

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENILAIAN
KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN SESUAI UNDANG
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017**

**Anifah Putri Cahyanti
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
Handphone +6281578647414**

ABSTRAK

Pemenuhan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kewajiban penyelenggara pelayanan. Belum semua penyelenggara pelayanan publik baik itu ditingkat kementerian/lembaga maupun di pemerintah daerah melaksanakan apa yang diamanahkan oleh undang undang tersebut. Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pada tahun 2016 di Dinas Kesehatan Kota Salatiga menunjukkan bahwa pemenuhan standar pelayanan publik di instansi tersebut masih buruk (zona merah). Tahun 2017 hasil penilaian kepatuhan yang diperoleh Dinas Kesehatan Kota Salatiga meningkat meskipun tidak signifikan atau sedang (zona kuning). Timbul pertanyaan disini, apakah penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik atau tidak sama sekali.

Penelitian ini menggunakan *mix method*, yaitu menggabungkan antara metode kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan data dari hasil wawancara, observasi, dan kuesioner. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji keabsahan data yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara dengan hasil kuesioner yang ditujukan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman di Dinas Kesehatan Kota Salatiga belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh OPD ini hal ini dapat diketahui dari hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan, pelayanan yang diselenggarakan tahun 2016-2017 masih buruk. Penyebab nilai kepatuhan Dinas Kesehatan Kota Salatiga buruk adalah karena penyelenggara pelayanan ini tidak mengamankan Undang Undang No.25 Tahun 2009 dan belum memahami indikator apa saja yang termasuk ke dalam standar pelayanan publik. Penilaian kepatuhan yang diharapkan dapat membuka keterbukaan informasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak perlu banyak bertanya saat menggunakan layanan juga belum dapat berhasil, hal ini karena masyarakat lebih memilih banyak bertanya kepada petugas penyelenggara daripada mencari informasi sendiri.

Kata Kunci : Ombudsman, Pelayanan Publik, Penilaian Kepatuhan

PENDAHULUAN

Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia adalah Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pada pasal 15 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan harus dipenuhi karena hal itu merupakan indikator yang dapat mencegah terjadinya maladministrasi. Dal hal inilah Ombudsman melakukan apa yang dinamakan dengan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dinas Kesehatan Kota Salatiga merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan, dimana pada tahun 2016 OPD ini tergolong ke dalam zona merah atau dapat dikatakan hasil kepatuhan yang diperoleh buruk. Tahun kedua diadakannya penilaian kepatuhan oleh Ombudsman di OPD ini, terjadi peningkatan nilai kepatuhan meskipun tidak signifikan yaitu dari zona merah ke zona kuning (tingkat kepatuhan sedang). Permasalahannya disini adalah, apakah penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga, mengingat penilaian kepatuhan ini hanya melihat standar pelayanan publik atau dengan kata yang lebih sederhana hanya melihat dari sarana dan prasarana serta fasilitas yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dalam tulisan ini akan dibahas beberapa poin penting yaitu; **Pertama**, penyebab dari nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga rendah dan bagaimana strategi yang dilakukan untuk meningkatkan Nilai Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. **Kedua**, apakah penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman mampu membuat pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga menjadi lebih baik. **Ketiga**, penutup yang berisi simpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan..

METODOLOGI

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Mixed Method* yaitu metode campuran dimana dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data pendukung untuk hasil penelitian yang ingin dicapai. Dalam penggunaan *mixed method* ini, varian yang dipilih oleh peneliti adalah *sequential*, dimana pada tahap pertama penelitian menggunakan metode kualitatif dengan bobot yang lebih tinggi daripada kuantitatif.¹ Disini kuantitatif hanya sebagai data pendukung. Metode kualitatif disini adalah wawancara terstruktur secara mendalam kepada pihak Dinas Kesehatan Kota Salatiga dan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah untuk memperoleh data mengenai penilaian kepatuhan selama tahun 2016-2017 dilaksanakan. Metode kuantitatif disini menggunakan kuesioner untuk mengetahui bagaimana kualitas

¹ Trisniawan, Novita. 2017. "Tata Kelola Pemerintahan Pada Sektor Informal (Studi Pedagang Kaki Lima di Kota Ngawi)". Skripsi. FISIP, Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro

pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga dengan menghitung kepuasan masyarakat yang menjadi pemohon izin selama tahun 2016-2017 di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

