dan konsultasi yakni sebesar 46,27%

atau sebanyak 31 kasus. Sedangkan urutan kedua ditempati Kabupaten Sleman sebanyak 16 kasus atau 23,88% kasus aduan. Kabupaten Bantul di peringkat ketigadengan 11 kasus aduan atau 16,42%. Kabupaten Gunungkidul menempati peringkat keempat dengan kontribusi 7 kasus atau 10,45%. Sedangkan untuk peringkat terakhir ada Kulon Progo dengan 2 kasus atau 2,99%. Aduan tersebut terdiri dari berbagai aspek mulai dari pelayanan publik, sengketa, perceraian, konflik dan sebagainya. Minimnya aduan dari kedua wilayah terakhir juga menjadi catatan peting dan pekerjaan rumah untuk Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Yogyakarta agar melakukan berbagai terobosan baru untuk lebih mendekatkan diri dengan masyarakat di kedua wilayah tersebut. Pendekatan kepada masyarakat tersebut diharapkan mampu memberanikan masyarakat untuk melakukan aduan. Terlepas dari kedua wilayah tersebut, Kota Yogyakarta menempati posisi teratas dalam jumlah kasus aduan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta masih bermasalah.

Apabila melihat di sisi lain salah satunya dengan berbagai perkembangan teknologi dan semua bentuk komunikasi berbasis digital menjadi salah satu instrumen penting dalam semua sektor termasuk sektor pelayanan publik. Pemanfaatan internet dalam aspek-aspek pemerintahan mendorong terwujudnya E-Government, yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintahan ke masyarakat,

memperbaiki sistem pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif serta transparan (Hardiansyah,2011:106). Perkembangan teknologi merupakan suatu hal yang paling tidak bisa dihindarkan karena kebutuhan informasi yang sangat cepat,tepat dan akurat menjadi kebutuhan utama disegala aspek. Salah satu teknologi yang paling berkembang adalah teknologi berbasis website. Media elektronik berbasis aplikasi digital ini bermanfaat untuk mempercepat interaksi langsung antara instansi pemerintah dengan masyarakat.Ombudsman Republik Indonesia melakukan sebuah bentuk inovasi berupa program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) untuk memudahkan dalam mengawasi pelayanan publik. Aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2015 ini dibuat untuk melibatkan masyarakat umum/pengguna layanan dalam menilai standar pelayanan publik yang ada di penyelenggara layanan baik di tingkat pusat maupun daerah serta mengajak keterlibatan masyarakat untuk turut serta menjadi pengawas pelayanan publik,dengan sekup yang lebih kecil,dengan melihat tangibilitas dari standar layanan yang ada dalam peyelenggaraan layanan (<http://asik.ombudsman.go.id/login> diakses [pada hari Sabtu,3](#) Juni 2016 pada pukul 11.50).

Meskipun aplikasi ini bukan penilaian mutlak dari Ombudsman namun aplikasi ini sebagai bentuk penilaian secara langsung dan individu dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang baik di level Instansi/Lembaga/Pemerintahan/Kementrian.Diharapkan dengan adanya aplikasi ini masyarakat dapat dengan mudah untuk melakukan

penilaian dan melakukan aduan terhadap kualitas pelayanan publik secara teratur dan sistematis dengan menggunakan smartphone. Sehingga perubahan pelayanan publik menjadi lebih baik akan lebih cepat diwujudkan.

Sistem kerja dari Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan ini berupa input data survey kepatuhan yang dilakukan enumerator atau pegawai Ombudsman Republik Indonesia dan penilaian langsung dari masyarakat melalui aplikasi ASIK. Kemudian setelah itu akan dikalkulasikan di akhir tahun untuk diketahui skor dari penilaian yang dilakukan enumerator dan masyarakat dengan menghasilkan penilaian standar pelayanan publik berupa warna merah apabila instansi tersebut tidak menampilkan standar pelayanan publik yang menjadi salah satu kewajibannya, warna kuning apabila masih setengah-setengah dalam menyediakan pelayanan publik dan warna hijau apabila instansi tersebut secara terbuka menampilkan standar pelayanan publik yang berlaku di instansinya. Menurut Ketua Ombudsman Republik Indonesia, program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan diciptakan untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam melakukan penilaian standar pelayanan publik yang diselenggarakan lembaga ataupun instansi pemerintahan secara langsung. Tanpa standar pelayanan yang jelas dan diketahui secara luas, serta tanpa partisipasi publik, peningkatan kualitas pelayanan publik mustahil dicapai. Karena hal tersebut Ombudsman Republik Indonesia membuat strategi membuka partisipasi publik untuk mengukur implementasi standar pelayanan secara

