

BAB I

PENDAHULUAN

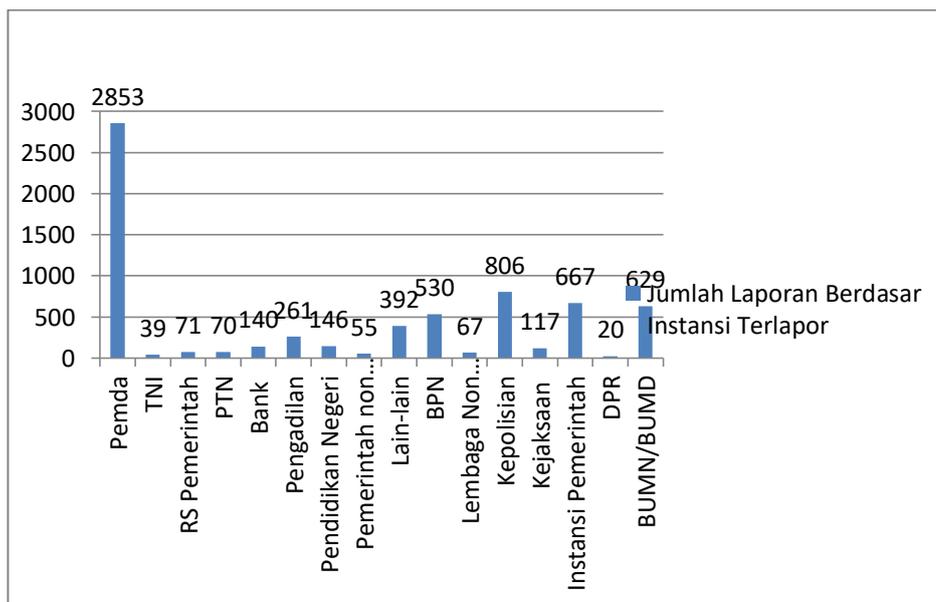
A. Latar Belakang

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.

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

Tabel 1.1

Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor

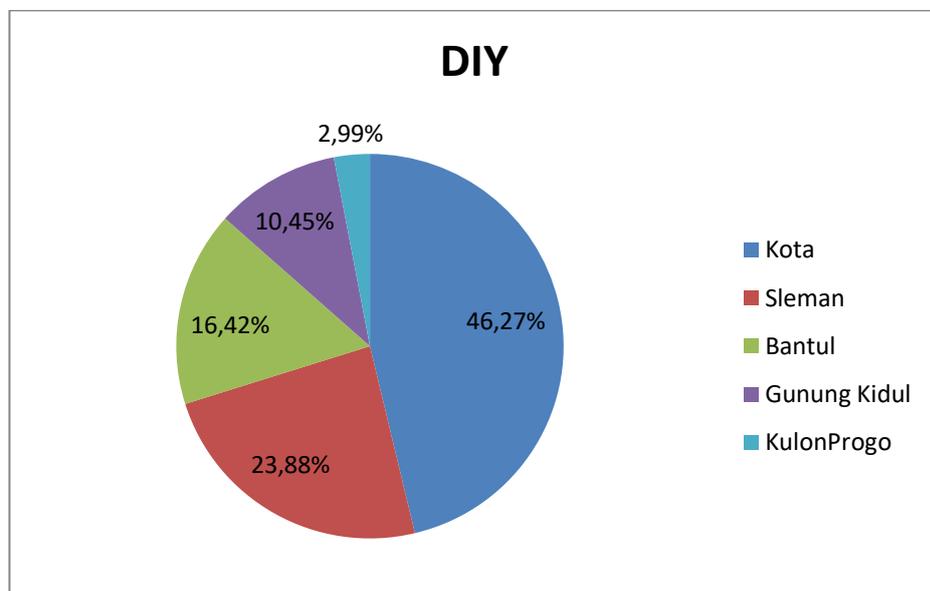


Sumber : simpl.ombudsman.go.id diakses pada tanggal 20 Juni 2016 pada pukul 10.57 WIB

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.

Diagram 1.1

Diagram klasifikasi kasus per wilayah aduan



Sumber Laporan Ombudsman DIY triwulan 1 tahun 2016

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 (<http://asik.ombudsman.go.id/login> diakses pada hari Sabtu, 3 Juni 2016 pada pukul 11.50).

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 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

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.