Konsep Penilaian Kepatuhan

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik diatur dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik. Penilaian kepatuhan ini tercantum dalam RPJMN tahun 2014-2019 dan akhirnya nanti tergantung pada evaluasi apakah setelah tahun 2019 program ini akan dilaksanakan kembali atau tidak. Meskipun dilaksanakan sejak tahun 2014, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah telah melaksanakan ujicoba pada tahun 2013. Indikator-indikator yang dinilai dalam penilaian kepatuhan antara lain:²

1. Standar pelayanan, meliputi kejelasan persyaratan, sistem mekanisme/prosedur, produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian, dan kejelasan biaya/tarif.
2. Ketersediaan maklumat layanan
3. Ketersediaan sistem informasi pelayanan publik baik itu elektronik maupun non elektronik seperti booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll.
4. Sarana dan prasarana, meliputi ketersediaan ruang tunggu, toilet untuk pengguna layanan, dan adanya loket/meja pelayanan.
5. Pelayanan khusus, meliputi ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus (rambatan, kursi roda, jalur pemandu, ruang menyusui, dll) dan pelayanan khusus untuk pengguna layanan yang memang membutuhkan.
6. Pengelolaan pengaduan, meliputi ketersediaan informasi pengaduan (sms, telepon, email) dan ketersediaan pejabat untuk proses pengaduan.
7. Penilaian kinerja, ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.
8. Visi, misi, dan motto pelayanan, ketersediaan visi, misi, dan motto yang dipampangkan di ruang pelayanan.
9. Atribut, ketersediaan petugas yang menggunakan *id card*.
10. Pelayanan terpadu, dalam poin ini akan dinilai apakah ada produk layanan yang sudah diPTSPkan.

Undang Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dibuat dan ditetapkan untuk memberikan kepastian hukum antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat secara luas. Tujuan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 terletak pada Pasal 3, salah satunya adalah bertujuan untuk mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik. Pada pasal 15 bab V Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 telah diatur mengenai standar pelayanan publik dan itu harus diimplementasikan oleh penyelenggara layanan, sehingga standar pelayanan publik merupakan kewajiban penyelenggara dan menjadi hak bagi masyarakat yang menjadi pengguna layanan untuk memperoleh kejelasan pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, pertanggungjawaban pelayanan, kemudahan akses layanan, profesionalitas dan kenyamanan pelayanan sebagaimana prinsip-prinsip pelayanan publik dapat terpenuhi.

² Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

Pelayanan Publik

Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.³ Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik mempunyai tujuan untuk memuaskan masyarakat, sehingga untuk memuaskan masyarakat pelayanan publik harus mempunyai kualitas yang baik. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari:⁴

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak dalam pelayanan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan

Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien dan akuntabilitas. Dimana reformasi birokrasi itu mencakup beberapa perubahan, perubahan-perubahan itu antara lain:⁵

1. Perubahan cara berfikir (pola pikir, pola sikap, pola tindak)
2. Perubahan penguasa menjadi pelayan
3. Mendahulukan peranan dari wewenang
4. Tidak berpikir bahwa hasil produksi tapi hasil akhir

Untuk mewujudkan birokrasi yang bersih dan profesional pemerintah melakukan RBN (Reformasi Birokrasi Nasional). Reformasi Birokrasi Nasional yang diadakan oleh pemerintah merupakan suatu upaya agar profesionalisme aparatur negara dapat meningkat dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik di pusat maupun di daerah agar mampu mendukung keberhasilan pembangunan di bidang lainnya.

Good Governance

Good governance diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik. Tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* saat ini sedang menjadi acuan dalam perbaikan organisasi sesuai dengan tuntutan reformasi birokrasi.⁶ *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan warga negara yang lebih besar antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri. Dalam dokumen kebijakan United Nation Development Programme (UNDP) ciri-ciri *good governance* antara lain:⁷

³ Undang Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1

⁴ Sinambela, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. cetakan ketiga. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hlm 5-6

⁵ Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Retika Aditama. Hlm 72

⁶ Sarundjang. 2005. Birokrasi Dalam Otonomi Daerah. Jakarta: Kata Hasta Pustaka. Hlm 152

⁷ Sumarto, Hetifah. 2003. Inovasi, Partisipasi dan Good Governance. Bandung: Yayasan Obor Indonesia. Hal 1-3

1. Mengikutsertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif, dan adil.
2. Menjamin adanya supremasi hukum.
3. Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial, dan ekonomi didasarkan pada konsensus masyarakat.
4. Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan paling lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

Dalam mewujudkan *good governance* diperlukan prinsip dasar untuk menjadi landasan berpikir sehingga dapat mengambil keputusan-keputusan yang tepat. Kaitannya dengan mewujudkan *good governance* ada 9 (sembilan) asas fundamental yang dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara. Asas-asas ini dapat digunakan sebagai landasan untuk mengambil kebijakan sehingga *good governance* dapat terwujud, kesembilan asas itu adalah.⁸

- a. Partisipasi
- b. Penegakan hukum
- c. Transparansi
- d. Responsif
- e. Konsensus
- f. Kesetaraan dan keadilan
- g. Efektifitas dan efisien
- h. Akuntabilitas
- i. Visi dan strategi

PEMBAHASAN

Penilaian Kepatuhan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah berdasarkan Surat Nomor 353/ORI-SRT/IV/2016 tanggal 26 April 2016 Perihal Penilaian Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2016, menunjuk Pemerintah Kota Salatiga sebagai salah satu *Pilot Project*. Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian Pendahuluan bahwa penelitian ini difokuskan pada salah satu organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik di Kota Salatiga, dimana OPD tersebut mendapat nilai yang buruk saat penilaian kepatuhan pertama kali di Kota Salatiga yaitu pada tahun 2016-2017.

Tahun 2016 produk pelayanan yang dinilai adalah Perizinan Tenaga Kesehatan, Perizinan Sarana Kesehatan, Perizinan Produksi Makanan dan Minuman pada Industri Rumah Tangga, dan Perizinan Laik Hygiene Sanitasi dan Jasa Boga. Kemudian pada tahun 2017, penilaian kepatuhan berganti produk layanan yaitu Perizinan Praktek Dokter, Perizinan Rumah Sakit, Perizinan Toko Obat, Perizinan Produksi Makanan dan Minuman pada Industri Rumah Tangga, dan Izin Apotek pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman modal.

1. Penyebab Nilai Kepatuhan Dinas Kesehatan Kota Rendah dan Upaya Perbaikan

Pertama, faktor gedung dan desain awal ruangan yang sejak awal bukan untuk ruangan pelayanan dan letaknya di lantai dua (atas) sehingga untuk pemenuhan fasilitas khusus bagi difabel, manula, atau ibu hamil/menyusui belum dapat terpenuhi bahkan sampai pada tahun 2018 ini. Upaya yang dilakukan oleh Dinkes Kota Salatiga adalah dengan membuat rekayasa ruang pelayanan perizinan yang dilengkapi dengan meja pelayanan, ruang tunggu, dan lain sebagainya. Kendala yang dialami disini adalah pengajuan rehab gedung yang membutuhkan *planning* dan proses penganggaran yang tidak sebentar mengingat birokrasi di Indonesia yang lama dan cenderung berbelit-belit.

⁸Rosyada, dkk. 2000. *Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*. Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah. Hlm 182



Gambar 1.1 Gedung Tempat Pelayanan



Gambar 1.2 Tempat Pelayanan Perizinan

Kedua, pada tahun 2016 Dinkes Kota Salatiga belum memampangkan motto pelayanan di ruang pelayanan dimana tulisan motto pelayanan ini merupakan salah satu indikator standar pelayanan publik. Tahun 2017 Dinkes Salatiga telah memampangkan tulisan motto “*Move Quickly To Meet Expectation*” di ruang pelayanan perizinan.

Ketiga, dalam upaya memperbaiki nilai kepatuhan pada tahun 2016 Dinkes Kota Salatiga telah menyusun SOP mengenai maklumat pelayanan dimana maklumat pelayanan ini wujud transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan. Maklumat pelayanan yang telah dipampangkan berbunyi “Memberikan Pelayanan Prima dan Mengutamakan Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Ramah, Bertanggung Jawab Mudah dan Transparan Serta Menyelenggarakan Pelayanan Perijinan Sesuai Dengan Standar Pelayanan yang Telah Ditetapkan”.