masif agar terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik secara masif (<http://kupasbengkulu.com/ombudsman-luncurkan-sistem-asik-agar-pemda-peduli-layanan-publik/> di akses pada hari selasa, 27 september 2016 pukul 21:21 WIB).

Sebuah inovasi terobosan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia ini patut di apresiasi namun juga diperlukan pengawasan jalannya program aplikasi sistem informasi kepatuhan. Program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan di harapkan mampu melibatkan masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik dan memudahkan masyarakat dalam melakukan penilaian standar pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah baik dari pusat sampai kabupaten secara langsung. Apabila di lihat berjalannya waktu, patut kiranya untuk melihat langsung sejauh mana implementasi program ini berjalan. Bagaimana peran Ombudsman untuk mensosialisaikan program ini dan bagaimana merespon keluhan dari masyarakat setelah menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan dan apa output yang ingin dicapai. Selain hal tersebut, untuk melihat sejauh mana masyarakat merespon program tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perlunya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implementasi program aplikasi sistem informasi kepatuhan pada tahun 2015 di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah :**

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka peneliti memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

- A. Bagaimana implementasi program ASIK untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2015?
- B. Apa saja faktor yang mempengaruhi program ASIK bagi pelayanan publik Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2015?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Mengetahui bagaimana tingkat pengaruh masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta tentang kualitas pelayanan publik berbasis elektronik.
- b. Mengetahui faktor yang mempengaruhi pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis elektronik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan terutama dalam mempelajari manajemen pelayanan publik berbasis Informasi Teknologi.

- b. Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam penyusunan peningkatan standar pelayanan publik berbasis Informasi Teknologi.
- c. Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi dan dijadikan bahan dasar bagi penelitian selajutnyamengenai permasalahan yang sama.

#### **D. Kerangka Dasar Teori**

##### **1. Implementasi Kebijakan Publik**

Menurut Riant Nugroho D implementasi kebijakan merupakan tahapan yang dilakukan setelah perumusan kebijakan yang telah disepakati atau di putuskan (Riant Nugroho, 2013). Secara epistemologis, istilah kebijakan (*policy*) berasal dari bahasa Yunani dan Sanskerta, polis yang berarti negara atau kota telah dikembangkan dalam bahasa latin menjadi *politea* dan dalam bahasa pertengahan menajadi *policea* yang berarti menangani masalah-masalah sektor publik atau sektor administrasi (Dunn, 1998: 1). Sedangkan Carl Freidrich menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah kepada tujuan yang disusunkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan seraya mencari peluang untuk mencapai tujuan dan mewujudkan sasaran yang diinginkan (Dunn, 1998: 1). Sedangkan

menurut Mazmanian dan Sabatier menjelaskan konsep implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program di jalankan atau dirumuskan , yakni peristiwa-peristiwa yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan negara, baik menyangkut usaha-usaha pengadmiistrasian maupun peristiwa-peristiwa (Abdul Wahab, 1992). Sedangkan menurut Chief J.O. Udoji menyatakan bahwa pelaksanaan kebijaksanaan adalah sesuatu yang pentiing,lebih penting daripada pembuatan kebijaksanaan, karena tanpa ada implementasi maka kebijakan hanya berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip (Solichin Abdul Wahab, 2008).