D. Kerangka Dasar Teori

1. Implementasi Kebijakan Publik

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

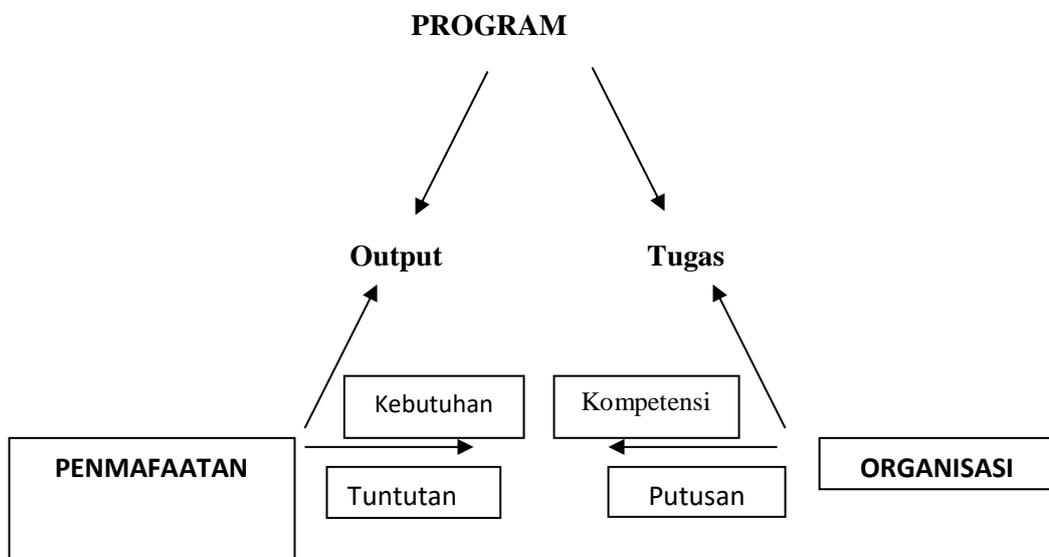
Berkaitan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi pelaksana implementasi kebijakan publik. Untuk membantu keberhasilan implementasi kebijakan diperlukan sebuah prosedur operasional yang sesuai standart (*Standard Operational Procedure*) sebagai pedoman operasional . Tantangannya adalah agar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

2. Program

Menurut 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.

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

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:

Teknologi Informasi yang diterapkan oleh pemerintahan dapat mempermudah interaksi pemerintah dengan masyarakat, badan usaha, pemerintahan lain. Dengan teknologi informasi,sekuruh proses atau

prosedur yang ada di pemerintahan dapat dilakukan dengan cepat asal digunakan dengan tepat.

1. Kualitas Pelayanan Publik

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 (*Reliability*) :
Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
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.
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..

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.

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

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

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. Kesediaan 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

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. Unit Analisa Data

Unit analisa adalah obyek nyata yang akandi teliti, sesuai dengan permasalahan yang ada dan pokok pembahasan masalah dalam penelitian ini, penyusun akan melakukan kegiatan unit analisisnya pada pihak-pihak yang terkaitdan relevan dengan pembahasan yang tepat, untuk dijadikan sumber data dalam menyusun tugas akhir.

3. 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.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan keterangan atau fakta yang diperoleh secara tidak langsung, tetapi diperoleh melalui studi pustaka, literatur,

4. Unit Analisis Data

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

5. Teknik Pengumpulan Data

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 penelitan.

A. Teknik Analisa Data

Dalam menganalisa data penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa secara kualitatif

BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Lembaga Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta

Ombudsman Republik Indonesia di bentuk pada tahun 2000. Di awal peresmiannya Lembaga ini bernama lengkap Komisi Ombudsman Nasional. Kemudian diselenggarakannya Pemilu yang konon paling demokratis dalam ketatanegaraan Indonesia akhirnya mengantarkan Gus Dur dan Megawati Soekarno Putri menjadi Presiden dan Wakil Presiden Indonesia. Gagasan diperlukannya Lembaga Ombudsman didasari oleh pemberlakuan otonomi daerah. Ombudsman daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah yang mengacu pada standar umum Ombudsman Nasional. Salah satunya dibentuk Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Ombudsman berfungsi sebagai lembaga eksternal yang secara independen melakukan pengawasan terhadap kinerja lembaga-lembaga penyelenggara pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Swasta dan perseorangan yang diberi tugas memberikan pelayanan publik tertentu sebagian atau menyeluruh serta dananya bersumber anggaran pendapatan dan belanja negara. Tujuan pembentukan Ombudsman disebutkan sebagai paya dalam rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pelayanan, dari negara maupun pemerintah daerah yang bersih dari korupsi, kolusi, nepotisme penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan berbuat sewenang-wenang dari aparatur negara dan pemerintah daerah, serta untuk peningkatan kualitas pelayanan dan perlindungan hukum kepada masyarakat di daerah.

B. Landasan Hukum Pembentukan

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik'

Pasal 1 undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan yang dimaksud adalah yang diadakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan hukum milki negara serta badan swasta,

maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi sebuah peraturan perundang-undangan utama yang mengatur tentang keberadaan Ombudsman di Indonesia, bahwa Ombudsman adalah Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan Instansi pemerintah lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

C. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta

a. Visi

Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi Seluruh Rakyat Indonesia

b. Misi

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah agar lebih efektif, efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari kolusi, korupsi, nepotisme.
3. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, keadilan serta keadilan.
4. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.