Keempat, kejelasan biaya yang belum dipampangkan sebelumnya telah diperbaiki dengan memasang keterangan “GRATIS” di ruang pelayanan serta keterangan jumlah biaya atas perizinan laik hygiene sanitasi dan jasa boga dimana dalam prosesnya terdapat pemeriksaan laboratorium air. Pemeriksaan ini dipungut biaya berdasarkan Perda Kota Salatiga No.12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum dan Perwali No.15 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Retribusi Pelayanan Kesehatan pada UPT Dinas Kesehatan. Besaran tarif pada Pemeriksaan Laboratorium Air itu antara lain;⁹

1. Pemeriksaan bakteriologis, sebesar Rp 55.000,-
2. Pemeriksaan kimia, sebesar Rp 118.000,-
3. Pengambilan sampel, sebesar Rp 10.000,-

Kelima, tahun 2017 Dinkes Kota Salatiga telah melengkapi standar pelayanan publik dalam hal kepastian jam pelayanan dan waktu penyelesaian berkas, karena pada tahun sebelumnya Dinas Kesehatan Kota Salatiga belum melengkapi standar pelayanan mengenai kejelasan waktu pelayanan dan waktu penyelesaian berkas. Kepastian waktu ini telah dipampangkan adalah waktu pelayanan “Hari Senin-Kamis jam 08.00-10.00 dan Hari Jum’at jam 08.00-10.00” dan waktu penyelesaian laporan dipaparkan di *standing banner* bersama dengan informasi alur perizinan kesehatan masing-masing.

Keenam, sistem informasi publik yang Dinkes Kota Salatiga yang belum dimaksimalkan. Sistem informasi publik elektronik Dinkes berupa website, namun website Dinkes Salatiga belum dikelola secara maksimal karena visi misi di website yang juga merupakan standar pelayanan publik berbeda dengan visi misi yang dipampangkan di ruang

⁹Informasi dari Seksi Penyehatan Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Salatiga, Tanggal 22 Desember 2017 pukul 13.05 WIB

pelayanan perizinan. Pada website tersebut terdapat bagian yang dapat digunakan untuk menanyakan informasi atau melakukan pengaduan bila ada, tetapi hal ini tidak difungsikan dengan baik oleh Dinkes Kota Salatiga sehingga tidak ada respon bila ada yang menanyakan informasi melalui website ini. Sistem informasi publik non elektronik Dinkes Kota Salatiga berupa pamflet, tetapi pamflet yang disediakan hanya baru untuk perizinan industri rumah tangga belum menyeluruh untuk semua produk pelayanan lain.

Ketujuh, mengenai masalah pengaduan yang meliputi tersediannya sarana pengaduan, mekanisme, dan petugas yang *standby* di meja pelayanan. Untuk sarana pengaduan Dinkes Kota Salatiga menyediakan nomor telepon dan SMS, tetapi belum menginformasikan bagaimana mekanisme dan prosedur bagi masyarakat apabila mereka akan melakukan pengaduan. Hanya sebagian saja yang mengetahui nomor telepon karena sudah mengenal petugasnya terlebih dahulu. Selain mekanisme pengaduan yang masih harus dibenahi, belum adanya petugas yang *standby* di meja pelayanan juga menjadi penyebab hasil kepatuhan buruk pada tahun 2016 lalu. Pejabat yang mengampu mengenai pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga merupakan Aparatur Sipil Negara yang mempunyai program kerja dan tugas yang harus dikerjakan dan setiap bidang atau seksi memiliki ruangan untuk mereka bekerja sehari-hari. Dan untuk saat ini pihak Dinas Kesehatan Kota Salatiga juga belum menyusun SOP atau SK terkait dengan ketersediaan petugas di meja pelayanan.

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan

Tabel 2.1 Pengetahuan Terhadap Prosedur Pengaduan

No	Pengetahuan	Jumlah Jiwa (frekuensi)	Presentase (%)
1	Mengetahui	8	36,4
2	Tidak Mengetahui	14	63,6
Total		22	100

Sumber: Data SPSS yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel diatas, lebih banyak pemohon izin yang tidak mengetahui bagaimana prosedur yang benar dalam menyampaikan pengaduan karena Dinas Kesehatan Kota Salatiga belum memberikan informasi terkait cara menyampaikan pengaduan. Dari 36,4% pemohon izin yang berpendapat bahwa mereka mengetahui prosedur menyampaikan pengaduan ini biasanya menyampaikan pengaduan dengan langsung menghubungi petugas yang melayani karena biasanya mereka sudah mengenal petugas yang melayani perizinan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga. Untuk tenaga kesehatan yang melakukan pelayanan perizinan biasanya menyampaikan pengaduan melalui organisasi profesi karena mereka mengurus izin melalui organisasi profesi.