Sedangkan menurut Cleaves bahwa: “Keberhasilan atau kegagalan implementasi dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan/mengoperasionalkan program-program yang telah dirancang sebelumnya. Sebaliknya keseluruhan proses implementasi kebijakan dapat dievaluasikan dengan cara mengukur atau membandingkan antara hasil akhir dari program-program tersebut dengan tujuan-tujuan kebijakan” Solichin Abdul Wahab, 2005).

Sedangkan Thomas R. Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka lakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda. Dalam implementasi kebijakan publik menggunakan teori George C. Edward III. Dalam teori ini dipengaruhi empat variabel, diantaranya

adalah komunikasi, disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi. Keempat variabel ini saling berkaitan dan berhubungan (Subarsono, 2005).

a. Komunikasi

Berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan publik, ketersediaan, sikap dan tanggap dari pihak yang terlibat dan bagaimana struktur organisasi pelaksanaan kebijakan. Dalam mengimplementasikan kebijakan harus di komunikasikan kepada personal yang tepat dan perintah yang jelas dan akurat.

a. Sumber Daya

Berkaitan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumberdaya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk melaksanakan secara efektif. Implementasi kebijakan tidak akan efektif apabila implementator kekurangan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan.

b. Disposisi

Berkaitan dengan ketersediaan dari pada implemntator untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Kecakapan saja tidak mencukupi, tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan. Sumber daya untuk implementasi kebijakan meliputi

staff dengan jumlah yang sesuai kebutuhan dengan keahlian yang memadai.

c. Struktur Birokrasi

Berkaitan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi pelaksana implementasi kebijakan publik. Untuk membantu keberhasilan implementasi kebijakan diperlukan sebuah prosedur operasional yang sesuai standart (*Standard Operational Procedure*) sebagai pedoman operasional . Tantangannya adalah agar tidak menjadi permasalahan birokrasi karena struktur menjadi proses implementasi menjadi jauh dari efektif.

## **2. Program**

Menurut Hendiyat Soetopo dan Wasty Soemanto program adalah lebih cenderung menjelaskan mengenai setiap usaha untuk mencapai tujuan(Sondang P. 1998). Sedangkan John M. Echols dan Hasan Shadily berpendapat bahwa program adalah rencana atau rancangan mengenai apa-apa yang di laksanakan(2000: 450). Menurut Charles O. Jones (1991) berpendapat bahwa program adalah cara yang disahkan untuk mencapai sebuah tujuan.

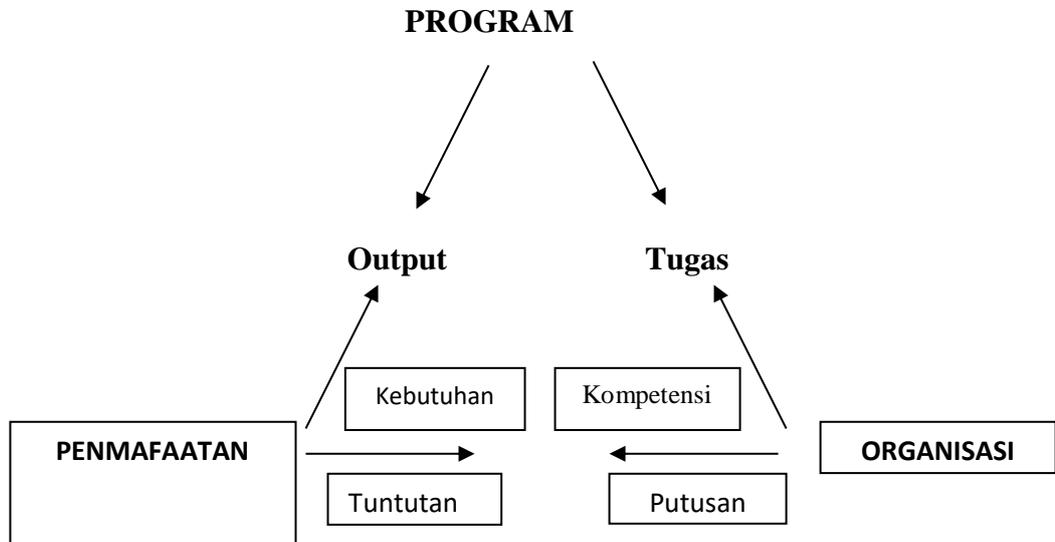
Menurut Ross, Lipsey dan Freeman dalam Wiraman (2001:70), ciri program terdiri dari tiga komponen yakni:

- a. Rencana Organisasi berhubungan dengan penyimpanan, membagi sumber-sumber dan mengorganisasi aktivitas program sehingga penyajian system layanan yang ingin dicapai dapat dikembangkan dan dipertahankan.
- b. Rencana program dan pemanfaatan layanan berhubungan dengan populasi target yang dituju menerima jumlah layanan yang diharapkan dari intervensi yang direncanakan melalui interaksi dengan system penyajian layanan program.
- c. Pengaruh dari teori komponen mengemukakan bahwa bagaimana intervensi yang dituju untuk populasi target menghasilkan benefit social yang diinginkan.

Sedangkan menurut Korten (Tarigan, 2000 :19) model implementasi kebijakan atau program memakai pendekatan proses pembelajaran. Model ini memuat tiga kesesuaian antara tiga elemen yang ada dalam pelaksanaan program dan kelompok sasaran program. Bagan model kesesuaian implementasi program sebagai berikut :

**Gambar 1.1**

**Model Kesesuaian Implementasi Program**



Korten menyatakan bahwa suatu program akan berhasil di implementasikan apabila terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi program. Unsur pertama, kesesuaian antara program dengan pemanfaatan, yakni kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (Pemanfaat). Unsur kedua, kesesuaian antara program dan pelaksana, yakni kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Unsur ketiga, kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yakni kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk mendapat program. Berdasarkan pola yang di kembangkan Korten, dapat dipahami jika tidak ada kesesuaian antara tiga unsur tersebut, implementasi program tidak akan berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan.

Apabila output program tidak sesuai kebutuhan kelompok sasaran jelas outputnya tidak dapat dimanfaatkan. Apabila organisasi pelaksana program tidak memiliki kemampuan melaksanakan tugas yang disyaratkan oleh program maka organisasinya tidak dapat menyampaikan output program dengan tepat. Apabila syarat yang ditetapkan organisasi pelaksana program tidak dapat dipenuhi oleh kelompok sasaran tidak mendapatkan output program. Oleh karena itu, kesesuaian antara tiga unsur implementasi program mutlak di perlukan agar program berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

Program adalah unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Program dibuat beberapa aspek, dalam setiap program dijelaskan mengenai :

- a. Tujuan kegiatan yang akan dicapai
- b. Kegiatan yang akan diambil dalam mencapai tujuan
- c. Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui
- d. Perkiraan kebutuhan anggaran
- e. Strategi pelaksanaan

Beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa garis besar dari definisi program adalah suatu rencana atau rancangan yang bertujuan untuk mencapai sebuah sasaran atau tujuan yang ingin di capai oleh seseorang, kelompok, maupun organisasi. Dari sumber diatas sudah tentu

sebuah program inovasi yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia atas pelaksanaan program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan dalam kaitannya implementasi program tersebut.