D. Tugas Fungsi

1. Tugas

- a. Menyusun program kerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta sesuai fungsinya.
- b. Menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, dan wewenang dan program kerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta kepada seluruh masyarakat di daerah.
- c. Melakukan kordinasi dan kerjasama dengan berbagai lembaga, baik pemerintah maupun badan usaha, dalam rangka mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, atau jabatan, tindakan sewenang-wenang dan penyimpangan wewenang atau jabatan, tindakan sewenang-wenangnya dan penyimpangan usaha.

2. Fungsi

Sebagai lembaga pengawasan, mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha swasta. Selain itu Perwakilan Ombudsman berfungsi mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayahnya kerjanya baik diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik negara, badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara dan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

E. Struktur Organisasi Pembagian Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki struktur organisasi yang terdiri dari :

- a. Ketua Perwakilan

- b. Staf Sekretariat
- c. Asisten Koordinator Penjamin Mutu
- d. Asisten Koordinator Pencegahan
- e. Asisten Koordinator Penyelesaian Laporan
- f. Asisten Koordinator Pengawasan Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dipimpin oleh Kepala perwakilan yang dibantu staf sekretariat sebanyak 3 orang serta asisten koordinator 5 orang sesuai bidang masing-masing. Seluruh pegawai di Ombudmsna Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas, fungsi dalam rangka mencapai tujuan dibentuknya Ombudsman. Berikut Bagan struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

BAB III

PEMBAHASAN

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

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 selanjutnya 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.

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).

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.

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**

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**

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.

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 dibilang sangat minim hal tersebut bisa dilihat karena tidak adanya masyarakat khususnya masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia..

c. Kesesuaian kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana

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

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

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.

3.2.1.2 Responsiviness (Daya Tanggap)

a. Reaksi dan tanggapan menerima aduan atau kritikan

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.

b. Kesiadaan mendengarkan keluhan

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di lapangan menunjukkan 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 setiap aduan,

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

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

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

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

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 pengoperasian dan pemanfaatan aplikasi sistem informasi kepatuhan.

3.5.1 Tangible (Bukti Fisik)

a. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan kepada masyarakat

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

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.

3.6.2 Faktor Penghambat

a. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas asisten Ombudsman cukup berkualitas hal tersebut dapat dilihat dengan ketatnya seleksi pegawai Ombudsman. 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.

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 pengoperasian dan pemanfaatan aplikasi sistem informasi kepatuhan.

b. Jaringan Internet

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

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

4.1 Implementasi Program

Pemanfaatan aplikasi sistem informasi kepatuhan (ASIK) belum dilakukan secara maksimal sehingga output tidak sesuai yang diharapkan. Penyebabnya adalah Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan belum tersampaikan kepada masyarakat luas khususnya dengan kategori masyarakat minim pengetahuandigital (*digital divide*). Program aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan sejauh ini belum sepenuhnya mampu tersampaikan outputnya secara tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia pusat maupun perwakilan belum maksimal dalam melakukan sosialisasi.

4.2. Kualitas Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia pusat maupun perwakilan Daerah istimewa Yogyakarta telah melaksanakan hampir memenuhi kriteria penilaian

kualitas pelayanan publik sesuai teori Parasuraman. Pertama, dari aspek reability telah memberikan kepastian waktu, keterbukaan informasi dan kejelasan yang ditampilkan pada halaman depan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK). Sedangkan untuk masyarakat sendiri yang menjadi temuan adalah mayoritas masyarakat yang sudah berumur tua masih banyak yang belum memahami pemanfaatan teknologi digital. Hal tersebut seharusnya menjadi kajian awal mengenai program ini apakah sudah sesuai kebutuhan semua kalangan masyarakat. Secara keseluruhan bahwa adanya program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan ini belum berpengaruh untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik karena belum banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

4.3 Faktor-Faktor

Salah satu yang menjadi kendala adalah kualitas sumber daya manusia yang dimaksud adalah kualitas pegawai dalam menggoperasionalkan dan memanfaatkan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK). Kualitas sumber daya manusia yang memahami atau yang memiliki latar belakang teknologi informasi masih sangat minim. Hal tersebut menjadi evaluasi yang harus dilakukan Ombudsman Republik Indonesia karena program ini berbasis aplikasi dan pemanfaatan digital. Kedua, Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) merupakan program yang menggunakan jaringan internet yang tentunya jaringan internet belum merata di seluruh Indonesia.

B. Saran

1. Implementasi program aplikasi sistem informasi kepatuhan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik realitanya masih minim partisipasi masyarakat. Sehingga peningkatan Sosialisasi program aplikasi sistem informasi kepatuhan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pusat maupun perwakilan daerah khususnya Daerah Istimewa Yogyakarta masyarakat luas khususnya masyarakat kategori minim pengetahuan digital. Hal tersebut agar tercapainya output yang sudah ditetapkan. Selain hal tersebut, agar terciptanya standar pelayanan publik yang sesuai harapan.

2. Perlunya peningkatan jaringan internet di seluruh wilayah Indonesia agar penilaian standar layanan publik maupun informasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan dapat tersampaikan secara cepat kepada Ombudsman Republik Indonesia.