Tabel 2.2 Pengetahuan Terhadap Sistem Informasi Pelayanan Publik

No	Pengetahuan	Jumlah Jiwa (frekuensi)	Presentase (%)
1	Mengetahui	8	36,4
2	Tidak Mengetahui	14	63,6
Total		22	100

Sumber: Data SPSS yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa 63,6% responden tidak mengetahui adanya sistem informasi pelayanan publik elektronik atau non elektronik yang ada di Dinas Kesehatan Kota Salatiga, sisanya yaitu 36,4% responden mengetahuinya. Sistem informasi pelayanan publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga adalah website dan pamflet, tetapi pamflet yang disediakan baru pamflet untuk pelayanan perizinan industri rumah tangga.

Sebanyak 63,6% pemohon izin lebih banyak mengakses website Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

Tabel 2.3 Pengetahuan Tentang Maklumat Pelayanan

No	Pengetahuan	Jumlah Jiwa (frekuensi)	Presentase (%)
1	Mengetahui	3	13,6
2	Tidak Mengetahui	19	86,4
Total		22	100

Sumber: Data SPSS yang telah diolah 2018

Sebanyak 86,4% pemohon izin tidak mengetahui maklumat pelayanan padahal maklumat pelayanan ini sudah dipampangkan di ruang pelayanan perizinan Dinas Kesehatan Kota Salatiga. Selain karena mengurus perizinan melalui perantara, banyak pemohon juga yang tidak terlalu memperhatikan apa yang dipasang di ruang pelayanan karena bagi mereka yang terpenting adalah mereka datang dapat bertemu dengan petugas pelayanan dan dilayani dengan baik. Hanya 13,6% pemohon saja yang mengatui dan memperhatikan tulisan maklumat pelayanan yang dipasang oleh Dinas Kesehatan Kota Salatiga di ruang pelayanan perizinan.

Tabel 2.4 Pengetahuan Tentang Motto Pelayanan

No	Pengetahuan	Jumlah Jiwa (frekuensi)	Presentase (%)
1	Mengetahui	3	18,2
2	Tidak Mengetahui	19	81,8
Total		22	100

Sumber: Data SPSS yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa 81,8% responden tidak mengetahui motto pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga, sisanya yaitu 18,2% responden mengetahuinya. Sama halnya seperti tahu atau tidaknya terhadap maklumat pelayanan, kebanyakan pemohon izin lebih mementingkan esensi dari pelayanan itu sendiri ketimbang hal-hal lain yang disediakan di ruang pelayanan.

Tabel 2.5 Pengetahuan Tentang Visi dan Misi

No	Pengetahuan	Jumlah Jiwa (frekuensi)	Presentase (%)
1	Mengetahui	6	27,3
2	Tidak Mengetahui	16	72,7
Total		22	100

Sumber: Data SPSS yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa 72,7% responden tidak mengetahui visi dan misi di Dinas Kesehatan Kota Salatiga, sisanya yaitu 27,3% responden mengetahuinya. Sama seperti yang sudah dijelaskan pada tabel tentang maklumat pelayanan dan motto, lebih banyak pemohon izin yang tidak terlalu memperhatikan apa yang dipajang di ruang pelayanan dan lebih mementingkan pelayanan yang baik. Permasalahannya disini adalah visi dan misi yang mereka lihat dan ketahui melalui website pada Dinas Kesehatan Kota Salatiga brbeda dengan visi dan misi yang dipampangkan di ruang pelayanan.