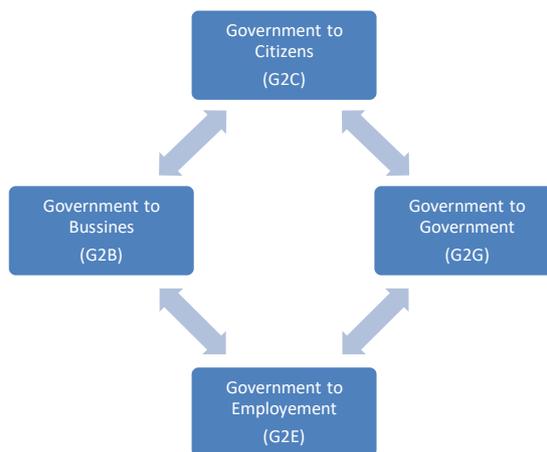
### **3. E-Government**

Heeks (2002) mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan *Information and Communication Technologies* (ICT) untuk memperbaiki aktifitas organisasi pemerintahan (Heeks, 2002). Sedangkan menurut Devadoss (2002) yang mendefinisikan *e-government* sebagai pemanfaatan Information Technology (IT) seperti internet untuk mendukung, mempermudah dan mengotomatisasikan transaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, dan instansi pemerintah lainnya. Menurut Kurniawan, *E-Government* dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, efektif dan transparan (Kurniawan, 2006). A.S. Hikam, mantan menristek mengatakan bahwa E-Government merupakan elektronisasi layanan pemerintahan terhadap masyarakat atau warga negara. Tujuan dari *E-Government* adalah meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintahan, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintahan, menangan keluhan masyarakat, persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati seluruh warga negara (Kompas, 18/05/2001)

Menurut World Bank *e-government* di definisikan sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat. Berdasarkan definisi tersebut maka diharapkan pada pemerintahan yang lebih baik, korupsi berkurang, transparansi meningkat, kenyamanan masyarakat lebih besar, pengurangan biaya dan peningkatan penerimaan biaya. Berdasarkan definisi diatas juga *e-government* menciptakan 4 model hubungan sebagai berikut:

**Gambar 1.2**

**Model Hubungan *E-Government***



Pemerintahan berbasis elektronik atau e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. Manfaat penggunaan e-government (Hardiansyah, 2011:111) antara lain :

1. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan selama 2 jam karena ada teknologi internet
2. Proses pelayanan dapat dilakukan secara digital, hal tersebut akan mengurangi penggunaan kertas dan proses akan lebih hemat dan efisien.
3. Database terintegrasi secara baik sehingga meminimalisir kesalahan-kesalahan.

Implementasi E-Government diyakini mampu mengurangi peluang penyalahgunaan wewenang dan mengurangi biaya operasional pemerintahan yang semakin mendesak untuk harus dilakukan (Bisnis Indonesia, 25/01/2001). Ada beberapa faktor yang menyebabkan pentingnya *E-Government* dalam pembangunan masyarakat jaringan (*networksociety*) :

1. Elektronisasi komunikasi antara sektor publik dan masyarakat menawarkan bentuk baru partisipasi dan interkasi dari keduanya.

2. Cyberspace dalam pelayanan publik memungkinkan penghapusan struktur birokrasi dan proses klasik pelayanan yang berbelit-belit.
3. *E-government* menyajikan informasi lokal setempat, sehingga memungkinkan kemampuan kompetisi masyarakat lokal dengan perkembangan internasional dan global.

Jika peneliti dari beberapa pendapat diatas , e-government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Berkenaan dengan hal tersebut, ada dua hal utama yang diambil dari beberapa pengertian e-government, pertama adalah penggunaan teknologi informasi sebagai alat bantu dan yang kedua, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih baik dan efisien. Teknologi memiliki peranan penting dalam mendukung aktivitas pemerintahan. Teknologi Informasi yang diterapkan oleh pemerintahan dapat mempermudah interaksi pemerintah dengan masyarakat, badan usaha, pemerintahan lain. Dengan teknologi informasi, seluruh proses atau prosedur yang ada di pemerintahan dapat dilakukan dengan cepat asal digunakan dengan tepat.

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Fandy Tjiptono (1995:24) kualitas adalah kesesuaian persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan secara benar. Menurut Ibrahim (2008:22) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik. Pelayanan publik adalah upaya pemberian layanan (melayani) yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk digunakan. Pelayanan menurut Ivancevich, Skinner dan Crosby (1997) adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Ivancevich, 1997). Sedangkan menurut Gronroos, pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen (Ratminto, 2005). Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan (J.S Badudu, 2001). Menurut Saefullah (2008:28) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan

kepentingan publik sendiri. Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Rasyid, 1998:139).

Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembeayaan guna memenuhi kebutuhan kepentingan masyarakat. Menurut Kurniawan, pelayanan publik adalah suatu pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Lijan Poltak, 2006). Sedangkan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003). Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar pola, penyelenggaraan, pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Segala bentuk jasa pelayanan, baik bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakannya oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara,

dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik septi Winarsih, 2007:4-5). Asas-asas pelayanan publik dalam buku manajemen pelayanan publik (Ratminto dan Winarsih,(2008:20) dijelaskan sebagai berikut :

1. Transparasi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan baik suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

## 6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Undang-undang- Nomor 25 tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 2 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik setiap asas-asas pelayanan publik harus ada dan dipenuhi dalam setiap memberik pelayanan dan sesuai harapan masyarakatan pelayanan agar masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dengan mudah dalam mengakses. Disisi lain, menurut keputusan MENPAN Nomor 81/1993, pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu pelayanan umum harus mengandung unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak,
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas,
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan prinsip-prinsip pelayanan publik ada 10 sesuai keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik (Hardiansyah:26, 2011), sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak boleh berbelit , mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

## 2. Kejelasan

Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selain itu juga meliputi prosedur pelayanan umum, persyaratan teknis/administratif, rincian biaya.

## 3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

## 4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

## 5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum

## 6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik

## 7. Kelengkapan dan Sarana

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika

## 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan publik yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informatika

9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan yang ikhlas

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan merupakan proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan publik disusun sesuai sifat, jenis, karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Selain itu standar pelayanan publik disusun dengan baik dan tidak rumit, memperhatikan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan. Standar pelayanan publik sesuai Nomor 63/KEP/7/M.PAN/2003 sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan

4. Produk Pelayanan
5. Saranan dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari aspek fisik yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan, ruang tunggu yang nyaman, peralatan yang mendukung kemajuan teknologi. Aspek fisik pelayanan tersebut sebagai kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry:1990). Pengukuran kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan menggunakan instrument pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku *Delivering Quality Service*. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) ada 10 indikator kinerja, yaitu :

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Relibility*) :

Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Maksudnya dalam memberikan pelayanan menargetkan waktu tertentu untuk menyelesaikan tugasnya yaitu memberikan pelayanan pada customer yang ditargetkan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) :

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Secara singkat responsivitas disini

menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan program. Dalam hal ini penyedia pelayanan harus memiliki sikap tanggap terhadap aduan penerima pelayanan mengenai kurangnya informasi yang diberikan dan pelayanan yang tidak memuaskan.

3. Keamanan (*Security*) :

Suatu proses dan produk pelayanan dengan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

4. Kredibilitas (*Credibility*) :

Suatu sikap untuk meningkatkan mental petugas untuk bekerja dengan giat, meningkatkan kejujuran petugas dan menghilangkan kolusi pada lembaga.

5. Kesopanan (*Courtesy*)

Sikap yang ditunjukkan oleh penyelenggara pelayanan dengan sikap disiplin, sopan, santun, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.

6. Kompetensi (*Competence*) :

Kemampuan yang dimiliki penyelenggara pelayanan dalam hal ini kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan dari tiap-tiap pegawai seperti pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku

7. Ketampakan Fisik (*Tangibles*) :

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, gedung, pegawai, media komunikasi dan fasilitas lain yang dimiliki penyedia pelayanan. Semua prasarana peralatan kerja dan pendukung lainnya harus tersedia agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada penerima pelayanan sehingga dengan adanya fasilitas yang lengkap penerima pelayanan juga dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

8. Pengertian (*Understanding the customer*)

Kemampuan penyelenggara dengan meningkatkan keberpihakan pelayanan kepada masyarakat sehingga sistem prosedur pelayanan yang diterapkan melalui menghargai kemampuan mitra.

9. Komunikasi (*Communication*)

Suatu sistem dengan memperjelas pihak yang bertanggungjawab dalam setiap kegiatan dan meningkatkan efektifitas komunikasi dengan penerima pelayanan.

10. Akses (*Acces*)

Akses lebih ditekankan pada kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Pelayanan publik merupakan hasil interaksi hubungan dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, suatu sistem

yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol didalamnya sehingga segala bentuk penyimpangan akan mudah diketahui. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh instansi terhadap masyarakat harus mengedepankan pelayanan yang prima meskipun pelayanan yang diberikan tidak ada persaingan satu instansi dengan instansi lainnya tetapi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi bagaimana organisasi tersebut mempunyai peranan besar terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berbagai perspektif dalam melihat kualitas pelayanan publik diatas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik yaitu organisasi pemberi pelayanan (penyelenggara) yaitu pemerintahan daerah. Unsur kedua, penerima pelayanan yaitu orang atau masyarakat yang berkepentingan. Unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan atau diterima penerima pelayanan (Dr. Hardiansyah M.Si:12, 2011).

Dari beberapa definisi diatas dapat diuraikan bahwa pelayanan publik dalam konteks pemerintahan daerah adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan pada organisasi atau lembaga tersebut.

## **E. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak, kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Suatu usaha untuk menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lain sehingga tidak terjadi kesalahpahaman. Adapun definisi konseptual yang digunakan adalah

### **a. Implementasi Kebijakan**

Aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah terutama birokrasi, dengan mengikuti arahan-arahan tertentu setelah suatu kebijakan publik dikeluarkan agar menghasilkan hasil tertentu demi tercapainya tujuan suatu kebijakan

### **b. Program**

Program adalah suatu rencana atau rancangan yang bertujuan untuk mencapai sebuah sasaran atau tujuan yang ingin di capai oleh seseorang, kelompok, maupun organisasi.

### **c. *E-Government***

*E-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif dan efisien.

### **d. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas Pelayanan publik adalah pemberian fasilitas berupa jasa yang diselenggarakan oleh pelayan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **F. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur satu variabel. Artinya, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variable (Masri Singarimbun, 1989). Definisi operasional akan ditentukan gejala atau indikator variabel dan bagaimana mengukur gejala atau indikator tersebut. Penelitian ini menggunakan teori Korten mengenai program dan menggunakan teori kualitas pelayanan publik dari Ziethaml, Parasuraman dan Beri (1990). Dari sepuluh indikator peneliti mengambil 5 indikator penilaian.

### **1. Implementasi Program**

#### 1.1 Program

- a. Kesesuaian program dengan pemanfaat

#### 1.2 Pelaksana Program

- a. Kesuaian antara program dengan organisasi pelaksana

#### 1.3 Kelompok Sasaran Program

- a. Kesesuaian kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

### *2.1 Reliability* (Kehandalan)

- a. Asas pelayanan
- b. Bentuk Sosialisasi

### *2.2 Responsiveness* (Daya Tanggap)

- a. Reaksi dan tanggapan dalam menerima aduan
- b. Kesiediaan mendengarkan keluhan.

### *2.3 Security* (Keamanan)

- a. Jaminan keamanan pengguna aplikasi
- b. Adanya kenyamanan yang didapat pengakses aplikasi

### *2.4 Competence* (Kompetensi)

- a. Kredibilitas atau kepercayaan terhadap kemampuan pegawai
- b. Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kinerja dan kualitas pegawai sesuai perkembangan tugas

### *2.5 Tangible* (Bukti Fisik)

- a. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan kepada masyarakat.

## **3. Faktor-Faktor :**

### 3.1 Faktor Pendukung

- a. Komitmen untuk memudahkan cara masyarakat untuk melakukan aduan.

- b. Ketepatan kordinasi pelaksanaan program dan sub-program.

### 3. 2 Faktor Penghambat

- a. Kualitas sumber daya manusia
- b. Jaringan Internet

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Sebagaimana yang telah disampaikan sebelumnya dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian serta kerangka teori maka peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui perkembangan sarana fisik dan frekuensi terjadi fenomena sosial tertentu (Sutrisno Hadi, 1986: 7). Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data berupa deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati serta menjelaskan serangkaian peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan (Lexy J. Moleong, 1998). Dengan sifat tersebut, maka dituntut keterlibatan peneliti secara langsung di lapangan, tidak seperti penelitian kuantitatif yang dapat diwakilkan orang lain untuk menyebarkan atau melakukan wawancara terstruktur (Arikunto, 2010: 28)

### **2. Lokasi Penelitian**

Pada penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dengan alasan:

Ombudsman DIY merupakan lembaga pengawasan kualitas pelayanan publik yang ada di Yogyakarta. Selain itu, beberapa masyarakat di Yogyakarta.