Tabel 2.6 Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Salatiga

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1	Persyaratan	69,3175	Kurang Baik
2	Prosedur	68,1825	Kurang Baik
3	Waktu Pelayanan	61,3625	Tidak Baik
4	Biaya/tarif	79,545	Baik
5	Produk Pelayanan	73,8625	Kurang Baik
6	Sarana dan Prasarana	62,5	Tidak Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik
8	Kompetensi Pelaksana	72,7275	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	68,1825	Kurang Baik

*Keterangan: 88,31-100,00 (Sangat Baik) 76,61-88,30 (Baik) 65,00-76,60 (Kurang Baik) 25,00-64,99 (Tidak baik)

Sumber: Data SKM yang telah diolah 2018

Dari nilai rata-rata per unsur layanan diatas, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan yaitu 70,0057. Nilai ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga masih “kurang baik”. Dari hasil survey kepuasan ini dapat pula diambil kesimpulan bahwa penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinkes Kota Salatiga. Penilaian kepatuhan ini juga belum dapat mereformasi birokrasi secara keseluruhan mengingat penilaian kepatuhan ini lebih melihat ke pemenuhan fasilitas di penyelenggara pelayanan dan hal ini belum dapat dijadikan patokan baik buruknya suatu pelayanan publik. Melihat baik buruknya suatu pelayanan publik tidak cukup hanya melihat standar pelayanannya saja tetapi juga komponen lain seperti kinerja dan efektivitas organisasi perangkat daerah itu dalam menyelenggarakan pelayanan.

Evaluasi Penilaian Kepatuhan

Faktor yang menyebabkan penilaian kepatuhan belum berhasil adalah *will* dari pemerintah dalam menyikapi keberadaan Ombudsman dalam struktur ketatanegaraan Indonesia juga cukup dipertanyakan, dimana dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Ombudsman dapat menerima segala pelaporan dari masyarakat yang berhubungan adanya maladministrasi, korupsi, kolusi, nepotisme, dan lain-lain telah menyebabkan cukup banyaknya lembaga-lembaga yang menangani hal-hal yang berkaitan tersebut, misalnya korupsi. Kaitannya dengan penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman, ternyata Kemendagri juga melakukan penilaian pelayanan publik tetapi bukan melihat dari standar pelayanannya. Terdapat pula lembaga-lembaga lain yang juga melakukan penilaian sehingga seringkali terjadi di lapangan adalah penilaian antara satu instansi dengan instansi lain berbeda karena sudut pandangnya berbeda dan parameter yang dinilai juga berbeda.¹⁰ Hal ini cenderung menyebabkan *overlapping* atau tumpang tindih antara satu lembaga dengan lembaga lain yang melakukan penilaian terhadap pelayanan publik karena tidak hanya Ombudsman saja lembaga satu-satunya yang melakukan penilaian tentang pelayanan publik. Pemerintah dalam hal ini seharusnya lebih memperjelas lembaga mana yang memiliki otoritas untuk melakukan penilaian dalam hal pelayanan publik.

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Tanggal 9 Januari 2018 pukul 11.00 WIB

Dalam hal ini Dinas Kesehatan Kota Salatiga harus membangun komunikasi yang baik dari masyarakat agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik itu dari lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman dan Dinas Kesehatan Kota Salatiga sebagai penyelenggara pelayanan. Dinas Kesehatan Kota Salatiga dapat mendorong partisipasi masyarakat dengan menerbitkan *newsletter*, pertemuan antara masyarakat dengan pemerintah daerah atau DPRD secara berkala, serta melaksanakan *public hearing*. Dengan upaya-upaya ini diharapkan antara penyelenggara dapat memberikan informasi mengenai standar pelayanan publik yang sedang mereka upayakan dan masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai kepatuhan dan dapat turut serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman dapat membangun komunikasi yang baik dengan membentuk tim khusus untuk menangani partisipasi masyarakat karena Tim khusus ini dibentuk dengan tujuan untuk lebih aktif ke masyarakat dengan memberikan sosialisasi mengenai penilaian kepatuhan, mensosialisasikan standar pelayanan dan bagaimana penilaian dilakukan dan mengimbau masyarakat agar turut aktif mengawasi apakah standar pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan telah lengkap atau hanya sekedar pajangan saat dilakukan penilaian. lebih mendekati diri ke masyarakat, mencari tahu keluhan dan pendapat mereka tentang pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman dapat menyelenggarakan FGD (*Forum Group Discussion*). Dalam FGD yang dilakukan, Ombudsman juga dapat memberikan informasi mengenai penilaian kepatuhan yang akan mereka lakukan. Masyarakat akan memperoleh pengetahuan baru dan mengerti apa itu standar pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan.

PENUTUP

Simpulan

1. Faktor yang menyebabkan buruknya pemenuhan standar pelayanan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga adalah pengetahuan sumber daya manusia yang kurang dalam hal pelayanan publik sehingga tidak menimplementasikan standar pelayanan publik yang diamanatkan oleh undang undang.
2. Penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman yang diharapkan dapat membuat keterbukaan informasi sehingga pemohon izin tidak perlu banyak bertanya saat mengurus perizinan belum dapat terlaksana karena pemohon izin lebih memilih banyak bertanya kepada petugas daripada mencari tahu sendiri melalui standar pelayanan publik yang telah disediakan.
3. Penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah tahun 2016-2017 di Dinas Kesehatan Kota Salatiga belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan meskipun terjadi peningkatan dari zona merah ke zona kuning. Dari hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan masyarakat merasa tidak puas dan menganggap pelayanan yang diberikan masih buruk atau tidak baik. Meningkatkan kualitas pelayanan tidak cukup hanya melihat pemenuhan standar pelayanan publik saja, melainkan harus dari semua unsur seperti kepuasan masyarakat, kinerja aparatur negara yang bekerja didalamnya, serta efektivitas dari penyelenggara itu sendiri.

Saran

a. Saran Praktis

1. Pelayanan publik merupakan sesuatu yang cukup penting dan berhubungan dengan kepentingan banyak orang sehingga seluruh instansi pelayanan publik, baik itu penyelenggara maupun lembaga pengawas pelayanan publik seperti Ombudsman harus bersinergi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Sebaiknya instansi-instansi ini membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat agar mengetahui pendapat dan keinginan mereka.
2. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di Dinas Kesehatan Kota Salatiga sebaiknya meningkatkan potensinya sebagai penyelenggara pelayanan publik sehingga memahami dan dapat melaksanakan apa yang telah diamanatkan oleh undang undang tentang pelayanan publik.

b. Saran Akademis

1. Untuk penelitian mengenai penilaian kepatuhan yang akan datang diharapkan dapat mengambil fokus di lembaga, kementerian, atau pemerintah daerah yang berada pemenuhan standar pelayanannya sudah baik menurut penilaian kepatuhan Ombudsman atau sudah berada di zona hijau, sehingga dapat diketahui apakah zona hijau sudah dapat menentukan baiknya kualitas suatu pelayanan publik.
2. Untuk penelitian yang akan datang, ada baiknya melihat perbandingan antara lembaga, kementerian, atau pemerintah daerah yang berada di zona hijau (sudah baik) dengan yang berada di zona merah (masih buruk).

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Dwiyanto, Agus (Eds.). 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik (4th ed)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling: Analisis Opini Publik*. Yogyakarta: PT. LKIS Pelangi Aksara Yogyakarta
- Iriani, Enni dan kawan-kawan. 2007. *Kajian Kebijakan Good Local Governance Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik: Suatu Evaluasi Implementasi Pelayanan Terpadu di Kabupaten/Kota Di Indonesia*. Bandung: PKP2A I-LAN
- Moelong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sanusi, Anwar (Eds). 2010. *Bunga Rampai Kajian Kelembagaan Penataan Lembaga Non Struktural Eksistensi, Urgensi dan Peran*. Jakarta: Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan-LAN
- Sarundajang. 2005. *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah*. Jakarta: Kata Hasta Pustaka
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Retika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi (cetakan ketiga)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Pendidikan Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Pendekatan Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sumarto, Hetifah. 2003. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia
- Trisniawan, Novita. 2017. *Tata Kelola Pemerintahan Pada Sektor Informal (Studi Pedagang Kaki Lima di Kota Ngawi)*. *Skripsi*. Ilmu Pemerintahan. Undip. Semarang (tidak diterbitkan)

Peraturan perundang-undangan:

- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik

Sumber Internet:

- ombudsman.go.id diakses 15 Maret 2017
- Ombudsman Republik Indonesia. Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Dan Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016 <file:///C:/Users/dell/Downloads/Ringkasan%20Eksekutif%20Hasil%20Penilaian%20Kepatuhan%202016.pdf> Diakses dan diunduh pada 15 Maret 2017
- www.dkksalatiga.org . Diakses 1 Maret 2018 Pukul 13.00 WIB

Sumber lain:

- Pemerintah Kota Salatiga, Profil Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Salatiga Tahun 2017 Informasi dari Seksi Penyehatan Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Salatiga, Tanggal 22 Desember 2017