### 3. Unit Analisa Data

Unit analisa adalah obyek nyata yang akan diteliti, sesuai dengan permasalahan yang ada dan pokok pembahasan masalah dalam penelitian ini, penyusun akan melakukan kegiatan unit analisisnya pada pihak-pihak yang terkait dan relevan dengan pembahasan yang tepat, untuk dijadikan sumber data dalam menyusun tugas akhir. Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai beberapa pihak-pihak terkait dengan penelitian ini, diantaranya adalah :

**Tabel 1.2**

#### **Daftar Data Primer Narasumber Wawancara**

No	Jabatan	Nama
1	Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia	Sdr. Hendi Renaldo
2	Asistensi Kordinator Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (Enumerator DIY)	Ibu Dahlena
3	Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta	A. Bapak Yosie M. B. Bapak Andrian C. Ibu Sri Sumarti

## **D. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

### **a. Data Primer**

Data primer ini diperoleh dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan atau fakta melalui wawancara secara terarah dan sistematis. Adapun data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Data primer**

<b>Nama Data</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Tehnik Pengumpulan Data</b>
Izin Pelayanan	Ombudsman DIY	Wawancara
Strategi peningkatan pemanfaatan ASIK	Ombudsman DIY	Wawancara
Manfaat aplikasi ASIK untuk aduan kualitas pelayanan publik	Pengguna ASIK (Enumerator dan masyarakat DIY)	Wawancara

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan keterangan atau fakta yang diperoleh secara tidak langsung, tetapi diperoleh melalui studi pustaka, literatur, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah serta sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun data sekunder dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

**Tabel1.4**

**Data sekunder**

Nama Data	Sumber Data
Profil ASIK	Website ASIK
Regulasi penggunaan ASIK	Website ASIK dan Ombudsman DIY

**E. Unit Analisis Data**

Unit analisa dalam penelitian ini adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Dalam pengertian yang lain, unit analisa diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan fokus/komponen yang diteliti. Unit analisa ini dilakukan oleh peneliti agar validitas dan reabilitas penelitian dapat terjaga. Karena terkadang peneliti masih bingung membedakan antara objek penelitian, subjek penelitian dan sumber data. Unit analisa suatu penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, benda, wilayah dan waktu tertentu sesuai dengan fokus permasalahannya (Suharsimi Arikunto, 2002).

Berdasarkan substansi tersebut unit analisa data dalam penelitian ini adalah pengelola dan pengguna ASIK tentang pelayanan publik yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**F. Teknik Pengumpulan Data**

Mengutip Iqbal Hasan, pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian. (Andiyani, 2001: 22). Pengumpulan data tersebut memperhatikan beberapa prinsip yang mencakup penggunaan berbagai sumber bukti, menciptakan data dasar dan memelihara serangkaian bukti yang terkait dengan proses penelitian. Untuk memperoleh masukan yang optimal dalam kaitannya dengan kepentingan terhadap penelitian dan penulisan ini, maka digunakan beberapa kegiatan tekni untuk mengumpulkan data penelitian dalam bentuk:

a. Wawancara

Wawancara adalah berupa penelitian dilakukan secara langsung mengajukan pertanyaan secara lisan maupun tertulis kepada responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara bebas teratur, sedangkan pertanyaan sudah dipersiapkan terlebih dahulu namun juga berdasarkan respon permasalahan yang dibicarakan pada saat terjadi dialog antara peneliti dan responden.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah berupa tehnik mengumpulkan data yang berasal dari buku-buku, jurnal, arsip-arsip, agenda catatan maupun media online lainnya yang relevan dengan permasalahan penelitian.

## **G. Teknik Analisa Data**

Dalam menganalisa data penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa secara kualitatif, dimana suatu penelitian yang mengklasifikasikan, di gambarkan dengan kata-kata. Data-data yang di kumpulkan berupa kata-kata, gambaran dan bukan berupa angka-angka. Dengan demikian laporan penelitian ini akan menghasilkan kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut.